

**UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA CATARINA
CURSO DE PÓS-GRADUAÇÃO EM ADMINISTRAÇÃO**

JORGE ALBERTO VELLOSO SALDANHA

**SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS DO SISTEMA INTEGRADO DE
TRANSPORTE DA CIDADE DE FLORIANÓPOLIS: UMA
PESQUISA CIENTÍFICA NO CAMPO DO COMPORTAMENTO DO
CONSUMIDOR**

**FLORIANÓPOLIS
2004**

Livros Grátis

<http://www.livrosgratis.com.br>

Milhares de livros grátis para download.

Jorge Alberto Velloso Saldanha

**SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS DO SISTEMA INTEGRADO DE
TRANSPORTE DA CIDADE DE FLORIANÓPOLIS: UMA
PESQUISA CIENTÍFICA NO CAMPO DO COMPORTAMENTO DO
CONSUMIDOR**

Dissertação apresentada como requisito parcial
à obtenção do grau de Mestre em
Administração.
Universidade Federal de Santa Catarina.
Curso de Pós-graduação em Administração.
Área de concentração em Políticas e Gestão
Institucional.

Orientador: Prof. Dr. Paulo Cesar da Cunha Maya.

FLORIANÓPOLIS
2004.

S162s Saldanha, Jorge Alberto Velloso
Satisfação dos usuários do sistema integrado de transporte da cidade de Florianópolis : uma pesquisa científica no campo do comportamento do consumidor / Jorge Alberto Velloso Saldanha ; orientador Paulo Cesar da Cunha Maya. – Florianópolis, 2004.
268 f. : il. ; 31cm.

Dissertação (Mestrado) – Universidade Federal de Santa Catarina, Programa de Pós-Graduação em Administração, 2004.

Inclui bibliografia

1. Transporte urbano – Florianópolis (SC). 2. Comportamento do consumidor.
 4. Gestão da qualidade total – Transportes. 5. Satisfação
- Paulo Cesar da Cunha. II. Universidade Federal de Santa de Pós-Graduação em Administração. III. Título.

Catlogação na fonte por: Onélia Silva Guimarães CRB-14/071

Jorge Alberto Velloso Saldanha

**SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS DO SISTEMA INTEGRADO DE
TRANSPORTE DA CIDADE DE FLORIANÓPOLIS: UMA
PESQUISA CIENTÍFICA NO CAMPO DO COMPORTAMENTO DO
CONSUMIDOR**

Esta dissertação foi julgada adequada para a obtenção do grau de Mestre em Administração na área de concentração em Políticas e Gestão Institucional do Curso de Pós-graduação em Administração da Universidade Federal de Santa Catarina e aprovada, em sua forma final, em 08 de dezembro de 2004.

Prof. José Nilson Reinert, PhD.
Coordenador do Curso

Apresentada à Comissão Examinadora* composta pelos professores:

Prof. Dr. Paulo Cesar da Cunha Maya
Universidade Federal de Santa Catarina
Presidente da Comissão Examinadora
Orientador

Prof. João Benjamim da Cruz Júnior, PhD.
Universidade Federal de Santa Catarina
Membro da Comissão Examinadora

Prof. Dr. Marison Luiz Soares
Universidade do Vale do Itajaí
Membro da Comissão Examinadora

* Os *Curricula Vitarum* resumidos dos Membros da Banca Examinadora e do Mestrando encontram-se no corpo dos anexos.

Aldendo virtus crescit, tardando timor*
(Publíliu Siro, Senténtiae)

* A virtude cresce pelo ousar; o temor pelo tardar

Este trabalho é fruto de minha vontade, persistência e do grande valor que dou ao estudo. Dedico o resultado deste trabalho ao meu orientador, Prof. Dr. Paulo Cesar da Cunha Maya, que tem sido um grande mestre no qual tenho me espelhado, desde que o conheci.

AGRADECIMENTOS

Agradeço primeiramente aos meus pais que me deram todo o apoio de incentivo e financeiro necessário na realização deste trabalho.

Agradeço aos meus familiares, obrigados a conviver com as tensões, incertezas, angústias, momentos de frustração e de desânimo, sucedendo-se ao longo de três anos de estudo, e, por certo, afetando-os de algum modo.

Agradeço muito ao meu grande mestre e orientador Dr. Paulo Cesar da Cunha Maya pela sua paciência, dedicação e confiança em minha pessoa, apostando que eu pudesse ter competência suficiente para a realização de uma boa pesquisa.

Agradeço à Sra. Sylvia Maya, esposa de meu orientador pelo apoio que me deu durante todos os três anos do mestrado.

Aos professores da Universidade Federal de Santa Catarina (UFSC), especialmente aos professores do Programa de Pós-graduação em Administração (CPGA), que colaboraram de alguma forma para que eu concluísse este trabalho.

A todos os funcionários da UFSC e principalmente do CPGA, em especial à Graziela, que sempre se mostrou muito prestativa com relação à minha pessoa.

À todas as pessoas que, na Universidade Federal de Santa Catarina, tornaram possível que eu pudesse fazer esse curso e realizar o meu trabalho de pesquisa.

Um agradecimento muito especial aos dirigentes e aos profissionais da empresa COTISA e do Núcleo de Transportes da Prefeitura.

Agradeço também a todas as pessoas e entidades que contribuíram para que eu pudesse desenvolver e concluir este trabalho. E foram muitos os que, de alguma forma, direta ou indireta, deram essa contribuição. Nomeá-los a todos seria tarefa quase impossível, além de oferecer o risco de uma omissão absolutamente injusta e imperdoável.

E por fim, agradeço a Deus por me proporcionar saúde, inspiração e muita força de vontade para chegar até o fim desta jornada de três anos de muito sacrifício.

LISTA DE ILUSTRAÇÕES

Figura 1.	Modelo do Comportamento do Consumidor.....	49
Figura 2.	Uma Visão Contemporânea das Relações entre Crenças, Sentimentos, Atitude, Intenção Comportamental e Comportamento.....	53
Quadro 1.	Comparação dos Modelos de Avaliação da Satisfação/Qualidade Percebida.....	58

LISTA DE ABREVIATURAS e SIGLAS

COTISA	Companhia Operadora de Terminais de Integração S/A
DSPU	Delegacia de Serviço do Patrimônio da União
ETTUSA	Empresa Técnica de Transporte Urbano
IPUF	Instituto de Planejamento Urbano de Florianópolis
OAB	Ordem dos Advogados do Brasil
PIB	Produto Interno Bruto
SETUF	Sindicato das Empresas de Transporte Urbano de Florianópolis
TICAN	Terminal de Integração Canasvieiras
TICAP	Terminal de Integração Capoeiras
TICEN	Terminal de Integração Centro
TIJAR	Terminal de Integração Jardim Atlântico
TILAG	Terminal de Integração Lagoa da Conceição
TIRIO	Terminal de Integração Rio Tavares
TISAC	Terminal de Integração Saco dos Limões
TISAN	Terminal de Integração Santo Antônio de Lisboa
TITRI	Terminal de Integração Trindade

SUMÁRIO

1	INTRODUÇÃO.....	18
1.1	Justificação do Estudo.....	18
1.2	Problema e Hipóteses.....	21
1.3	Tema e Abrangência.....	21
1.4	Objetivos.....	22
1.5	Estrutura da Dissertação.....	23
2	BASE CONCEITUAL.....	24
2.1	Brasil na Entrada do Século XXI: Uma Economia de Serviços.....	24
2.2	Gestão de Transportes.....	24
2.3	Transporte Coletivo.....	26
2.4	Transporte Coletivo em Florianópolis.....	28
2.5	Sistema Integrado de Transporte Coletivo no Brasil.....	31
2.6	Sistema Integrado de Transporte Coletivo em Florianópolis.....	34
2.7	Comportamento do Consumidor.....	46
2.8	Conceito de Consumidor e o Usuário do Sistema Integrado de Transporte de Florianópolis.....	51
2.9	O Constructo Atitude.....	52
2.10	Satisfação e Qualidade Percebida.....	54
2.11	Pesquisas sobre Comportamento do Consumidor no Brasil e em Santa Catarina.....	61
2.12	Pesquisas sobre Satisfação em Florianópolis.....	62
2.13	Técnicas Estatísticas para Testar as Hipóteses.....	62
3	METODOLOGIA.....	68
3.1	Caracterização da Pesquisa.....	68
3.2	População e Amostra.....	69
3.3	Procedimentos Adotados na Realização da Pesquisa.....	69
3.3.1	Generalidades.....	69
3.3.2	A Fase Qualitativa.....	70

3.3.3	A Fase Quantitativa.....	71
3.4	Limitações do Estudo.....	73
4	RESULTADOS DA PESQUISA DESCRITIVA.....	74
4.1	Utilização do Transporte Coletivo em Outra Capital do País pelos Usuários do Sistema Integrado de Transporte de Florianópolis.....	74
4.2	Distribuição por Capital dos Usuários do Sistema Integrado de Transporte que já Utilizaram o Transporte Coletivo em Outra Capital do País.....	76
4.3	Nota Atribuída ao Sistema Integrado de Transporte em uma Avaliação Geral.....	77
4.4	Grau de Importância Atribuído às Características do Sistema Integrado de Transporte.....	78
4.5	Grau de Satisfação Atribuído às Características do Sistema Integrado de Transporte.....	80
4.6	Forma de Pagamento da Passagem.....	82
4.7	Preferência Quanto a Jornal.....	83
4.8	Preferência Quanto à Revista.....	84
4.9	Preferência Quanto à TV Local.....	85
4.10	Preferência Quanto a Rádio.....	86
4.11	Perfil: Segundo Estado Civil.....	87
4.12	Perfil: Segundo Sexo.....	88
4.13	Perfil: Segundo a Faixa Etária.....	90
4.14	Perfil: Segundo o Grau de Escolaridade.....	91
4.15	Perfil: Segundo a Ocupação.....	92
4.16	Perfil: Segundo a Faixa de Renda Familiar.....	93
4.17	Sugestão para Melhoria do Sistema Integrado de Transporte.....	94
4.18	Média Geral dos Atributos do Grau de Importância e do Grau de Satisfação dos Usuários do Sistema Integrado de Transporte de Florianópolis.....	95
4.19	Média por Atributos do Grau de Importância e do Grau de Satisfação do Sistema Integrado de Transporte de Florianópolis.....	96
4.20	Comparação do Desvio Padrão por Atributo entre o Grau de Importância e o Grau de Satisfação do Sistema Integrado de Transporte de Florianópolis.....	98
4.21	Comparação entre o Grau de Satisfação e o Grau de Importância da Distribuição dos Horários dos Ônibus por Sexo.....	100
4.22	Comparação entre o Grau de Satisfação e o Grau de Importância do Tempo de Deslocamento dos Ônibus por Sexo.....	102

4.23	Comparação entre o Grau de Satisfação e o Grau de Importância da Segurança dentro do Terminal por Sexo.....	104
4.24	Comparação entre o Grau de Satisfação e o Grau de Importância das Facilidades do Terminal por Sexo.....	106
4.25	Comparação entre o Grau de Satisfação e o Grau de Importância do Preço da Passagem por Sexo.....	108
4.26	Comparação entre o Grau de Satisfação e o Grau de Importância do Conforto dos Ônibus por Sexo.....	110
4.27	Comparação entre o Grau de Satisfação e o Grau de Importância da Lotação dos Ônibus por Sexo.....	112
4.28	Comparação entre o Grau de Satisfação e o Grau de Importância da Limpeza dos Ônibus por Sexo.....	114
4.29	Comparação entre o Grau de Satisfação e o Grau de Importância da Segurança dos Usuários na Saída do Terminal por Sexo.....	116
4.30	Comparação entre o Grau de Satisfação e o Grau de Importância do Tempo de Deslocamento dos Ônibus por Faixa Etária.....	118
4.31	Comparação entre o Grau de Satisfação e o Grau de Importância do Preço da Passagem dos Ônibus por Faixa Etária.....	120
4.32	Comparação entre o Grau de Satisfação e o Grau de Importância das Facilidades do Terminal por Faixa Etária.....	122
4.33	Comparação entre o Grau de Satisfação e o Grau de Importância da Lotação dos Ônibus por Faixa Etária.....	124
4.34	Comparação entre o Grau de Satisfação e o Grau de Importância do Conforto dos Ônibus por Faixa Etária.....	126
4.35	Comparação entre o Grau de Satisfação e o Grau de Importância da Limpeza dos Ônibus por Faixa Etária.....	128
4.36	Comparação entre o Grau de Satisfação e o Grau de Importância da Segurança dentro do Terminal por Faixa Etária.....	130
4.37	Comparação entre o Grau de Satisfação e o Grau de Importância da Distribuição dos Horários dos Ônibus por Faixa Etária.....	132
4.38	Comparação entre o Grau de Satisfação e o Grau de Importância da Segurança dos Usuários na Saída do Terminal por Faixa Etária.....	134
4.39	Comparação entre o Grau de Satisfação e o Grau de Importância da Distribuição dos Horários dos Ônibus por Ocupação.....	136
4.40	Comparação entre o Grau de Satisfação e o Grau de Importância da Distribuição do Preço da Passagem por Ocupação.....	138
4.41	Comparação entre o Grau de Satisfação e o Grau de Importância das Facilidades do Terminal por Ocupação.....	140
4.42	Comparação entre o Grau de Satisfação e o Grau de Importância da Segurança dos Usuários na Saída do Terminal por Ocupação.....	142

4.43	Comparação entre o Grau de Satisfação e o Grau de Importância da Limpeza dos Ônibus por Ocupação.....	144
4.44	Comparação entre o Grau de Satisfação e o Grau de Importância da Lotação dos Ônibus por Ocupação.....	146
4.45	Comparação entre o Grau de Satisfação e o Grau de Importância do Conforto dos Ônibus por Ocupação.....	148
4.46	Comparação entre o Grau de Satisfação e o Grau de Importância da Segurança dentro do Terminal por Ocupação.....	150
4.47	Comparação entre o Grau de Satisfação e o Grau de Importância do Tempo de Deslocamento dos Ônibus por Ocupação.....	152
4.48	Comparação entre o Grau de Satisfação e o Grau de Importância da Segurança dos Usuários na Saída do Terminal por Grau de Escolaridade.....	154
4.49	Comparação entre o Grau de Satisfação e o Grau de Importância da Limpeza dos Ônibus por Grau de Escolaridade.....	156
4.50	Comparação entre o Grau de Satisfação e o Grau de Importância da Distribuição dos Horários dos Ônibus por Grau de Escolaridade.....	158
4.51	Comparação entre o Grau de Satisfação e o Grau de Importância da Segurança dentro do Terminal por Grau de Escolaridade.....	160
4.52	Comparação entre o Grau de Satisfação e o Grau de Importância do Tempo de Deslocamento dos Ônibus por Grau de Escolaridade.....	162
4.53	Comparação entre o Grau de Satisfação e o Grau de Importância das Facilidades do Terminal por Grau de Escolaridade.....	164
4.54	Comparação entre o Grau de Satisfação e o Grau de Importância do Conforto dos Ônibus por Grau de Escolaridade.....	166
4.55	Comparação entre o Grau de Satisfação e o Grau de Importância do Preço da Passagem por Grau de Escolaridade.....	168
4.56	Comparação entre o Grau de Satisfação e o Grau de Importância da Lotação dos Ônibus por Grau de Escolaridade.....	170
4.57	Comparação entre o Grau de Satisfação e o Grau de Importância das Facilidades do Terminal por Faixa de Renda Familiar.....	172
4.58	Comparação entre o Grau de Satisfação e o Grau de Importância da Distribuição dos Horários dos Ônibus por Faixa de Renda Familiar.....	174
4.59	Comparação entre o Grau de Satisfação e o Grau de Importância do Tempo de Deslocamento dos Ônibus por Faixa de Renda Familiar.....	176
4.60	Comparação entre o Grau de Satisfação e o Grau de Importância da Segurança dentro do Terminal por Faixa de Renda Familiar.....	178
4.61	Comparação entre o Grau de Satisfação e o Grau de Importância do Preço da Passagem por Faixa de Renda Familiar.....	180
4.62	Comparação entre o Grau de Satisfação e o Grau de Importância do Conforto dos Ônibus por Faixa de Renda Familiar.....	182

4.63	Comparação entre o Grau de Satisfação e o Grau de Importância da Limpeza dos Ônibus por Faixa de Renda Familiar.....	184
4.64	Comparação entre o Grau de Satisfação e o Grau de Importância da Segurança dos Usuários na Saída do Terminal por Faixa de Renda Familiar.....	186
4.65	Comparação entre o Grau de Satisfação e o Grau de Importância da Lotação dos Ônibus por Faixa de Renda Familiar.....	188
4.66	Nota Atribuída ao Sistema Integrado de Transporte por Faixa de Renda Familiar.....	190
4.67	Nota Atribuída ao Sistema Integrado de Transporte por Ocupação.....	192
4.68	Nota Atribuída ao Sistema Integrado de Transporte por Sexo.....	194
4.69	Nota Atribuída ao Sistema Integrado de Transporte por Faixa Etária.....	196
4.70	Nota Atribuída ao Sistema Integrado de Transporte por Grau de Escolaridade.....	198
5	RESULTADOS DA PESQUISA EXPLICATIVA.....	200
5.1	Teste Estatístico da Hipótese H_a	200
5.2	Teste Estatístico da Hipótese H_b	210
5.3	Teste Estatístico da Hipótese H_c	221
6	CONCLUSÃO.....	226
6.1	Conclusões Afetas aos Objetivos.....	226
6.2	Conclusões dos Testes das Hipóteses.....	231
6.3	Recomendações.....	234
6.4	Sugestões para Futuras Pesquisas.....	235
	REFERÊNCIAS.....	236
	BIBLIOGRAFIA.....	245
	ANEXOS.....	248
	Anexo A – Instrumento de Pesquisa.....	249
	Anexo B – Mapa da Localização dos Terminais de Integração.....	252
	Anexo C – Foto da Lanchonete – Terminal de Integração Centro.....	253
	Anexo D – Foto da Guarita de Cobrança das Passagens (TICEN).....	254
	Anexo E – Foto da Plataforma A (TICEN).....	255
	Anexo F – Foto Interna das Plataformas A e B (TICEN).....	256

Anexo G – Modelo da Ficha do Grau de Importância para Levantamento da Opinião do Entrevistado.....	257
Anexo H – Modelo da Ficha do Grau de Satisfação para Levantamento da Opinião do Entrevistado.....	258
Anexo I – Modelo da Ficha para Levantamento da Renda Familiar do Entrevistado.....	259
Anexo j – Cronograma de Aplicação dos Questionários por Data e Numeração.....	260
Anexo K – Panfleto Entregue em Frente ao Terminal de Integração Centro.....	262
Anexo L – <i>Curricula Vitarum</i> resumidos dos membros da banca examinadora e do mestrando	263

RESUMO

SALDANHA, Jorge Alberto Velloso. **Satisfação dos Usuários do Sistema Integrado de Transporte da Cidade de Florianópolis: Uma Pesquisa Científica no Campo do Comportamento do Consumidor**. 2004. 262 f. Dissertação (Mestrado em Administração) - Curso de Pós-graduação em Administração, Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, 2004.

Orientador: Prof. Dr. Paulo Cesar da Cunha Maya.

Defesa: 08/12/04

O presente trabalho buscou resposta à seguinte pergunta: **Qual o grau de satisfação dos usuários do Sistema Integrado de Transporte de Florianópolis?** Trata-se de uma pesquisa qualitativa e quantitativa no campo de estudo do comportamento do consumidor, que culminou com uma pesquisa de campo no Terminal de Integração Centro (TICEN), em Florianópolis, no outono de 2004, usando técnicas estatísticas incluindo testes de hipóteses. As descobertas revelam que: numa escala de 1 (quase sem importância), a 5 (muito importante), o Preço da Passagem e a Distribuição dos Horários dos Ônibus foram considerados os atributos de maior importância (4,68); o atributo Facilidades do Terminal* obteve o menor grau de importância (4,24), seguido do atributo Conforto dos Ônibus (4,43); os usuários estão pouco satisfeitos com os atributos Preço da Passagem (2,25) e a Lotação dos Ônibus (2,50); a maior disparidade (2,43) entre o grau de importância e o grau de satisfação ocorreu no atributo Preço da Passagem. Na opinião dos usuários, o atributo com menor diferença (0,81) entre os graus de importância e satisfação foi a Limpeza dos Ônibus. Estudaram-se hábitos de mídia e descreveu-se o perfil dos usuários por variáveis de segmentação demográficas selecionadas. Dentre as conclusões, foi aceita a hipótese H_c : o grau de satisfação geral do usuário do Sistema Integrado de Transporte não difere por sexo. O estudo oferece sugestões para futuras pesquisas.

Palavras-Chaves: Comportamento do Consumidor, Satisfação, Pesquisa de Marketing, Gestão de Transportes, Sistema Integrado de Transporte Coletivo em Florianópolis.

* Facilidades do Terminal engloba: lanchonete, banheiros, orelhão, farmácia, bancos para sentar, iluminação, higiene, bebedouro e informações.

ABSTRACT

SALDANHA, Jorge Alberto Velloso. **Satisfaction of the Users of the Integrated System of Transport of the City of Florianópolis: A Scientific Research in the Field of the Consumer's Behavior**. 2004. 262 f. Dissertation (Master's degree in Administration) - Course of Masters degree in Administration, Federal University of Santa Catarina, Florianópolis, 2004.

Guiding: Prof. Dr. Paulo Cesar da Cunha Maya.
Defense: 12/08/04

The present work looked for the answer to the following question: **What's the degree of satisfaction of the users of the Integrated System of Transport of Florianópolis?** It is a qualitative and quantitative research in the field of study of the consumer behavior, which culminated with a field research in the Integration Center's Terminal (TICEN), in Florianópolis, in the autumn of 2004, using statistical techniques including tests of hypothesis. The findings reveal that: in a scale of 1 (almost without importance), to 5 (very important), the price of the ticket and the distribution of the buses's schedules were considered the attributes of larger importance (4,68); The attribute facilities of the terminal* obtained the smallest degree of importance (4,24), following by the attribute comfort of the bus (4,43); The users are little satisfied with the attributes price of the ticket (2,25) and the capacity of bus (2,50); The largest disparity, (2,43), between the degree of importance and the degree of satisfaction happened in the attribute price of the ticket. In the user's opinion, the attribute with smaller difference, (0,81), between the degrees of importance and satisfaction, was the cleaning of the buses. It was studied media habits and the user's profile was described by selected demographic segmentation variables. Among the conclusions at was accepted the hypothesis Hc: The degree of the user's of the integrated system of transport general satisfaction doesn't differ for sex. The study offers suggestions for future researches.

Key words: Consumer Behavior, Satisfaction, Marketing Research, Transport Management, Integrated System of Public Transportation in Florianópolis.

* Facilities of the Terminal include: snack bar, bathrooms, pay phone, drugstore, banks to sit down, illumination, hygiene, drinking fountain and information.

EL RESUMEN

SALDANHA, Jorge Alberto Velloso. **La satisfacción de los Usuarios del Sistema Integrado de Transporte de la Ciudad de Florianópolis: Una Investigación Científica en el Campo de la Conducta del Consumidor.** 2004. 262 f. la Disertación (el grado de Amo en la Administración) - el Curso de grado de los Amos en la Administración, Universidad Federal de Santa Catarina, Florianópolis, 2004.

Dirigido por el doctor D. Paulo Cesar da Cunha Maya.
La defensa: 08/12/04

El trabajo presente buscó la respuesta a la pregunta siguiente: **¿Cuál es Grado de Satisfacción de los usuarios del Sistema Integrado de Transporte de Florianópolis?** Se trata de una investigación cualitativa y cuantitativa en el campo de estudio de la conducta del consumidor que culminó con una investigación de campo en el Término de Centro de Integración (TICEN), en Florianópolis, en el otoño de 2004, usando las técnicas estadísticas incluso las pruebas de hipótesis. Los descubrimientos revelan eso: En una balanza de 1 (casi si la importancia), a 5 (muy importante), el Precio del Pasaje y la Distribución de los Horarios de los Autobuses fue considerado los atributos de importancia (4,68 más grande); EL atributo Facilidades del Término* los obtuvieron el Grado más pequeño de Importancia (4,24), siguiendo por el Consuelo del atributo del autobús (4,43); Los usuarios están poco satisfechos con los atributos Precio de Pasaje (2,25) y la Capacidad de autobús (2,50); La disparidad más grande, (2,43), entre el Grado de importancia y el Grado de Satisfacción pasó en el Precio del atributo del Pasaje. En la opinión de los usuarios, el atributo con la diferencia, (0,81 más pequeño), entre los Grados de Importancia y Satisfacción, era la Limpieza de los Autobuses. Se estudió hábitos de los medios de comunicación y el perfil de los usuarios se describió por las variables de la segmentación demográficas seleccionadas. Entre a las conclusiones la hipótesis se recibió Hc: El Grado del usuario del Sistema Integrado de Transporte la Satisfacción general no difiere para el sexo. El estudio ofrece las sugerencias para las investigaciones del futuro.

Palabras clave: La Conducta del Consumidor, la Satisfacción, la Pesquisa de Marketing, la Administración de Transportes, el Sistema Integrado de Transporte Público em Florianópolis.

* Facilidades del Término incluyen: la cafetería, los baños, teléfonos públicos, la farmacia, los bancos para sentarse, la iluminación, la higiene, fuentes de agua e información.

1 INTRODUÇÃO

Neste capítulo, discorre-se a respeito da justificação do estudo, problema e hipóteses, tema e abrangência, objetivos e, encerrando, estrutura da dissertação.

1.1 Justificação do estudo

Atualmente, a Grande Florianópolis possui uma das maiores taxas de motorização do país, que gira em torno de 1 automóvel para aproximadamente cada 2 habitantes. Segundo o Setor de Estatística do Departamento de Trânsito¹ - DETRAN, o número de veículos licenciados em Florianópolis, São José, Palhoça e Biguaçu totalizou, até 31 de agosto de 2004, 293.160 veículos, sendo que destes, 204.808 são automóveis.

De acordo com o IPUF (Problemas e Ações, nov. 1996, p.52):

“Com o aumento da população e o conseqüente aumento do número de veículos, sem a ampliação do sistema viário e vagas de estacionamento, o Centro de Florianópolis encontra-se numa fase de engarrafamentos e falta de vagas de estacionamento. Tais fatos fazem com que muitos carros rodem à procura de vagas de estacionamento, aumentando, com isto, mais ainda os problemas de tráfego. No centro normalmente ocorrem muitos engarrafamentos e falta de vagas de estacionamento.”

Estas considerações sugerem que problemas como engarrafamentos, falta de estacionamento, poluição do ar, poluição sonora e acidentes entre automóveis poderiam ser amenizados se o transporte urbano coletivo fosse adequado à realidade e atendesse às necessidades da população.

¹ <http://consultas.ciasc.gov.br/detran/veiculos/winveiculos>

O Sistema Integrado de Transporte Coletivo foi implantado com o objetivo de, no mínimo, amenizar todos esses problemas.

O IBGE estimou que o aglomerado urbano de Florianópolis (Florianópolis, Biguaçu, Palhoça e São José) totalizava uma população de 719.847 habitantes até dezembro de 2003. O município de Florianópolis continha 369.102 habitantes, São José, 185.039 habitantes, Palhoça, 113.312 habitantes, e, finalmente, Biguaçu com 52.394 habitantes.

Uma grande parte das pessoas que residem nos municípios de São José, Biguaçu e Palhoça trabalham e/ou estudam em várias localidades da Ilha, daí a importância de se ter um Sistema de Transporte Coletivo eficiente que facilite o deslocamento deste grande número de usuários, e assim, as autoridades governamentais teriam entendido que a melhor opção neste sentido seria a do Sistema Integrado de Transporte.

Conforme a Empresa Técnica de Transporte Urbano (ETTUSA), a filosofia de um Sistema Integrado de Transporte consiste em dar ao usuário a opção de deslocamento por intermédio da integração física e tarifária nos terminais de integração. Esta integração possibilita a acessibilidade a vários pontos da cidade que não possuem ligação direta via transporte coletivo, com o pagamento de somente uma passagem de ônibus. O deslocamento é feito através de pelo menos duas linhas de ônibus, uma de origem e outra de destino. Para isso, deve-se realizar a operação de transbordo, isto é, a transferência do passageiro de um veículo para outro em um dos terminais integrantes do Sistema.

O Sistema Integrado de Transporte de Florianópolis² é composto por nove terminais de integração (TITRI, TICAN, TICAP, TICEN, TIJAR, TILAG, TIRIO, TISAC e TISAN – vide Lista de Siglas).

² http://www.pmf.sc.gov.br/governo/terminais_integracao/projeto

Inaugurado dia 03 de agosto de 2003, o Sistema Integrado de Transporte é utilizado por cinco companhias de transporte coletivo (Transol, Insular, Canasvieiras, Enflotur e Estrela), pagando para a sua utilização uma tarifa básica³.

De acordo com o Núcleo de Transportes, 5.638.124 pessoas utilizam o Sistema Integrado de Transporte de Florianópolis mensalmente.

A revisão da literatura permite registrar que não há ainda, até o presente momento, um trabalho desse gênero com tal rigor acadêmico.

Além da pesquisa de dados secundários, foram entrevistados os gerentes das empresas de ônibus que fazem parte do Sistema Integrado de Transporte, os responsáveis técnicos do Núcleo de Transportes da Prefeitura e da Secretaria de Obras da Prefeitura e finalmente, os responsáveis pelo Instituto de Planejamento Urbano de Florianópolis - IPUF, onde não se detectou a elaboração de qualquer tipo de pesquisa científica do gênero.

A pesquisa foi possível, pois teve apoio da UFSC, disponibilidade de orientador especializado na área e ausência de dificuldades na obtenção de informações, bem como inexistência de restrições de custo, no tempo requerido.

Acredita-se que as considerações precedentes bastariam para mostrar que o estudo é importante, original e viável, segundo Castro (1977), e assim se justifica. Adicionalmente, o pesquisador vem investigando o transporte coletivo em Florianópolis desde quando produziu o Trabalho de Conclusão de Curso de Graduação em Administração nesta universidade em 1999, intitulado: “ **PESQUISA PARA DETERMINAR O GRAU DE SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS DAS LINHAS DE TRANSPORTE COLETIVO QUE UTILIZAM O TERMINAL CIDADE DE FLORIANÓPOLIS** ”, tendo como orientador o mesmo professor que orienta a dissertação em tela.

³ http://www.pmf.sc.gov.br/governo/terminais_integração/tarifas

1.2 Problema e Hipóteses

As considerações precedentes conduzem ao problema central da pesquisa, cujo enunciado é:

Qual o grau de satisfação dos usuários do Sistema Integrado de Transporte de Florianópolis?

Com a finalidade principal de emprestar força à solução do problema da pesquisa, foram formuladas as hipóteses a seguir, para teste.

Ha: Os atributos de Sistema de Transporte Coletivo em geral têm importância considerável na avaliação do usuário.

Hb: Os atributos de Sistema Integrado de Transporte Coletivo têm importância considerável no grau de satisfação do usuário quanto ao Terminal de Integração Centro (TICEN).

Hc: O grau de satisfação geral do usuário do Sistema Integrado de Transporte de Florianópolis não difere por sexo.

1.3 Tema e Abrangência

Do problema central da pesquisa, supra, emerge o tema da presente dissertação, sob o título:

SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS DO SISTEMA INTEGRADO DE TRANSPORTE DA CIDADE DE FLORIANÓPOLIS: UMA PESQUISA CIENTÍFICA NO CAMPO DO COMPORTAMENTO DO CONSUMIDOR

A pesquisa abrange a Grande Florianópolis, recaindo a ênfase na fase quantitativa das investigações, levada a efeito, no outono de 2004, no Terminal de Integração Centro (TICEN).

1.4 Objetivos

Na busca de resposta ao problema central de pesquisa e visando facilitar o teste das hipóteses formadas, são fixados, a seguir, o objetivo geral e os objetivos específicos do estudo.

Objetivo principal

Pesquisar o grau de satisfação dos usuários do Sistema Integrado de Transporte de Florianópolis.

Objetivos secundários

- a) investigar atributos salientes de Transporte Coletivo em geral;
- b) avaliar o grau de satisfação geral dos usuários do Sistema Integrado de Transporte de Florianópolis;
- c) avaliar o grau de importância que o usuário dá a atributos salientes de Sistema de Transporte Coletivo em geral;
- d) avaliar o grau de satisfação dos usuários do Terminal de Integração Centro de Florianópolis, em função dos atributos salientes identificados em a);
- e) comparar e contrastar as descobertas resultantes de c) e d), supra;
- f) investigar se o usuário já utilizou Transporte Coletivo em outra capital do Brasil;
- g) pesquisar como o usuário paga o ônibus regularmente;
- h) investigar hábitos de mídia do usuário;
- i) descrever o perfil do usuário por variáveis de segmentação demográfica selecionadas.

1.5 Estrutura da Dissertação

O capítulo 1, que aqui se encerra, apresenta as informações oferecidas em seu preâmbulo.

O capítulo 2, base conceitual, cobre a revisão da literatura e o embasamento teórico. A revisão da literatura permite situar a contribuição do pesquisador no âmbito do estado da arte. O embasamento teórico oferece os alicerces que sustentam a metodologia, em particular no que diz respeito a como a pesquisa foi realizada.

O capítulo 3 destaca a metodologia, a qual tem por centro de gravidade a resposta à seguinte pergunta: “ Como a pesquisa foi feita? “.

O capítulo* 4 revela as descobertas do pesquisador, sob o título resultados da pesquisa descritiva, em decorrência dos esforços de levantamento, análise e interpretação dos dados, tendo como alvo os objetivos específicos.

O capítulo* 5 enfatiza as descobertas do pesquisador, sob o título resultados da pesquisa explicativa, mostrando os testes estatísticos das hipóteses com a finalidade predominante de fortalecer a solução do problema central de pesquisa.

O capítulo 6, oferecendo uma síntese, exhibe as conclusões e ilumina sugestões para futuras pesquisas.

Finalmente, o texto da dissertação indica referências, bibliografia e anexos.

* Observa-se que os conceitos aqui adotados de pesquisa descritiva e de pesquisa explicativa seguem o que prefere o autor Cláudio de Moura Castro, como é tratado de modo pormenorizado no capítulo 3, metodologia.

2 BASE CONCEITUAL

2.1 Brasil na Entrada do Século XXI: Uma Economia de Serviços

Churchill Jr. & Peter(2000, p.290) escrevem sobre a importância do setor de serviços na economia brasileira. Comentam que a prestação de serviços e o marketing de serviços ocupam um papel cada vez mais destacado. No Brasil, os serviços respondem por 55%, a indústria de transformação, por 16%, o comércio, por 15%, a construção civil, por 7%, e outras atividades, por 7%.

Assim, pode-se observar que o setor de serviços responde por uma porcentagem maior do Produto Interno Bruto (PIB) do que os bens tangíveis e por mais da metade dos empregos não-rurais. Saliendam os autores: “Em outras palavras, mais da metade da produção e dos empregos brasileiros provém de serviços”.

O estado de Santa Catarina e, principalmente, Florianópolis não escapam desta realidade.

2.2 Gestão de Transportes

“Nenhum profissional carece mais do que o administrador de disciplinar a sua imaginação, a fim de desempenhar o seu papel de agente ativo de mudanças sociais, do desenvolvimento em suma”. (GUERREIRO RAMOS, 1966, p. XI).

“Administrar é desicumbência de tarefas. [...] são pessoas que administram e não ‘formas’ nem ‘fatos’. É o descortíneo, a dedicação e a integridade dos administradores que determinam se existe administração ou desadministração”. (PETER DRUCKER, 1984, p.5).

Stephen P. Robbins (2000, p.5), em sua obra "Administração: Mudanças e Perspectivas", ao comparar e contrastar "A velha economia" e "A nova economia", ressalta duas características desta última, quais sejam: a população é caracterizada pela diversidade cultural; e as necessidades dos clientes conduzem o negócio.

Quanto à classificação de serviços, Bateson & Hoffman(2001, p.35) registram: "Lovelock sugere que sejam feitas as seguintes perguntas para se dizer a que categoria um serviço pertence:

1. Qual é a natureza do ato de serviço ?
2. Que tipo de relacionamento o prestador de serviço tem com seus consumidores ?
3. Quanto espaço existe para personalização e julgamento da parte do prestador de serviços ?
4. Qual a natureza de demanda e oferta do serviço ?
5. Como o serviço é entregue ?

Fritz Morstein Marx (1968, p. 123), em seu famoso livro "Elementos da Administração Pública", referindo-se à administração pública como instrumento de governo ao discorrer sobre **características da administração**, escreve que:

"A Administração Pública ocupa uma posição central como instrumento de governo, em virtude da sua capacidade para obter resultados por meio de suas próprias operações".

Tartarini (2004, *apud* CRUZ JÚNIOR & LANER, 2004, p. 64), em seu artigo "Mentalidade de Serviço: uma intervenção na Administração Pública", corrobora que o trabalho dos administradores das organizações públicas assume hoje, portanto, características particularmente desafiadoras que abarcam, necessariamente, a introdução de alguns pontos de vista novos como o conceito de utilidade do serviço, ou seja, com a capacidade de se responsabilizar pelos problemas do cidadão.

Para servir verdadeiramente alguém à alguém, se faz necessário relacionar-se com este alguém. Somente desta forma pode-se entender quais são as reais necessidades a serem satisfeitas e em que medida é possível satisfazê-las”.

Louvando-se nos autores supra e nas aludidas referências, pode-se dizer que a presente dissertação reside no âmbito de Administração de Serviços de Transporte em Florianópolis ou, reduzindo à expressão mais simples, **Gestão de Transportes**, o que envolve esforços de Administração Pública e de Administração de Empresas; aquela no que diz respeito ao município de Florianópolis, e esta quanto às Empresas de Transporte Coletivo Urbano.

Oferecendo subsídios à Gestão de Transportes, a pesquisa em tela se apóia, além das considerações precedentes, na revisão da literatura, bem como no embasamento teórico, apresentados nos demais itens a seguir deste capítulo 2, base conceitual.

2.3 Transporte Coletivo

Dias (1991, p.71) conceitua transporte coletivo como “serviço público, operado diretamente pelo poder público ou empresas privadas, permissionárias ou concessionárias”.

Segundo Rabban & Silva (1990, p.79):

“A atividade exercida pelo transporte público urbano por ônibus é das mais importantes para o funcionamento e manutenção das sociedades urbanas brasileiras. Seu principal objetivo é levar a força de trabalho até os meios de produção exercendo como insumo do processo produtivo uma importante função.”

Pereira (2001) descreve que a gestão do Sistema de Transporte Coletivo por Ônibus se caracteriza, conforme a Constituição Federal, em seu

artigo 175, como uma função de interesse público, podendo o Estado exercê-la diretamente ou delegá-la à iniciativa privada.

A delegação deste serviço ocorre mediante a permissão ou concessão. Assim, o comando pertence ao poder público, sendo transferida somente a sua execução.

Cunha(*apud* GOMES, 2003) afirma que o sistema de transporte público é responsável por uma grande parte das viagens realizadas todos os dias nas cidades urbanas, sendo que o ônibus é a forma predominante na operação deste Sistema de Transporte.

Segundo Pereira (2001), que pesquisou, neste campo de estudo, como boa parte da comunidade urbana tem baixo poder aquisitivo, o transporte individual não é uma opção acessível para atender o deslocamento destas pessoas. Também a pouca existência de ciclovias, em sua grande maioria mal sinalizadas, trechos descontínuos, falta de segurança e conforto para os deslocamentos a pé resultam num forte desestímulo para estes tipos de viagens.

Logo, uma grande parte da responsabilidade de deslocamento recai sobre o transporte coletivo.

Ainda concordando com este autor, existem três deficiências do transporte coletivo muito percebidas pelos usuários. São elas:

a) elevado tempo de viagem, seja tanto na espera dos ônibus como também em seu tempo nos deslocamentos pelas vias urbanas;

b) altas taxas de ocupação nos veículos, em especial nas horas de pico, quando a oferta não é ajustada adequadamente para atender às exigências da demanda e;

c) manutenção insatisfatória dos veículos de transporte e da infraestrutura viária, afetando diretamente as condições de segurança e conforto do usuário.

Ferreira (2000) corrobora que o planejamento constitui então o principal subsídio para que tornemos estes terminais lugares onde a eficiência na prestação de serviços seja notada, propiciando um ambiente mais agradável e seguro aos usuários do transporte coletivo por ônibus.

Um dos principais desafios das cidades, em qualquer lugar do mundo, é a organização do Sistema de Transporte Coletivo. O direito de “ir e vir” de todas as pessoas nem sempre é respeitado. A maioria das políticas de desenvolvimento e os próprios investimentos nacionais e regionais ainda estão voltados aos automóveis e veículos de carga⁴.

De acordo com Renato Barreto, administrador e diretor de Mobilidade Urbana do Ministério das Cidades, o modelo atual de transporte urbano se mostra insustentável. Em sua avaliação, “existe uma relação direta entre a renda e a mobilidade: quanto maior a renda, maior a possibilidade de locomoção nas cidades”.

Segundo Renato Barreto, a expansão populacional, a velocidade da produção de novos veículos automotivos e a renda populacional não são compatíveis, transformando as cidades em permanentes espaços de disputa.

Todas as cidades com mais de 20 mil habitantes devem possuir um plano diretor de desenvolvimento urbano, e as cidades com mais de 500 mil habitantes, um plano diretor específico para transporte urbano. Levantamentos parciais do Ministério das Cidades apontam para a existência de 1,7 mil cidades não possuindo plano diretor de desenvolvimento urbano. O prazo de adequação é até o final de 2006.

2.4 Transporte Coletivo em Florianópolis.

O transporte coletivo em Florianópolis iniciou-se a partir da segunda metade do século XVIII.

Rosa (1999) menciona que o começo da história do transporte coletivo municipal de passageiros foi realizado pela via marítima, em 1858. A travessia entre a Ilha e o Continente era muito perigosa: as pessoas, animais e cargas eram transportados por embarcações frágeis, como pequenas canoas e jangadas.

Ainda conforme este autor, em 1887 surgem as primeiras barcas a vapor e, em 10 de novembro de 1880, os bondes, principal meio de

⁴ <http://w.w.w.comciencia.br/2004/reportagens>

transporte da época, começaram a funcionar. A primeira linha de bondes saía do Largo de Palácios (Praça XV de Novembro), ia até à Rua da Princesa (Victor Konder) e terminava na Rua São Marcos (Altamiro Guimarães).

Por volta de 1908, os bondes transportavam 49.081 passageiros em um mês, pois o movimento nas linhas dos veículos de passageiros era constante, ou seja, 1.633 por dia⁵.

De acordo com Sachet (1998), os bondes eram puxados a burros, mas com o passar dos anos, a qualidade do serviço decaiu. No fim do primeiro semestre de 1920, a população carecia de um transporte cômodo e barato.

Com a inauguração da Ponte Hercílio Luz, em 13 de maio de 1926, teve início o transporte coletivo com ônibus. Estes começaram a circular a partir de 22 de maio de 1926.

[...] os ônibus começaram a surgir com muito mais força, na competição, para concorrer com os veículos puxados por três animais. Não só os veículos de combustão eram mais fortes, rápidos e confortáveis, mas tinham também maior capacidade para comportar um número maior de passageiros. Na verdade, não precisando andar em cima de trilhos, não tinham o seu trajeto limitado, além de dar maior opção para os usuários, indo para outros lugares[...] (Rosa , 1999, p.31)

Como cita Saldanha (1999, p.7): “o Jornal O ESTADO de 1926, veiculou que a empresa Catarinense de Transporte Coletivo realizava três viagens ao dia, saindo da Praça XV de Novembro até Capoeiras”.

Conforme Rosa (1999), o bonde estava mesmo chegando aos seus últimos momentos. A maior prova disso eram as linhas de Capoeiras, Circular, da Estação Agrônômica e da Trindade que estavam surgindo através dos ônibus.

As linhas de ônibus estavam em ascensão, enquanto que as linhas de bonde entravam em decadência. A consequência não poderia ser outra senão o aparecimento do veículo a combustão, sobrepondo-se à fragilidade do sistema de transporte sobre trilhos .

⁵ Relatórios e falas do presidente da Província, 1908.

De acordo com o Jornal O ESTADO (1934, *apud* SALDANHA, 1999), devido ao crescente descontentamento da população com os bondes, o seu fim foi marcado por um fato inusitado. Em 25 de setembro de 1934, um bonde foi destruído por populares a poucos metros da chefatura de polícia. O jornal A GAZETA (1934, *apud* SALDANHA, 1999) afirma que desatrelaram-se os burrinhos e jogaram os bondinhos ao mar, ao lado do trapiche. Em razão da dificuldade, da falta de bibliografia e registros da história do transporte coletivo em Florianópolis, a pesquisa seguiu informações verbais⁶ apenas a partir de 1970.

Em 1970 foi inaugurado o primeiro Terminal na Praça Fernando Machado. A Aviação Toner fazia as linhas da Agrônômica, Almirante Lamego, Vila (até a penitenciária) e Circular A, B ou C.

No local da antiga Caixa Econômica, que foi demolida (atualmente estacionamento), localizavam-se, na época, as linhas da Trindadense. Na Praça da Alfândega ficavam estacionados os ônibus da empresa Biguaçu e da Jotur.

Em 1971, todos os ônibus intermunicipais foram transferidos para o Largo Fagundes (Lojas Americanas) e os ônibus da Trindadense, para o lado do Teatro Álvaro de Carvalho.

Em 1976 foi criado o Terminal Francisco Tolentino, que englobava todas as linhas municipais. No mesmo período, os ônibus da empresa Biguaçu foram transferidos para a Praça da Alfândega, e os da empresa Jotur, para onde se localiza atualmente o terminal Cidade de Florianópolis.

Por fim, em agosto de 1985, no mandato do prefeito Edson Andrino, inaugurou-se o Terminal Cidade de Florianópolis, que centralizou todas as linhas municipais, com exceção dos ônibus da empresa Canasvieiras.

Em 1992, com a construção da Praça da Alfândega, os ônibus da empresa Biguaçu foram transferidos provisoriamente para o aterro da Baía Sul, onde ficaram até o dia 3 de agosto de 2003, quando foi inaugurado o Sistema Integrado de Transporte de Florianópolis.

⁶ Eng. Civil Carlos Eduardo Medeiros (Funcionário do IPUF)

2.5 Sistema Integrado de Transporte Coletivo no Brasil

Ferreira (2000) pesquisou o Sistema Integrado de Transporte Coletivo de Uberlândia e afirma que a mobilidade dos cidadãos, no espaço urbano, constitui elemento indispensável à reprodução da força de trabalho, sendo que a influência sobre a qualidade de vida da população deve ser levada em conta.

Para este autor, o fator mais relevante num Sistema Integrado de Transporte Urbano, e que deve ser considerado em sua implantação, é o fluxo de passageiros de forma integral, envolvendo o tempo gasto tanto no transbordo dos usuários, como também o tempo de deslocamento entre as respectivas linhas do Sistema Integrado.

Cavalcante (2002) pesquisou, em sua dissertação de mestrado, a Estimativa das Penalidades Associadas com os Transbordos em Sistemas Integrados de Transporte Público e diz que a penalidade de transbordo é composta de dois componentes. O primeiro é o tempo de transbordo e o segundo é uma penalidade independente do tempo de transbordo.

Conforme este mesmo autor, a integração no Brasil começou com a reforma do Sistema de Transporte Urbano de Curitiba e de Goiânia, iniciada por volta de 1974, e com a alimentação por ônibus ao metrô de São Paulo, adotada a partir de 1975.

A Associação Nacional das Empresas de Transporte Urbano classifica as cidades brasileiras que possuem Sistema Integrado, de acordo com a sua complexidade, da seguinte forma:

- a) metrópoles nacionais: alta complexidade;
- b) regiões metropolitanas e grandes centros urbanos: média complexidade;
- c) centros urbanos de médio porte: baixa complexidade.

A estrutura tarifária predominante nas cidades com Sistemas Integrados é a de tarifa única. Somente 24% das cidades brasileiras que possuem Sistema Integrado utilizam um sistema de câmara da compensação

tarifária. Em parte, este baixo percentual se deve ao fato de muitas destas cidades terem apenas uma empresa operadora.

Cavalcante (2002) sinaliza que se a integração entre os modos de transporte aumenta a acessibilidade dos usuários, por outro lado, impõe o custo da transferência. A integração deve propiciar ao usuário algum ganho para compensá-lo pelo transtorno dos transbordos. As alternativas de compensação poderiam ser a melhoria do tempo, redução dos gastos com o transporte, aumento da acessibilidade e, por último, o aumento da segurança.

Baseado em estudos, o autor enfatiza que:

a) em geral, os usuários, operadores e gestores mostram-se satisfeitos com os Sistemas Integrados de suas respectivas cidades;

b) ao contrário das expectativas, a racionalização do transporte público pela integração não tem resultado em diminuição de custos;

c) em muitos casos, a frota cresce com a implantação do Sistema Integrado;

d) ausência de vias exclusivas na maioria dos sistemas de integração mais recentes;

e) custos ampliados e receitas reduzidas pelas transferências não tarifadas em terminais de integração compõem uma situação de risco para a sustentabilidade econômico-financeira dos Sistemas Integrados, havendo a necessidade de critérios mais rigorosos para o planejamento e implementação destas políticas; e

f) apesar da boa aceitação, os Sistemas Integrados estão sendo pouco eficazes para conter a queda do número de passageiros, o que caracteriza a conjuntura atual do transporte público em quase todas as cidades.

Henrique (2004) pesquisou recentemente o Sistema Integrado de Transporte de Fortaleza. Em sua dissertação de mestrado, afirma que o Sistema Integrado de Transporte de Fortaleza, assim como os demais sistemas urbanos de transporte público por ônibus do país, vem passando por uma crise, com perda de seus passageiros ao longo dos últimos anos.

Mesmo diante da forte concorrência de modais alternativos, esta queda de demanda está, basicamente, associada a problemas relacionados

com a mobilidade da população, principalmente à de baixa renda, que não possui mais o mesmo acesso ao transporte por ônibus, seja pelos constantes aumentos de tarifas, como também em função das configurações espaciais dos sistemas de atividades e de transportes.

Para Cavalcante (2002) a queda do número de usuários nos Sistemas Integrados começou em 1995, coincidindo com a grande proliferação de transporte clandestino e o crescimento substancial da frota de veículos no país. Segundo este autor, existem inúmeros exemplos no Brasil de implantação de Sistemas Integrados, sem um mínimo de planejamento prévio, o que dificulta uma análise técnica dos efeitos causados pela integração.

Mesmo diante desta perda de demanda, algumas pesquisas realizadas entre 1990 e 2000, em seis regiões metropolitanas brasileiras, evidenciaram que, em todas elas, mais da metade das viagens diárias motorizadas são feitas por transporte coletivo.

A definição da forma de integração a ser implantada em cada Sistema de Transporte Público deve ser embasada em um estudo de viabilidade técnico-econômica, que estime benefícios e custos para os usuários associados, a cada uma das medidas implementadas, quando da integração. Geralmente essas medidas são: tarifa única no sistema, construção de vias exclusivas, renovação da frota, construção de terminais e melhoria nos pontos de parada.

Todo o processo de implementação de um Sistema Integrado de Transporte gera uma grande mudança. Como descreve Cruz Júnior *at al*, (2001, p.162), em seu famoso livro “Gestão de Negócios”, referindo-se ao envolvimento no processo, afirma que a mudança obriga o envolvimento de todos, o que supõe:

- 1) informação sobre o programa de mudança;
- 2) comunicação em dois sentidos;
- 3) envolvimento com compromisso, pelo menos dos diretamente ligados ao progresso de mudança.

De acordo com Cavalcante (2002, p.17):

“A estimativa dos benefícios e custos para os usuários associados com mudanças na organização do sistema de transporte deve ser obtida a partir de pesquisa de opinião. Essas pesquisas de opinião devem buscar quantificar o valor que é dado pelo usuário para cada alteração do sistema.”

Desta forma, é possível implantar um Sistema de Transporte Coletivo, buscando a melhoria da qualidade do serviço sob o ponto de vista do usuário.

2.6 Sistema Integrado de Transporte Coletivo em Florianópolis.

2.6.1 Inauguração e Fatos Subseqüentes

Esta seção cobre fatos marcantes selecionados, veiculados na mídia e divulgados nos meios de comunicação desde a inauguração do Sistema Integrado de Transporte até os dias atuais.

Conforme com o Jornal Diário Catarinense do dia 5 de julho de 2003, os Terminais de Integração começaram a ser abertos à comunidade, um a um, a cada dia útil da semana, para visita pública. O primeiro foi o Terminal de Integração Trindade (TITRI). O principal objetivo era de prestar esclarecimentos à população em relação ao funcionamento do Sistema Integrado de Transporte de Florianópolis.

O pesquisador da dissertação em tela esteve presente nas referidas datas aos Terminais de Integração. O que chamou muito a sua atenção foi o reduzido número de pessoas da comunidade que estavam presentes nos Terminais de Integração, familiarizando-se e obtendo informações sobre o funcionamento do novo Sistema de Transporte Coletivo, que seria implantado em algumas semanas.

Segundo o Jornal Diário Catarinense do dia 4/08/2003, domingo, o Sistema Integrado foi inaugurado, sendo que a grande maioria dos usuários

tinham muitas interrogações. A principal dúvida era de como proceder para encontrar os novos locais de embarque.

Cerca de cem pessoas, entre funcionários do Núcleo de Transportes e das empresas de ônibus, passaram o dia orientando os usuários, que tiveram acesso gratuito a todas as linhas.

Devido a poucos usuários buscarem informações de como funcionaria o novo Sistema de Transporte da Capital, na segunda-feira, 04/08/2003, quando aproximadamente 230 mil pessoas precisaram utilizá-lo, houve muito tumulto. O fluxo de pessoas era enorme, e muitas estavam totalmente perdidas, como está relatado no Jornal Diário Catarinense de terça-feira, dia 05/08/2003.

O jornal A Notícia, publicado no dia 05/08/2003, terça-feira, descreveu que:

“Confusão, desinformação, muito atropelo, congestionamentos e atraso foram os principais elementos do cenário, em que se transformou o novo Terminal de ônibus do centro da capital, no primeiro dia útil do funcionamento do Sistema Integrado de Transporte Coletivo.”

De acordo com o Jornal Diário Catarinense, de quarta-feira, dia 06/08/2004, no dia anterior, o Sistema Integrado de Transporte começou a se normalizar. As empresas começaram a recalcular os tempos dos percursos para integrar os horários de uma melhor forma. Todos os usuários que não conseguiram fazer a integração em menos de 30 minutos tiveram que pagar nova passagem. O SETUF garantiu que estes usuários seriam ressarcidos.

A prefeita Angela Amin, em entrevista ao Jornal Diário Catarinense, declarou que, em 15 dias, o Sistema Integrado seria ajustado. Para a

prefeita, a adaptação estava ocorrendo rapidamente, já que no segundo dia útil de funcionamento praticamente já não havia mais tumulto.

Como descrito no Jornal Diário Catarinense publicado no dia 17/08/2004, domingo, após duas semanas, e apesar de os usuários estarem bem familiarizados com o novo Sistema de Transporte, as reclamações continuavam, principalmente em relação ao tempo de espera dos ônibus, mal atendimento dos fiscais na busca de informações e a superlotação dos ônibus. A prefeita ordenou um grupo de ouvidoria que estaria nos terminais recolhendo informações, aos quais posteriormente seriam utilizadas na elaboração de um relatório para a Administração Municipal.

Conforme o Jornal Diário Catarinense, segunda-feira, 17/08/2003, o Núcleo de Transportes anunciava mais ajustes, modificando o itinerário das linhas e disponibilizando mais horários nos pontos críticos, ou seja, em regiões como, por exemplo, a Lagoa da Conceição e a Barra da Lagoa.

No dia 18/08/2004, os primeiros protestos começaram a surgir. Em torno de 400 pessoas protestaram durante quatro horas no Terminal de Integração do Rio Tavares. Também houve protesto no Terminal de Integração Canasvieiras, onde um banco foi arrancado do lugar.

Os ânimos só se acalmaram quando o Secretário de Transportes e Obras da Prefeitura da Capital, Francisco de Assis Filho, e o gerente do Núcleo de Transportes, Ednei Corvalão, ouviram as reivindicações básicas, que eram de reduzir o preço da passagem e repensar o sistema, uma vez que os trajetos estavam mais demorados e o tempo de transbordo era maior do que o previsto pelo Núcleo de Transportes.

Neste mesmo dia, foi distribuído por manifestantes, em frente ao Terminal de Integração Centro (TICEN), um folheto (anexo K), convocando os usuários para um ato público, onde seria entregue, na Câmara de Vereadores, um abaixo assinado com mais de 30 mil assinaturas.

Corroborando com o Diário Catarinense do dia 23/08/2003, sábado, os protestos continuaram. O Terminal de Integração da Trindade (TITRI)

foi fechado por mais de duas horas e muitas pessoas tiveram seu dia de trabalho afetado. O Secretário de Transportes e Obras da Prefeitura da Capital, Francisco de Assis Filho, pedia paciência aos usuários, e a Prefeita Ângela Amin afirmava que a ação de protesto era estimulada por opositores políticos. A pedido da prefeita, foi obtida, na justiça, uma liminar, proibindo a interdição dos Terminais do Sistema Integrado de Transporte de Florianópolis. A manifestação prolongou-se até segunda-feira, 25/08/2003.

Dois meses após a inauguração do Sistema Integrado de Transporte, os usuários estavam mais adaptados ao modelo, que trouxe algumas vantagens, sobretudo, à economia para os que utilizavam a integração. Mesmo assim, o Núcleo de Transportes continuou fazendo os ajustes necessários para o melhor desempenho do Sistema Integrado de Transporte de Florianópolis, destaca o Jornal Diário Catarinense de 01/10/2003, quarta-feira.

O Jornal Diário Catarinense do dia 25/06/2004, sexta-feira, relata que, passado quase um anos após a inauguração do Sistema Integrado de Transporte, a prefeitura autorizou o reajuste das passagens em 15,6%. A nova tarifa começaria a ser cobrada em 28/06/2004, segunda-feira. O Núcleo de Transportes de Florianópolis informou que a redução do número de usuários era o principal motivo do aumento, negando que linhas e horários seriam afetados.

Devido à implantação da nova tarifa, iniciou-se na cidade um grande número de protestos, liderado por estudantes. Os manifestantes interditaram o acesso ao TICEN, fecharam a Ponte Colombo Sales e, por conseqüência, a cidade virou um caos. Milhares de pessoas não puderam trabalhar.

Os protestos continuaram na terça-feira, 29/06/2004, com estudantes bloqueando o acesso ao TICEN novamente, afirmava o Jornal Diário Catarinense. Essa medida fez com que o Sindicato das Empresas de Transporte Urbano de Florianópolis (SETUF), deslocasse o embarque dos ônibus para dois outros locais da cidade. As duas principais reivindicações dos manifestantes eram o retorno às tarifas cobradas antes do aumento e o passe livre aos estudantes.

O jornal A Notícia do dia 29/06/2004, descreve que o TICEN foi fechado por estudantes e representantes de entidades comunitárias, que protestavam contra o aumento médio de 15,6% nas passagens do Sistema Integrado de Transporte.

Às 18 horas do corrente dia, os estudantes dirigiram-se até a cabeceira da Ponte Colombo Sales, interditando-a, e o fluxo de veículos, durante meia hora, restringiu-se somente à Ponte Pedro Ivo Campos, gerando um grande engarrafamento, que se estendeu até as avenidas Beira-Mar e Mauro Ramos.

Como relata o Jornal Diário Catarinense de quarta-feira, 30/06/2004, os protestos se intensificaram, gerando pancadaria e confronto direto entre a Polícia Militar e manifestantes. Ônibus foram incendiados e, em vários Terminais de Integração, o caos foi implantado, com mais de duzentas e trinta mil pessoas sendo afetadas diretamente pelo ocorrido.

Como descreve o Jornal A Notícia do dia 01/07/2004, houve confronto entre estudantes e a Polícia Militar. Para o estabelecimento da ordem pública, a Polícia Militar foi forçada a utilizar cães e bombas de gás. Pelo menos dez pessoas foram detidas e encaminhadas à delegacia da Polícia Civil.

De acordo com o jornal Diário Catarinense de quinta-feira, 01/07/2004, a manifestação continuou novamente com o fechamento das duas pontes por 20 minutos. Mais uma vez houve confronto entre a Polícia Militar e os manifestantes. Em entrevista realizada ao Diário Catarinense, a prefeita Ângela Amin afirmava que o protesto era de carácter político-partidário.

O Jornal A Notícia, do dia 02/07/2004, relata que o movimento do comércio, nas redondezas do TICEN, teve uma redução em suas vendas em 50%, desde que os protestos foram iniciados. A queda nas vendas de todo o município foi em torno de 4,5%, porcentagem considerada relevante para o presidente da Câmara de Dirigentes Lojistas de Florianópolis (CDL), Afonso dos Santos.

As manifestações só cessaram no dia 07/07/2004, quarta-feira da semana seguinte, quando o Juiz Federal Jurandi Pinheiro, acatando ação da

OAB, suspendeu o aumento de 15,6% das passagens de ônibus, autorizada pela Prefeitura, afirma o Jornal Diário Catarinense do dia 08/07/2004.

No dia 08/07/2004, quinta-feira, as tarifas anteriores ao aumento voltaram a vigorar. Depois desta medida, o líder do movimento do protesto estudantil, Macelo Pomar, em entrevista concedida ao Jornal Diário Catarinense, salientou que: “tudo na cidade iria voltar à sua normalidade”.

Em contrapartida, a prefeita Ângela Amin declarava ao Jornal Diário Catarinense, em entrevista, que a decisão tomada pela justiça poderia afetar a qualidade do serviço do Transporte Coletivo, com a redução do número de ônibus em circulação.

Sexta-feira, 09/07/2004, o gerente do Núcleo de Transportes, Ednei Corvalão, informou, em entrevista ao Diário Catarinense, que as linhas com poucos passageiros deveriam ser as primeiras a passar pelo corte anunciado pela prefeita Ângela Amin, pelo fato de a justiça ter impedido o aumento das tarifas das passagens de ônibus do Sistema Integrado de Transporte.

Em 03 de outubro de 2004, foram realizadas eleições em todo o país, em primeiro turno para as prefeituras. O Sistema Integrado de Transporte de Florianópolis, por fazer parte da rotina de cerca de 230 mil pessoas diariamente, foi um dos temas mais polêmicos explorados pelos candidatos à prefeitura.

Todas as propostas abrangiam, especialmente, dois fatores de descontentamento dos usuários, que eram os preços das tarifas e o tempo de deslocamento dos ônibus, incluída a operação de transbordo, de acordo com o Jornal Diário Catarinense do dia 18/07/2004, domingo.

É interessante ressaltar que o Sistema Integrado de Transporte foi elaborado e edificado para satisfazer o Estatuto das Cidades, que prevê a implantação de Sistema Integrado de Transporte em todas as cidades do país, com mais de 500 mil habitantes.

Outro fato polêmico ligado às eleições municipais, descrito no Diário Catarinense do dia 24/08/2004, terça-feira, foi a criação de espaço publicitário

pela Companhia Operadora de Terminais de Integração S/A (COTISA), dentro dos Terminais do Sistema Integrado.

A Prefeitura acionou a justiça com uma representação contra a COTISA, solicitando a retirada dos painéis publicitários, obedecendo a Resolução 21.610/2004 (que não permite o uso de propaganda política em locais cujo uso depende de permissão), mas o juiz Saad, ao julgar o caso, deu ganho ao réu, por entender que, apesar da área dos terminais ser de uso público, existe um contrato entre ambas, que permite à COTISA explorar os espaços internos comercialmente.

2.6.2 Os Terminais de Integração e suas Linhas.

Esta seção apresenta quais são os Terminais de Integração que compõem o Sistema Integrado de Transporte, suas respectivas localizações e as linhas e as linhas que fazem parte de todo o Sistema

Integrado, bem como uma breve descrição sobre o mesmo.

Os Terminais de Integração⁷ que fazem parte do Sistema Integrado de Transporte são:

a) Terminal de Integração Trindade (TITRI): localiza-se na área compreendida entre a Av. Henrique da Silva Fontes e a rua Sub – Coletora Insular 11 (SCI – 11). A área totalizando 14.760 m² é pública e foi concedida pela Delegacia de Serviço do Patrimônio da União (DSPU).

b) Terminal de Integração Canasvieiras (TICAN): situa-se próximo ao viaduto do entroncamento da Rodovia SC – 403 com a Rodovia SC – 401. Possui área de 41.435 m², delimitada por estas rodovias e a Rua Francisco Faustino Martins, de propriedade do município de Florianópolis.

c) Terminal de Integração Capoeiras (TICAP): está situado nas proximidades da Rodovia BR – 282, em área limitada pelas Ruas Acácio Moreira, Egídio Ferreira, Cândido Ramos e Josué Di Bernardi, como também

⁷ http://www.pmf.sc.gov.br/governo/terminais_integracao/projeto.htm

pelo Rio Araújo. Corresponde a uma área de 33.177 m², de propriedade do município de Florianópolis.

d) Terminal de Integração Centro (TICEN): está localizado no Aterro da Baía Sul numa área de 45.000 m², delimitada pelas Av. Paulo Fontes, Gustavo Richard e Hercílio Luz. A área é pública e foi requerida junto à Delegacia de Serviço do Patrimônio da União (DSPU).

e) Terminal de Integração Jardim Atlântico (TIJAR): localiza-se junto à Av. Juscelino Kubitschek de Oliveira e limita-se pelas Ruas Galberto Senna, Manoel Pizzolatti e Elesbão Pinto da Luz, de propriedade do município de Florianópolis. Sua área total é de 24.617 m².

f) Terminal de Integração Lagoa da Conceição (TILAG): localiza-se na Av. Afonso Delambert Neto. Sua área é de 6.000 m².

g) Terminal de Integração Rio Tavares (TIRIO): situa-se próximo ao campo de futebol da Fazenda do Rio Tavares, na Rodovia SC – 406. Sua área é de 25.293 m², sendo de propriedade da Prefeitura Municipal de Florianópolis.

h) Terminal de Integração Saco dos Limões (TISAC): Fica situado no aterro da Via Expressa Sul. Sua área é de 23.000 m², área concedida ao município pela Delegacia de Serviço do Patrimônio da União (DSPU).

i) Terminal de Integração Santo Antônio de Lisboa (TISAN): localizado a oeste da Rodovia SC – 401, junto ao complexo viário de acesso à localidade de Santo Antônio de Lisboa, possui uma área de 25.293 m² que pertence ao município de Florianópolis.

De acordo com a Prefeitura Municipal de Florianópolis, o Sistema Integrado de Transporte de Florianópolis é composto por quatro tipos de linhas⁸.

a) Direta: sai do Terminal de Integração direto para o TICEN, podendo passar somente em outros Terminais de Integração. Os ônibus destas linhas são todos novos e com ar condicionado.

⁸ <http://www.pmf.sc.gov.br/governo/sit/tipos.htm>

b) Semi-direta: esta linha sai do Terminal de Integração em direção ao TICEN e vice-versa e pára somente nos Terminais de Integração localizados no meio do trajeto e em alguns pontos selecionados.

c) Paradora: sai do Terminal de Integração em direção ao TICEN e vice-versa, parando nos Terminais de Integração localizados no meio do trajeto e em todos os pontos do trajeto.

d) Alimentadora: inicia no bairro e leva os passageiros até o Terminal de Integração mais próximo.

Cavalcante (2000), menciona que uma forma comum de integração é a de troco-alimentador, em que o Sistema Troncal de maior capacidade é integrado com o Sistema Alimentador de menor capacidade.

A grande vantagem deste tipo de integração é a prioridade dada ao meio de transporte, geralmente com menor tempo de deslocamento e maior capacidade. Esta integração pode ser de três tipos:

a) Integração de ponta: o Terminal de integração se situa na extremidade da linha de maior capacidade. As linhas alimentadoras são seccionadas, sendo o usuário obrigado a realizar o transbordo. Necessita de alta demanda para ser implantado.

b) Integração ao longo da linha: Terminais menores são construídos ao longo da linha do modo de maior capacidade, diluindo-se as linhas alimentadoras nestes locais.

c) Integração complementar: as linhas alimentadoras, além de carregarem parte de seus usuários para o modo de maior capacidade, complementam esse serviço oferecendo outras formas de integração.

Cabe ao usuário escolher o que é melhor para si, mantendo-se no veículo de transporte, ou trocar de veículo em função de algum benefício oferecido, como redução da tarifa da passagem ou de tempo de deslocamento.

O Sistema Integrado de Transporte de Florianópolis é tronco-alimentador do tipo integração ao longo da linha.

O sistema operacional é constituído de três conjuntos⁹.

⁹ http://www.pmf.sc.gov.br/terminais_integracao/projeto.htm

O primeiro conjunto consiste no sistema principal, que é formado por linhas expressas, semi-expressas e paradouras, ligando todos os terminais ao centro.

As linhas expressas são:

- a) Expresso Canasvieiras (TICAN - TICEN);
- b) Expresso Capoeiras (TICAP - TICEN);
- c) Expresso Jardim Atlântico (TIJAR - TICEN);
- d) Expresso Lagoa (TILAG - TICEN);
- e) Expresso Rio Tavares (TIRIO - TICEN);
- f) Expresso Trindade (TITRI - TICEN);
- g) Expresso Trindade Norte (TITRI - TICEN);
- h) Expresso Trindade Leste (TITRI - TICEN).

As semi-expressas são:

- a) Semi - Expresso Norte (TICEN - TITRI - TISAC);
- b) Semi - Expresso Sul (TICEN - TISAC - UFSC - TITRI - TICEN);
- c) Semi - Expresso Canasvieiras (TICAN - TISAN - TITRI - TICEN);
- d) Semi - Expresso Santo Antônio (TISAN - TITRI - TICEN);
- e) Semi - Expresso Trindade (TITRI - TICEN);
- f) Semi - Expresso Lagoa (TILAG - TITRI).

E as linhas paradouras são as seguintes:

- a) Canasvieiras - Centro (TICAN - TISAN - TITRI - TICEN);
 - b) Santo Antônio - Centro (TISAN - TITRI - TICEN);
 - c) Jardim Atlântico - Centro (TIJAR - TICEN);
 - d) Capoeiras - Centro (TICAP - TICEN);
 - e) Rio Tavares - Centro (TIRIO - TICEN);
-

- f) Trindade - Centro (TITRI - TICEN);
- h) Lagoa - Centro (TILAG - TITRI - TICEN).

O segundo conjunto constitui o Sistema Complementar, que compreenderá as linhas paradoras e as linhas paradoras de ligação entre os terminais que contemplam, basicamente, os deslocamentos periféricos e também as linhas circulares.

Estas linhas são:

- a) Canasvieiras - Lagoa (TICAN - TILAG);
- b) Jurerê (TICAN - TISAN);
- c) Lagoa - Rio Tavares - Rua Osni Ortiga (TILAG - TIRIO);
- d) Lagoa - Rio Tavares - Via Canto da Lagoa (TILAG - TIRIO);
- e) Lagoa - Saco dos Limões (TILAG - UFSC - TISAC).

O sistema complementar também é composto das linhas circulares, a saber:

- a) Circular Centro (TICEN);
- b) Circular Continente (TICAP - TIJAR);
- c) Circular Continente - Via Biblioteca Pública (TICAP - TIJAR);
- d) Circular Abraão (TICAP - TIJAR);
- e) Volta ao Morro - Carvoeira Norte (TICEN - TITRI - TICEN);
- f) Volta ao Morro - Carvoeira Sul (TICEN - TITRI - TICEN);
- g) Volta ao Morro - Pantanal Norte (TICEN - TITRI - TISAC - TICEN);
- h) Volta ao Morro - Pantanal Sul (TICEN - TISAC - TITRI - TICEN);
- i) Circular Lagoa - Via Canto da Lagoa (TILAG).

As linhas periféricas, que também fazem parte do sistema complementar. As linhas são:

- a) Daniela - Canasvieiras;

- b) Escola;
- c) Rio Vermelho - Ingleses;
- d) Circular Leste;
- e) Circular Norte;
- f) Madrugadão - Centro;
- g) Madrugadão - Norte;
- h) Madrugadão - Sul;
- i) Madrugadão - Continente;
- h) Madrugadão - Sambaqui (Saco Grande).

As linhas alimentadoras formam o último conjunto e estão sempre associadas a um terminal específico:

a) TITRI: Cacupé, Cacupé (Rua João Paulo), Caminho da Cruz (Rua João Paulo), Córrego Grande, Itacorubi, Jardim Anchieta, Monte Verde, Morro da Penitenciária, Morro do Quilombo, Pantanal, Parque São Jorge, Saco Grande, Sambaqui, Santa Mônica, Serrinha, Trindade-Serrinha;

b) TICAN: Cachoeira do Bom Jesus, Capivari, Circular Capivari, Ingleses, Moçambique, Ponta das Canas, Ponta das Canas (Via Praia Brava), Rio Vermelho (Sítio de Baixo), Rio Vermelho (Sítio de Cima), Travessão (Via Capivari) e Vargem Grande;

c) TICAP: linhas alimentadoras intermunicipais;

d) TICEN: Abraão, Ângelo Laporta, Aracy Vaz Callado, Bairro de Fátima, Balneário, Caieira do Saco dos Limões, Canto, Coloninha, Itaguaçu, Monte Cristo, Monte Serrat, Morro da Cruz, Morro da Queimada, Morro do Horácio, Morro do Horácio (Av. Gama D'Éça), Morro do Geraldo, Morro do 25, Morro do Nova Trento, Promorar, Promorar (Av. Ivo Silveira), Saco dos Limões, Tapera, Vila Aparecida e Vila São João; Carianos;

e) TIJAR: linhas alimentadoras intermunicipais;

f) TILAG: Barra da Lagoa, Canto dos Araçás e Lagoa da Conceição;

g) TIRIO: Armação, Caieira da Barra do Sul, Campeche, Campeche (Pequeno Príncipe), Costa de Cima, Costa de Dentro, Jardim das Castanheiras

(Via Eucalipto), Jardim das Castanheiras (Via Gramal), Pântano do Sul, Ribeirão da Ilha, Tapera e Trevo do Erasmo;

h) TISAC: Campeche, Jardim das Castanheiras, Ribeirão da Ilha, Rio Tavares e Tapera/Saco dos Limões;

i) TISAN: Canasvieiras, Daniela, Daniela (Via Jurerê), Ratores e Vargem Pequena.

2.7 Comportamento do Consumidor

Alguns autores, como Valarie Zeithaml, Leonard Berry & Parasuraman (1996), Stephen Nowlis & Itamar Simonson (1997), Michel Pham (1998), Ellen Garbarino & Mark Johnson (1999), Donald Lehmann (1999), Richard Bagozzi & Utpal Dholakia (1999), Colin Michell (2002), entre outros, têm buscado explicar atitudes e outros construtos organizados em modelos do comportamento do consumidor.

Kotler (2000, p. 182) afirma que “o propósito do marketing é satisfazer às necessidades e desejos dos clientes-alvo”. O campo do Comportamento do Consumidor estuda como indivíduos, grupos e organizações selecionam, compram, usam e descartam artigos, serviços, idéias ou experiências para satisfazer suas necessidades e seus desejos. Entender o comportamento dos clientes não é tarefa fácil. Os clientes podem dizer uma coisa e fazer outra, não tendo consciência de suas motivações mais profundas e podem responder a influências que façam com que mudem de idéia no minuto.

De acordo com Kotler (2000, p. 183):

“O comportamento do comprador é influenciado por quatro fatores: culturais, sociais, pessoais e psicológicos. Os fatores culturais exercem a maior e mais profunda influência.”

Wilkie (1994) descreve que o comportamento do consumidor, de muitos modos, é um fenômeno sutil: não é apenas “*common sense*”. As razões que justificam o comportamento não são sempre claras. As ações dos

indivíduos, como consumidores, são, algumas vezes, difíceis de prever, e algumas vezes também duros de explicar.

Blackwell in Maya (1994, p.18) afirma que:

“O comportamento do consumidor constitui-se das atividades diretamente envolvidas na obtenção, consumo, e em se dispor de produtos e serviços, incluindo os processos de decisão que precedem e sucedem aquelas ações”.

Conforme Minciotti (1987, *apud* RAE, v.35, p.17), “diversos autores são concordes em apontar três modelos de Comportamento do Consumidor como os mais completos e abrangentes: o modelo Howard-Sheth, o Modelo Nicosia e o Modelo Engel-Kollat-Blackwell”.

Referindo-se ao comportamento do consumidor, Karsaklian (2004) destaca três modelos: o de Nicosia proposto em 1966, o de Engel, Kollat e Blackwell [proposto em 1968, como escrevem Blackwell, Miniard e Engel na nona edição da obra *Consumer Behavior*] e o de Howard e Sheth [proposto em 1969], como explica Maya (1994, p. 41).

Segundo Robertson e Kassarian (*apud* Maya 1994, p.41), a nível macro existem modelos compreensivos, como aqueles que surgiram no fim dos anos 60 de autoria de Nicosia (1966), Engel, Kollat e Blackwell (1968) e Howard e Sheth (1969).

Maya* esclarece que o modelo de Engel, Kollat e Blackwell é conhecido hoje – em sua nona edição, na obra *Consumer Behavior* – como o modelo de Blackwell, Miniard e Engel, desde que Paul Miniard se juntou ao time para substituir David Kollat. Continuando, Maya comenta que os modelos do comportamento do consumidor oferecem uma explicação do que se passa na mente do consumidor antes, durante e depois da sua decisão de escolha – de um produto (bem ou serviço), marca, loja, candidato político, religião, idéia, causa, e assim por diante.

* Anotações do autor da presente dissertação, durante as aulas do Prof. Dr. Paulo Cesar da Cunha Maya, na disciplina Seminário de Administração: Comportamento do Consumidor e Marketing Eletrônico, oferecida para Mestrado e Doutorado, pelo CPGA – CSE/UFSC, no segundo semestre de 2003.

À propósito, Maya destaca que o modelo de Blackwell e seus colegas, em versões anteriores referia-se a escolha (*choice*), enquanto que hoje fala compra; mesmo assim, pode ser entendido, de modo mais geral, como escolha – e dizendo respeito a produtos (bens) de consumo (*consumer products*), serviços (*services*), e assim por diante.

Essa dissertação usou o modelo de Blackwell e seus colegas oferecido na oitava edição norte-americana, a qual foi traduzido para o português e publicado no Brasil, pela primeira vez, por intermédio da editora LTC – do Rio de Janeiro - no ano de 2000. Louvando-se neste modelo o autor da presente dissertação situa o constructo satisfação, que é investigado na pesquisa em tela.

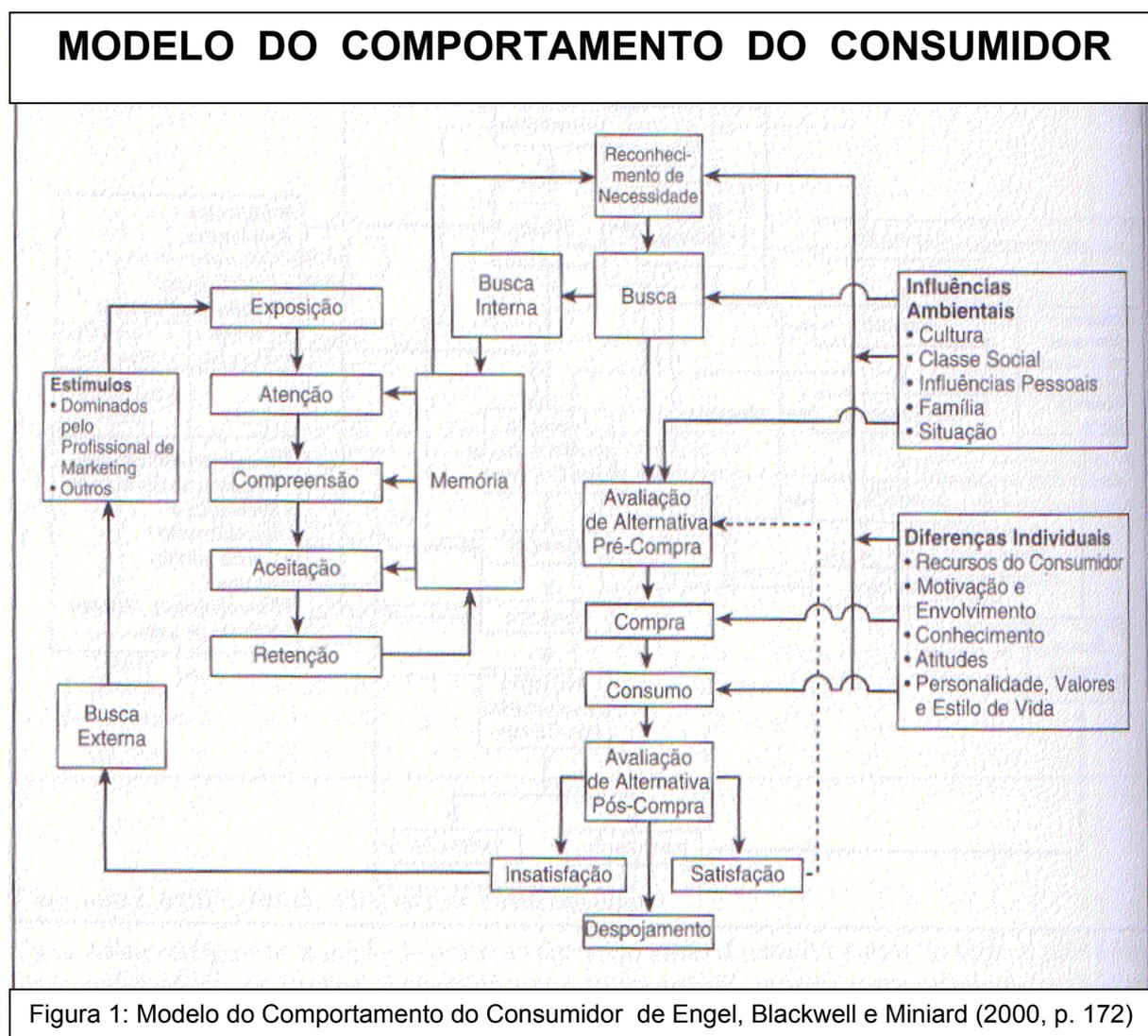


Figura 1: Modelo do Comportamento do Consumidor de Engel, Blackwell e Miniard (2000, p. 172)

Para este estudo adotamos o modelo de Engel, Blackwell e Miniard, na sua versão mais recente.

Engel, Blackwell e Miniard (2000, p.92) afirmam que a tomada de decisão do consumidor possui os seguintes estágios:

1. Reconhecimento de necessidade – uma percepção da diferença entre a situação desejada e a situação real suficiente para despertar e ativar o processo decisório.

2. Busca de informação – busca de informação armazenada na memória (busca interna) ou aquisição de informação relevante para a decisão no ambiente (busca externa).

3. Avaliação de alternativa pré-compra – avaliação das opções em termos de benefícios esperados e estreitamento da escolha para a alternativa preferida.

4. Compra – aquisição da alternativa preferida ou de uma substituta aceitável.

5. Consumo – uso da alternativa comprada.

6. Avaliação de alternativa pós-compra – avaliação do grau em que a existência de consumo produziu satisfação.

7. Despojamento – descarte do produto não-consumido ou do que dele restou.

Estes autores ainda descrevem que existem várias variáveis que moldam o processo de decisão do consumidor e que estão divididas em três categorias:

a) Diferenças individuais – é composta por categorias que são os recursos do consumidor, conhecimento, atitudes, motivação, personalidade, valores e estilo de vida.

b) Influências ambientais – cultura, classe social, influência pessoal, família e situação.

c) Processos psicológicos – processamento da informação, aprendizagem e mudança de atitude e comportamento.

Como relata Karsaklian (2004, p. 163), este modelo “constitui-se em um instrumento primordial para a pesquisa fundamental, ao mesmo tempo que

indica os pontos de impacto dos elementos da estratégia do marketing-*mix* sobre o comportamento do comprador”.

2.8 Conceito de Consumidor e o Usuário do Sistema Integrado de Transporte Coletivo de Florianópolis

O Código de Defesa do Consumidor (Lei nº 8078, de 11 de setembro de 1990), em seu artigo segundo, assinala que: “Consumidor é toda pessoa física ou jurídica que adquire ou utiliza produto ou serviço como destinatário final”.

Para Karsaklian (2004, p.13), “ser consumidor é ser humano. Ser consumidor é alimentar-se, vestir-se, divertir-se . . .é viver.”

Churchill Jr. e J. Paul Peter (2000, p.4) dizem que há dois tipos de clientes que participam de trocas comerciais:

- “1- Compradores organizacionais: compram bens e serviços para empresas, órgãos governamentais e outras instituições, como hospitais e escolas. Os compradores organizacionais compram produtos para o funcionamento de suas próprias empresas ou para vender a outras organizações ou consumidores.
- 2 – Consumidores: compram bens e serviços para seu próprio uso ou para presentear outras pessoas. Os consumidores incluem indivíduos e famílias que fazem compras para satisfazer suas necessidades e desejos, resolver seus problemas ou melhorar de vida.”

Conforme Nickeles e Wood (1999, *apud* SILVA 2001, p.15), “os consumidores finais são as pessoas que compram produtos para seu próprio uso. Por exemplo, os membros de uma família são consumidores finais ao comprarem comida na mercearia . . . “

Para efeito deste estudo, o consumidor que se investiga é a pessoa física ou consumidor individual, ou seja, o indivíduo na condição de consumidor final do Sistema Integrado de Transporte Coletivo de Florianópolis.

2.9 O Constructo Atitude

Rodrigues (1979, *apud* NEVES 2001, p.50) corrobora que “atitude e mudança de atitude constituem o alvo da maioria dos estudos psicológicos sociais realizados até o presente”.

Gordon Allport (1935, *apud* NEVES, 2001, p.50) descreve atitude como “um estado de prontidão mental ou relativo aos nervos, organizado através da experiência, exercendo uma influência direta ou dinâmica sobre a resposta de um indivíduo a todos objetos ou situações com os quais esteja relacionado”.

Karsaklian, (2004, p.72) enfatiza que:

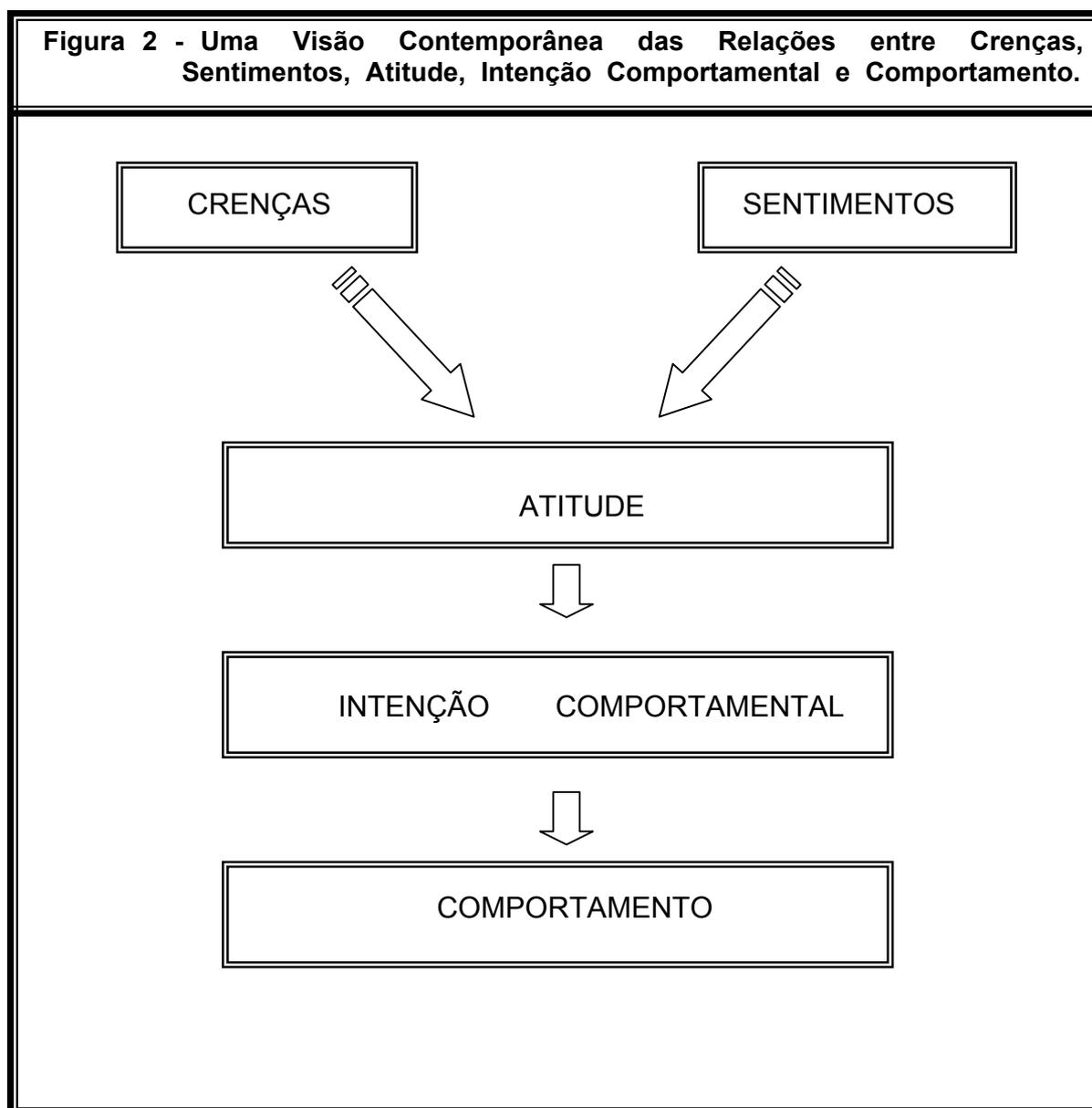
“Na linguagem do dia-a-dia, uma atitude é uma posição do corpo, ou de uma forma figurada, uma manifestação de suas disposições ou intenções. Falamos assim de atitude desrespeitosa ou correta. Em pesquisa comercial, o termo não é utilizado de forma diferente, pois assim como para os psicólogos, definimos atitude com relação a um produto ou a uma marca, como uma predisposição para avaliá-lo de certa forma.”

Segundo Engel, Blackwell e Miniard (2000), atitude pode ser definida como uma avaliação geral. Está relacionada diretamente com o que os consumidores gostam (*likes*) ou não gostam (*dislikes*). Estes autores também afirmam que as atitudes desempenham um papel importantíssimo na moldagem do comportamento do consumidor quando este toma decisões referentes à escolha de produtos ou serviços. As atitudes representam uma parte importante na determinação da posição de um produto entre os consumidores.

Uma abordagem contemporânea da atitude está refletida no modelo a seguir, em que a atitude é vista como distinta de seus componentes, e cada componente está relacionado com a atitude. Tanto o componente cognitivo quanto o afetivo estão conceitualizados como determinantes nas atitudes, ou seja, a avaliação geral de um consumidor sobre um objeto de

atitude é vista como determinada pelas crenças e/ou sentimentos da pessoa sobre o objeto da atitude. Para alguns produtos as atitudes dependem principalmente das crenças, mas para outros, os sentimentos podem ser o principal determinante das atitudes.

Engel, Blackwell e Miniard (2000) relatam que há duas maneiras fundamentais pelas quais as atitudes são formadas. A primeira é por intermédio de crenças e a Segunda, por meio de sentimentos sobre o objeto da atitude, como mostra a figura na seqüência:



Fonte: Engel, Blackwell e Miniard (2000, p. 241)

Identificar a maneira pela qual as atitudes são formadas é importante porque fornece orientação para os interessados em influenciar as atitudes do consumidor.

Crença e atitude também influenciam o comportamento do consumidor e são adquiridas através da ação e da aprendizagem.

Kotler (2000, p.196) define crença como “o pensamento descritivo que uma pessoa mantém a respeito de alguma coisa. As crenças podem ter como base conhecimento, opinião ou fé. Elas podem ou não conter uma carga emocional.”

Identificar segmentos de mercado receptivos, avaliar as atitudes de marketing atuais e potenciais e prever comportamentos futuros são algumas das principais maneiras pelas quais as atitudes podem auxiliar nas tomadas de decisões de marketing. Com isso podem-se elaborar planos de marketing mais precisos concentrando-se os esforços de marketing nos fatores mais salientes e, portanto, gerando um maior custo/benefício.

Para se prever as atitudes do consumidor, podemos usar modelos de atitudes multiatributos como o de Fishbein ou o modelo do ponto ideal. Estes atributos focalizam as crenças dos consumidores sobre as características de um produto e também podem fornecer *insights* úteis na compensação potencial das alternativas de estratégia de mudança de atitude.

O modelo do ponto ideal possui uma característica importante que é de identificar a configuração preferida ou ideal dos consumidores em relação aos atributos do produto.

2.10 Satisfação e Qualidade Percebida

Nos últimos anos, os estudos sobre satisfação do consumidor marcaram uma presença considerável nos esforços dos pesquisadores em marketing como Richard A. Spreng, Scott B. Mackenzie, & Richard Olshavsky (1996), Class Fornell *at al* (1996), Alex Chernev (1997), Glenn B. Voss, A. Parasuraman & Dhruv Grewal (1998), Christina Brown & Gregory S. Carpenter (2000), Vikas Mittal, William Ross & Patrick Baldasare (1998), Susan Fournier & David Glen Mick (1999), entre outros.

Conforme Peterson e Wilson (1992, *apud* RAE 2001, v.41, p.57), nas últimas décadas foram mais de 15 mil pesquisas sobre Satisfação do Consumidor e Qualidade Percebida.

Marchetti & Prado (2000, *apud* RAE, 2001, v.41, p.57) salientam que na literatura existem dois tipos de definições, que diferem em virtude da ênfase dada à Satisfação do Consumidor, quer como resultado, quer como processo. Algumas definições conceituam satisfação como resultado de uma experiência de consumo. Neste sentido, ela também tem sido definida como a “resposta do consumidor a uma avaliação da discrepância percebida entre as expectativas e a *performance* corrente de um produto após seu consumo.” (Tse e Wilton, 1988; Howard e Sheth, 1969; Engel, Blackwell e Miniard, 1983).

A outra abordagem concentra na orientação para o processo que traz uma visão ampliada da Satisfação do Consumidor, na medida em que concebe na perspectiva da experiência de consumo em sua totalidade. Ela resalta as perspectivas de processos perceptuais, avaliativos e psicológicos como geradores da satisfação do consumidor.

Yi (1990); Bearton e Teel (1983); Oliver (1980, *apud* RAE 2001, v.41, p.57) conceituam “satisfação como uma avaliação da surpresa inerente à aquisição de um produto, serviço e ou experiência de consumo”.

Qualidade percebida é definida como “o julgamento do consumidor sobre a superioridade ou excelência global de um serviço” Zeithaml (1987, *apud* RAE 2001, v.41, p.57).

Essa situação caracteriza a qualidade percebida como uma forma de atitude (Olshavsky, 1985; Parasuraman, Zeithaml e Berry, 1985). Assim, a qualidade percebida tem sido definida como uma relação entre as Expectativas e a *Performance* Percebida de um serviço (Grönroos, 1985; Parasuraman, Zeithaml e Berry, 1985). Esta referência não é amplamente aceita na literatura. Os autores Cronin e Taylor (1992) discordam, afirmando que a avaliação da *Performance* por si só oferece resultados mais adequados na mensuração do constructo.

Como mostram as definições, ambos os conceitos (Satisfação e Qualidade Percebida) tem sua origem no Paradigma da Desconformidade.

Este paradigma serve de sustentação para os métodos mais difundidos que avaliam Satisfação do Consumidor e Qualidade Percebida.

Conforme Marchetti & Prado (2000, *apud* RAE 2001, v.41, p.63), “existem três grandes grupos de modelos que visam avaliar satisfação do consumidor e qualidade percebida.”

a) Modelos baseados no paradigma da desconformidade – visa a avaliação por atributos que permitem verificar particularidades nas operações das empresas. Há a possibilidade de trabalhar com indicadores operacionais e seu ponto forte refere-se à facilidade do entendimento dos itens da escala, já que todos eles estão associados a produtos, serviços e outros atributos perfeitamente observáveis pelos consumidores durante o processo de utilização dos mesmos.

b) Modelos fundamentados na multiplicidade de indicadores – visa principalmente à avaliação global da Satisfação do Consumidor captando todas as dimensões subjacentes a seu conceito. Oferece uma visão mais ampla dos indicadores que não estão sob controle total das organizações, mas, por outro lado, esses mesmos indicadores não podem ser incorporados diretamente à avaliação objetiva das ações de uma empresa e a escala não avalia particularidades na sua operação, não oferecendo elementos mais objetivos sobre seu desempenho, na visão do consumidor.

c) Modelos apoiados em métodos de equações estruturais – este modelo apresenta diversos indicadores sumariados da satisfação, por meio de seus antecedentes e de suas conseqüências. As vantagens deste modelo estão associadas ao fato de que os indicadores utilizados podem ser aplicados a diversas empresas em um setor ou em setores diferentes, sendo mais parcimonioso e com indicadores mais amplos. Sua limitação está nas dificuldades de manipulação estatística em virtude de o modelo não permitir manipulação simples dos indicadores.

A seguir tem-se um quadro de comparação dos modelos de avaliação de Satisfação e Qualidade Percebida (Quadro 1).

Quadro 1 – Comparação dos Modelos de Avaliação da Satisfação / Qualidade Percebida.

Modelo	Vantagens	Desvantagens
Baseado na Desconformidade		
Diferença entre <i>Performance</i> e Expectativas e <i>Performance</i> Ponderada pela importância	<ul style="list-style-type: none"> • Facilidade no monitoramento de itens operacionais para empresas. • Acompanhamento da <i>Performance</i> e das Expectativas. • Indicações objetivas de desconformidade. 	<ul style="list-style-type: none"> • Dificuldade em mensurar as expectativas. Quais expectativas: o que deseja receber, o que irá receber, o que deveria receber, o que de melhor já recebeu ou o que normalmente recebe? • Problemas de multicolinearidade. • Problemas de se chegar a um indicador global (como ponderar e como sumariar). • Demora na aplicação da escala.
Avaliação da Desconformidade Percebida Subjetiva	<ul style="list-style-type: none"> • Facilidade da aplicação e entendimento pelo respondente. • Avaliação direta dos atributos controláveis pela empresa. • Comparação implícita da <i>performance</i> percebida com as expectativas específicas do consumidor. • Inexistência do problema de que tipo de expectativas mensurar. 	<ul style="list-style-type: none"> • Perda de referência comparativa das Expectativas. • Problemas de se chegar a um indicador global (como ponderar e como sumariar).
Avaliação direta da <i>Performance</i>	<ul style="list-style-type: none"> • Facilidade da aplicação e entendimento pelo respondente. • Avaliação direta dos atributos controláveis pela empresa. 	<ul style="list-style-type: none"> • Perda de referência das Expectativas. • Problemas de se chegar a um indicador global (como ponderar e como sumariar).
Avaliação por meio dos níveis de Expectativas diferentes.	<ul style="list-style-type: none"> • Avaliação de forma abrangente do nível de tolerância do consumidor. • Avaliação comparativa dos indicadores de qualidade em serviços em relação ao mínimo tolerado e ao desejado. 	<ul style="list-style-type: none"> • Tempo alto de aplicação da escala. • Problemas de se chegar a um indicador global (como ponderar e como sumariar). • Problemas de multicolinearidade.
Fundamentado na Multiplicidade de Indicadores		
Multiplicidade de Construtos Indicadores	<ul style="list-style-type: none"> • Amplitude de avaliação dos construtos. • Visão de outros indicadores que não os controláveis pela organização (resposta afetiva, atribuições, etc . . .) • Sumarização em indicadores de Satisfação de forma mais simples. 	<ul style="list-style-type: none"> • Dificuldade de entendimento pelo usuário. • Dificuldade de interpretação e transformação em ações corretivas pela empresa. • Não-apresentação de avaliações específicas dos serviços de uma organização.
Apoiado em Modelos de Equações Estruturais		
Modelos utilizando Método de Equações Estruturais.	<ul style="list-style-type: none"> • Cálculo de indicadores globais de confiabilidade, validade e poder de explicação do modelo. • Generalidades dos indicadores propostos. • Visão de outros indicadores que não os operacionais. • Sumarização de indicadores de Satisfação ponderando pela contribuição efetiva de cada indicador. • Diminuição do tamanho da amostra coletada e erro de mensuração do constructo. 	<ul style="list-style-type: none"> • Dificuldade de manipulação estatística. • Não-apresentação de avaliações específicas dos serviços de uma organização.

Fonte: RAE, v. 41, nº 4, Out/Dez. 2001.

É muito importante ressaltar que existe a possibilidade da combinação dos modelos citados, considerando as vantagens que cada um pode oferecer.

Existem vários autores que definem satisfação como resultado de uma experiência.

Kotler (2000, p.58) afirma que:

“Satisfação consiste na sensação de prazer ou desapontamento resultante da comparação do desempenho (ou resultado) percebido de um produto em relação às expectativas do comprador.”

Esta definição mostra que a satisfação é função do desempenho e expectativas percebidos pelos clientes. Se o desempenho não alcançar as expectativas, o cliente ficará insatisfeito. Se o desempenho alcançar as expectativas, o cliente ficará satisfeito, mas se as expectativas do cliente forem superadas, o mesmo ficará altamente satisfeito ou encantado.

Um alto nível de satisfação ou encantamento cria um vínculo emocional com a marca, gerando um alto grau de fidelidade. A decisão de um cliente permanecer fiel ou rejeitar é a soma das pequenas experiências com o produto ou serviço. A chave para se gerar um grande nível de fidelidade é agregar um alto valor para o cliente.

O que se deve buscar é um alto nível de satisfação de clientes, assegurando pelo menos níveis aceitáveis de satisfação dos *stakeholders* (interessados), considerando as limitações de seus recursos.

Deve-se levar em conta que dois clientes podem afirmar estarem “altamente satisfeitos” por motivos diferentes. Um pode ser aquele tipo de pessoa que está sempre satisfeita, enquanto que o outro pode ser aquele tipo difícil de se satisfazer.

De acordo com Hirschfeldt (1986), caso o consumidor fique insatisfeito com os serviços e bens oferecidos, ele ficará frustrado, não voltando ao local posteriormente. A frustração também resulta da aprendizagem e experiência.

Engel, Blackwell e Miniard (2000, p.178) definem satisfação como “a avaliação pós-consumo de que uma alternativa escolhida pelo menos atende ou excede as expectativas. A resposta oposta é insatisfação”.

No que tange à restrição da satisfação, estes autores ainda destacam que a frequência da insatisfação varia de 20% a 50% dos compradores, dependendo do tipo de produto, com uma média de aproximadamente 33,33%. Mas estes estudos podem ser ilusórios, pois eles se reportam somente aos reclamantes e há evidências sólidas de que a maioria nunca reclama ou busca reparação. Insatisfação, na verdade, é geralmente um previsor fraco do comportamento de reclamação.

Engel, Blackwell e Miniard (2000, p.180) afirmam que:

“A retenção de clientes deve receber ainda maior prioridade do que a conquista de novos clientes. Normalmente é mais barato manter um cliente atual do que atrair novos. A perda de clientes em mercados maduros pode ser ainda mais desastrosa. Assim, a lealdade do cliente baseada em satisfação genuína e contínua é um dos maiores ativos que uma empresa pode adquirir”

Conforme Tse e Wilton (1988, *apud* Silva, 2001, p.22), a satisfação é “a resposta do consumidor a uma avaliação da discrepância percebida entre as expectativas e a performance corrente de um produto percebido após o seu consumo”.

Rèvillion (2000, p.34) relata que:

“Os pesquisadores da área de marketing em sua maioria concordam quanto ao fato de a satisfação ser uma medida individual de uma transação específica ou como avaliação de experiência particular com um produto ou serviço”.

Vavra (1993, *apud* FILHO 2003, p.37), descreve que:

“ A expectativa de qualquer produto ou serviço específico é estabelecida durante o tempo de experiência, e são resultados que vão além destes produtos e serviços tomados isoladamente. A cultura, a propaganda, as vendas, as informações boca-boca e as atividades de pós-marketing ajudam a moldar expectativas”

Ainda segundo Vavra (1993, *apud* FILHO,2003, p.37), “as ocasiões também podem influenciar as necessidades e expectativas dos clientes e, dessa forma, sua satisfação”. Assim, elas podem:

a) variar por tipo de cliente, variar conforme a situação, dependendo do contexto de uso;

b) exibir graus relativos de importância; e

c) ser dinâmica, mudando no decorrer do tempo.

Stone *et al* (2001, p.154) descreve que “a satisfação em relação ao marketing de relacionamento significa o processo pelo qual a consulta é gerenciada até o ponto em que o resultado torna-se satisfatório para o cliente.”

A satisfação encontra-se na resposta dos clientes ao consumo do produto ofertado, bem como ao serviço prestado. Corroborando com Churchill Jr. e Paul Peter (2000, p.359), “ o verdadeiro teste de sucesso de um composto de marketing é se os clientes valorizam o produto, compram e mostram-se satisfeitos com ele”. Isto significa que se a demanda estiver abaixo do esperado ou baixando ao longo do tempo, cabe ao profissional de marketing avaliar o composto mercadológico.

Enfim, pode-se entender como satisfação uma avaliação à resposta da expectativa criada pelo cliente à frente de sua experiência da compra de um produto ou serviço. Nesta avaliação estão envolvidos fatores psicológicos, sentimentos anteriores à compra e a emoção no pós-compra.

2.11 Pesquisas sobre Comportamento do Consumidor no Brasil e em Santa Catarina

Não obstante a importância do campo de estudo do Comportamento do Consumidor, no que diz respeito ao Brasil, em geral, e ao estado de Santa Catarina, em particular, a revisão da literatura mostra que há, ainda, muito o que fazer em termos de pesquisa, seja para fins de marketing, seja para fins de políticas públicas, seja no âmbito de relações interculturais, ou qualquer interseção desses conjuntos.

Assim, escreve Maya (1995), que são poucas, senão raras, ainda, as pesquisas sobre atitude, podendo-se encontrar contribuições a respeito, principalmente na FGV/EAESP, na FEA-USP e na PUC-Rio. Esse autor fecha o artigo ressaltando que “estudos econômicos do consumidor são necessários, mas não são mais suficientes”.

Os comentários supra podem ser reforçados, dentre outras, por duas considerações marcantes. Uma é que a famosa obra *Consumer Behavior* de Blackwell *et al* (2001)* somente foi traduzida para o português e publicada no Brasil 32 anos depois de seu nascimento, sob o título COMPORTAMENTO DO CONSUMIDOR, publicado no Rio de Janeiro por Livros Técnicos e Científicos S.A. (LTC), como tradução da 8ª edição norte-americana. Outra é que a primeira edição do comportamento do consumidor da Doutora Eliane Karsaklian – professora da UFRGS, foi publicada também no ano 2000 em São Paulo pela editora Atlas.

Descurtinando o palco do Brasil e de Santa Catarina, e somente como exemplo, iluminam-se as contribuições adiante.

Maya (1988) apresentou os resultados de sua pesquisa sobre hábitos de uso do cartão de crédito como instrumento de pagamento, na cidade do Rio de Janeiro, no âmbito do varejo, serviço e turismo. Maya (1994) revela conclusões e algumas descobertas surpreendentes da sua pesquisa sobre atitude do consumidor para com o Shopping Center como local de compra, envolvendo o varejo de rua da área de influência comercial

* Nona edição, ainda não traduzida para o português.

respectiva, na cidade de São Paulo. Goldstein e Almeida (2000) escrevem uma “Crítica dos Modelos Integrativos de Comportamento do Consumidor” em que, inclusive, ressaltam que, “segundo Minciotti (1987), diversos autores são concordes em apontar três modelos de comportamento do consumidor como os mais completos e abrangentes: o modelo Howard – Sheth, o modelo Nicosia e o modelo Engel – Kollar – Blackwell”.

Carvalho e Mota (2002) examinaram a compreensão sobre as experiências dos consumidores com os ambientes físicos oferecidos pelas empresas de serviços. Maya e Otero (2002) escreveram sobre “a influência do consumidor na era da Internet”, contribuindo com a produção científica via Curitiba.

Em Santa Catarina, tomando-se como referência pesquisas selecionadas realizadas pela UFSC, em Florianópolis, vem: Neves (2001), Pizorno (2002), Pimentel (2002), Otero (2002), Vitor (2002), Maya & Otero (2002).

2.12 Pesquisas sobre satisfação em Florianópolis

Três pesquisas que o rigor acadêmico permite oferecer como ponte focalizando satisfação, entre o que foi citado anteriormente e o âmago das investigações da presente dissertação de mestrado são: Bridi (2003), que pesquisou satisfação em relação à carne caprina e carne de gado; Silva (2001) pesquisou satisfação do consumidor em relação ao Hippo Supermercado; e Saldanha (1999) pesquisou satisfação especificamente no transporte coletivo de Florianópolis.

2.13 Técnicas Estatísticas para Testar as Hipóteses

Nesta seção apresenta-se uma sucinta revisão teórica da estatística utilizada para testar as hipóteses descritas no capítulo 1.

2.13.1 Teste de uma Amostra para Médias.

Stevenson (1981, p.232) sinaliza que:

“ Utiliza-se um teste de uma amostra para médias para testar uma afirmação sobre uma única média populacional. Extrai-se uma amostra de n observações e calcula-se a média amostral. Compara-se então o desvio entre o valor alegado a esta média amostral com a variabilidade da distribuição amostral baseada na afirmação. Grandes desvios sugerem que a afirmação é falsa; pequenos desvios corroboram a afirmação.”

Stevenson (1978, p.235) destaca ainda que “quando não se conhece o desvio padrão da população, deve-se estimá-lo a partir dos dados amostrais usando o desvio padrão amostral (ocorre na grande maioria dos casos reais)”. Utilizar-se-á a distribuição z em lugar de t , já que, para amostras maiores do que 30 observações (que é o caso do trabalho em tela), os valores das duas distribuições são praticamente os mesmos.

Maya (1989, *apud* Anais do XIV Encontro Anual da ANPAD, 1990, p.60) diz que, “para amostras com mais de trinta observações ($n > 30$), pode-se aplicar o Teorema do Limite Central.”

O Teorema do Limite Central demonstra que, mesmo que a população básica não seja normal, a distribuição de médias amostrais será aproximadamente normal para grandes amostras, como é o caso da pesquisa em tela.

Na pesquisa em tela, como se descreve no capítulo a seguir, Metodologia, utilizou-se um nível de confiança de 95%. Como o teste é bilateral devido à hipótese alternativa ($\mu_1 \neq 3$), divide-se a área total de 0,05 sob a curva normal por dois, resultando uma área de 0,025 em cada extremo.

No cálculo do teste utilizamos a fórmula abaixo:

$$z = \frac{\bar{X} - \mu_0}{S_x / (n)^{1/2}}$$

Em que: z : Estatística teste.

\bar{X} : Média da amostra.

μ_0 : Média alegada.

S_x : Desvio padrão da amostra.

n : Número de observações da amostra.

Para um grau de confiança de 95%, o valor de z do teste está contido entre os pontos críticos ($- 1,96 < z < + 1,96$). Se z pertencer ao intervalo, *aceita-se H_0* . Caso contrário, *rejeita-se a hipótese nula (H_0)*.

Após testada a hipótese nula, se rejeitada, é possível estimar em que intervalo real a média teria que pertencer para se aceitar H_0 .

Para este cálculo utiliza-se a estimação para uma média:

$$\bar{X} \pm \frac{z \cdot S_x}{(n)^{1/2}}$$

Em que: \bar{X} : Média da amostra.

z : Estatística teste para um determinado grau de confiança pré-estabelecido.

S_x : Desvio padrão da amostra.

n : Número de observações da amostra.

Assim, é possível estimar que intervalo real a média da amostra que está sendo testada deve pertencer, para que a hipótese nula seja aceita, com um grau de confiança pré-estabelecido.

Neste trabalho, foram realizados dois testes de uma amostra para médias, nos atributos identificados na pesquisa qualitativa para elucidarem as hipóteses básicas, H_a e H_b , descritas no capítulo 1.

2.13.2 Teste de Duas Amostras para Médias.

O teste que será abordado nesta seção possui amostras de tamanhos diferentes.

De acordo com Stevenson (1978, p. 240), “os testes de duas amostras são usados para decidir se as médias de duas populações são iguais”. Exigem-se duas amostras independentes, ou seja, de grupos mutuamente excludentes. Os testes de duas amostras são freqüentemente usados para comparar dois métodos de ensino, duas marcas, duas cidades, dois distritos escolares ou até mesmo comparação entre sexos, como é o caso da presente pesquisa.

Conforme Ficher (1956, *apud* BARBETA 2002, p.227), “a aleatorização dos grupos é fundamental para resguardar a validade de um teste de significância”. Entende-se por aleatorização não somente a divisão aleatória dos elementos dos grupos, mas também, as condições idênticas em que estes grupos devem ser tratados.

O teste determina, com uma margem de confiança pré-estabelecida, se a diferença entre as médias das duas populações se dá devido somente a fatores casuais (ao acaso), ou se esta diferença realmente existe por fatores reais (diferenças reais).

Barbetta (2002) descreve que, no teste para amostras de tamanhos diferentes, deve-se calcular a variância agregada das duas amostras. Primeiro então calcula-se a variância de cada amostra separadamente com a expressão a seguir:

$$S^2 = \frac{\sum. (X - \bar{X})^2}{n - 1}$$

Em que: \bar{X} : Média da amostra.

X : Valores determinados na pesquisa.

S^2 : Variância da amostra.

n : Número de observações da amostra.

Após este cálculo, determina-se a variância agregada das duas amostras pela expressão abaixo.

$$S_a^2 = \frac{(n_1 - 1) \cdot S_1^2 + (n_2 - 1) \cdot S_2^2}{gl}$$

Em que: S_a^2 : Variância agregada.

n_1 : Tamanho da amostra 1.

n_2 : Tamanho da amostra 2.

S_1 : Variância da amostra 1.

S_2 : Variância da amostra 2.

gl : = $n_1 + n_2 - 2$ (número de graus de liberdade das duas amostras agregadas)

Depois de se determinar a variância agregada, calcula-se a estatística do teste pela expressão a seguir:

$$t = \frac{\bar{X}_1 - \bar{X}_2}{S_a \left(\frac{1}{n_1} + \frac{1}{n_2} \right)^{1/2}}$$

Em que: \bar{X}_1 : Média da amostra 1.

\bar{X}_2 : Média da amostra 2.

S_a : Desvio padrão agregado.

n_1 : Número de elementos da amostra 1.

n_2 : Número de elementos da amostra 2.

Após elaborar-se a hipótese nula e alternativa, calcula-se a estatística do teste.

Considerar-se-á a hipótese nula como sendo a das médias diferentes, e a alternativa como sendo a das médias iguais:

$$H_0: \mu_1 \neq \mu_2 ; \quad H_1: \mu_1 = \mu_2$$

Para um grau de confiabilidade de 95%, e sendo o teste bilateral, tem-se:

a) se $p > 0,05$, *rejeita-se* H_0 , ou seja, a diferença entre as médias das duas amostras é devido somente a fatores casuais.

b) se $p \leq 0,05$, *aceita-se* H_0 . Neste caso, a diferença encontrada nas médias das duas amostras se dá em função de fatores reais. As médias são realmente diferentes.

Nesta dissertação, o teste da diferença entre duas amostras para médias foi utilizado para testar a hipótese básica H_0 , descrita no capítulo 1, procurando elucidar se a média do grau de satisfação, numa avaliação geral, dos usuários do Sistema Integrado de Transporte Coletivo, difere ou não por sexo. O teste foi do tipo “amostras de tamanhos diferentes”, já que foram entrevistados 180 homens e 220 mulheres.

3 METODOLOGIA

3.1 Caracterização da Pesquisa

O método científico usado na pesquisa foi o dedutivo – indutivo. A pesquisa foi realizada em duas fases. Na primeira fase, a qualitativa, buscou-se identificar o que seria investigado na segunda fase, a quantitativa. Ambas as fases foram apoiadas por dados secundários.

O produto (*output*) da primeira fase foi o instrumento para a coleta de dados, na segunda fase, isto é, o questionário para entrevistar o consumidor, ou seja, o indivíduo na condição de consumidor final do Sistema Integrado de Transporte Coletivo de Florianópolis.

Segundo Kirk & Miller, *apud* Mattar (1997, p.77), tecnicamente a pesquisa qualitativa identifica a presença ou ausência de algo, enquanto a quantitativa procura medir o grau em que algo está presente.

Castro (1977, *apud* SILVA, 2001, p. 28) afirma que:

“Quando se diz que uma pesquisa é descritiva, está querendo dizer que se limita a uma descrição pura e simples de cada uma das variáveis, isoladamente, sem que sua associação ou interação com as demais variáveis seja examinada. Em oposição a isto, Castro enfoca que “uma pesquisa explicativa buscaria estudar o nexos, a associação entre duas ou mais variáveis. Tentamos ver o que sucede com y quando x ocorre, como x explica y, qual o fator x que faz y acontecer, como a causa x gera o efeito y, como x se relaciona com y, etc ... “

A exemplo de Ferrari (1992, *apud* SILVA, 2001, p.28), há autores que assumem conceituação diferente da oferecida por Castro quando a pesquisa é descritiva e explicativa.

Selltiz (1974, p.68) descreve que “os estudos exploratórios visam a familiarizar com o fenômeno ou conseguir nova compreensão deste, freqüentemente para poder formular um problema de pesquisa mais preciso”.

Assim pode-se enfatizar que a presente dissertação se caracteriza como uma pesquisa exploratória, descritiva e explicativa, essencialmente.

3.2 População e Amostra

A população da pesquisa foi constituída por usuários do Sistema Integrado de Transporte Coletivo de Florianópolis de ambos os sexos, com 18 anos de idade ou mais, que já realizaram, no mínimo, uma integração, ou seja, um transbordo entre os terminais que compõem o Sistema Integrado de Transporte Coletivo de Florianópolis.

O tamanho da amostra levou em conta: população infinita, confiabilidade de 95% e erro amostral de 5%. Em decorrência disso, a amostra constitui-se de 400 observações, de acordo com Mattar (1997, p.323), e esse tamanho foi escolhido por parecer suficiente.

A extração de cada elemento da amostra esforçou-se para ser o mais ao acaso possível, até porque, segundo Castro (197, p. 91), “não há nenhum critério metodológico que forneça razões imperativas para a amostragem aleatória. A ciência meramente nos diz para usar toda a evidência disponível (princípio da evidência total), e usá-la com rigor e eficiência”

3.3 Procedimentos Adotados na Realização da Pesquisa

3.3.1 Generalidades

Com a finalidade principal de responder ao seguinte questionamento: “Como foi realizada a pesquisa de campo?”, a seguir estão descritas, de forma detalhada, as duas fases da pesquisa, contendo os procedimentos adotados pelo pesquisador, durante a sua realização, o suporte operacional de software e hardware utilizados e, finalizando, o detalhamento de como ocorreu o processo de apoio de recursos humanos provenientes da empresa Júnior - UFSC, constituída pelos alunos do curso de Administração, Economia e Ciências Contábeis da Universidade Federal de Santa Catarina.

3.3.2 A Fase Qualitativa

A fase qualitativa buscou gerar como produto (*output*) o instrumento que seria utilizado no levantamento de dados da fase quantitativa, isto é, o questionário (Anexo A). Neste instrumento, o “centro de gravidade” constitui-se dos atributos salientes do Sistema Integrado de Transporte Coletivo de Florianópolis.

Na identificação destes atributos, o pesquisador valeu-se da técnica de entrevista aprofundada (“*depth interview*”) junto ao pessoal da comunidade de interessados no Sistema Integrado de Transporte de Florianópolis, pelo critério da conveniência. Foram entrevistados usuários do Sistema Integrado (6), fiscais da Prefeitura (2), motoristas de ônibus (2), cobradores (2), consultores do Núcleo de Transporte de Florianópolis (2), o gerente da COTISA, os executivos das cinco empresas de ônibus que utilizam o Sistema Integrado, um policial militar, um técnico da Secretaria de Obras da Prefeitura e um técnico do IPUF.

Realizadas todas as entrevistas, ainda buscaram-se informações em dados secundários como consultas à Internet, artigos em revistas especializadas, jornais, etc . . .

As pesquisas de satisfação realizadas pelas empresas Estrela e Canasvieiras em suas linhas de ônibus também fizeram parte dos dados secundários.

Os atributos mais salientes foram identificados utilizando-se o simples critério de maior frequência, ou seja, os atributos mais citados nas entrevistas aprofundadas e que apareceram com maior frequência nos dados secundários foram os escolhidos para fazerem parte do instrumento de pesquisa. Estes atributos estão descritos abaixo por ordem de frequência.

- 1) Distribuição dos Horários dos Ônibus (15);
- 2) Segurança dentro do Terminal (9);
- 3) Tempo de Deslocamento dos Ônibus (8);

- 4) Facilidades¹⁰ do Terminal (8);
- 5) Preço da Passagem (8);
- 6) Conforto dos Ônibus (7);
- 7) Lotação dos Ônibus (6);
- 8) Limpeza dos Ônibus (3);
- 9) Segurança dos Usuários na Saída do Terminal (3).

Identificados estes atributos mais salientes, passou-se à elaboração do instrumento de pesquisa, que foi utilizado na fase quantitativa. Depois de elaborado o questionário, com os atributos mais salientes, foi realizado um pré-teste do mesmo com usuários, motoristas, cobradores, fiscais, gerentes das empresas e com o técnico do Núcleo de Transportes da Prefeitura.

Após o término deste procedimento, chegou-se, então, à versão definitiva do instrumento de pesquisa (Anexo A). Os questionários foram do tipo estruturado não disfarçado, contendo perguntas fechadas e semi-abertas.

3.3.3 A Fase Quantitativa

3.3.3.1 Levantamento de Dados

Como já descrito anteriormente, não se conhecendo o tamanho da população e utilizando-se um nível de confiança de 95%, chega-se a uma amostra de 400 entrevistas. Por uma questão de segurança, foram realizadas 416 entrevistas.

A técnica utilizada no levantamento de dados foi a entrevista com o questionário (Anexo A), à mão. Para a realização desta etapa, foram contratados quatro entrevistadores treinados e com muita experiência prática na realização de pesquisa de marketing. Estes entrevistadores foram selecionados pelo pesquisador e prestam serviços à empresa Júnior da Universidade Federal de Santa Catarina. O pesquisador atuou como coordenador dos procedimentos,

¹⁰ As facilidades do Terminal são: lanchonete, banheiros, orelhão, farmácia, bancos para sentar, iluminação, higiene, bebedouro e informações.

estando sempre presente no Terminal em todos os momentos da coleta de dados.

Foi elaborado um cronograma para aplicação dos instrumentos em campo (Anexo J), que foi cumprido exatamente da forma planejada.

O pesquisador providenciou autorização para a realização da pesquisa no Terminal de Integração Centro (TICEN), perante os órgãos competentes.

Todas as entrevistas foram realizadas no Terminal de Integração Centro (TICEN), por este ser o principal Terminal do Sistema Integrado de Transporte, de onde partem e chegam praticamente todas as linhas.

O TICEN também foi escolhido devido ao seu grande fluxo de passageiros. Estas características o elegem como um Terminal muito representativo, pois ali circulam usuários que se deslocam para todos os outros Terminais de Integração do Sistema.

3.3.3.2 Análise de Dados

Na pesquisa descritiva utilizaram-se, como técnicas estatísticas, a média e a proporção e, na pesquisa explicativa, procedeu-se aos testes das hipóteses.

O questionário foi elaborado tendo em mente o objetivo principal e os objetivos secundários da pesquisa.

A pergunta 1) teve como finalidade selecionar a amostra de acordo com a descrição do universo.

A pergunta 2) foi elaborada para elucidar o objetivo secundário f).

A pergunta 3) foi criada para responder o objetivo secundário b).

A pergunta 4) foi elaborada para elucidar o objetivo secundário c).

A pergunta 5) foi gerada para esclarecer o objetivo secundário d).

O objetivo secundário e) é elucidado com o cruzamento das perguntas 4) e 5) do questionário.

A pergunta 6) elucidada o objetivo secundário g).

O objetivo h) foi pesquisado pelas perguntas 7), 8), 9) e 10).

As perguntas 11), 12), 13), 14), 15) e 16) foram elaboradas para elucidar o objetivo secundário i).

No processamento e análise dos dados, foram utilizados os *softwares* e *hardwares*, como exibidos no quadro a seguir:

Fase Quantitativa	Software	Hardware
Tabulação dos Dados	SPSS 5.0	PC Pentium 100
Análise Estatística	SPSS 5.0	PC Pentium 100
Geração de Tabelas e Gráficos	Microsoft Excel 6.0	PC Pentium 100 Deskjet HP 692C
Edição de Texto	Microsoft Word 6.0	PC Pentium 100 Deskjet HP 692C

Fonte: O próprio pesquisador

3.4 Limitações do Estudo

Os resultados da pesquisa restringem-se ao caso específico do município de Florianópolis na primavera de 2004; entretanto, com os devidos ajustes, a metodologia utilizada poderá ser adotada em futuros esforços de pesquisa nesta e em outras localidades.

4 RESULTADOS DA PESQUISA DESCRITIVA

A análise dos dados foi efetuada com o uso de tabelas e gráficos correspondentes a cada pergunta do questionário, inclusive entre o cruzamento de perguntas.

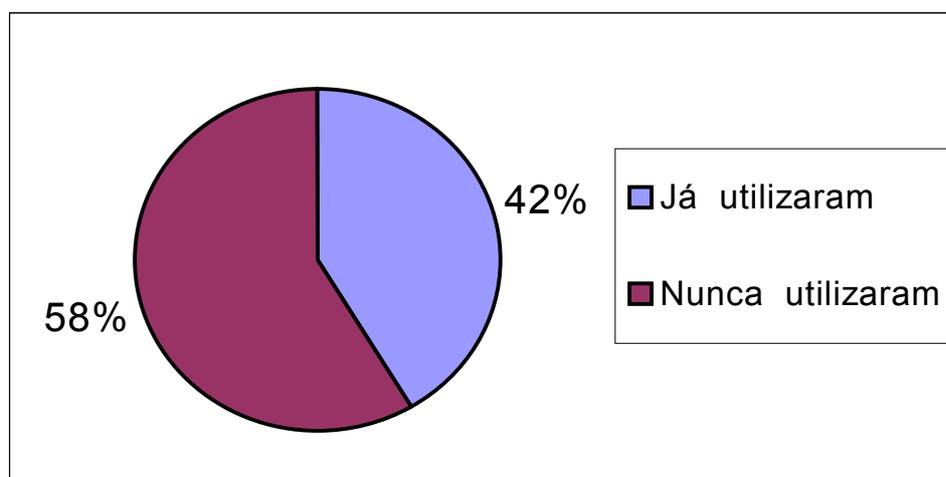
Para melhor compreensão dos dados coletados, apresenta-se, após as tabelas e gráficos, sua análise, na forma de comentários.

4.1 Tabela 1 – Utilização do Transporte Coletivo em Outra Capital do País pelos Usuários do Sistema Integrado de Transporte de Florianópolis.

Utilização do Transporte Coletivo em outra capital pelos usuários do Sistema Integrado de Transporte de Florianópolis.	Nº de usuários	Frequência relativa(%)
Já utilizaram	166	41,5
Nunca utilizaram	234	58,5
Total	400	100

Fonte: Dados da pesquisa

4.1 Gráfico 1 – Utilização do Transporte Coletivo em Outra Capital do País pelos Usuários do Sistema Integrado de Transporte de Florianópolis.



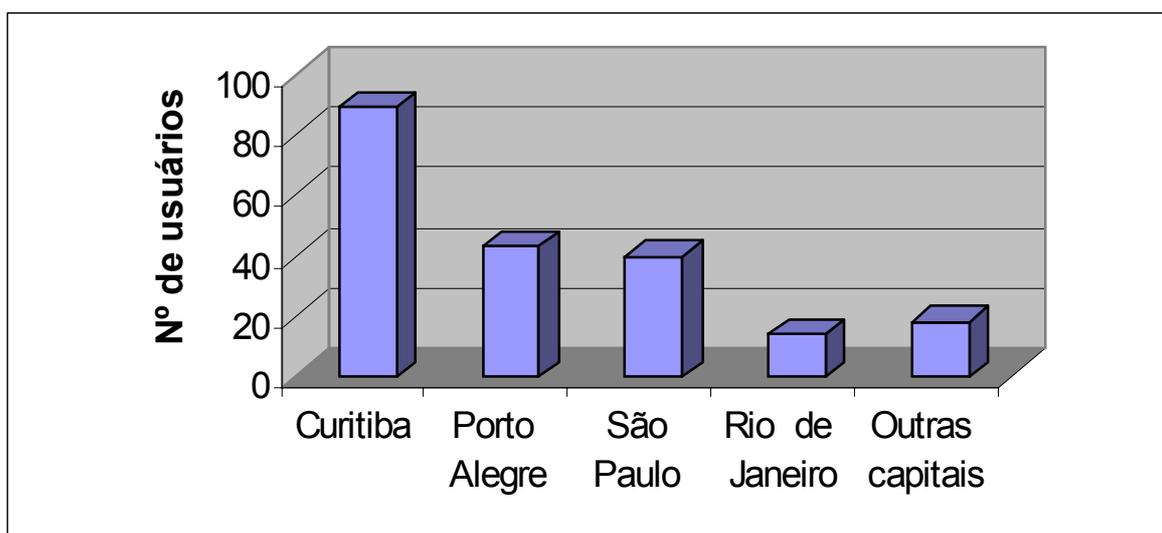
Nota-se que a maioria dos usuários do Sistema Integrado de Transporte de Florianópolis nunca utilizou o Transporte Coletivo em outra capital do país.

4.2 Tabela 2 – Distribuição por Capital dos Usuários do Sistema Integrado de Transporte que já Utilizaram o Transporte Coletivo em Outra Capital do País.

Capitais do país que o usuário já utilizou o Transporte Coletivo	Nº de Usuários	Frequência Relativa(%)
Curitiba	89	43,63
Porto Alegre	43	21,08
São Paulo	40	19,61
Rio de Janeiro	14	6,86
Outras Capitais	18	8,82
Total	204	100

Fonte: Dados da pesquisa

4.2 Gráfico 2 – Distribuição por Capital dos Usuários do Sistema Integrado de Transporte que já Utilizaram o Transporte Coletivo em Outra Capital do País.



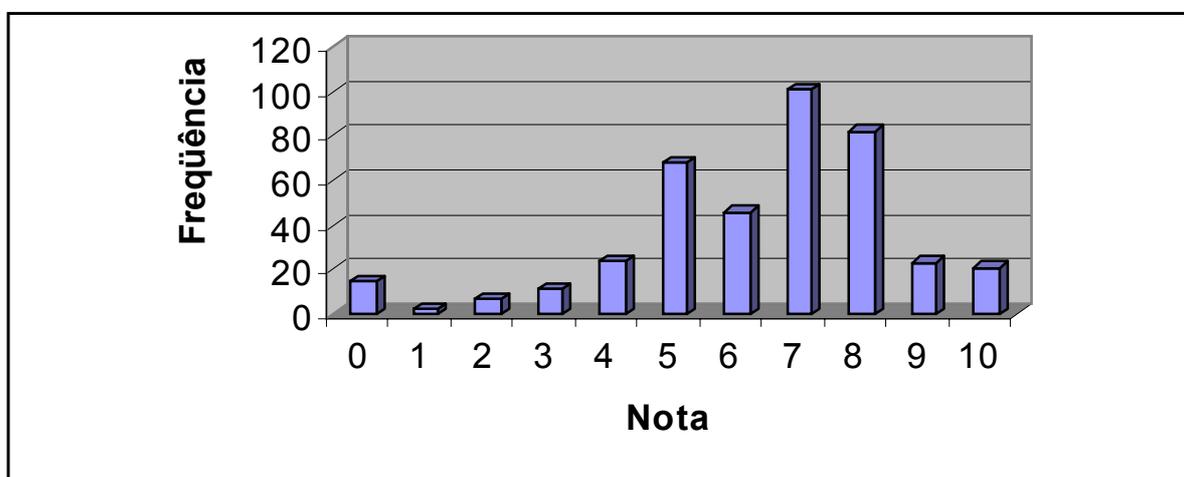
Percebe-se que 43,63% dos usuários do Sistema Integrado de Transporte de Florianópolis já utilizaram o Transporte Coletivo em Curitiba, 21,08% em Porto Alegre e 19,61% em São Paulo. Somente 6,86% utilizaram o Transporte Coletivo no Rio de Janeiro e 8,82% utilizaram o Transporte Coletivo em outras capitais do país.

4.3 Tabela 3 – Nota Atribuída ao Sistema Integrado de Transporte em uma Avaliação Geral.

Nota atribuída ao Sistema Integrado de Transporte de Florianópolis em uma avaliação geral.		
Nota	Freqüência	Freqüência relativa(%)
0	15	3,75
1	2	0,50
2	7	1,75
3	11	2,75
4	24	6,00
5	68	17,00
6	46	11,50
7	101	25,25
8	82	20,50
9	23	5,75
10	21	5,25
Total	400	100,00

Fonte: Dados da pesquisa

4.3 Gráfico 3 – Nota Atribuída ao Sistema Integrado de Transporte em uma Avaliação Geral.



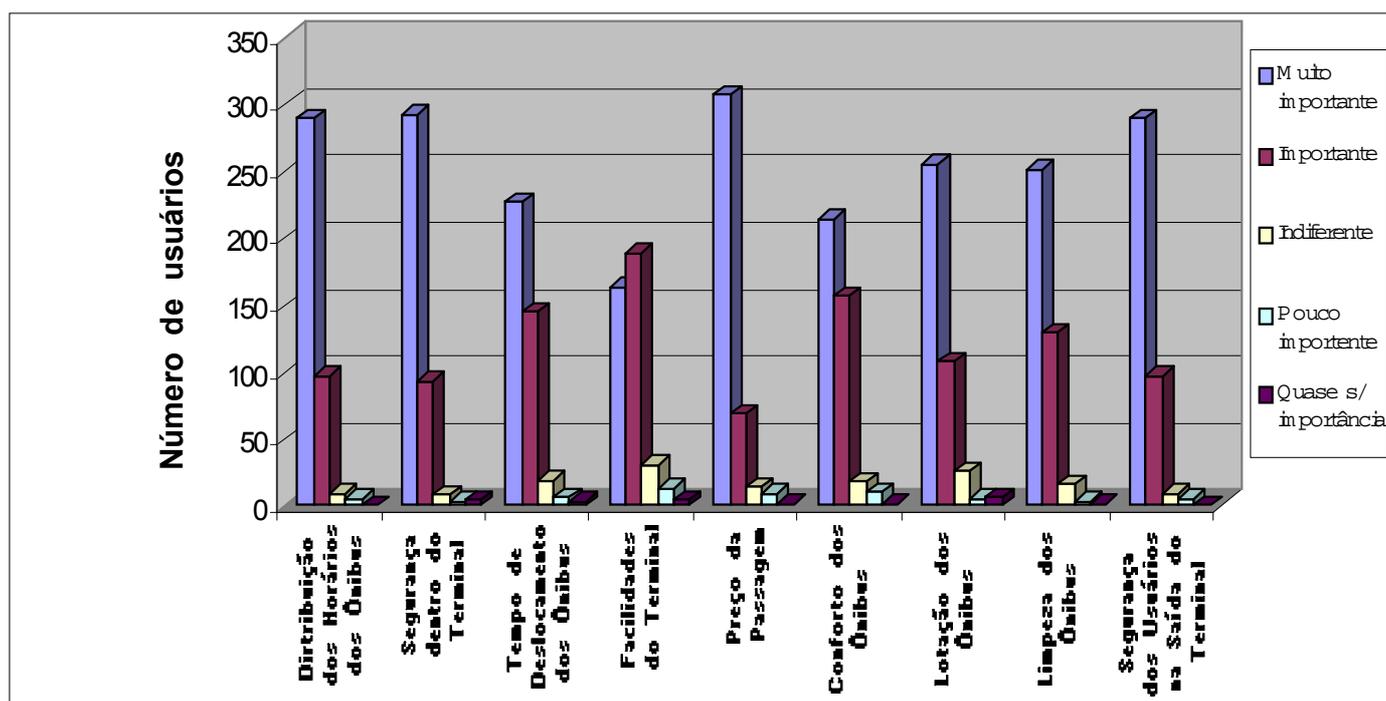
Verifica-se que 25,25% dos entrevistados atribuíram nota 7, sendo que as notas 5 e 8 tiveram também uma respeitável porcentagem entre os entrevistados, que foram de 17,00% e 20,50%, respectivamente. Uma pequena porcentagem dos entrevistados, 14,75%, deu nota 4 ou inferior. A maioria dos usuários, ou seja, 56,90%, atribuíram nota 7 ou superior ao Sistema Integrado de Transporte de Florianópolis.

4.4 Tabela 4 – Grau de Importância Atribuído às Características do Sistema Integrado de Transporte.

	Muito Importante	Importante	Indiferente	Pouco Importante	Quase s/ importância	Total
Distribuição dos Horários dos Ônibus	289	97	9	5	0	400
Frequência relativa	72,25%	24,25%	2,25%	1,25%	0,00%	100%
Segurança dentro do Terminal	292	93	8	3	4	400
Frequência relativa	73,00%	23,25%	2,00%	0,75%	1,00%	100%
Tempo de Deslocamento dos Ônibus	227	145	19	6	3	400
Frequência relativa	56,75%	36,25%	4,75%	1,50%	0,75%	100%
Facilidades do Terminal	163	189	31	13	4	400
Frequência relativa	40,75%	47,25%	7,75%	3,25%	1,00%	100%
Preço da Passagem	307	69	14	9	1	400
Frequência relativa	76,75%	17,25%	3,50%	2,25%	0,25%	100%
Conforto dos Ônibus	214	157	18	10	1	400
Frequência relativa	53,50%	39,25%	4,50%	2,50%	0,25%	100%
Lotação dos Ônibus	255	108	26	5	6	400
Frequência relativa	63,75%	27,00%	6,50%	1,25%	1,50%	100%
Limpeza dos Ônibus	251	129	16	3	1	400
Frequência relativa	62,75%	32,25%	4,00%	0,75%	0,25%	100%
Segurança dos Usuários na saída do Terminal	279	109	10	2	0	400
Frequência relativa	69,75%	27,25%	2,50%	0,50%	0,00%	100%

Fonte: Dados da pesquisa

4.4 Gráfico 4 – Grau de Importância Atribuído às Características do Sistema Integrado de Transporte.



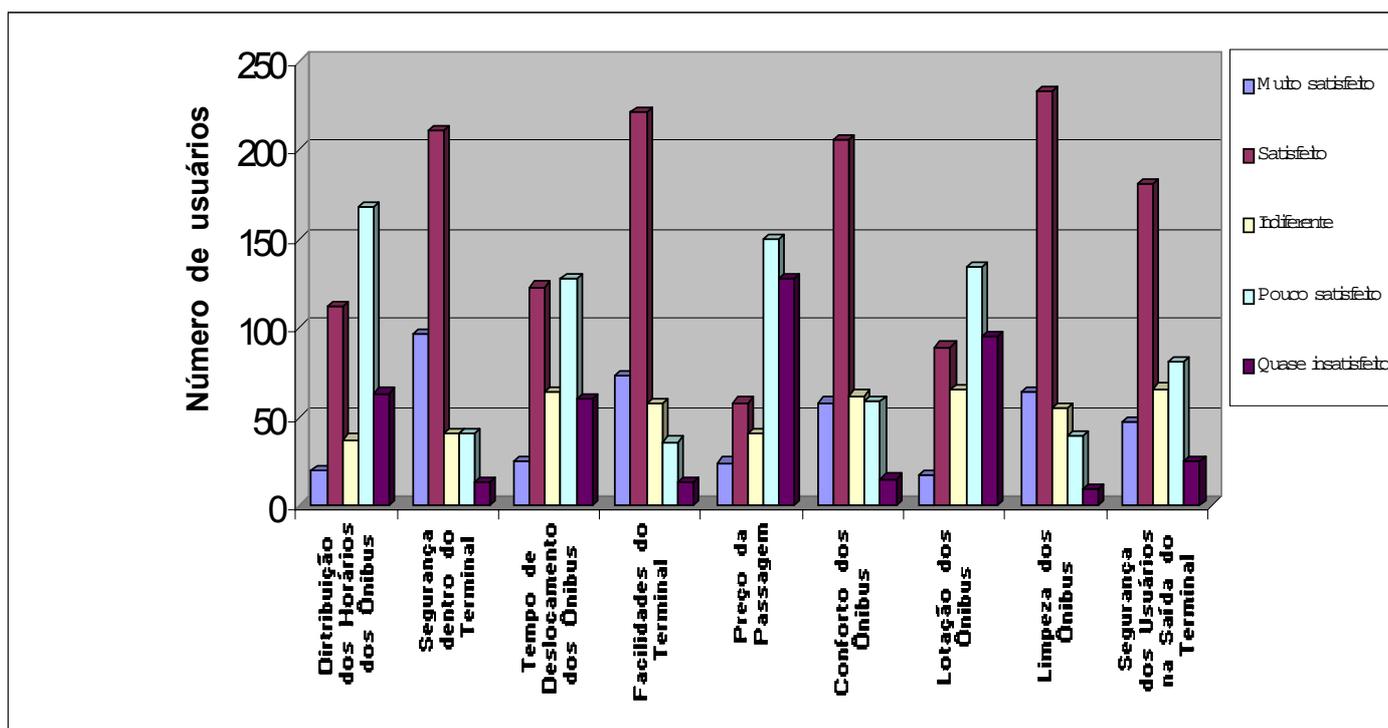
Observa-se que 94,00% dos entrevistados acham o Preço da Passagem importante ou muito importante. Já 96,50% classificam como importante ou muito importante a Distribuição dos Horários dos Ônibus. O maior grau de importância atribuído foi com relação à Segurança dos Usuários na saída do Terminal, em que 97,00% dos entrevistados classificaram como importante ou muito importante. O atributo com menor porcentagem com relação a ser considerado importante ou muito importante foi o atributo Facilidades do Terminal, com 88,00% da preferência dos entrevistados.

4.5 Tabela 5 – Grau de Satisfação atribuído às características do Sistema Integrado de Transporte.

	Muito Satisfeito	Satisfeito	Indiferente	Pouco satisfeito	Quase insatisfeito	Total
Distribuição dos Horários dos Ônibus	20	112	37	168	63	400
Frequência relativa	5,00%	28,00%	9,25%	42,00%	15,75%	100%
Segurança dentro do Terminal	96	211	40	40	13	400
Frequência relativa	24,00%	52,75%	10,00%	10,00%	3,25%	100%
Tempo de Deslocamento dos Ônibus	25	123	64	128	60	400
Frequência relativa	6,25%	30,75%	16,00%	32,00%	15,00%	100%
Facilidades do Terminal	73	221	57	36	13	400
Frequência relativa	18,25%	55,25%	14,25%	9,00%	3,25%	100%
Preço da Passagem	24	58	40	150	128	400
Frequência relativa	6,00%	14,50%	10,00%	37,50%	32,00%	100%
Conforto dos Ônibus	58	206	62	59	15	400
Frequência relativa	14,50%	51,50%	15,50%	14,75%	3,75%	100%
Lotação dos Ônibus	17	89	65	134	95	400
Frequência relativa	4,25%	22,25%	16,25%	33,50%	23,75%	100%
Limpeza dos Ônibus	64	233	55	39	9	400
Frequência relativa	16,00%	58,25%	13,75%	9,75%	2,25%	100%
Segurança dos Usuários na Saída do Terminal	47	181	66	81	25	400
Frequência relativa	11,75%	45,25%	16,50%	20,25%	6,25%	100%

Fonte: Dados da pesquisa

4.5 Gráfico 5 – Grau de Satisfação atribuído às características do Sistema Integrado de Transporte.



Verifica-se que 57,75% dos entrevistados estão pouco satisfeitos ou quase insatisfeitos com a Distribuição dos Horários dos Ônibus. Em contrapartida, 76,75% dos usuários do Sistema Integrado de Transporte estão satisfeitos ou muito satisfeitos com a Segurança dentro do Terminal.

O maior grau de satisfação dos usuários está no atributo Limpeza dos Ônibus, em que, 74,25% dos entrevistados estão satisfeitos ou muito satisfeitos.

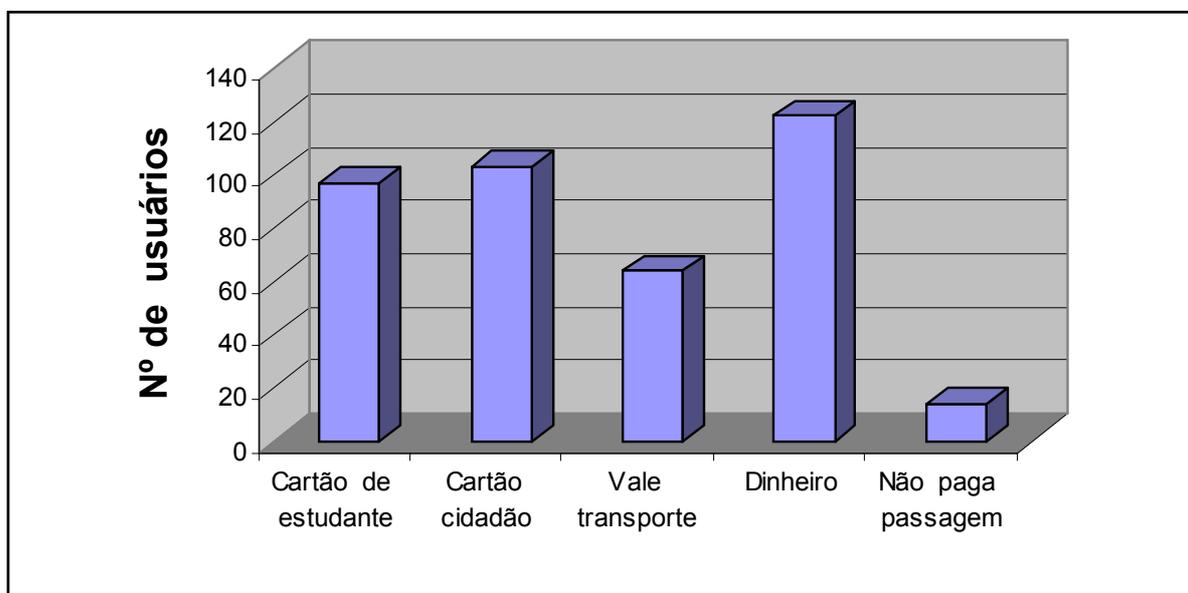
O atributo com maior grau de insatisfação dos usuários é o Preço da Passagem, com 69,50% dos entrevistados afirmando estarem pouco satisfeitos ou quase insatisfeitos.

4.6 Tabela 6 – Forma de Pagamento da Passagem.

Forma de pagamento	Nº de usuários	Frequência relativa (%)
Cartão de estudante	97	24,25
Cartão cidadão	103	25,75
Vale transporte	64	16,00
Dinheiro	122	30,50
Não paga passagem	14	3,50
Total	400	100

Fonte: Dados da pesquisa

4.6 Gráfico 6 – Forma de Pagamento da Passagem.



Percebe-se que 30,25% dos usuários pagam a passagem em dinheiro não participando do desconto na integração da passagem.

Metade dos usuários, ou seja, 50,00%, utilizam como forma de pagamento cartão cidadão e cartão estudante, utilizando, assim, o sistema de passagem integrada.

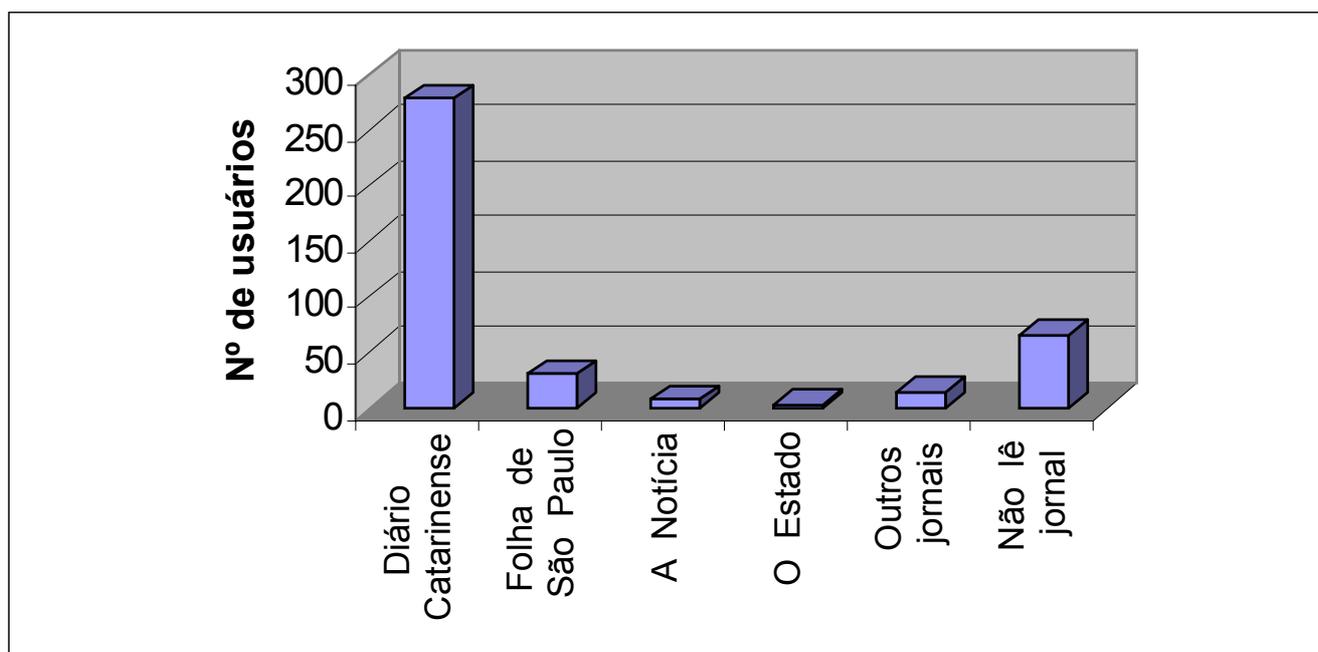
Os usuários que não pagam passagem correspondem a 3,50% dos entrevistados. São formados pelos idosos com 65 anos ou mais e pelos deficientes físicos.

4.7 Tabela 7 – Preferência Quanto a Jornal.

Jornal	Nº de usuários	Freqüência relativa (%)
Diário Catarinense	278	69,50
Folha de São Paulo	30	7,50
A Notícia	8	2,00
O Estado	4	1,00
Outros jornais	14	3,50
Não lê jornal	66	16,50
Total	400	100,00

Fonte: Dados da pesquisa

4.7 Gráfico 7 – Preferência Quanto a Jornal.



Observa-se que 16,50% dos entrevistados não lêem jornal, e dos 84,50% que lêem, 69,50% preferem o Diário Catarinense.

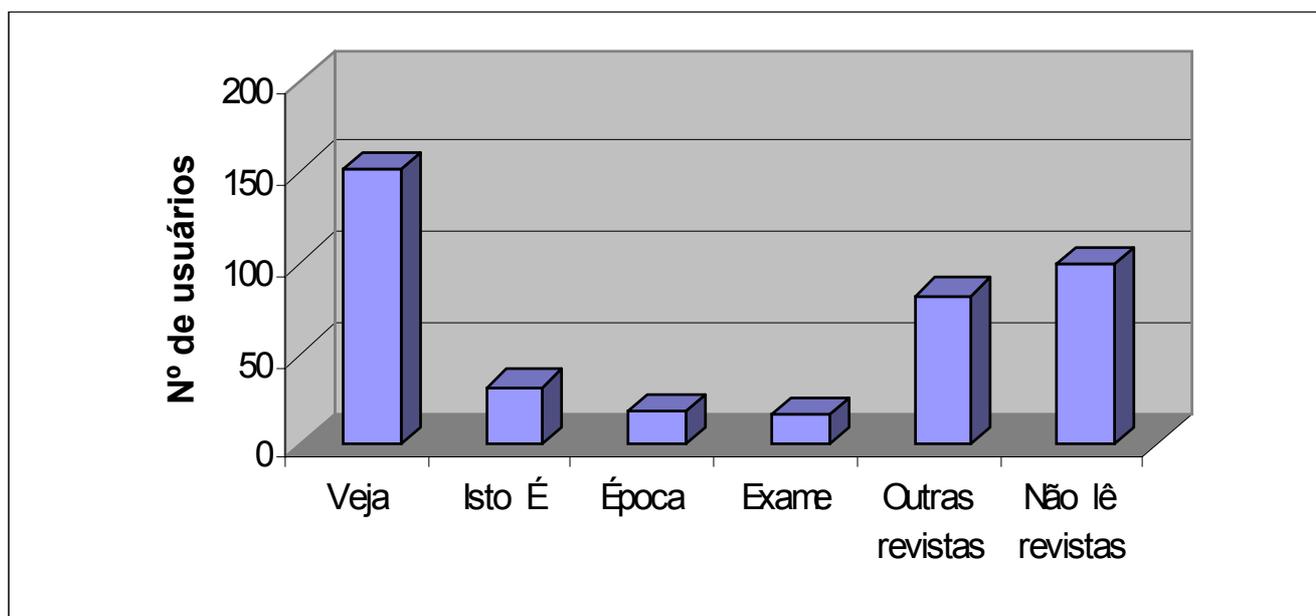
A Folha de São Paulo fica em segundo lugar, com a preferência de 7,50% dos entrevistados. Com a menor preferência tem-se o jornal O Estado, com apenas 1,00% dos usuários do Sistema Integrado de Transporte coletivo de Florianópolis.

4.8 Tabela 8 – Preferência Quanto à Revista.

Revista	Nº de usuários	Frequência relativa (%)
Veja	151	37,75
Isto É	32	8,00
Época	19	4,75
Exame	17	4,25
Outras revistas	82	20,50
Não lê revistas	99	24,75
Total	400	100,00

Fonte: Dados da pesquisa

4.8 Gráfico 8 – Preferência Quanto à Revista.



Percebe-se que a revista Veja está na preferência de 37,75% dos entrevistados. A revista Isto É vem em segundo lugar, com somente 8,00%.

Com apenas 4,25% tem-se a revista Exame, com a menor preferência.

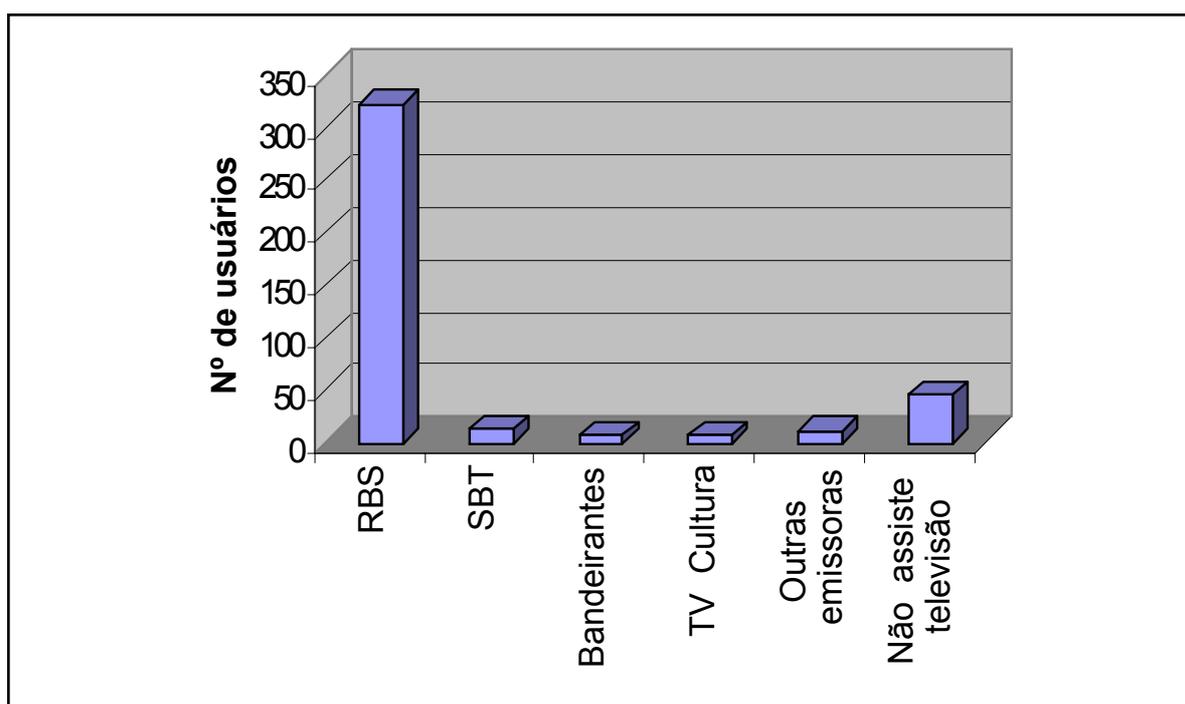
Uma considerável parcela dos usuários do Sistema Integrado de Transporte Coletivo de Florianópolis, que corresponde a 24,75%, não lêem revistas.

4.9 Tabela 9 – Preferência Quanto à TV local.

TV local	Nº de usuários	Frequência relativa (%)
RBS	321	80,25
SBT	12	3,00
Bandeirantes	6	1,50
TV Cultura	6	1,50
Outras emissoras	10	2,50
Não assiste televisão	45	11,25
Total	400	100,00

Fonte: Dados da pesquisa

4.9 Gráfico 9 – Preferência Quanto à TV local.



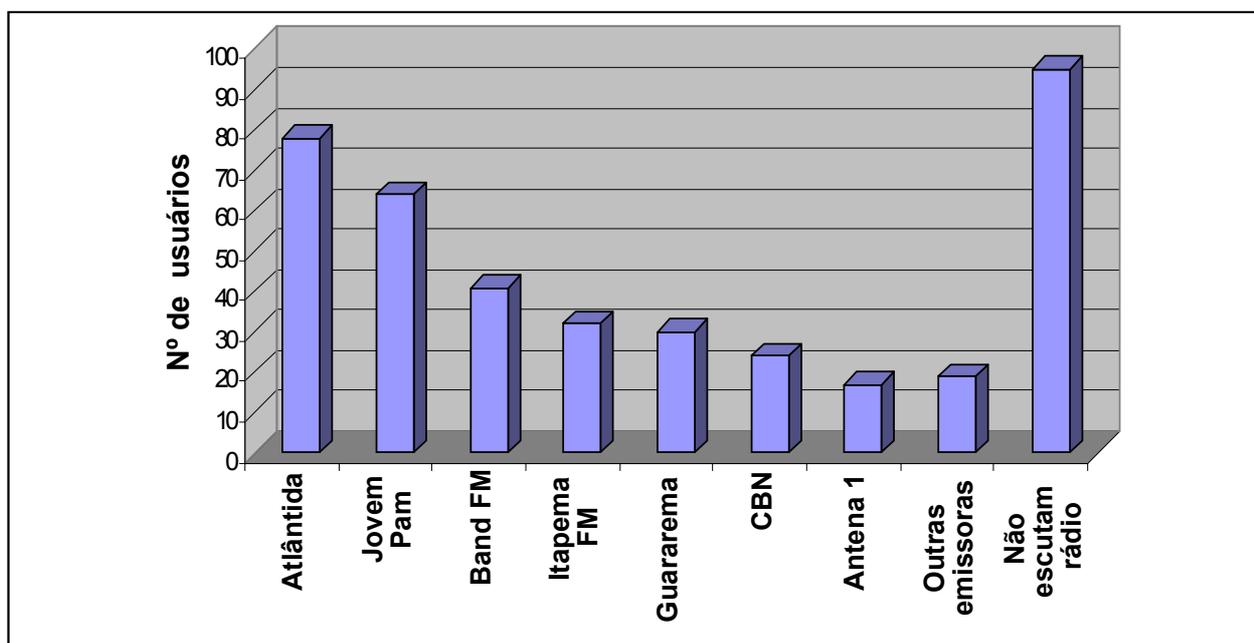
Nota-se que 11,25% dos entrevistados não assistem televisão local, e dos 88,75% que assistem, 80,25% preferem a RBS. O SBT fica em segundo lugar, com a preferência de apenas 3,00% dos entrevistados. Com a menor preferência tem-se a TV Cultura, com apenas 1,50% dos usuários.

4.10 Tabela 10 – Preferência Quanto a Rádio.

Rádio	Nº de usuários	Frequência relativa (%)
Atlântida	78	19,50
Jovem Pam	64	16,00
Band FM	41	10,25
Itapema FM	32	8,00
Guararema	30	7,50
CBN	24	6,00
Antena 1	17	4,25
Outras emissoras	19	4,75
Não escutam rádio	95	23,75
Total	400	100,00

Fonte: Dados da pesquisa

4.10 Gráfico 10 – Preferência Quanto a Rádio.



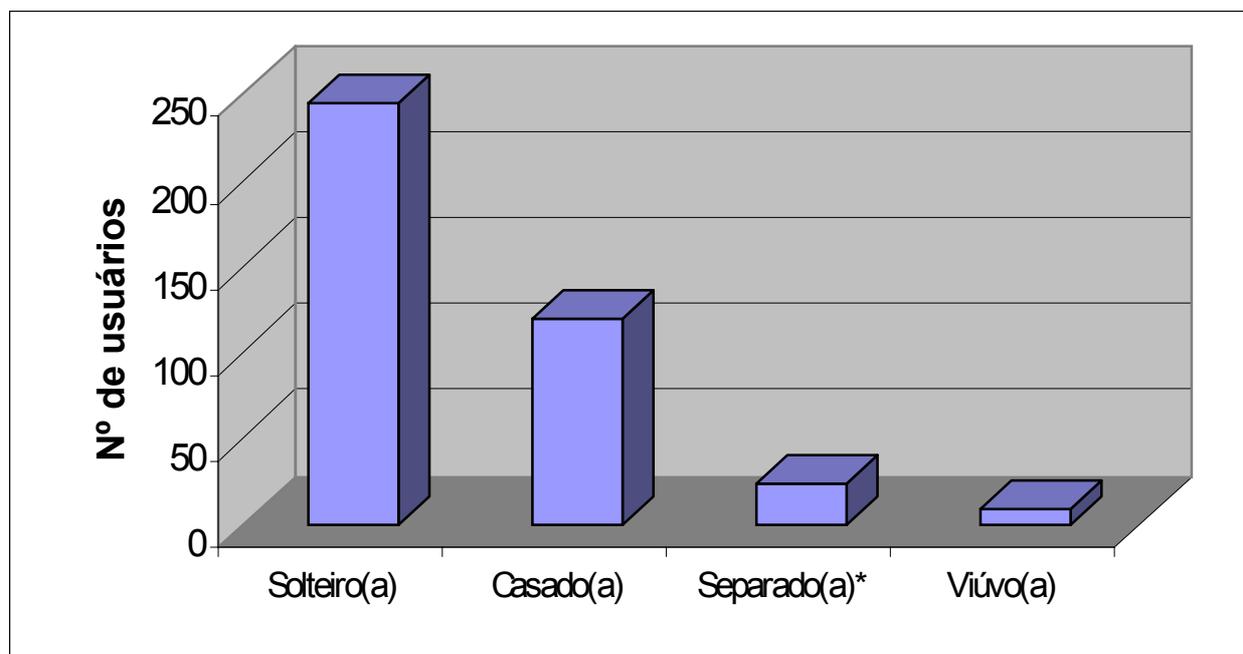
Verifica-se que 23,75% dos entrevistados não escutam rádio, e dos 76,25% que escutam, 19,50% preferem a Atlântida e 16,00% preferem a Jovem Pam. A Band FM fica em terceiro lugar na preferência dos entrevistados, com 10,25%, e das rádios mais conhecidas, a menos ouvida é a Antena 1, com apenas 4,25%.

4.11 Tabela 11 – Perfil: Segundo Estado Civil.

Estado Civil	Nº de usuários	Frequência relativa (%)
Solteiro(a)	245	61,25
Casado(a)	120	30,00
Separado(a)*	25	6,25
Viúvo(a)	10	2,50
Total	400	100,00

Fonte: Dados da pesquisa

4.11 Gráfico 11 – Perfil: Segundo Estado Civil.



Quanto ao estado civil, a grande maioria (61,25%) dos entrevistados são solteiros e 30,00% são casados.

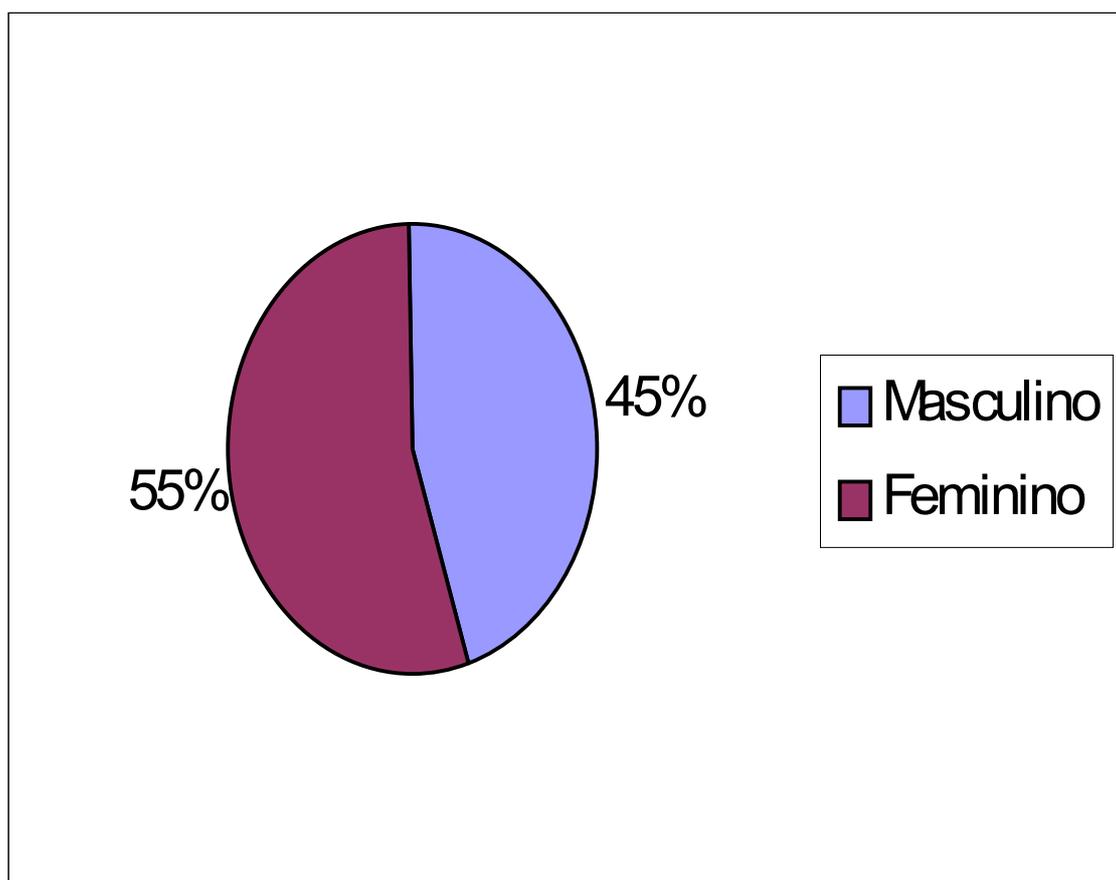
Somente 6,25% são separados* (incluem-se os divorciados e os desquitados) e 2,50% são viúvos.

* Nos separados estão incluídos os divorciados e os desquitados.

4.12 Tabela 12 – Perfil: Segundo Sexo.

Sexo	Nº de usuários	Frequência relativa(%)
Masculino	180	45
Feminino	220	55
Total	400	100

Fonte: Dados da pesquisa

4.12 Gráfico 12 – Perfil: Segundo Sexo.

A maioria dos entrevistados foram do sexo feminino, que correspondeu a 55,00% do total.

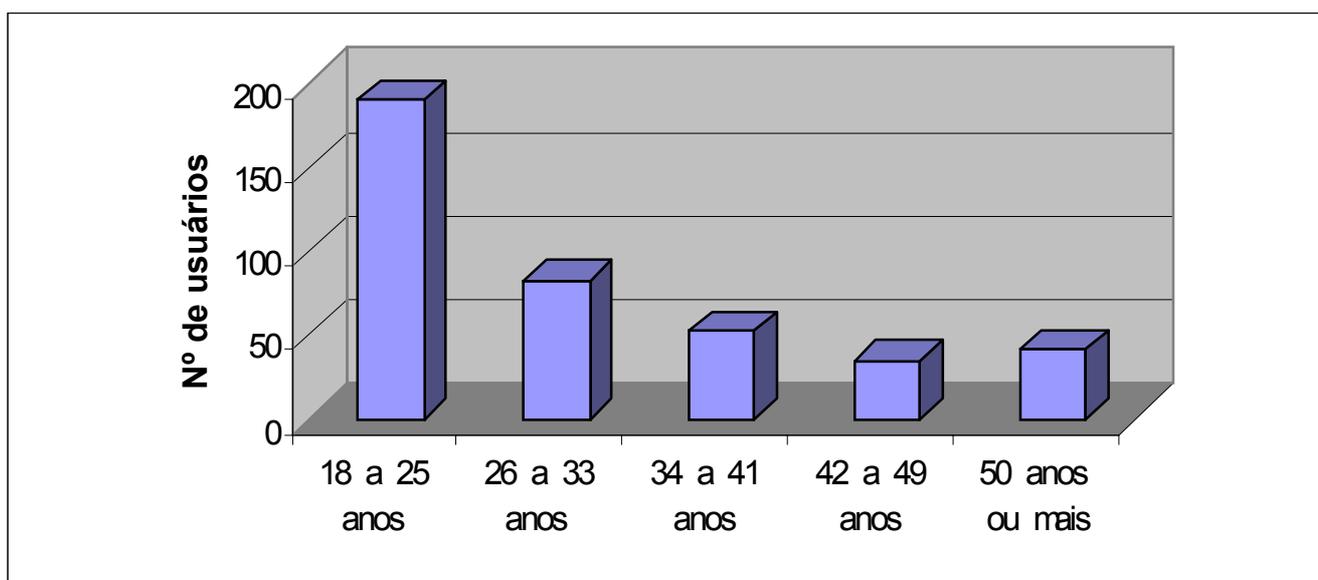
O restante, que totalizou 45,00% do total dos entrevistados, era do sexo masculino.

4.13 Tabela 13 – Perfil: Segundo a Faixa Etária.

Faixa Etária	Nº de usuários	Frequência relativa (%)
18 a 25 anos	190	47,50
26 a 33 anos	82	20,50
34 a 41 anos	52	13,00
42 a 49 anos	35	8,75
50 anos ou mais	41	10,25
Total	400	100,00

Fonte: Dados da pesquisa

4.13 Gráfico 13 – Perfil: Segundo a Faixa Etária.



Observa-se que quase a metade dos entrevistados, ou seja, 47,50% do total, têm de 18 a 25 anos. Em segundo lugar, com 20,50%, estão os usuários que possuem na faixa de idade de 26 a 33 anos.

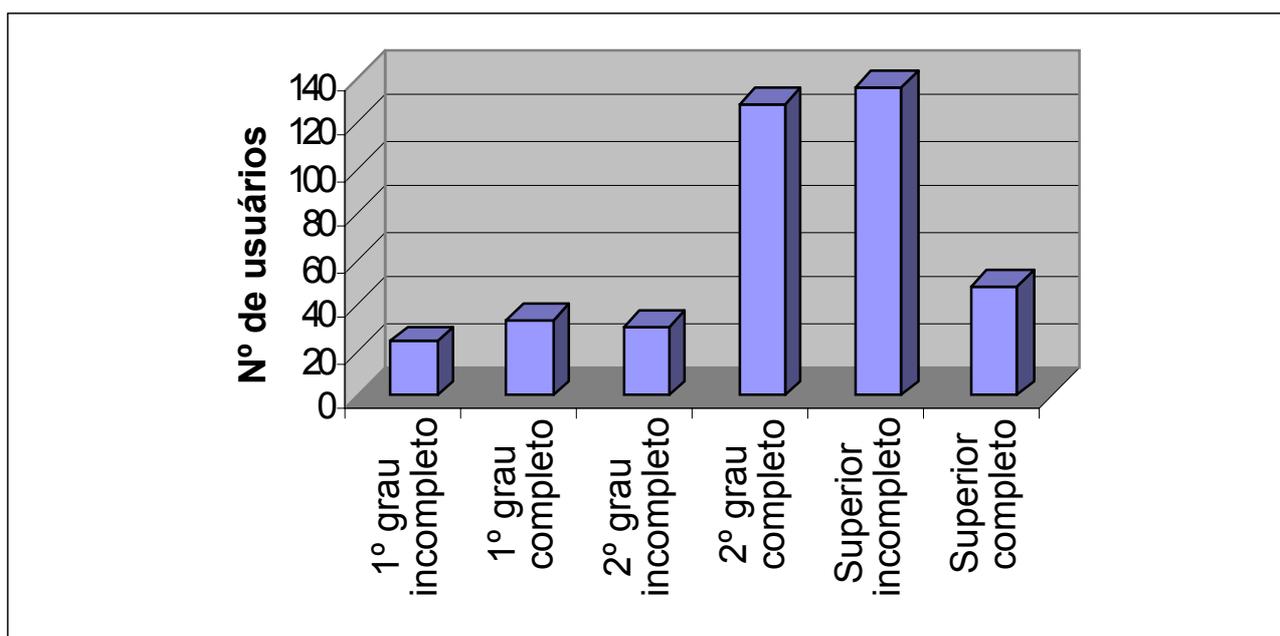
Os entrevistados com idade igual ou superior a 42 anos fazem parte de 19,00% dos entrevistados.

4.14 Tabela 14 – Perfil: Segundo o Grau de Escolaridade.

Grau de escolaridade	Nº de usuários	Frequência relativa (%)
1º grau incompleto	24	6,00
1º grau completo	33	8,25
2º grau incompleto	30	7,50
2º grau completo	129	32,25
Superior incompleto	136	34,00
Superior completo	48	12,00
Total	400	100,00

Fonte: Dados da pesquisa

4.14 Gráfico 14 – Perfil: Segundo o Grau de Escolaridade.



Percebe-se que a grande maioria dos usuários do Sistema Integrado de Transporte, isto é, 66,25% do total dos entrevistados, possuem 2º grau completo ou superior incompleto.

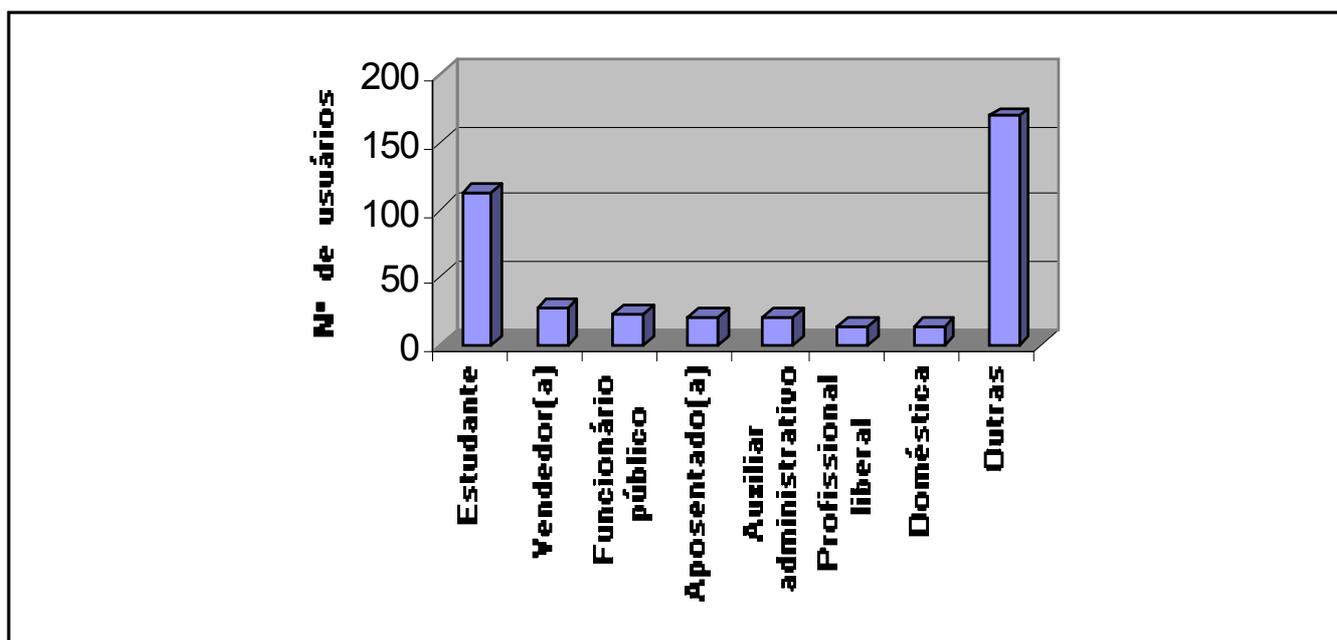
A menor parcela de usuários, que corresponde a 6,00% do total de entrevistados, possui grau de escolaridade 1º grau incompleto. Os usuários com curso superior completo correspondem a 12,00% dos entrevistados.

4.15 Tabela 15 – Perfil: Segundo a Ocupação.

Ocupação	Nº de usuários	Frequência relativa (%)
Estudante	113	28,25
Vendedor(a)	28	7,00
Funcionário público	23	5,75
Aposentado(a)	21	5,25
Auxiliar administrativo	20	5,00
Profissional liberal	13	3,25
Doméstica	13	3,25
Outras	169	42,25
Total	400	100,00

Fonte: Dados da pesquisa

4.15 Gráfico 15 – Perfil: Segundo a Ocupação.



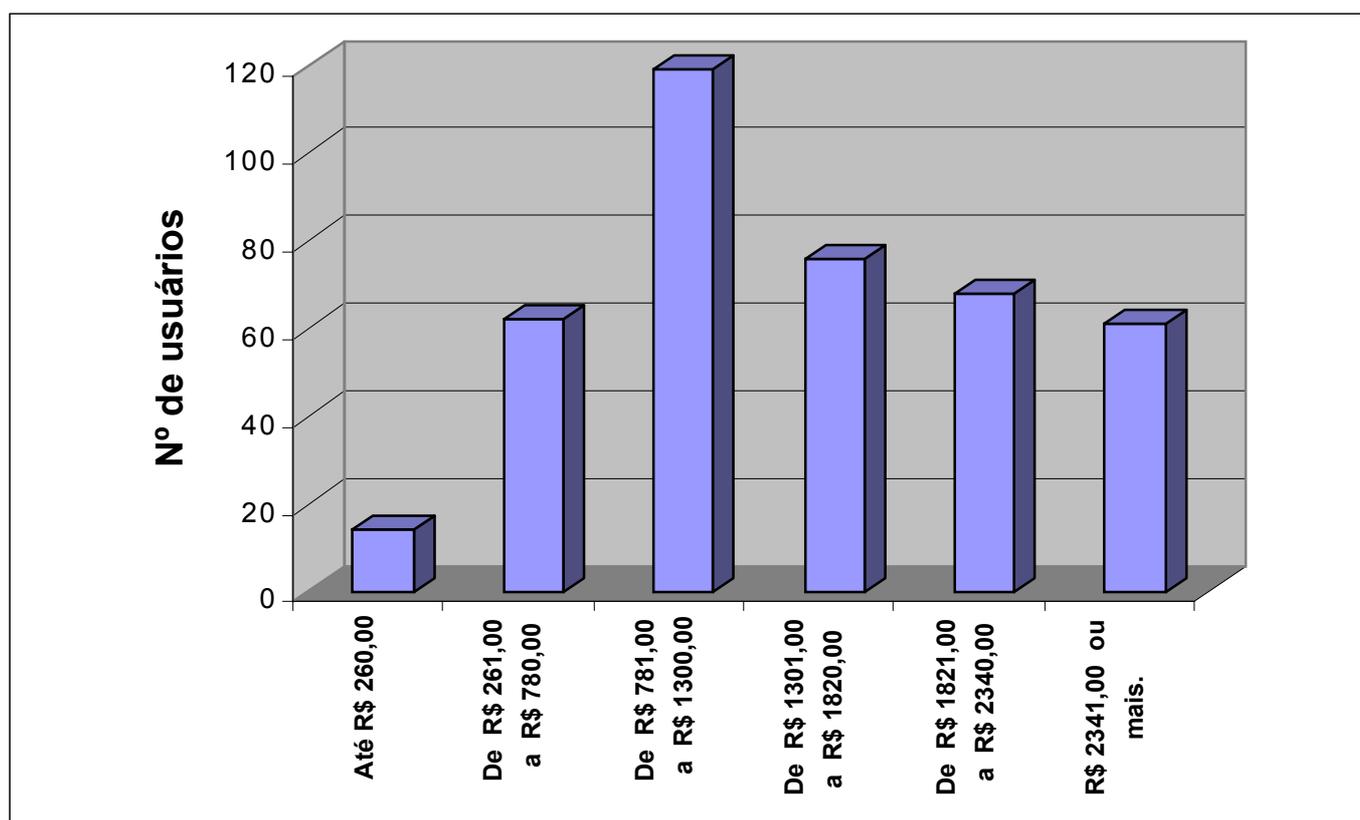
Verifica-se que a ocupação de maior porcentagem, com 28,25%, foi a de estudantes. Em segundo lugar, com 7,00% dos entrevistados, tem-se a ocupação de vendedor(a). Observa-se uma grande proliferação dos tipos de ocupação, já que 42,25% dos entrevistados estão alocados na classificação de outras ocupações.

4.16 Tabela 16 – Perfil: Segundo a Faixa de Renda Familiar.

Faixa de renda familiar	Nº de usuários	Frequência relativa (%)
Até R\$ 260,00	14	3,50
De R\$ 261,00 a R\$ 780,00	62	15,50
De R\$ 781,00 a R\$ 1300,00	119	29,75
De R\$ 1301,00 a R\$ 1820,00	76	19,00
De R\$ 1821,00 a R\$ 2340,00	68	17,00
R\$ 2341,00 ou mais.	61	15,25
Total	400	100,00

Fonte: Dados da pesquisa

4.16 Gráfico 16 – Perfil: Segundo a Faixa de Renda Familiar.



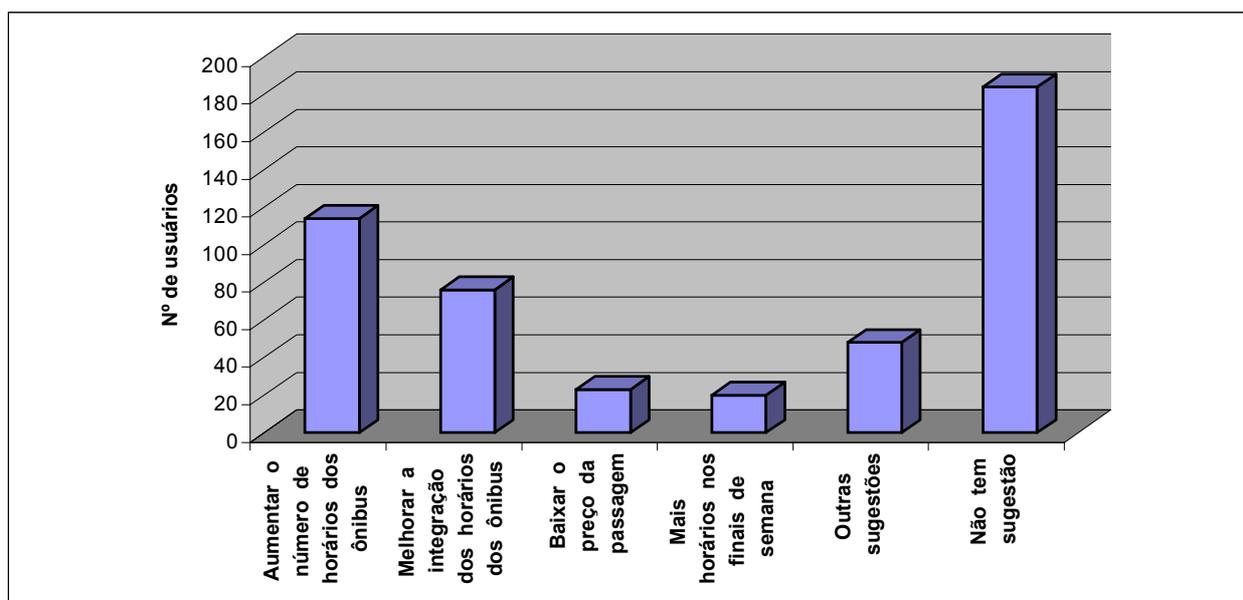
Nota-se que apenas 3,50% dos entrevistados possuem renda familiar abaixo de R\$ 260,00. A maioria dos entrevistados, ou seja, 51,25%, possuem renda igual ou superior a R\$ 1301,00. Com renda de R\$ 781,00 a R\$ 1301,00 têm-se 29,75% dos entrevistados.

4.17 Tabela 17 – Sugestão para Melhoria do Sistema Integrado de Transporte.

Sugestão	Nº de respostas	Frequência relativa (%)
Aumentar o número de horários dos ônibus	114	24,52
Melhorar a integração dos horários dos ônibus	76	16,34
Baixar o preço da passagem	23	4,95
Mais horários nos finais de semana	20	4,30
Outras sugestões	48	10,32
Não tem sugestão	184	39,57
Total	465	100,00

Fonte: Dados da pesquisa

4.17 Gráfico 17 – Sugestão para Melhoria do Sistema Integrado de Transporte.



Uma parte considerável dos entrevistados (39,57%) não deu sugestão alguma para melhoria do Sistema Integrado de Transporte.

A sugestão com mais incidência foi a de aumentar o número de horários dos ônibus, com 24,52% dos entrevistados, seguida da sugestão de melhorar a integração dos horários dos ônibus.

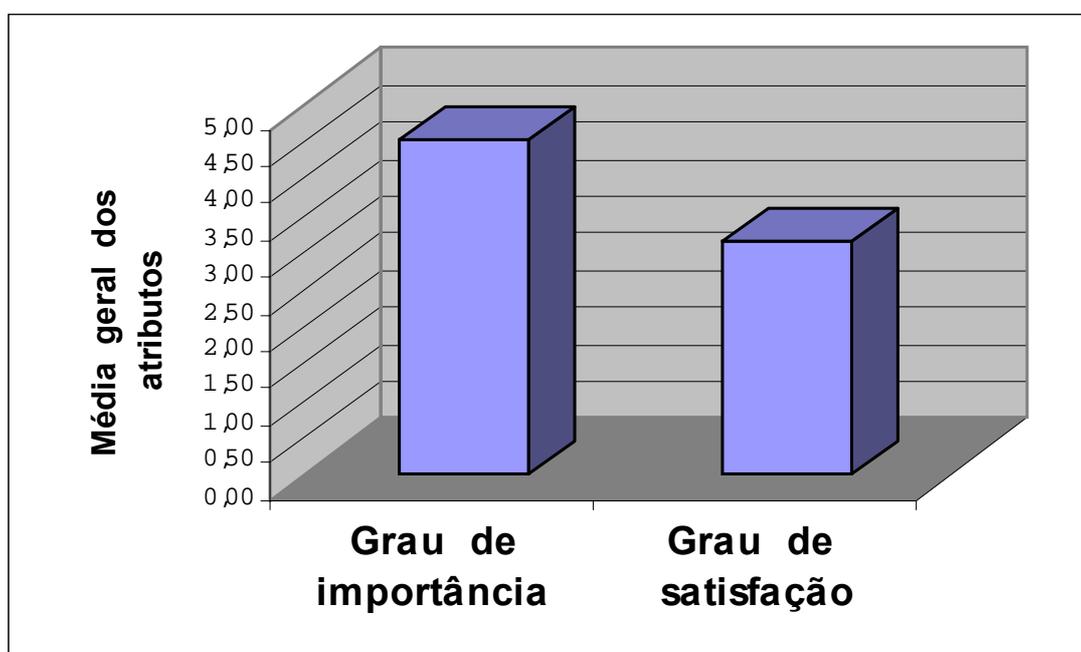
Somente 4,95% dos entrevistados pediram para baixar o preço da passagem. Das sugestões mais citadas, a que menos se destacou, com apenas 4,30%, foi a de aumentar o número de horários nos finais de semana.

4.18 Tabela 18 – Média Geral dos Atributos do Grau de Importância e do Grau de Satisfação dos Usuários do Sistema Integrado de Transporte de Florianópolis.

	Grau de Importância	Grau de Satisfação
Média geral dos atributos	4,54	3,17

Fonte: Dados da pesquisa

4.18 Gráfico 18 – Média Geral dos Atributos do Grau de Importância e do Grau de Satisfação dos Usuários do Sistema Integrado de Transporte de Florianópolis.



Observa-se que a média do grau de importância atribuída ao conjunto de características do Sistema Integrado de Transporte é de 4,54, valor considerado elevado, já que a escala é composta pelos valores inteiros de 1 a 5.

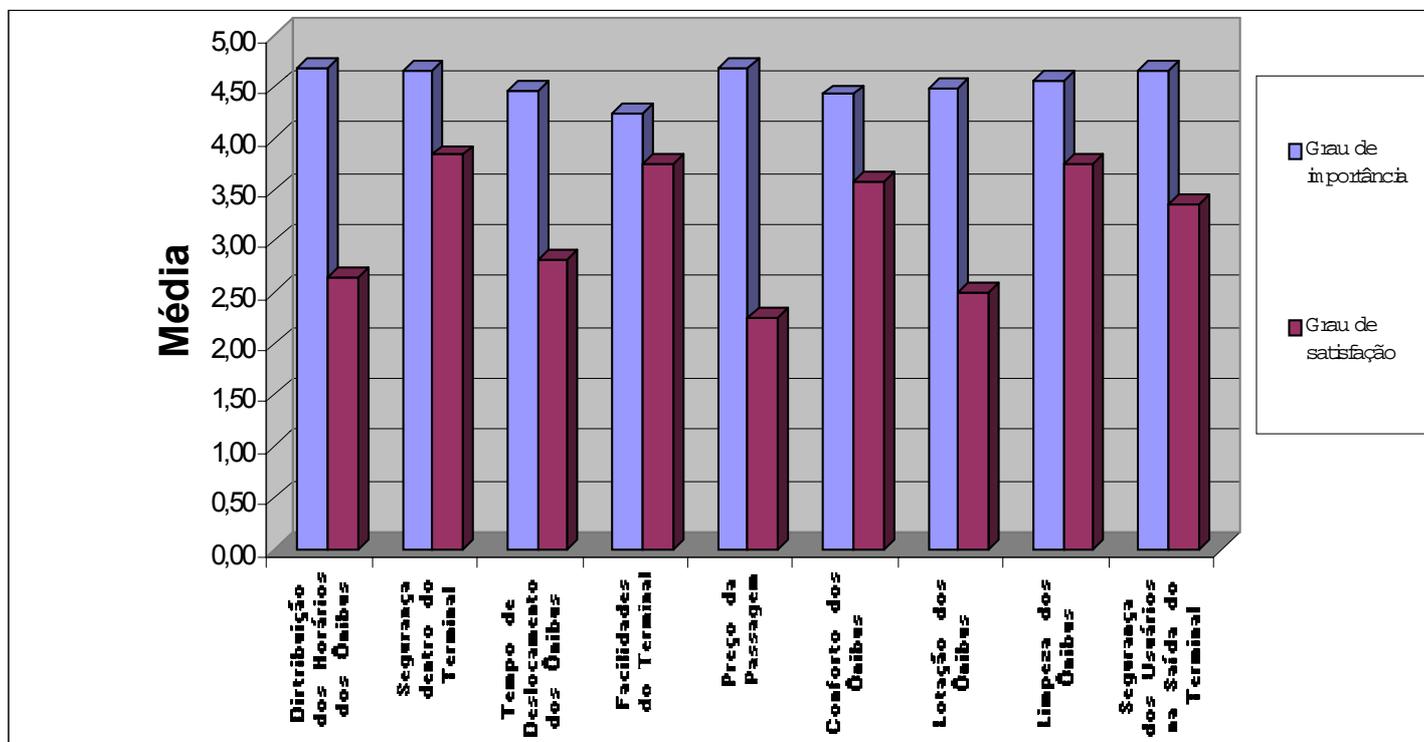
Já não se pode afirmar o mesmo em relação à média do grau de satisfação do conjunto de atributos do Sistema Integrado de Transporte, que teve valor igual a 3,17 na mesma escala de valores inteiros de 1 a 5.

4.19 Tabela 19 – Média por Atributo do Grau de Importância e do Grau de Satisfação do Sistema Integrado de Transporte de Florianópolis.

Média por atributo		
	Grau de Importância	Grau de Satisfação
Distribuição dos Horários dos Ônibus	4,68	2,65
Segurança dentro do Terminal	4,67	3,84
Tempo de Deslocamento dos Ônibus	4,47	2,81
Facilidades do Terminal	4,24	3,76
Preço da Passagem	4,68	2,25
Conforto dos Ônibus	4,43	3,58
Lotação dos Ônibus	4,50	2,50
Limpeza dos Ônibus	4,57	3,76
Segurança dos Usuários na Saída do Terminal	4,66	3,36

Fonte: Dados da pesquisa

4.19 Gráfico 19 – Média por Atributo do Grau de Importância e do Grau de Satisfação do Sistema Integrado de Transporte de Florianópolis.



Nota-se que o atributo Preço da Passagem foi o que teve a maior diferença entre as médias do grau de importância (4,68) e do grau de satisfação (2,25).

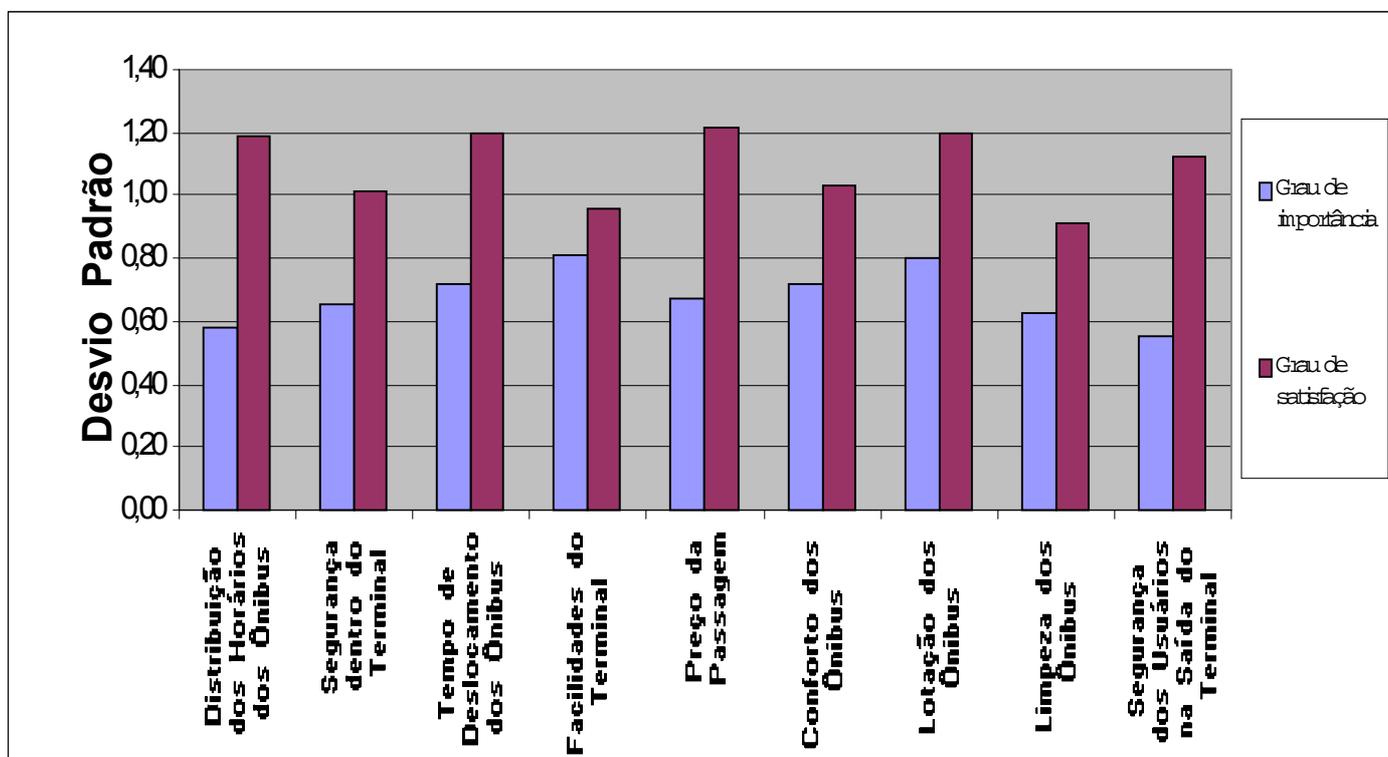
Percebe-se também uma grande disparidade entre as médias do grau de importância e do grau de satisfação dos atributos Lotação dos Ônibus, Distribuição dos Horários do Ônibus e o Tempo de Deslocamento dos Ônibus. Em compensação, o atributo Facilidades do Terminal teve a menor diferença entre as médias grau de importância (4,24) e grau de satisfação (3,76). Essa diferença também se manteve baixa nos atributos Segurança dentro do Terminal, Conforto dos Ônibus e Limpeza dos Ônibus.

4.20 Tabela 20 – Comparação do Desvio Padrão por Atributo entre o Grau de Importância e o Grau de Satisfação do Sistema Integrado de Transporte de Florianópolis.

Desvio Padrão		
	Grau de Importância	Grau de Satisfação
Distribuição dos Horários dos Ônibus	0,58	1,19
Segurança dentro do Terminal	0,65	1,01
Tempo de Deslocamento dos Ônibus	0,72	1,20
Facilidades do Terminal	0,81	0,96
Preço da Passagem	0,67	1,22
Conforto dos Ônibus	0,72	1,03
Lotação dos Ônibus	0,80	1,20
Limpeza dos Ônibus	0,63	0,91
Segurança na Saída do Terminal	0,55	1,12

Fonte: Dados da pesquisa

4.20 Gráfico 20 – Comparação do Desvio Padrão por Atributo entre o Grau de Importância e o Grau de Satisfação do Sistema Integrado de Transporte de Florianópolis.



Nota-se que os valores do desvio padrão do grau de importância dos atributos pesquisados são todos menores que os valores do desvio padrão do grau de satisfação dos atributos pesquisados no Sistema Integrado de Transporte.

Isto significa que a *dispersão* dos valores do grau de importância é menor do que a *dispersão* dos valores do grau de satisfação, isto é, as notas atribuídas pelos entrevistados aos atributos do Sistema Integrado de Transporte de Florianópolis, avaliando seu grau de importância, estão mais próximas da média dessas notas.

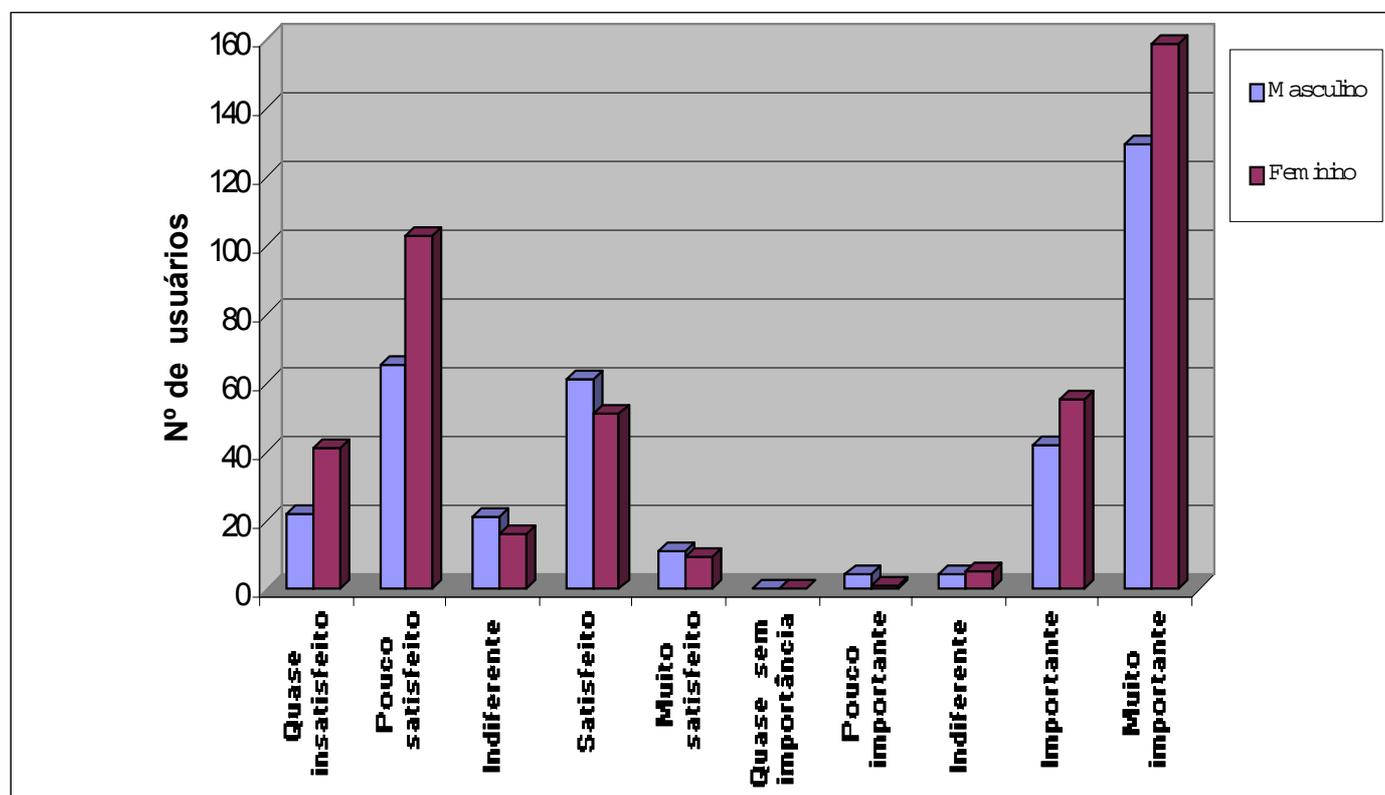
No caso das notas atribuídas pelos usuários do Sistema Integrado de Transporte de Florianópolis, avaliando o grau de satisfação dos atributos pesquisados, percebe-se um maior desvio padrão, significando que neste caso as notas atribuídas pelos usuários possuem uma maior *dispersão*, ou seja, um maior afastamento em relação à média dessas notas.

4.21 Tabela 21 – Comparação entre o Grau de Satisfação e o Grau de Importância da Distribuição dos Horários dos Ônibus por Sexo.

	Masculino	(%)	Feminino	(%)	Total	Total(%)
Quase insatisfeito	22	12,22	41	18,64	63	15,75
Pouco satisfeito	65	36,11	103	46,82	168	42,00
Indiferente	21	11,67	16	7,27	37	9,25
Satisfeito	61	33,89	51	23,18	112	28,00
Muito satisfeito	11	6,11	9	4,09	20	5,00
Total	180	100,00	220	100,00	400	100,00
Quase sem importância	0	0,00	0	0,00	0	0,00
Pouco importante	4	2,22	1	0,45	5	1,25
Indiferente	4	2,22	5	2,27	9	2,25
Importante	42	23,33	55	25,00	97	24,25
Muito importante	130	72,22	159	72,27	289	72,25
Total	180	100,00	220	100,00	400	100,00

Fonte: Dados da pesquisa

4.21 Gráfico 21 – Comparação entre o Grau de Satisfação e o Grau de Importância da Distribuição dos Horários dos Ônibus por Sexo.



Verifica-se que quase a metade dos homens (48,33%) e a maioria das mulheres (65,46%) estão pouco satisfeitos ou quase insatisfeitos com a Distribuição dos Horários dos Ônibus.

Por outro lado, este atributo é considerado importante ou muito importante para 95,55% dos homens e para 97,25% das mulheres que participaram da pesquisa.

Observa-se que nenhum entrevistado, independentemente do sexo, atribuiu o grau de quase sem importância para a Distribuição dos Horários dos Ônibus.

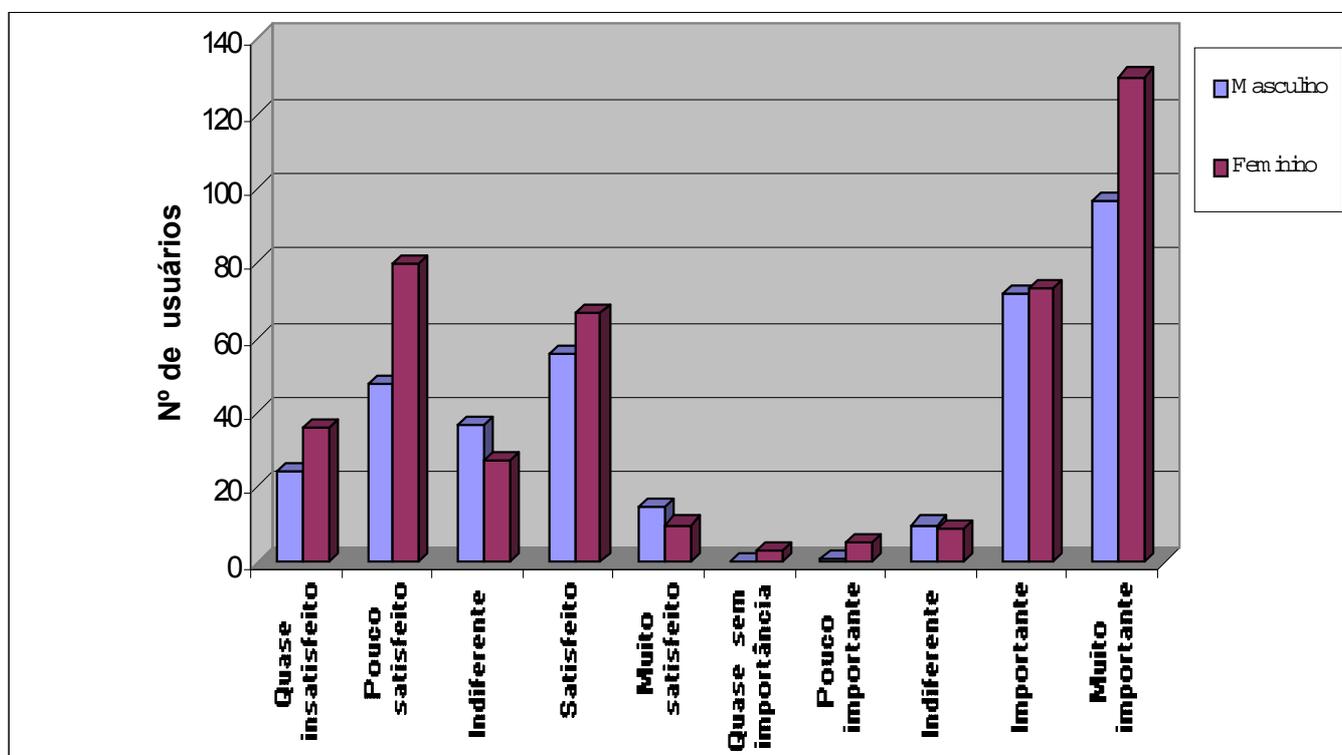
Somente 9,25% do total dos entrevistados classificaram o atributo como indiferente com relação à satisfação e 2,25% com relação à importância, e 33,00% do total estão satisfeitos ou muito satisfeitos com a Distribuição dos Horários dos Ônibus.

4.22 Tabela 22 – Comparação entre o Grau de Satisfação e o Grau de Importância do Tempo de Deslocamento dos Ônibus por Sexo.

	Masculino	(%)	Feminino	(%)	Total	Total(%)
Quase insatisfeito	24	13,33	36	16,36	60	15,00
Pouco satisfeito	48	26,67	80	36,36	128	32,00
Indiferente	37	20,56	27	12,27	64	16,00
Satisfeito	56	31,11	67	30,45	123	30,75
Muito satisfeito	15	8,33	10	4,55	25	6,25
Total	180	100,00	220	100,00	400	100,00
Quase sem importância	0	0,00	3	1,36	3	0,75
Pouco importante	1	0,56	5	2,27	6	1,50
Indiferente	10	5,56	9	4,09	19	4,75
Importante	72	40,00	73	33,18	145	36,25
Muito importante	97	53,89	130	59,09	227	56,75
Total	180	100,00	220	100,00	400	100,00

Fonte: Dados da pesquisa

4.22 Gráfico 22 – Comparação entre o Grau de Satisfação e o Grau de Importância do Tempo de Deslocamento dos Ônibus por Sexo.



Nota-se que nenhum entrevistado do sexo masculino e apenas 1,36% dos entrevistados do sexo feminino atribuíram o grau de quase sem importância para o Tempo de Deslocamento dos Ônibus.

Percebe-se que 40,00% dos homens e mais da metade das mulheres(52,72%) estão pouco satisfeitos ou quase insatisfeitos com o Tempo de Deslocamento dos Ônibus.

O atributo Tempo de Deslocamento dos Ônibus é considerado importante ou muito importante para 93,89% dos homens e para 92,27% das mulheres que colaboraram com a pesquisa.

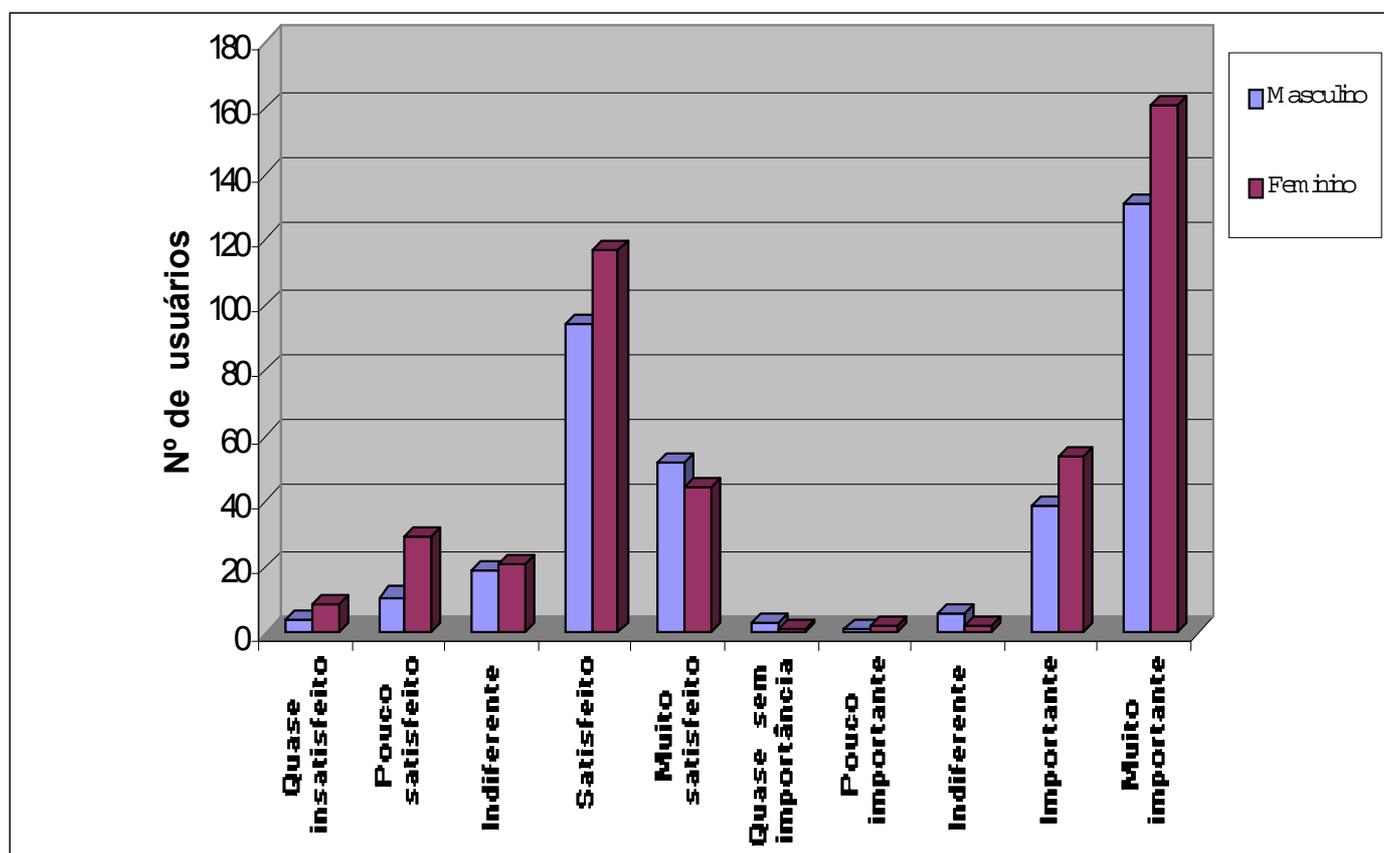
Do total dos entrevistados, 16,00% classificaram o atributo como indiferente com relação à satisfação e 4,75% com relação à importância, e 37,00% do total estão satisfeitos ou muito satisfeitos com a Distribuição dos Horários dos Ônibus.

4.23 Tabela 23 – Comparação entre o Grau de Satisfação e o Grau de Importância da Segurança dentro do Terminal por Sexo.

	Masculino	(%)	Feminino	(%)	Total	Total(%)
Quase insatisfeito	4	2,22	9	4,09	13	3,25
Pouco satisfeito	11	6,11	29	13,18	40	10,00
Indiferente	19	10,56	21	9,55	40	10,00
Satisfeito	94	52,22	117	53,18	211	52,75
Muito satisfeito	52	28,89	44	20,00	96	24,00
Total	180	100,00	220	100,00	400	100,00
Quase sem importância	3	1,67	1	0,45	4	1,00
Pouco importante	1	0,56	2	0,91	3	0,75
Indiferente	6	3,33	2	0,91	8	2,00
Importante	39	21,67	54	24,55	93	23,25
Muito importante	131	72,78	161	73,18	292	73,00
Total	180	100,00	220	100,00	400	100,00

Fonte: Dados da pesquisa

4.23 Gráfico 23 – Comparação entre o Grau de Satisfação e o Grau de Importância da Segurança dentro do Terminal por Sexo.



Verifica-se que 81,11% dos homens e 73,18% das mulheres estão satisfeitos ou muito satisfeitos com a Segurança dentro do Terminal.

O atributo Segurança dentro do Terminal é considerado importante ou muito importante para 94,45% dos homens e para 97,73% das mulheres que participaram da pesquisa.

Observa-se que apenas 1,75% dos entrevistados, independentemente do sexo, atribuíram o grau de quase sem importância ou pouco importante para a Segurança dentro do Terminal.

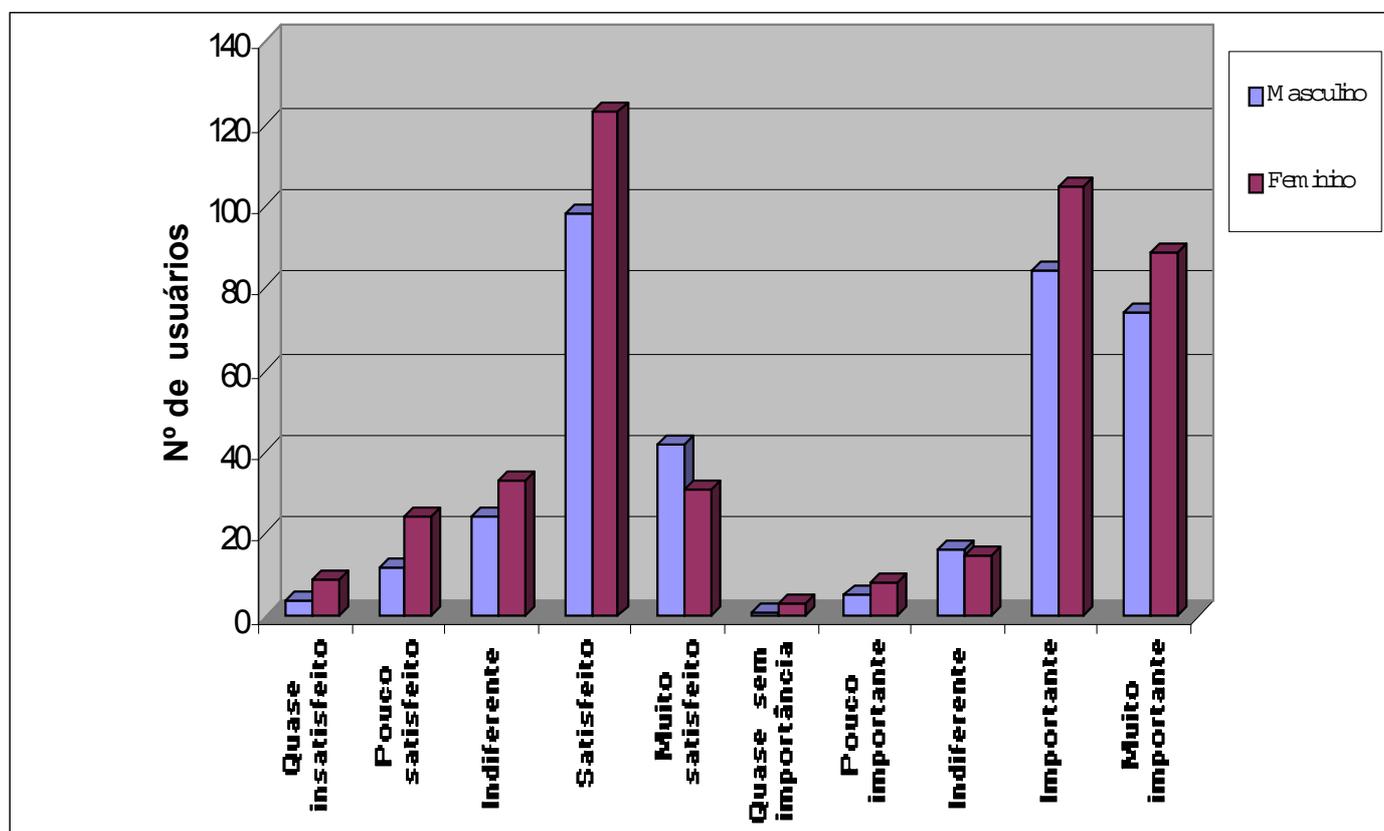
Do total dos entrevistados, 10,00% classificaram o atributo como indiferente com relação à satisfação e 2,00% com relação à importância, e a grande maioria dos entrevistados, ou seja, 76,75% do total dos entrevistados, estão satisfeitos ou muito satisfeitos com a Segurança dentro do Terminal.

4.24 Tabela 24 – Comparação entre o Grau de Satisfação e o Grau de Importância das Facilidades do Terminal por Sexo.

	Masculino	(%)	Feminino	(%)	Total	Total(%)
Quase insatisfeito	4	2,22	9	4,09	13	3,25
Pouco satisfeito	12	6,67	24	10,91	36	9,00
Indiferente	24	13,33	33	15,00	57	14,25
Satisfeito	98	54,44	123	55,91	221	55,25
Muito satisfeito	42	23,33	31	14,09	73	18,25
Total	180	100,00	220	100,00	400	100,00
Quase sem importância	1	0,56	3	1,36	4	1,00
Pouco importante	5	2,78	8	3,64	13	3,25
Indiferente	16	8,89	15	6,82	31	7,75
Importante	84	46,67	105	47,73	189	47,25
Muito importante	74	41,11	89	40,45	163	40,75
Total	180	100,00	220	100,00	400	100,00

Fonte: Dados da pesquisa

4.24 Gráfico 24 – Comparação entre o Grau de Satisfação e o Grau de Importância das Facilidades do Terminal por Sexo.



Nota-se que apenas 4,25% dos entrevistados, independentemente do sexo, atribuíram o grau de quase sem importância ou pouco importante para o atributo Facilidades do Terminal.

Percebe-se que 77,77% dos homens e 70,00% das mulheres estão satisfeitos ou muito satisfeitos com as Facilidades do Terminal. No geral, independentemente de sexo, 73,50% dos entrevistados aprovam as Facilidades do Terminal

Do total dos entrevistados, 14,25% classificaram o atributo como indiferente com relação à satisfação e 7,75% com relação à importância.

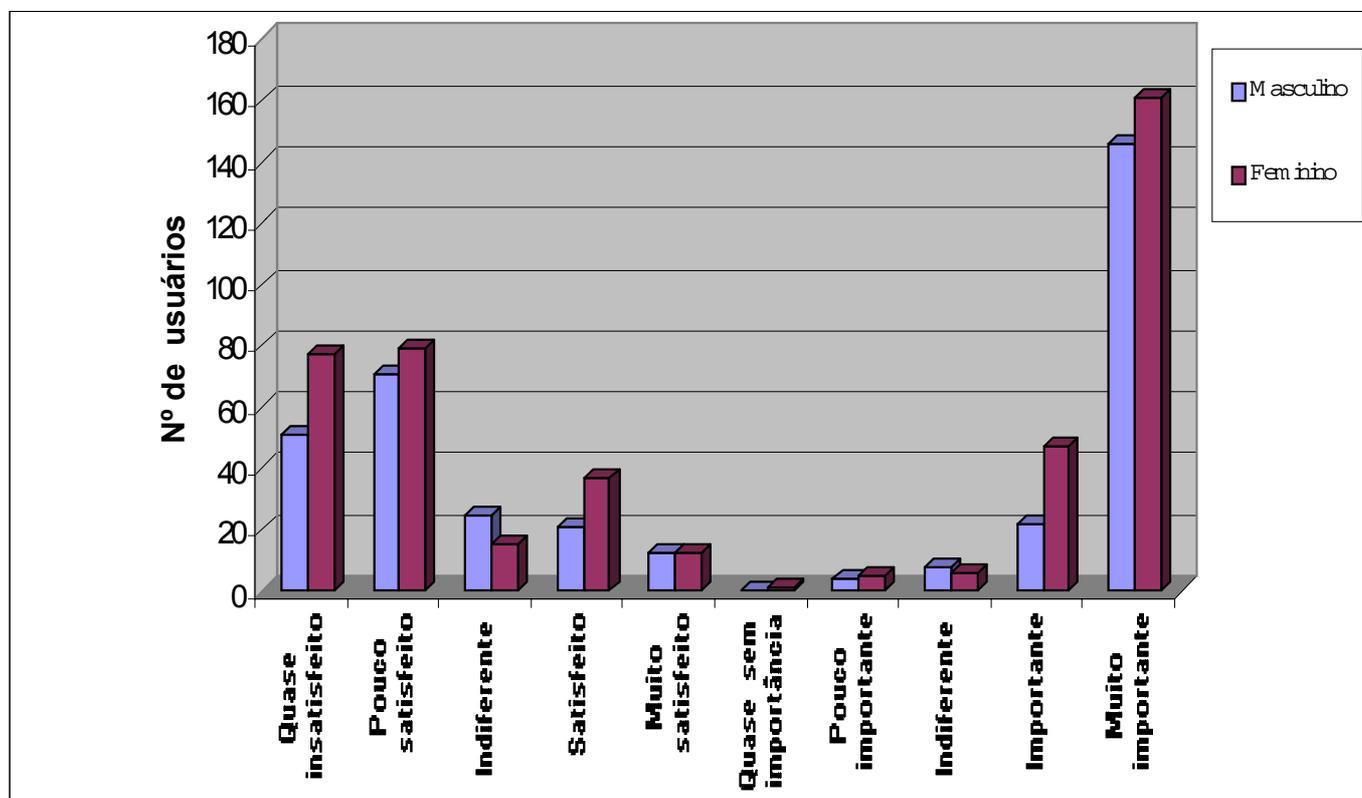
O atributo Facilidades do Terminal é considerado importante ou muito importante para 87,78% dos homens e para 88,18% das mulheres que participaram da pesquisa.

4.25 Tabela 25 – Comparação entre o Grau de Satisfação e o Grau de Importância do Preço da Passagem por Sexo.

	Masculino	(%)	Feminino	(%)	Total	Total(%)
Quase insatisfeito	51	28,33	77	35,00	128	32,00
Pouco satisfeito	71	39,44	79	35,91	150	37,50
Indiferente	25	13,89	15	6,82	40	10,00
Satisfeito	21	11,67	37	16,82	58	14,50
Muito satisfeito	12	6,67	12	5,45	24	6,00
Total	180	100,00	220	100,00	400	100,00
Quase sem importância	0	0,00	1	0,45	1	0,25
Pouco importante	4	2,22	5	2,27	9	2,25
Indiferente	8	4,44	6	2,73	14	3,50
Importante	22	12,22	47	21,36	69	17,25
Muito importante	146	81,11	161	73,18	307	76,75
Total	180	100,00	220	100,00	400	100,00

Fonte: Dados da pesquisa

4.25 Gráfico 25 – Comparação entre o Grau de Satisfação e o Grau de Importância do Preço da Passagem por Sexo.



Observa-se que 67,77% dos homens e 70,91% das mulheres estão pouco satisfeitos ou quase satisfeitos com o Preço da Passagem do Sistema Integrado de Transporte de Florianópolis.

No geral, independentemente de sexo, apenas 20,50% dos entrevistados aprovam o Preço das Passagens.

Verifica-se que apenas 2,50% dos entrevistados, independentemente do sexo, atribuíram o grau de quase sem importância ou pouco importante para o atributo Preço da Passagem.

O atributo Preço da Passagem é considerado importante ou muito importante para 93,33% dos homens e para 94,54% das mulheres que participaram da pesquisa.

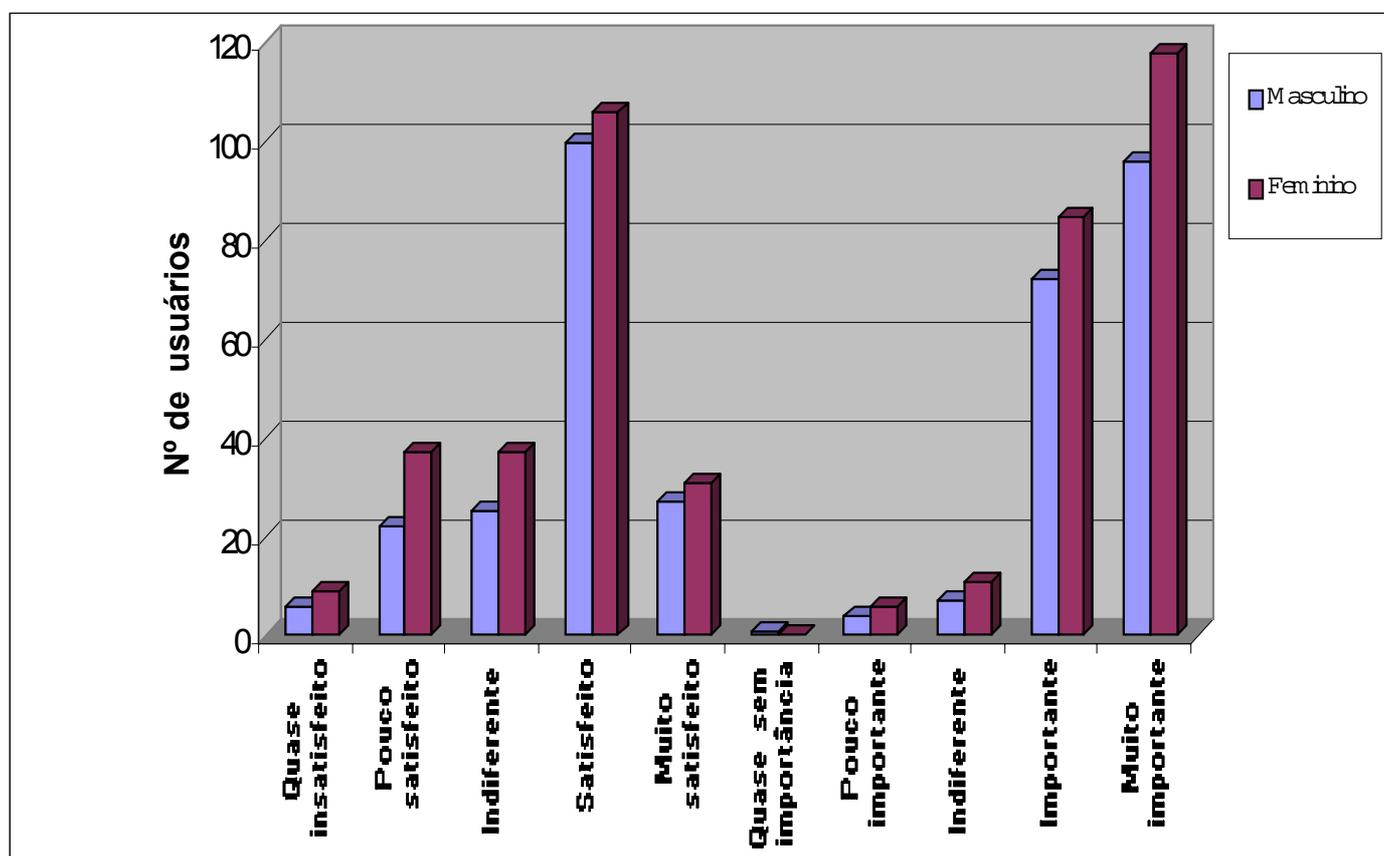
Do total dos entrevistados, apenas 10,00% classificaram o atributo como indiferente com relação à satisfação e 3,50% com relação à importância.

4.26 Tabela 26 – Comparação entre o Grau de Satisfação e o Grau de Importância do Conforto dos Ônibus por Sexo.

	Masculino	(%)	Feminino	(%)	Total	Total(%)
Quase insatisfeito	6	3,33	9	4,09	15	3,75
Pouco satisfeito	22	12,22	37	16,82	59	14,75
Indiferente	25	13,89	37	16,82	62	15,50
Satisfeito	100	55,56	106	48,18	206	51,50
Muito satisfeito	27	15,00	31	14,09	58	14,50
Total	180	100,00	220	100,00	400	100,00
Quase sem importância	1	0,56	0	0,00	1	0,25
Pouco importante	4	2,22	6	2,73	10	2,50
Indiferente	7	3,89	11	5,00	18	4,50
Importante	72	40,00	85	38,64	157	39,25
Muito importante	96	53,33	118	53,64	214	53,50
Total	180	100,00	220	100,00	400	100,00

Fonte: Dados da pesquisa

4.26 Gráfico 26 – Comparação entre o Grau de Satisfação e o Grau de Importância do Conforto dos Ônibus por Sexo.



O atributo Conforto dos Ônibus é considerado importante ou muito importante para 93,33% dos homens e para 92,28% das mulheres que fizeram parte da pesquisa.

Nota-se que a grande maioria dos homens (70,56%), e das mulheres (62,27%), estão satisfeitos ou muito satisfeitos com o Conforto dos Ônibus do Sistema Integrado de Transporte de Florianópolis.

Verifica-se que apenas 2,75% dos entrevistados, independentemente do sexo, atribuíram o grau de quase sem importância ou pouco importante para o atributo Conforto dos Ônibus.

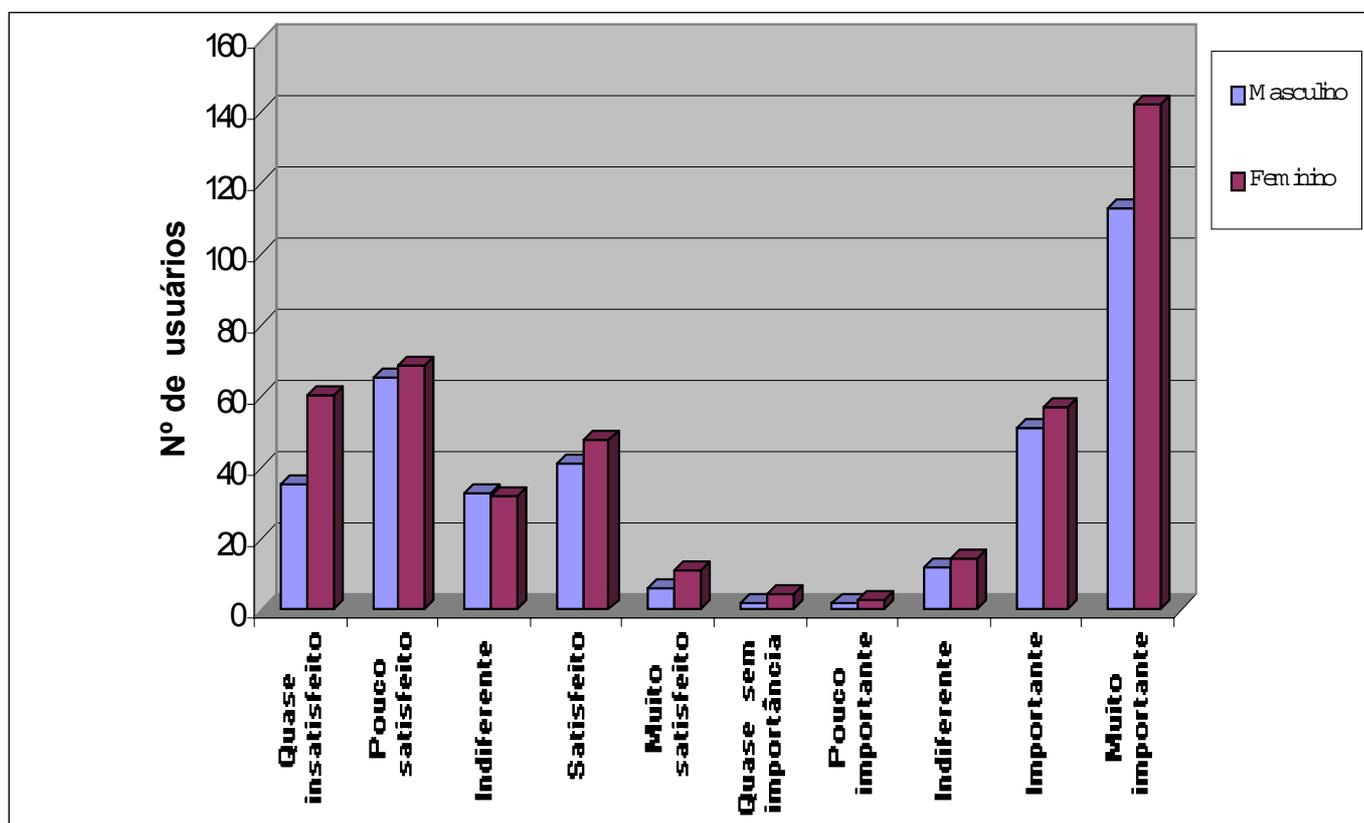
Do total dos entrevistados, somente 15,50% classificaram o atributo como indiferente com relação à satisfação e 4,5% com relação à importância.

4.27 Tabela 27 – Comparação entre o Grau de Satisfação e o Grau de Importância da Lotação dos Ônibus por Sexo.

	Masculino	(%)	Feminino	(%)	Total	Total(%)
Quase insatisfeito	35	19,44	60	27,27	95	23,75
Pouco satisfeito	65	36,11	69	31,36	134	33,50
Indiferente	33	18,33	32	14,55	65	16,25
Satisfeito	41	22,78	48	21,82	89	22,25
Muito satisfeito	6	3,33	11	5,00	17	4,25
Total	180	100,00	220	100,00	400	100,00
Quase sem importância	2	1,11	4	1,82	6	1,50
Pouco importante	2	1,11	3	1,36	5	1,25
Indiferente	12	6,67	14	6,36	26	6,50
Importante	51	28,33	57	25,91	108	27,00
Muito importante	113	62,78	142	64,55	255	63,75
Total	180	100,00	220	100,00	400	100,00

Fonte: Dados da pesquisa

4.27 Gráfico 27 – Comparação entre o Grau de Satisfação e o Grau de Importância da Lotação dos Ônibus por Sexo.



Observa-se que a maioria dos homens (55,55%), e das mulheres (58,63%), estão quase insatisfeitos ou pouco satisfeitos com a Lotação dos Ônibus que circulam no Sistema Integrado de Transporte de Florianópolis.

Nota-se que apenas 2,22% dos homens e 3,18% das mulheres atribuíram o grau de quase sem importância ou pouco importante para a Lotação dos Ônibus.

A Lotação dos Ônibus é considerada importante ou muito importante para 91,11% dos homens e para 90,46% das mulheres que participaram da pesquisa.

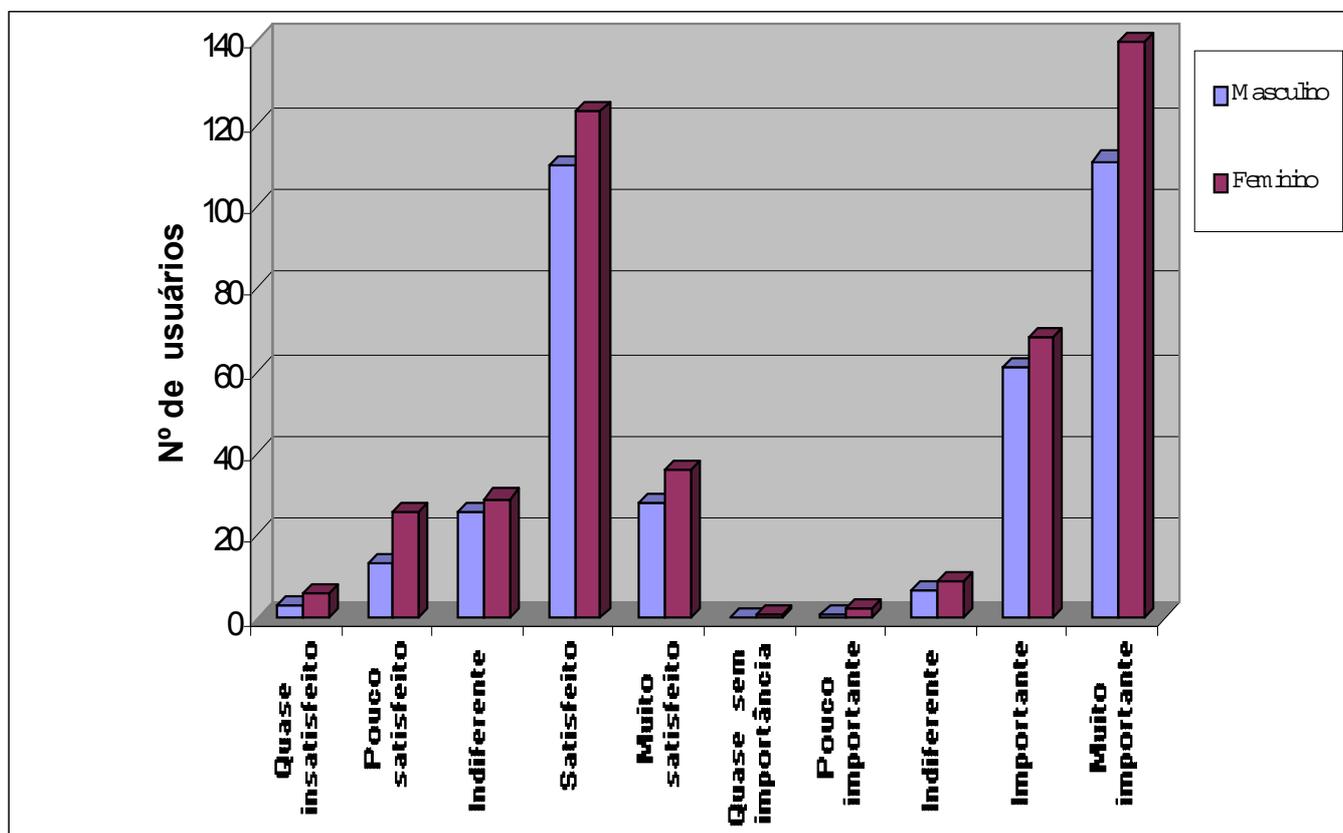
Do total dos entrevistados, apenas 16,25% classificaram o atributo Lotação dos Ônibus como indiferente com relação à satisfação e 6,5% indiferente com relação à importância.

4.28 Tabela 28 – Comparação entre o Grau de Satisfação e o Grau de Importância da Limpeza dos Ônibus por Sexo.

	Masculino	(%)	Feminino	(%)	Total	Total(%)
Quase insatisfeito	3	1,67	6	2,73	9	2,25
Pouco satisfeito	13	7,22	26	11,82	39	9,75
Indiferente	26	14,44	29	13,18	55	13,75
Satisfeito	110	61,11	123	55,91	233	58,25
Muito satisfeito	28	15,56	36	16,36	64	16,00
Total	180	100,00	220	100,00	400	100,00
Quase sem importância	0	0,00	1	0,45	1	0,25
Pouco importante	1	0,56	2	0,91	3	0,75
Indiferente	7	3,89	9	4,09	16	4,00
Importante	61	33,89	68	30,91	129	32,25
Muito importante	111	61,67	140	63,64	251	62,75
Total	180	100,00	220	100,00	400	100,00

Fonte: Dados da pesquisa

4.28 Gráfico 28 – Comparação entre o Grau de Satisfação e o Grau de Importância da Limpeza dos Ônibus por Sexo.



Percebe-se que apenas 0,56% dos homens e 1,36% das mulheres atribuíram o grau de quase sem importância ou pouco importante para a Limpeza dos Ônibus.

Verifica-se que a grande maioria dos homens (76,67%), e das mulheres (72,27%), estão satisfeitos ou muito satisfeitos com a Limpeza dos Ônibus que circulam no Sistema Integrado de Transporte de Florianópolis.

Do total dos entrevistados, somente 13,75% classificaram o atributo Limpeza dos Ônibus como indiferente com relação à satisfação e 4,00% indiferente com relação à importância.

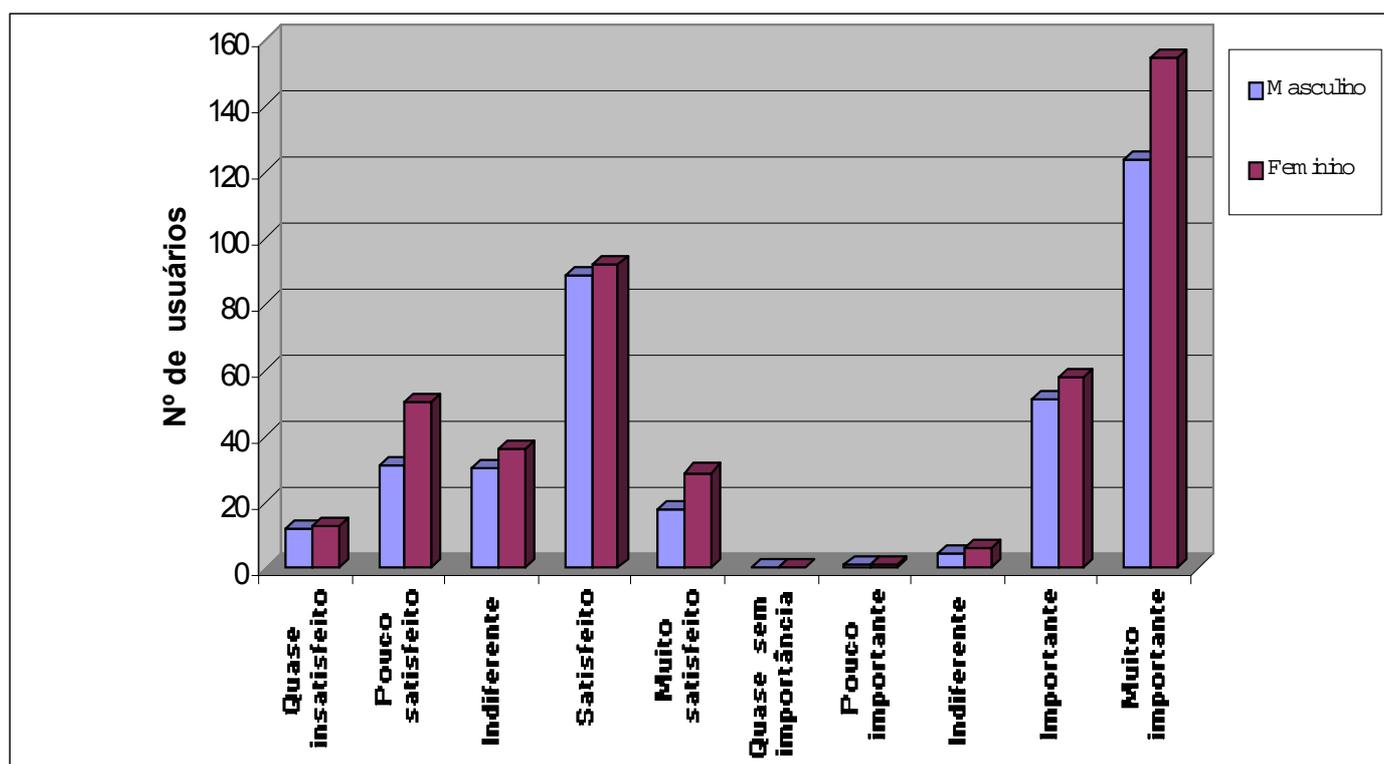
A Limpeza dos Ônibus é considerada importante ou muito importante para 95,56% dos homens e para 94,55% das mulheres que participaram da pesquisa.

4.29 Tabela 29 – Comparação entre o Grau de Satisfação e o Grau de Importância da Segurança dos Usuários na Saída do Terminal por Sexo.

	Masculino	(%)	Feminino	(%)	Total	Total(%)
Quase insatisfeito	12	6,67	13	5,91	25	6,25
Pouco satisfeito	31	17,22	50	22,73	81	20,25
Indiferente	30	16,67	36	16,36	66	16,50
Satisfeito	89	49,44	92	41,82	181	45,25
Muito satisfeito	18	10,00	29	13,18	47	11,75
Total	180	100,00	220	100,00	400	100,00
Quase sem importância	0	0,00	0	0,00	0	0,00
Pouco importante	1	0,56	1	0,45	2	0,50
Indiferente	4	2,22	6	2,73	10	2,50
Importante	51	28,33	58	26,36	109	27,25
Muito importante	124	68,89	155	70,45	279	69,75
Total	180	100,00	220	100,00	400	100,00

Fonte: Dados da pesquisa

4.29 Gráfico 29 – Comparação entre o Grau de Satisfação e o Grau de Importância da Segurança dos Usuários na Saída do Terminal por Sexo.



Observa-se que uma boa parte dos homens (59,44%), e das mulheres (55,00%), estão satisfeitos ou muito satisfeitos com a Segurança na Saída do Terminal.

Nota-se que somente 0,56% dos homens e 0,45% das mulheres atribuíram o grau de quase sem importância ou pouco importante para a Segurança na Saída do Terminal. Independentemente do sexo, ninguém atribuiu o grau de quase sem importância para este atributo.

A Segurança na Saída do Terminal é considerada importante ou muito importante para a grande maioria dos homens (97,22%) e também para a grande maioria das mulheres (96,81%).

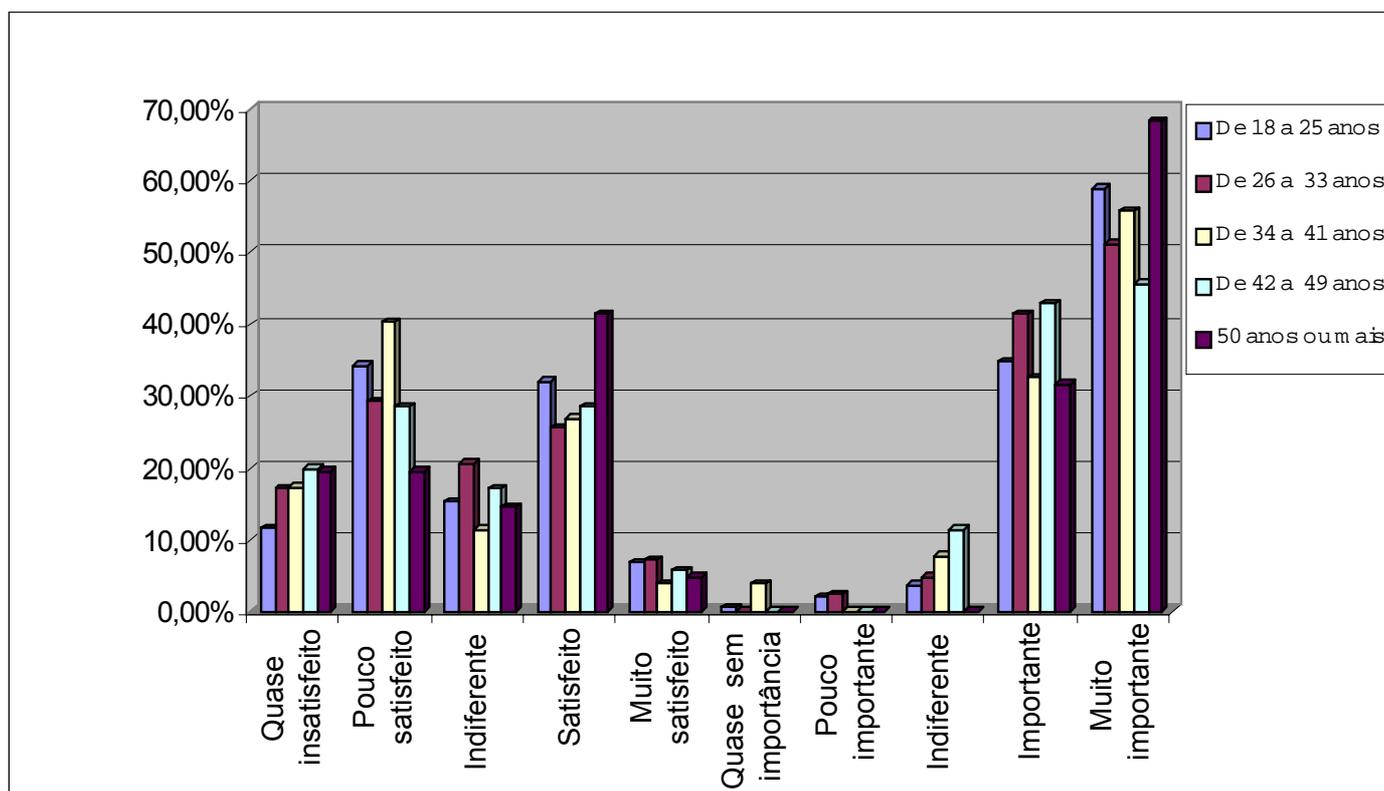
Do total dos entrevistados apenas 16,50% classificaram o atributo Limpeza dos Ônibus como indiferente com relação à satisfação e 2,50% indiferente com relação à importância.

4.30 Tabela 30 – Comparação entre o Grau de Satisfação e o Grau de Importância do Tempo de Deslocamento dos Ônibus por Faixa Etária.

	De 18 a 25 anos	(%)	De 26 a 33 anos	(%)	De 34 a 41 anos	(%)	De 42 a 49 anos	(%)	50 anos ou mais	(%)	Total
Quase insatisfeito	22	11,58	14	17,07	9	17,31	7	20,00	8	19,51	60
Pouco satisfeito	65		24	29,27	21	40,38	10	28,57	8	19,51	128
Indiferente	29	15,26	17	20,73	6	11,54	6	17,14	6	14,63	64
Satisfeito	61	32,11	21	25,61	14	26,92	10	28,57	17	41,46	123
Muito satisfeito	13	6,84	6	7,32	2	3,85	2	5,71	2	4,88	25
Total	190	100,00	82	100,00	52	100,00	35	100,00	41	100,00	400
Quase s/ importância	1	0,53	0	0,00	2	3,85	0	0,00	0	0,00	3
Pouco importante	4	2,11	2	2,44	0	0,00	0	0,00	0	0,00	6
Indiferente	7	3,68	4	4,88	4	7,69	4	11,43	0	0,00	19
Importante	66	34,74	34	41,46	17	32,69	15	42,86	13	31,71	145
Muito importante	112	58,95	42	51,22	29	55,77	16	45,71	28	68,29	227
Total	190	100,00	82	100,00	52	100,00	35	100,00	41	100,00	400

Fonte: Dados da pesquisa

4.30 Gráfico 30 – Comparação entre o Grau de Satisfação e o Grau de Importância do Tempo de Deslocamento dos Ônibus por Faixa Etária.



Observa-se que 100% dos usuários com 50 anos ou mais atribuíram o grau de importante ou muito importante para o Tempo de Deslocamento dos Ônibus.

Os usuários de 34 a 41 anos de idade atribuíram a menor porcentagem para o grau de importância (88,46%), considerando o Tempo de Deslocamento dos Ônibus como importante ou muito importante.

Nota-se que a faixa etária que está mais insatisfeita com o Tempo de Deslocamento dos Ônibus é a de 34 a 41 anos, com 57,69% dos entrevistados, e dos usuários com 50 anos ou mais, 39,02% estão quase insatisfeitos ou pouco satisfeitos com o Tempo de Deslocamento dos Ônibus.

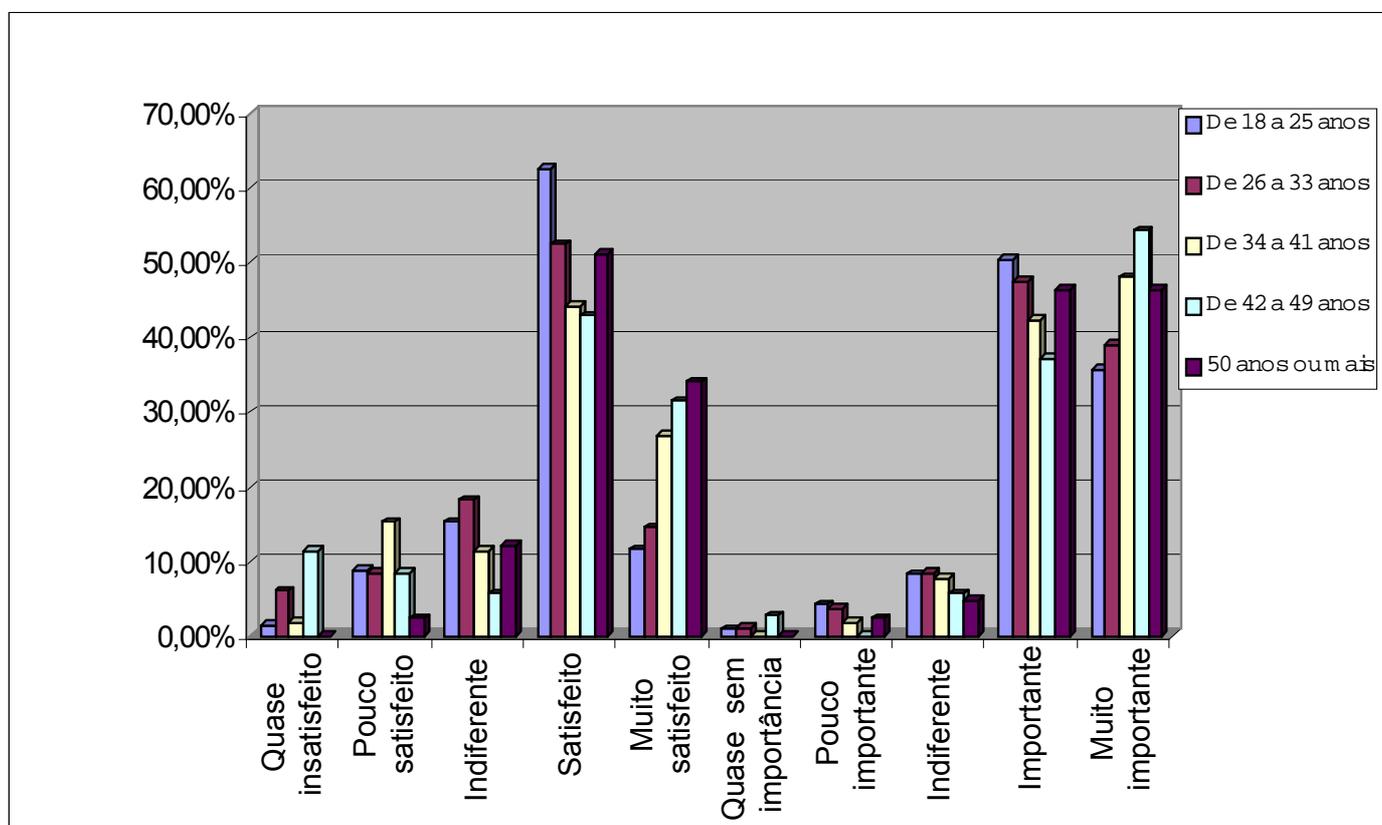
Dos usuários de 26 a 33 anos, a maior porcentagem entre as faixas etárias (20,73%) classificou o atributo como indiferente com relação à satisfação e a maior porcentagem de indiferença quanto ao grau de importância pertence à faixa de 42 a 49 anos, com 11,43%.

4.31 Tabela 31 – Comparação entre o Grau de Satisfação e o Grau de Importância do Preço da Passagem dos ônibus por Faixa Etária.

	De 18 a 25 anos	(%)	De 26 a 33 anos	(%)	De 34 a 41 anos	(%)	De 42 a 49 anos	(%)	50 anos ou mais	(%)	Total
Quase insatisfeito	62	32,63	27	32,93	18	34,62	11	31,43	10	24,39	128
Pouco satisfeito	77	40,53	27	32,93	17	32,69	14	40,00	15	36,59	150
Indiferente	24	12,63	4	4,88	2	3,85	4	11,43	6	14,63	40
Satisfeito	24	12,63	17	20,73	10	19,23	3	8,57	4	9,76	58
Muito satisfeito	3	1,58	7	8,54	5	9,62	3	8,57	6	14,63	24
Total	190	100,00	82	100,00	52	100,00	35	100,00	41	100,00	400
Quase s/ importância	1	0,53	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	1
Pouco importante	5	2,63	0	0,00	2	3,85	0	0,00	2	4,88	9
Indiferente	4	2,11	3	3,66	3	5,77	2	5,71	2	4,88	14
Importante	31	16,32	17	20,73	8	15,38	5	14,29	8	19,51	69
Muito importante	149	78,42	62	75,61	39	75,00	28	80,00	29	70,73	307
Total	190	100,00	82	100,00	52	100,00	35	100,00	41	100,00	400

Fonte: Dados da pesquisa

4.31 Gráfico 31 – Comparação entre o Grau de Satisfação e o Grau de Importância do Preço da Passagem dos ônibus por Faixa Etária.



Verifica-se que os usuários de 26 a 33 anos de idade atribuíram a maior porcentagem para o grau de importância (96,34%), considerando o Preço da Passagem dos ônibus como importante ou muito importante.

Os usuários com 50 anos ou mais atribuíram ao Preço da Passagem o menor percentual, que foi de 90,24%, considerando este atributo como importante ou muito importante.

Percebe-se que a faixa etária que está mais insatisfeita com o Preço da Passagem é a de 18 a 25 anos, com 73,16% dos entrevistados. Os usuários com 50 anos ou mais obtiveram a menor insatisfação percentual com 60,98%, ou seja, 24,39% destes usuários estão satisfeitos ou muito satisfeitos e 14,63% estão indiferentes com o Preço da Passagem dos ônibus.

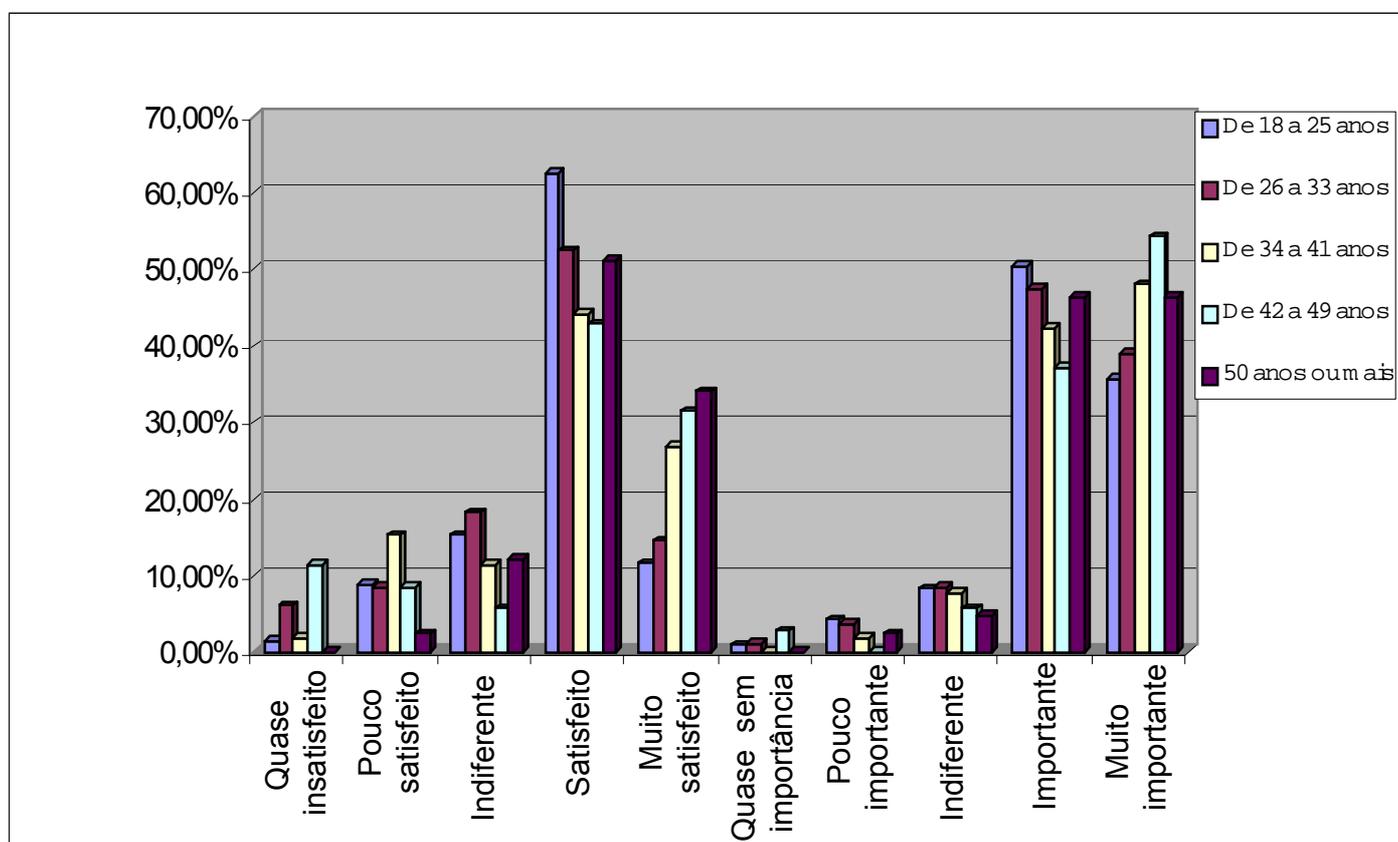
Somente 1,58% dos usuários de 18 a 26 anos estão muito satisfeitos com o Preço da Passagem dos ônibus.

4.32 Tabela 32 – Comparação entre o Grau de Satisfação e o Grau de Importância das Facilidades do Terminal por Faixa Etária.

	De 18 a 25 anos	(%)	De 26 a 33 anos	(%)	De 34 a 41 anos	(%)	De 42 a 49 anos	(%)	50 anos ou mais	(%)	Total
Quase insatisfeito	3	1,58	5	6,10	1	1,92	4	11,43	0	0,00	13
Pouco satisfeito	17	8,95	7	8,54	8	15,38	3	8,57	1	2,44	36
Indiferente	29	15,26	15	18,29	6	11,54	2	5,71	5	12,20	57
Satisfeito	119	62,63	43	52,44	23	44,23	15	42,86	21	51,22	221
Muito satisfeito	22	11,58	12	14,63	14	26,92	11	31,43	14	34,15	73
Total	190	100,00	82	100,00	52	100,00	35	100,00	41	100,00	400
Quase s/ importância	2	1,05	1	1,22	0	0,00	1	2,86	0	0,00	4
Pouco importante	8	4,21	3	3,66	1	1,92	0	0,00	1	2,44	13
Indiferente	16	8,42	7	8,54	4	7,69	2	5,71	2	4,88	31
Importante	96	50,53	39	47,56	22	42,31	13	37,14	19	46,34	189
Muito importante	68	35,79	32	39,02	25	48,08	19	54,29	19	46,34	163
Total	190	100,00	82	100,00	52	100,00	35	100,00	41	100,00	400

Fonte: Dados da pesquisa

4.32 Gráfico 32 – Comparação entre o Grau de Satisfação e o Grau de Importância das Facilidades do Terminal por Faixa Etária.



Observa-se que os usuários mais satisfeitos com as Facilidades do Terminal são os que possuem 50 anos ou mais de idade, com um percentual de 85,37% de satisfação.

Os usuários desta faixa etária também obtiveram o maior percentual (92,68%), quanto à importância deste atributo. Com o menor percentual, com relação à importância (86,32%), ficaram os usuários com faixa de idade de 18 a 25 anos.

Com faixa de 26 a 33 anos de idade houve a maior porcentagem, (18,29%) de entrevistados que são indiferentes em relação à satisfação do atributo Facilidades do Terminal. A faixa etária de menor porcentagem quanto à indiferença deste atributo foram os entrevistados de 34 a 42 anos, com uma porcentagem de apenas 5,71%.

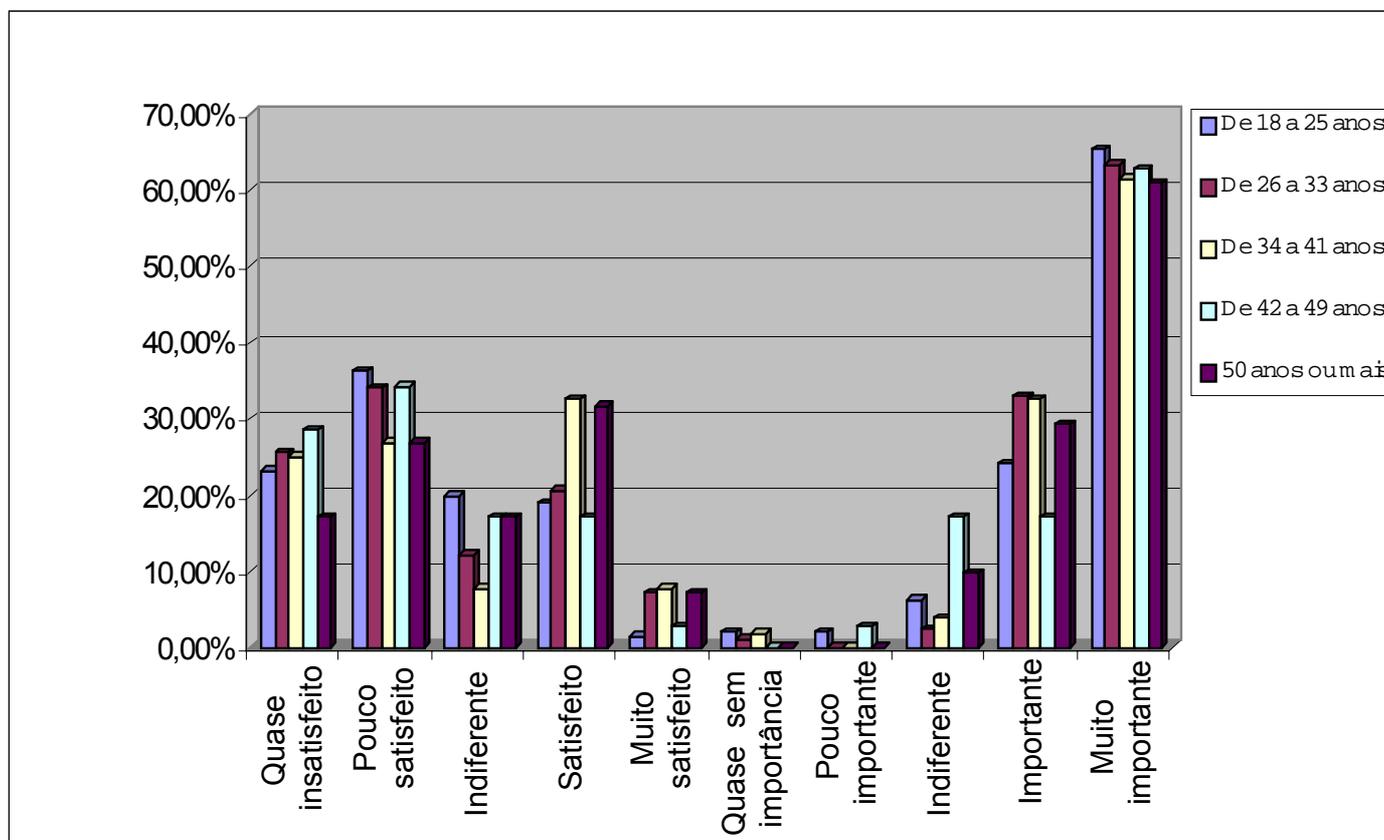
Somente 11,58% dos usuários de 18 a 25 anos estão muito satisfeitos com as Facilidades do Terminal.

4.33 Tabela 33 – Comparação entre o Grau de Satisfação e o Grau de Importância da Lotação dos Ônibus por Faixa Etária.

	De 18 a 25 anos	(%)	De 26 a 33 anos	(%)	De 34 a 41 anos	(%)	De 42 a 49 anos	(%)	50 anos ou mais	(%)	Total
Quase insatisfeito	44	23,16	21	25,61	13	25,00	10	28,57	7	17,07	95
Pouco satisfeito	69	36,32	28	34,15	14	26,92	12	34,29	11	26,83	134
Indiferente	38	20,00	10	12,20	4	7,69	6	17,14	7	17,07	65
Satisfeito	36	18,95	17	20,73	17	32,69	6	17,14	13	31,71	89
Muito satisfeito	3	1,58	6	7,32	4	7,69	1	2,86	3	7,32	17
Total	190	100,00	82	100,00	52	100,00	35	100,00	41	100,00	400
Quase s/ importância	4	2,11	1	1,22	1	1,92	0	0,00	0	0,00	6
Pouco importante	4	2,11	0	0,00	0	0,00	1	2,86	0	0,00	5
Indiferente	12	6,32	2	2,44	2	3,85	6	17,14	4	9,76	26
	46	24,21	27	32,93	17	32,69	6	17,14		29,27	108
Muito importante	124	65,26	52		32	61,54	22	62,86	25	60,98	255
	190	100,00	82	100,00	52	100,00		100,00	41	100,00	400

Fonte: Dados da pesquisa

4.33 Gráfico 33 – Comparação entre o Grau de Satisfação e o Grau de Importância da Lotação dos Ônibus por Faixa Etária.



Nota-se que os usuários menos satisfeitos com a Lotação dos Ônibus possuem de 42 a 49 anos, com 62,86% de insatisfação. Os usuários mais satisfeitos, com 40,38% de satisfação, possuem de 34 a 41 anos de idade.

Dos usuários com idade de 26 a 33 anos, 96,34% destes atribuíram o grau de importante ou muito importante para o atributo Lotação dos Ônibus. A faixa de idade que atribuiu o menor grau de importância para o atributo foram os usuários com idade de 42 a 49 anos, com um percentual de 80,00%.

Nenhum usuário com 50 anos ou mais atribuiu o grau quase sem importância ou pouco importante para este atributo.

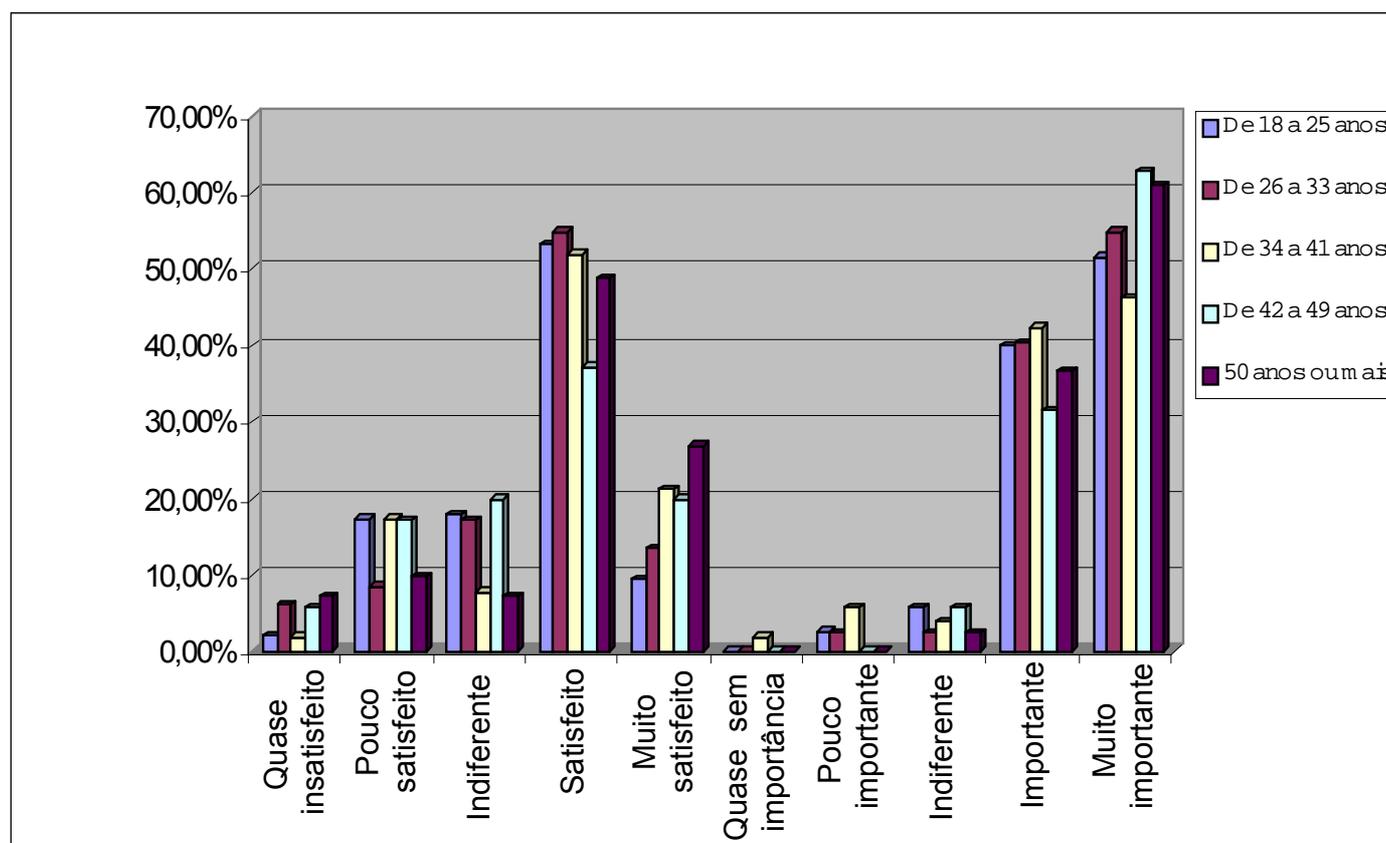
Apenas 1,58% dos usuários com idade de 18 a 25 anos estão muito satisfeitos com a Lotação dos Ônibus.

4.34 Tabela 34 – Comparação entre o Grau de Satisfação e o Grau de Importância do Conforto dos Ônibus por Faixa Etária.

	De 18 a 25 anos	(%)	De 26 a 33 anos	(%)	De 34 a 41 anos	(%)	De 42 a 49 anos	(%)	50 anos ou mais		Total
Quase insatisfeito	4	2,11	5	6,10	1		2	5,71	3		15
Pouco satisfeito		17,37		8,54	9	17,31		17,14	4	9,76	59
Indiferente	34	17,89	14		4	7,69	7	20,00	3	7,32	62
Satisfeito	101	53,16	45	54,88	27	51,92		37,14		48,78	206
Muito satisfeito	18		11	13,41	11	21,15	7		11	26,83	58
Total	190	100,00	82	100,00		100,00	35	100,00		100,00	400
Quase s/ importância	0		0	0,00	1	1,92	0		0	0,00	1
	5	2,63		2,44	3	5,77		0,00	0	0,00	10
Indiferente	11		2	2,44		3,85	2	5,71	1		18
Importante	76	40,00	33	40,24	22	42,31		31,43	15	36,59	157
	98	51,58	45	54,88	24	46,15		62,86	25	60,98	214
Total	190	100,00	82	100,00	52		35	100,00	41	100,00	400

Fonte: Dados da pesquisa

4.34 Gráfico 34 – Comparação entre o Grau de Satisfação e o Grau de Importância do Conforto dos Ônibus por Faixa Etária.



Os entrevistados com 50 anos ou mais de idade atribuíram a maior porcentagem (97,57%) para o grau de importância do atributo Conforto dos Ônibus, sendo que nenhum destes entrevistados optou pelo grau de pouco satisfeito ou quase insatisfeito.

Esta faixa etária também apresentou com a maior porcentagem (75,61%) para o grau de satisfação deste atributo.

Dos usuários satisfeitos, a faixa de menor percentual (57,14%) foram os que possuem idade de 42 a 47 anos.

Nenhum usuário com 50 anos ou mais atribuiu o grau quase sem importância ou pouco importante para este atributo.

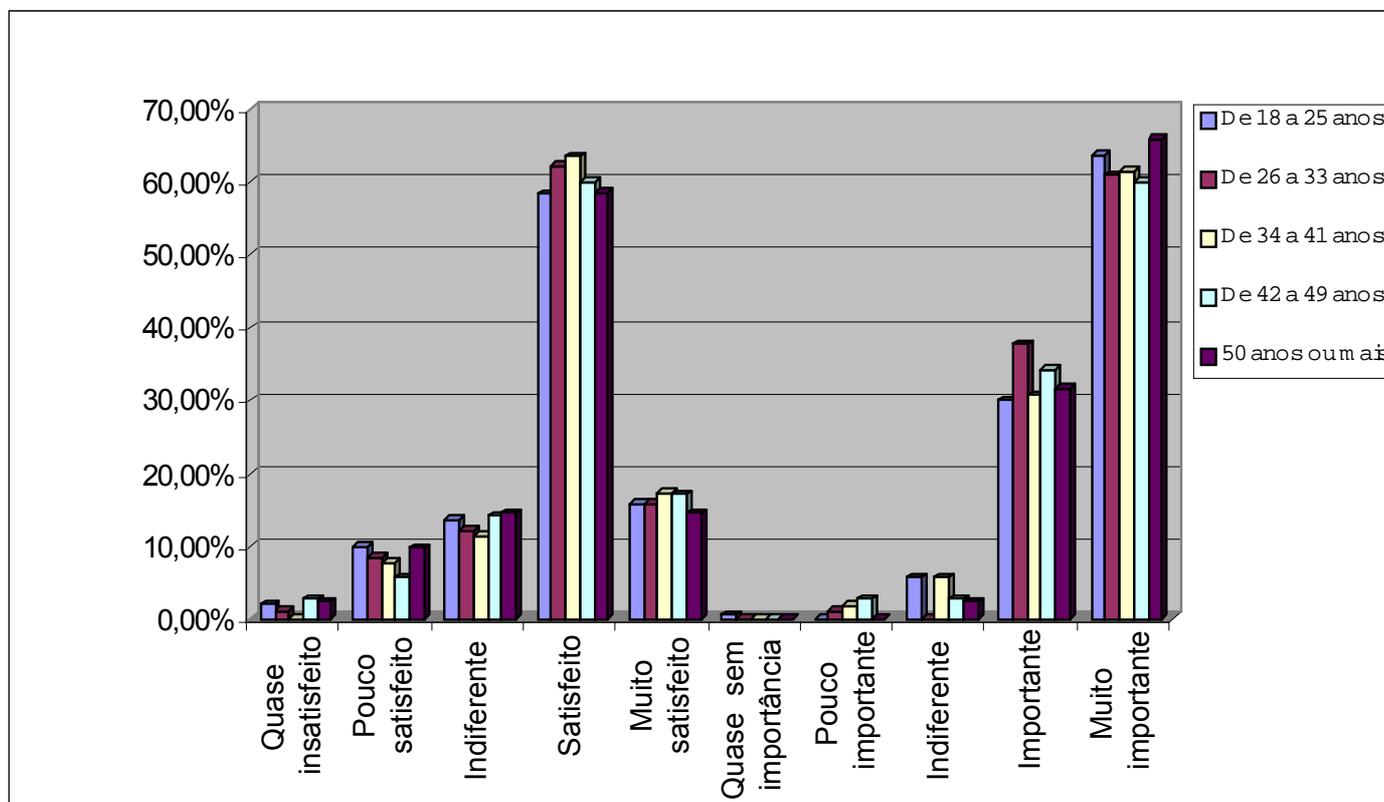
Apenas 14,64% dos entrevistados com idade de 26 a 33 anos estão quase satisfeitos ou pouco insatisfeitos com o Conforto dos Ônibus.

4.35 Tabela 35 – Comparação entre o Grau de Satisfação e o Grau de Importância da Limpeza dos Ônibus por Faixa Etária.

	De 18 a 25 anos	(%)	De 26 a 33 anos	(%)	De 34 a 41 anos	(%)	De 42 a 49 anos	(%)	50 anos ou mais	(%)	Total
	4	2,11	1	1,22	0	0,00	2,86	2,44			
Pouco satisfeito	19	10,00	7	8,54	4	7,69	2	4	9,76	36	
Indiferente	26	13,68	10		6	11,54	5	14,29	6	14,63	53
Satisfeito	111	58,42	51	62,20	33	63,46	60,00	24	58,54	240	
Muito satisfeito		15,79		15,85	9	17,31	6	17,14	6	14,63	64
Total		100,00	82	100,00	52	100,00	35	100,00		100,00	400
Quase s/ importância	1	0,53	0	0,00	0	0,00	0	0	0,00	1	
Pouco importante	0	0,00		1,22		1,92	1	2,86	0	0,00	3
	11	5,79		0,00	3	5,77		2,86	1		16
Importante	57	30,00	31		16	30,77		34,29	13		129
Muito importante		63,68	50	60,98		61,54	21	60,00	27	65,85	251
Total	190	100,00	82		52	100,00	35		41	100,00	400

Fonte: Dados da pesquisa

4.35 Gráfico 35 – Comparação entre o Grau de Satisfação e o Grau de Importância da Limpeza dos Ônibus por Faixa Etária.



Os usuários com faixa etária de 26 a 33 anos atribuíram a maior porcentagem (98,78%) para o grau de importância do atributo Limpeza dos Ônibus. A faixa etária composta pelos usuários de 34 a 41 anos foi a que mostrou a menor porcentagem, (92,31%) com relação à importância deste atributo.

Observa-se que, dos 400 usuários entrevistados, somente um, com faixa etária de 18 a 25 anos, atribuiu o grau de quase sem importância para a Limpeza dos Ônibus.

A faixa de idade com maior porcentagem (80,77%) de satisfação está nos usuários de 34 a 41 anos e a menor (73,17%) está nos entrevistados com 50 anos ou mais.

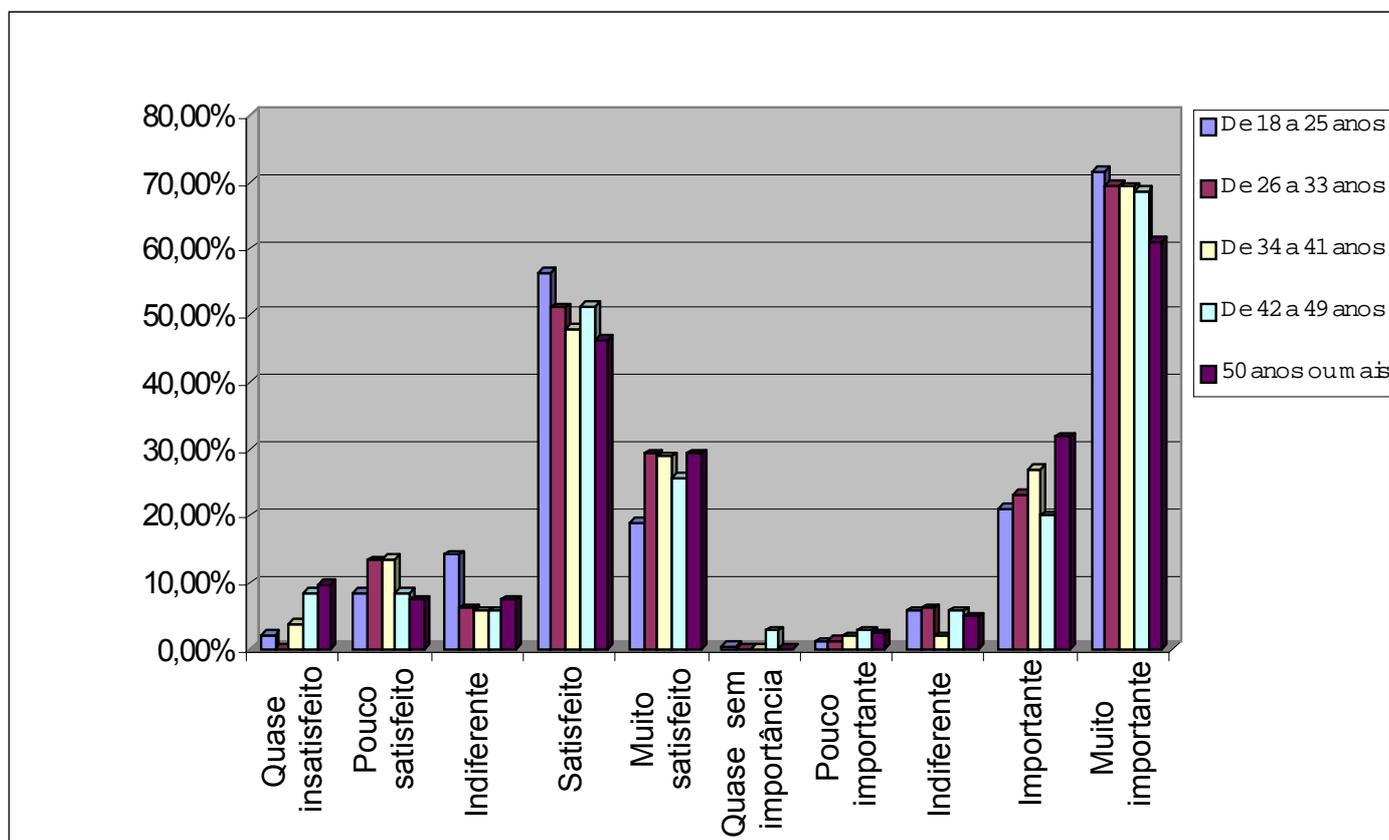
A maior porcentagem com relação ao grau indiferente para a satisfação foi de 14,63% dos entrevistados na faixa etária de 50 anos ou mais e a menor foi de 12,20%, pertencente aos usuários com faixa etária de 26 a 33 anos.

4.36 Tabela 36 – Comparação entre o Grau de Satisfação e o Grau de Importância da Segurança dentro do Terminal por Faixa Etária.

	De 18 a 25 anos	(%)	De 26 a 33 anos	(%)	De 34 a 41 anos		De 42 a 49 anos	(%)	50 anos ou mais	(%)	Total
	4		0	0,00	2	3,85	3	8,57	4		13
Pouco satisfeito	16	8,42	11	13,41	7	13,46	3	8,57		7,32	40
Indiferente	27	14,21	5		3	5,77	2	5,71	3	7,32	40
Satisfeito		56,32	42		25	48,08	18	51,43	19	46,34	211
Muito satisfeito		18,95	24	29,27		28,85	9		12	29,27	
Total	190	100,00	82	100,00		100,00	35	100,00	41	100,00	400
Quase s/ importância	1	0,53	0	0,00	0	0,00	1	2,86	0	0,00	2
Pouco importante	2	1,05	1	1,22	1	1,92	1	2,86	1	2,44	6
Indiferente	11	5,79	5	6,10	1	1,92	2	5,71	2	4,88	21
Importante	40	21,05	19	23,17	14	26,92	7		13	31,71	93
Muito importante	136	71,58	57		36	69,23	24	68,57	25	60,98	278
	190	100,00	82	100,00	52	100,00		100,00	41	100,00	400

Fonte: Dados da pesquisa

4.36 Gráfico 36 – Comparação entre o Grau de Satisfação e o Grau de Importância da Segurança dentro do Terminal por Faixa Etária.



Percebe-se pelo gráfico que a imensa maioria dos usuários, independentemente da faixa etária, acham importante ou muito importante a Segurança dentro do Terminal.

A faixa etária de 34 a 41 anos foi a que atribuiu a maior porcentagem (96,15%) para o grau de importância do atributo Segurança dentro do Terminal, classificando-o como importante ou muito importante. A menor porcentagem neste caso foi de 92,34%, enfatizado pela faixa etária de 26 a 33 anos.

Quanto à satisfação no geral, uma grande parte dos entrevistados estão satisfeitos ou muito satisfeitos, mas a faixa de idade que demonstrou maior porcentagem neste atributo foram os usuários com faixa etária de 26 a 33 anos, com 80,49%.

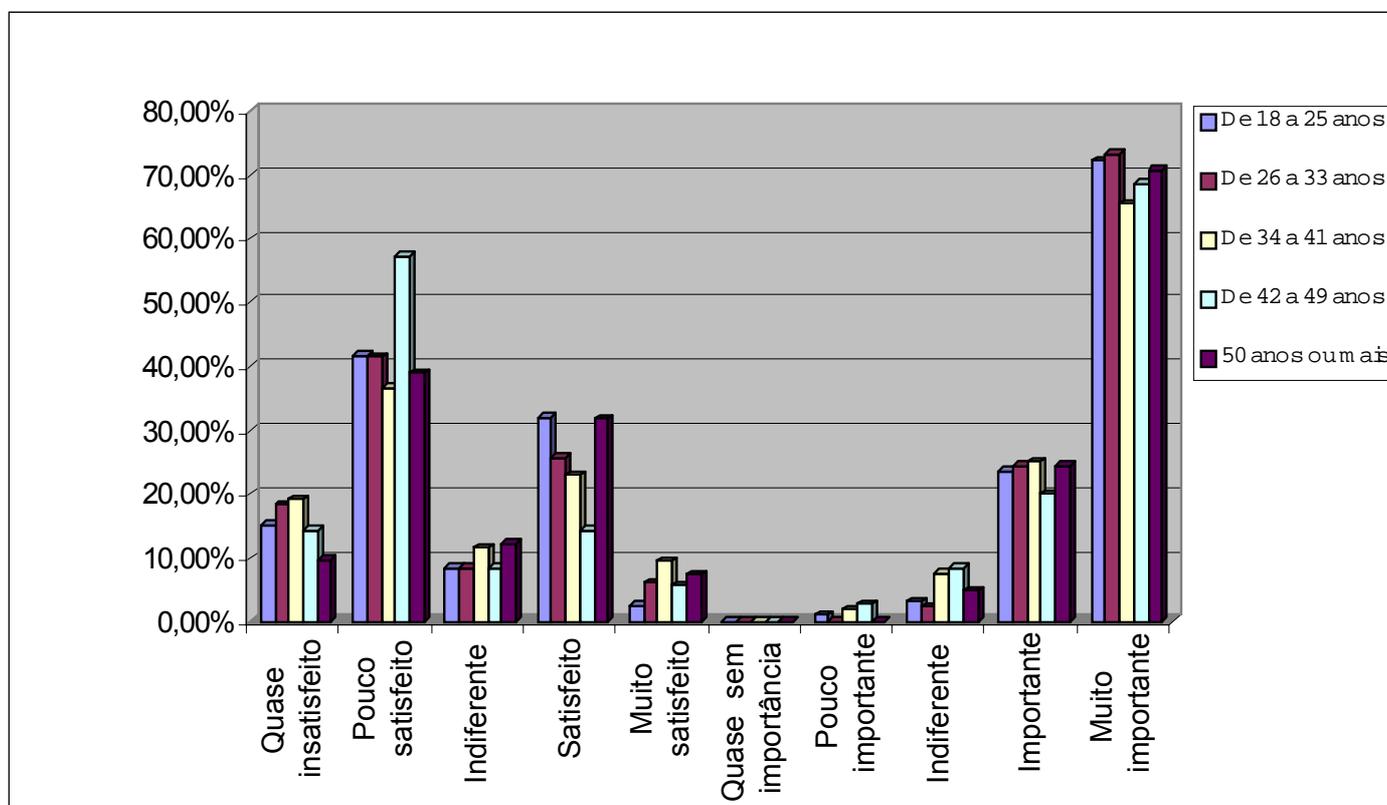
Observa-se que somente 1,22% dos entrevistados com faixa de idade de 26 a 33 anos, atribuiu o grau de quase sem importância ou pouco importante para a Segurança dentro do Terminal.

4.37 Tabela 37 – Comparação entre o Grau de Satisfação e o Grau de Importância da Distribuição dos Horários dos Ônibus por Faixa Etária.

	De 18 a 25 anos	(%)	anos	(%)	De 34 a 41 anos	(%)	De 42 a 49 anos	(%)	50 anos ou mais	(%)	
Quase insatisfeito	29	15,26		18,29	10	19,23	5	14,29	4	9,76	63
Pouco satisfeito	79	41,58	34	41,46	19	36,54	20		16	39,02	168
Indiferente	16	8,42		8,54	6	11,54	3	8,57	5	12,20	
Satisfeito	61	32,11	21	25,61	12		5	14,29	13	31,71	112
Muito satisfeito		2,63	5	6,10	5	9,62	2	5,71	3	7,32	20
Total	190	100,00	82		52	100,00	35	100,00	41	100,00	400
	0	0,00	0	0,00	0	0,00		0,00	0	0,00	0
Pouco importante	2		0	0,00	1	1,92	1	2,86	0	0,00	4
Indiferente	6	3,16	2	2,44		7,69	3	8,57	2	4,88	17
Importante	45	23,68	20	24,39	13	25,00	7	20,00	10	24,39	95
Muito importante	137	72,11	60	73,17	34	65,38	24		29	70,73	
Total	190	100,00	82	100,00		100,00	35	100,00	41	100,00	400

Fonte: Dados da pesquisa

4.37 Gráfico 37 – Comparação entre o Grau de Satisfação e o Grau de Importância da Distribuição dos Horários dos Ônibus por Faixa Etária.



Verifica-se pela distribuição das barras do gráfico, que a grande maioria dos usuários, independentemente da faixa etária, acham importante ou muito importante o atributo Distribuição dos horários dos Ônibus.

A faixa etária de 26 a 33 anos foi a que atribuiu a maior porcentagem (97,56%) para o grau de importância do atributo Distribuição dos Horários dos Ônibus, classificando-o como importante ou muito importante. A menor porcentagem neste caso foi de 88,57%, assinalado pela faixa etária de 42 a 49 anos.

Quanto à satisfação no geral, a maioria dos entrevistados estão pouco satisfeitos ou quase insatisfeitos, mas a faixa de idade que demonstrou maior porcentagem neste atributo foram os usuários com faixa etária de 42 a 49 anos, com 71,43%, destacando-se das outras faixas etárias no caso do grau pouco satisfeito, com 57,14%.

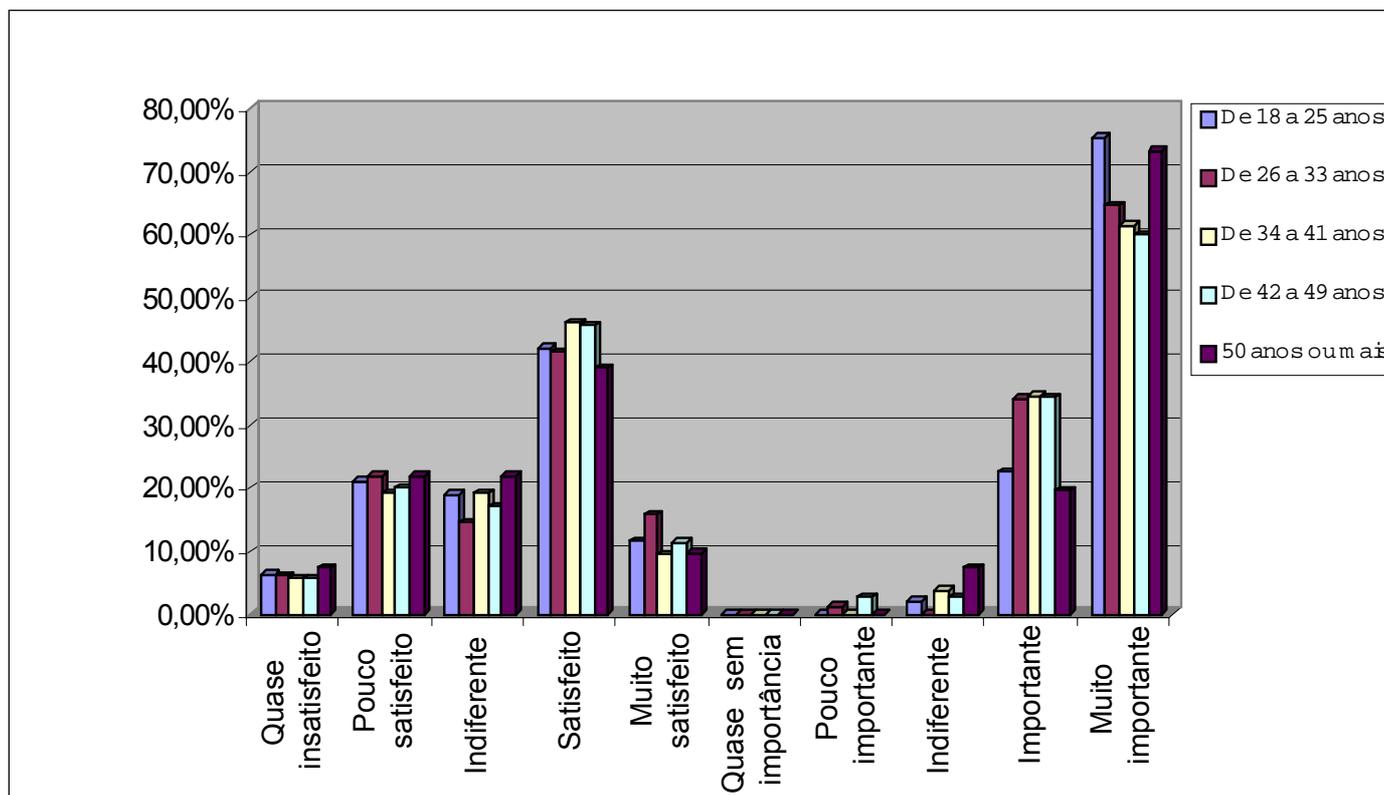
Nota-se que somente 20,00% dos entrevistados com faixa de idade de 42 a 49 anos atribuiu o grau satisfeito ou muito satisfeito, abaixo das porcentagens das outras faixas etárias que variaram de 31,71% a 39,03% para a Distribuição dos Horários dos Ônibus.

4.38 Tabela 38 – Comparação entre o Grau de Satisfação e o Grau de Importância da Segurança dos Usuários na Saída do Terminal por Faixa Etária.

	De 18 a 25 anos	(%)	De 26 a 33 anos	(%)	De 34 a 41 anos	(%)	De 42 a 49 anos	(%)	50 anos ou mais	(%)	Total
Quase insatisfeito	12	6,32		6,10		5,77	2		3		25
Pouco satisfeito	40	21,05	18	21,95	10	19,23	7	20,00	9	21,95	84
Indiferente		18,95	12	14,63	10	19,23	6	17,14		21,95	73
Satisfeito	80	42,11	34	41,46	24	46,15	16	45,71	16	39,02	170
Muito satisfeito	22	11,58	13	15,85	5	9,62		11,43		9,76	48
Total	190	100,00	82	100,00	52	100,00	35	100,00	41	100,00	400
Quase s/ importância		0,00		0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0
Pouco importante	0	0,00	1	1,22	0	0,00	1		0	0,00	2
Indiferente	4	2,11	0	0,00	2	3,85	1	2,86	3	7,32	10
Importante	43	22,63	28	34,15	18		12	34,29	8	19,51	109
Muito importante	143	75,26	53	64,63	32	61,54	21	60,00	30	73,17	279
Total	190	100,00	82	100,00	52	100,00	35	100,00	41	100,00	400

Fonte: Dados da pesquisa

4.38 Gráfico 38 – Comparação entre o Grau de Satisfação e o Grau de Importância da Segurança dos Usuários na Saída do Terminal por Faixa Etária.



Percebe-se que nenhum usuário que participou da pesquisa, independentemente de sua faixa etária, atribuiu o grau de quase sem importância para a Segurança dos Usuários na Saída do Terminal.

Somente 0,05% dos entrevistados atribuíram o grau pouco importante para este atributo.

Nota-se que a imensa maioria dos usuários, independentemente de suas idades, acham importante ou muito importante o atributo Segurança dos Usuários na Saída do Terminal.

A faixa etária de 26 a 33 anos foi a que atribuiu a maior porcentagem (98,78%) para o grau de importância do atributo Segurança dos Usuários na Saída do Terminal, classificando-o como importante ou muito importante. A menor porcentagem neste caso foi de 92,68%, mencionado pelos usuários com 50 anos ou mais de idade.

Quanto à satisfação no geral, um pouco mais da metade (54,50%) dos entrevistados estão satisfeitos ou muito satisfeitos. Neste caso, o maior percentual foi com os usuários de 26 a 33 anos, com 57,31%, e o menor percentual foi de 48,78%, com os usuários com 50 anos ou mais.

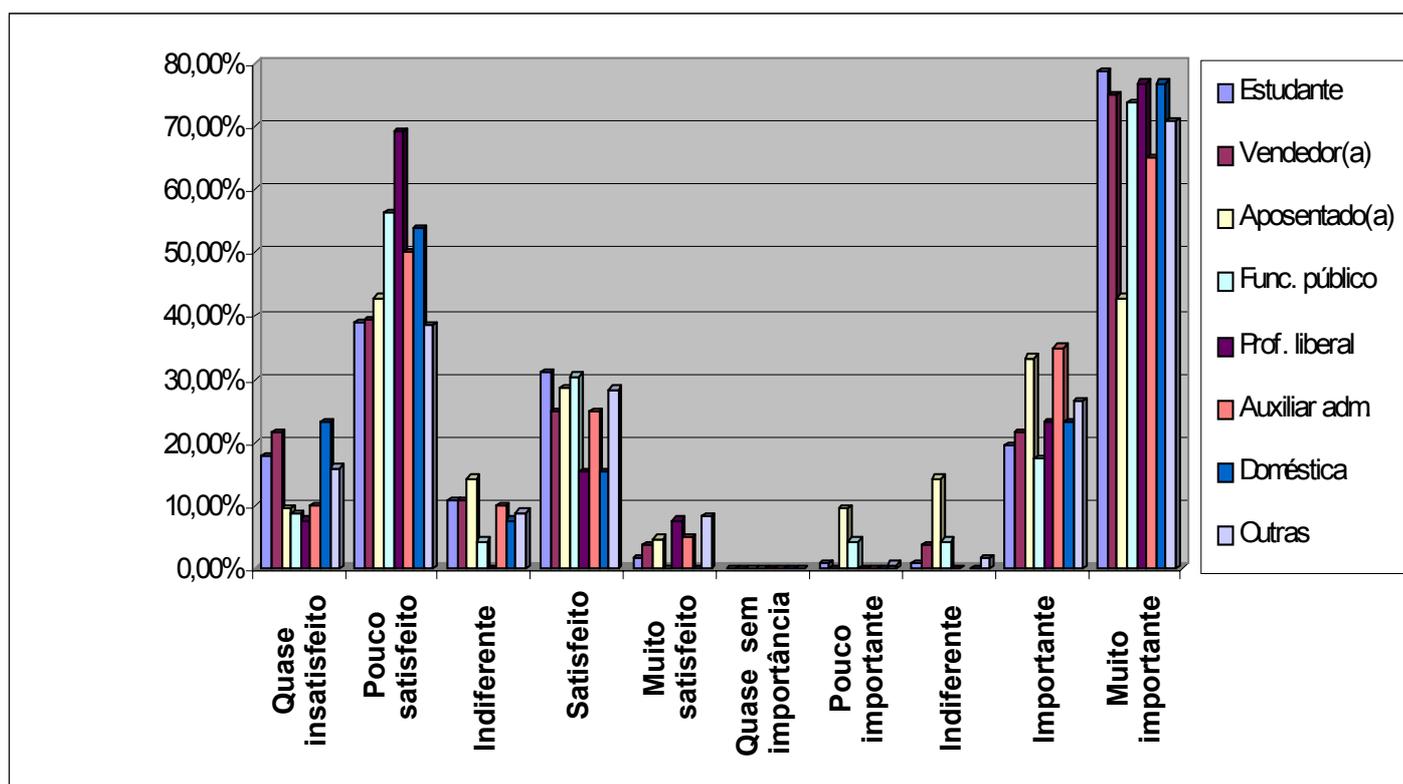
Os usuários mais insatisfeitos com a Segurança dos Usuários na Saída do Terminal são os mais idosos, ou seja, com 50 anos ou mais, correspondendo a 29,27% dos entrevistados desta faixa de idade.

4.39 Tabela 39 – Comparação entre o Grau de Satisfação e o Grau de Importância da Distribuição dos Horários dos Ônibus por Ocupação.

	Est.	(%)	Vend.(a)	(%)	Aposent.	(%)	Func. púb.	(%)	Prof. lib.	(%)	Aux. adm.	(%)	Domest.	(%)	Outras		Total
Quase insatisfeito	20	17,70		21,43	2		2		1		2		3	23,08	27	15,98	63
Pouco satisfeito	44	38,94		39,29	9	42,86	13	56,52	9	69,23	10	50,00	7	53,85	65	38,46	168
Indiferente	12	10,62	3	10,71	3	14,29	1	4,35	0	0,00	2	10,00	1	7,69	15	8,88	37
Satisfeito	35	30,97	7	25,00	6	28,57	7	30,43	2	15,38	5	25,00	2	15,38	48	28,40	112
Muito satisfeito	2	1,77	1	3,57	1	4,76	0	0,00	1	7,69	1	5,00	0	0,00	14	8,28	20
Total	113	100,00	28	100,00	21	100,00		100,00	13	100,00	20	100,00	13	100,00	169	100,00	400
Quase s/ importância	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0
Pouco importante	1	0,88		0,00	2	9,52	1	4,35		0,00		0,00	0	0,00	1	0,59	5
Indiferente	1	0,88	1	3,57	3	14,29	1	4,35	0	0,00	0	0,00	0	0,00	3	1,78	9
Importante	22	19,47	6	21,43	7	33,33	4	17,39	3	23,08	7	35,00	3	23,08	45	26,63	97
Muito importante	89	78,76	21	75,00	9	42,86	17	73,91	10	76,92	13	65,00	10	76,92	120	71,01	289
Total	113	100,00	28	100,00	21	100,00	23	100,00	13	100,00	20	100,00	13	100,00	169	100,00	400

Fonte: Dados da pesquisa

4.39 Gráfico 39 – Comparação entre o Grau de Satisfação e o Grau de Importância da Distribuição dos Horários dos Ônibus por Ocupação.



Verifica-se que nenhum usuário atribuiu o grau de quase sem importância para a Distribuição dos Horários dos Ônibus, independentemente de sua ocupação.

Os aposentados obtiveram as maiores porcentagens em relação às outras ocupações nos graus de pouco importante e indiferente, com 9,52% e 14,29%, respectivamente.

Os profissionais liberais destacaram-se perante as outras ocupações no grau de satisfação, com 69,23%. A maior parte das ocupações teve menos de 50% neste grau.

No grau muito importante, para a Distribuição dos Horários dos Ônibus, os aposentados destoaram das outras ocupações, com uma porcentagem de apenas 42,86%, sendo que a segunda porcentagem mais baixa é de 65,00%, que são os auxiliares administrativos.

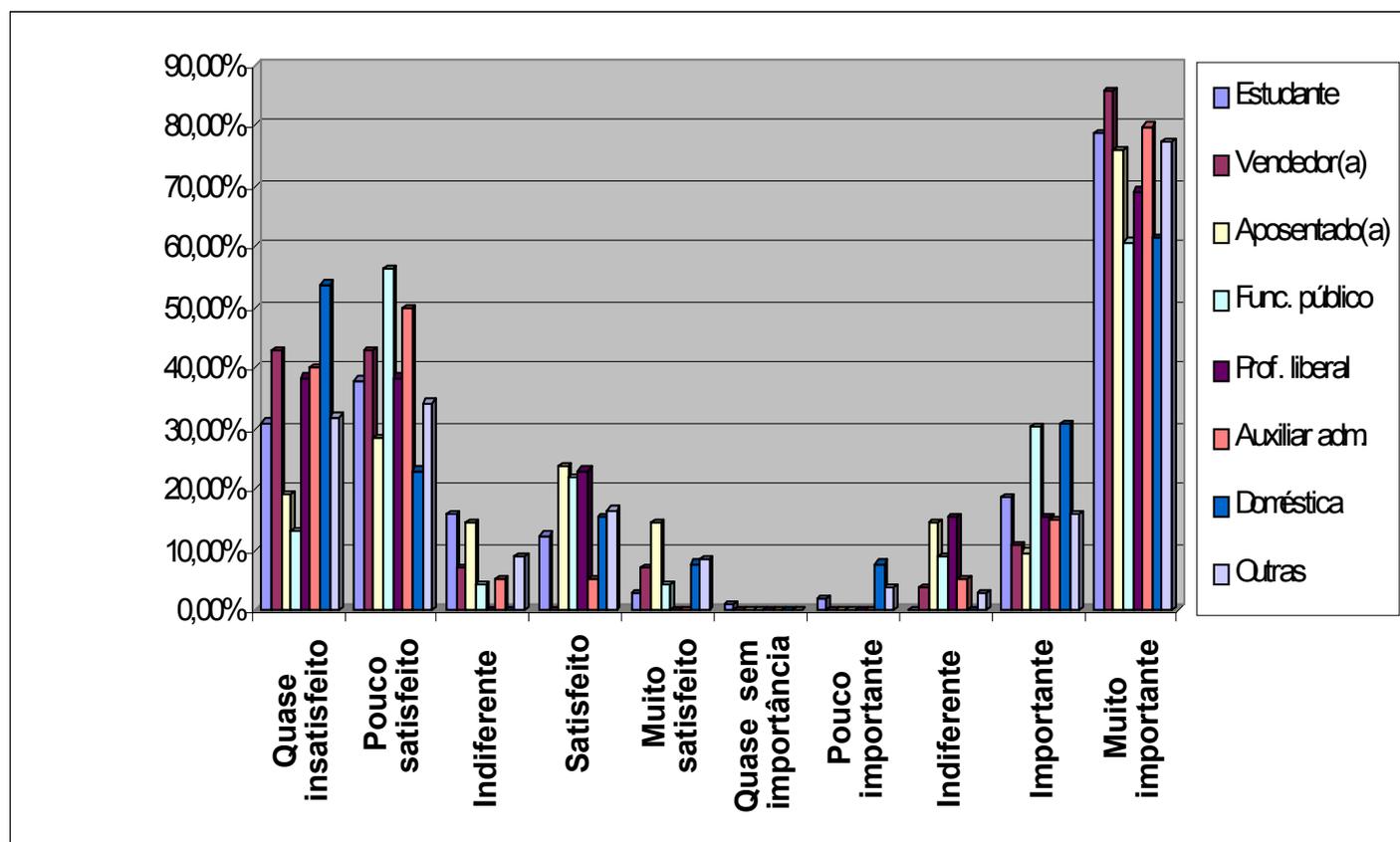
Observa-se pelo gráfico que, independentemente da ocupação, a imensa maioria dos usuários atribuíram o grau importante ou muito importante para a Distribuição dos Horários dos Ônibus. Os profissionais liberais, as domésticas e os auxiliares administrativos corroboraram com 100% neste caso.

4.40 Tabela 40 – Comparação entre o Grau de Satisfação e o Grau de Importância do Preço da Passagem por Ocupação.

	Est.	(%)	Vend.(a)	(%)	Aposent.	(%)	Func. públ.	(%)	Prof. lib.	(%)	Aux. adm.	(%)	Domest.	(%)	Outras		Total
Quase insatisfeito	35		12	42,86	4	19,05	3	13,04		38,46		40,00	7	53,85	54	31,95	128
Pouco satisfeito	43	38,05	12	42,86	6	28,57	13		5	38,46	10	50,00	3	23,08	58	34,32	150
Indiferente	18	15,93	2	7,14	3	14,29	1	4,35	0	0,00	1	5,00	0	0,00	15	8,88	40
Satisfeito	14	12,39	0	0,00	5	23,81	5	21,74	3	23,08	1	5,00	2	15,38	28	16,57	58
Muito satisfeito	3		2		3	14,29	1	4,35	0	0,00	0	0,00	1	7,69	14	8,28	24
Total	113	100,00	28	100,00	21	100,00	23	100,00	13	100,00	20	100,00	13	100,00	169	100,00	400
Quase s/ importância		0,88	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	1
Pouco importante	2		0	0,00	0	0,00		0,00	0		0	0,00	1	7,69	6	3,55	9
Indiferente		0,00	1	3,57	3	14,29	2	8,70	2	15,38	1	5,00	0	0,00	5	2,96	14
Importante		18,58	3	10,71	2	9,52	7	30,43	2	15,38	3	15,00	4	30,77	27	15,98	69
Muito importante	89	78,76	24	85,71	16	76,19	14	60,87	9	69,23	16	80,00	8	61,54	131	77,51	307
Total	113	100,00	28	100,00	21	100,00		100,00	13	100,00	20	100,00	13	100,00	169	100,00	400

Fonte: Dados da pesquisa

4.40 Gráfico 40 – Comparação entre o Grau de Satisfação e o Grau de Importância do Preço da Passagem por Ocupação.



Observa-se que somente dez usuários atribuíram o grau de quase sem importância ou pouco importante para o Preço da Passagem.

Os funcionários públicos obtiveram a maior porcentagens em relação às outras ocupações no grau pouco importante, com 56,52%.

As domésticas destacaram-se perante as outras ocupações no grau quase insatisfeito, com 53,85%. Todas as outras ocupações tiveram menos de 43% neste grau.

No grau muito importante para o Preço da Passagem, os vendedores foram os que atribuíram o percentual mais alto, com 85,71%. O percentual mais baixo (60,87%) foi atribuído para os funcionários públicos

Observa-se pelo gráfico que a grande maioria dos usuários não estão satisfeitos com o Preço da Passagem, sendo que o maior percentual de insatisfação (90,00%) foi atribuído pelos auxiliares administrativos.

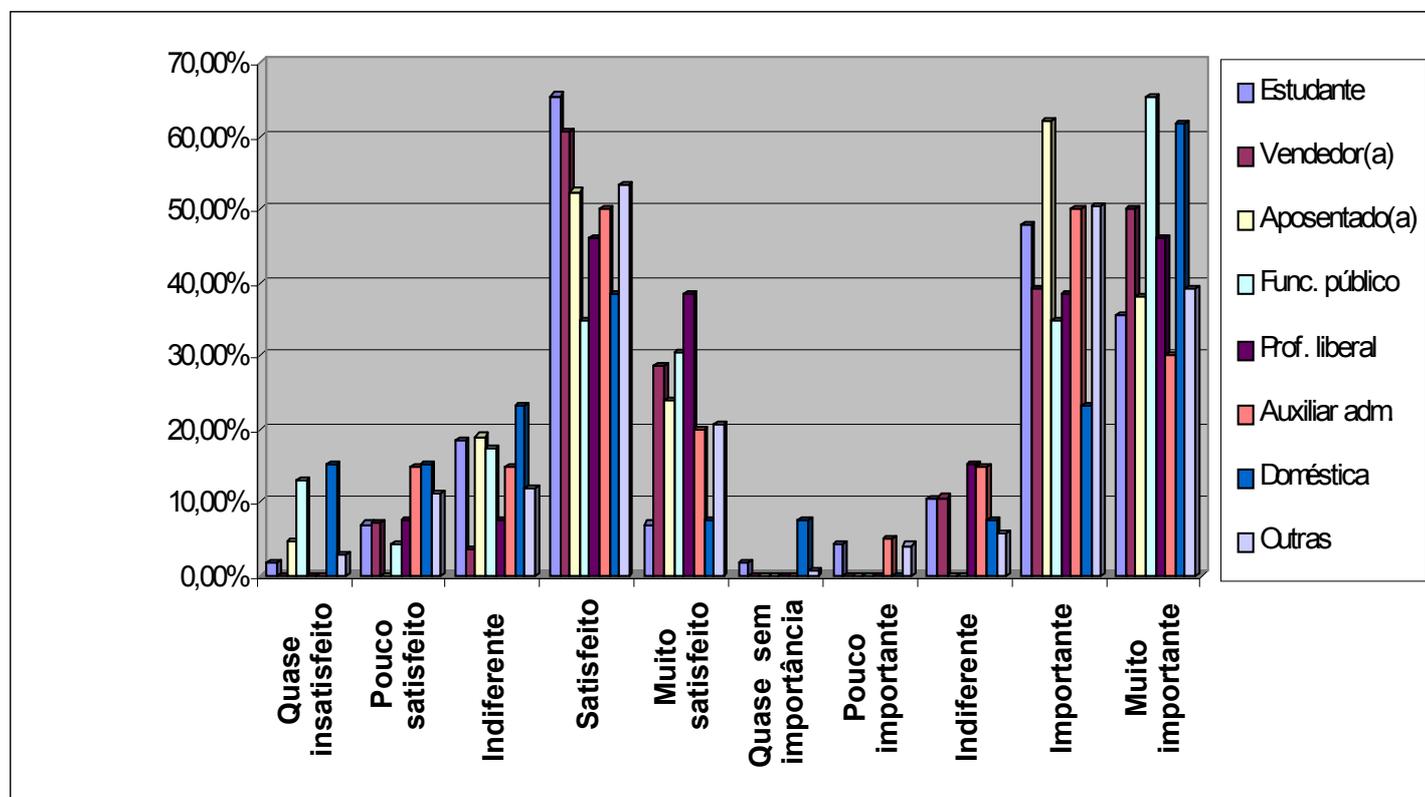
Os aposentados são exceção, sendo que a minoria deles (47,62%) estão pouco satisfeitos ou quase insatisfeitos com o Preço da Passagem.

4.41 Tabela 41 – Comparação entre o Grau de Satisfação e o Grau de Importância das Facilidades do Terminal por Ocupação.

	Est.	(%)	Vend.(a)	(%)	Aposent.	(%)	Func. públ.	(%)	Prof. lib.	(%)	Aux. adm.	(%)	Domest.	(%)	Outras	(%)	Total
Quase insatisfeito	2	1,77	0	0,00	1	4,76	3	13,04		0,00	0	0,00		15,38	5	2,96	13
Pouco satisfeito	8	7,08	2	7,14	0	0,00	1	4,35	1	7,69	3	15,00	2	15,38	19	11,24	36
Indiferente	21	18,58	1	3,57	4	19,05		17,39	1	7,69	3	15,00	3	23,08		11,83	57
Satisfeito	74	65,49	17		11	52,38	8	34,78	6	46,15	10		5	38,46	90	53,25	221
Muito satisfeito	8	7,08	8	28,57		23,81	7		5	38,46	4	20,00	1	7,69	35	20,71	73
Total	113	100,00	28	100,00	21	100,00	23	100,00	13	100,00	20	100,00	13	100,00	169	100,00	400
Quase s/ importância	2	1,77	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	1	7,69	1	0,59	4
Pouco importante	5	4,42	0	0,00	0	0,00	0		0	0,00	1		0	0,00	7		13
Indiferente	12		3	10,71	0	0,00		0,00	2		3		1	7,69		5,92	31
	54	47,79	11	39,29	13	61,90	8	34,78	5	38,46	10	50,00	3	23,08	85	50,30	189
Muito importante	40	35,40	14	50,00	8	38,10		65,22	6	46,15	6	30,00	8	61,54	66	39,05	163
	113	100,00	28	100,00	21	100,00	23	100,00	13	100,00	20		13	100,00	169	100,00	400

Fonte: Dados da pesquisa

4.41 Gráfico 41 – Comparação entre o Grau de Satisfação e o Grau de Importância das Facilidades do Terminal por Ocupação.



Percebeu-se que a maioria dos usuários, independentemente da ocupação, estão satisfeitos ou muito satisfeitos com as Facilidades do Terminal.

O maior percentual foi salientado pelos vendedores (89,28%). A única exceção foram as domésticas, com o menor percentual (46,15%) de satisfação.

Somente 4 usuários atribuíram o grau de quase sem importância para o atributo Facilidades do Terminal.

Os aposentados e os funcionários públicos atribuíram 100% de importância para este atributo, sendo que o menor percentual dado à importância das Facilidades do Terminal foram os auxiliares administrativos, com 80,00%.

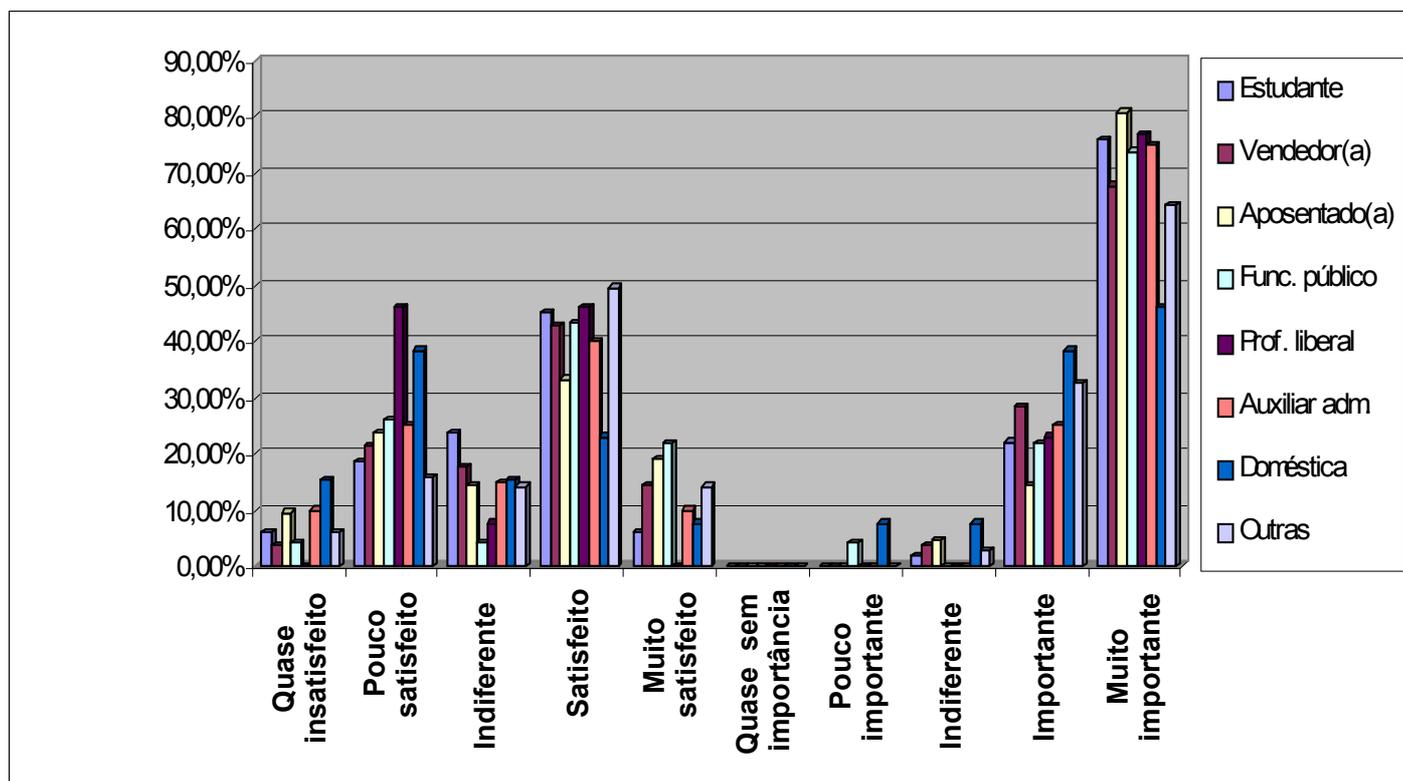
Perante as outras ocupações, no grau importante, destacam-se os aposentados, com 61,90%, e no grau muito importante sobressaem os funcionários públicos e as domésticas, com 65,22% e 61,54%, respectivamente.

4.42 Tabela 42 – Comparação entre o Grau de Satisfação e o Grau de Importância da Segurança dos Usuários na Saída do Terminal por Ocupação.

	Est.	(%)	Vend.(a)	(%)	Aposen t.	(%)	Func. públ.	(%)	Prof. lib.	(%)	Aux. adm.	(%)	Domest.	(%)	Outras	(%)	Total
Quase insatisfeito	7	6,19	1	3,57	2	9,52	1	4,35	0	0,00	2	10,00	2	15,38	10		25
Pouco satisfeito	21	18,58	6	21,43	5	23,81	6	26,09	6		5	25,00	5	38,46	27	15,98	81
Indiferente	27	23,89	5	17,86	3	14,29	1	4,35	1	7,69	3	15,00	2	15,38	24	14,20	66
Satisfeito	51	45,13	12	42,86	7	33,33	10	43,48	6	46,15	8	40,00	3	23,08	84	49,70	181
Muito satisfeito	7	6,19	4	14,29		19,05	5	21,74	0	0,00		10,00	1	7,69	24	14,20	
Total	113	100,00	28	100,00		100,00	23	100,00	13	100,00	20	100,00	13	100,00	169	100,00	400
Quase s/ importância	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0
Pouco importante	0	0,00	0	0,00	0	0,00	1	4,35	0	0,00	0	0,00	1	7,69	0	0,00	2
Indiferente	2	1,77	1		1	4,76	0	0,00	0	0,00	0	0,00	1	7,69	5	2,96	10
Importante	25	22,12	8	28,57	3	14,29	5	21,74	3	23,08	5	25,00	5	38,46	55	32,54	109
Muito importante	86	76,11	19	67,86	17	80,95	17	73,91	10	76,92	15	75,00	6	46,15	109	64,50	279
Total	113	100,00	28	100,00	21	100,00	23	100,00	13	100,00	20	100,00	13	100,00	169	100,00	400

Fonte: Dados da pesquisa

4.42 Gráfico 42 – Comparação entre o Grau de Satisfação e o Grau de Importância da Segurança dos Usuários na Saída do Terminal por Ocupação.



Nota-se que, contrariando todas as classes de ocupação, a única classe que atribuiu menos de 50% ao grau muito importante para o atributo Segurança dos Usuários na Saída do Terminal foram as domésticas, com 46,15%. Os aposentados, com 80,95%, atribuíram a maior porcentagem para o grau muito importante para este atributo.

Observa-se pelo gráfico que, em geral, a imensa maioria dos entrevistados, independentemente de sua ocupação, atribuíram o grau Importante ou muito importante para a Segurança dos Usuários na Saída do Terminal. Os profissionais liberais e os auxiliares administrativos atribuíram a maior porcentagem (100%) e as domésticas com a menor porcentagem (84,61%).

Nenhum usuário atribuiu o grau de quase sem importância e somente dois atribuíram o grau pouco importante.

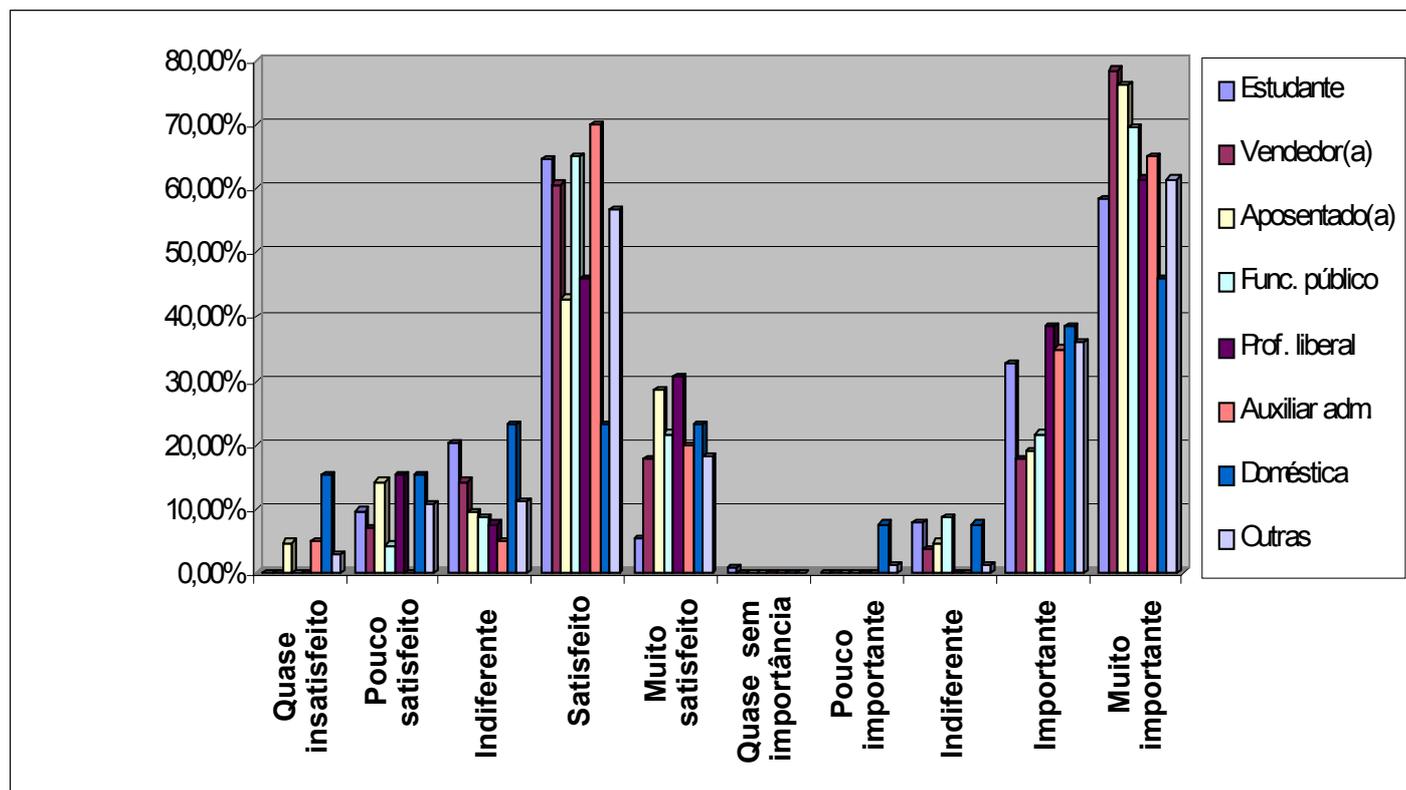
A maioria dos usuários estão satisfeitos ou muito satisfeitos com a Segurança dos Usuários na Saída do Terminal, com exceção das domésticas (30,77%) e dos profissionais liberais (46,15%). O percentual mais alto para o grau satisfeito ou muito satisfeito foi atribuído pelos funcionários públicos, com 65,22%.

4.43 Tabela 43 – Comparação entre o Grau de Satisfação e o Grau de Importância da Limpeza dos Ônibus por Ocupação.

	Est.	(%)	Vend.(a)	(%)	Aposent.	(%)	Func. públ.	(%)	Prof. lib.	(%)	adm.	(%)	Domest.	(%)	Outras	(%)	Total
Quase insatisfeito	0	0,00	0	0,00	1	4,76	0	0,00	0	0,00	1	5,00	2	15,38	5	2,96	9
Pouco satisfeito	11	9,73	2	7,14	3	14,29		4,35	2	15,38	0	0,00	2	15,38	18	10,65	39
Indiferente	23	20,35	4	14,29	2	9,52	2	8,70	1	7,69	1	5,00	3	23,08	19	11,24	55
Satisfeito		64,60	17	60,71	9	42,86	15	65,22	6	46,15	14	70,00	3	23,08	96	56,80	233
Muito satisfeito	6	5,31	5	17,86	6	28,57	5	21,74	4	30,77	4	20,00	3	23,08	31	18,34	64
Total	113	100,00	28	100,00	21	100,00	23	100,00	13	100,00	20	100,00	13	100,00	169	100,00	400
Quase s/ importância	1	0,88	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	1
Pouco importante	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	1	7,69	2	1,18	3
Indiferente	9	7,96	1	3,57	1	4,76	2	8,70	0	0,00	0	0,00	1	7,69	2	1,18	16
Importante	37	32,74	5		4	19,05	5	21,74	5	38,46	7	35,00	5	38,46	61	36,09	129
Muito importante	66	58,41	22	78,57	16	76,19	16	69,57	8	61,54	13	65,00		46,15	104	61,54	251
Total	113	100,00	28	100,00	21	100,00		100,00	13	100,00		100,00	13	100,00	169	100,00	400

Fonte: Dados da pesquisa

4.43 Gráfico 43 – Comparação entre o Grau de Satisfação e o Grau de Importância da Limpeza dos Ônibus por Ocupação.



Percebe-se pelo gráfico que, em geral, a imensa maioria dos entrevistados, independentemente de sua ocupação, atribuíram o grau Importante ou muito importante para a Limpeza dos Ônibus. Os profissionais liberais e os auxiliares administrativos atribuíram a maior porcentagem (100%) e as domésticas com a menor porcentagem (84,61%).

Verifica-se que somente um estudante atribuiu o grau de quase sem importância para a Limpeza dos Ônibus.

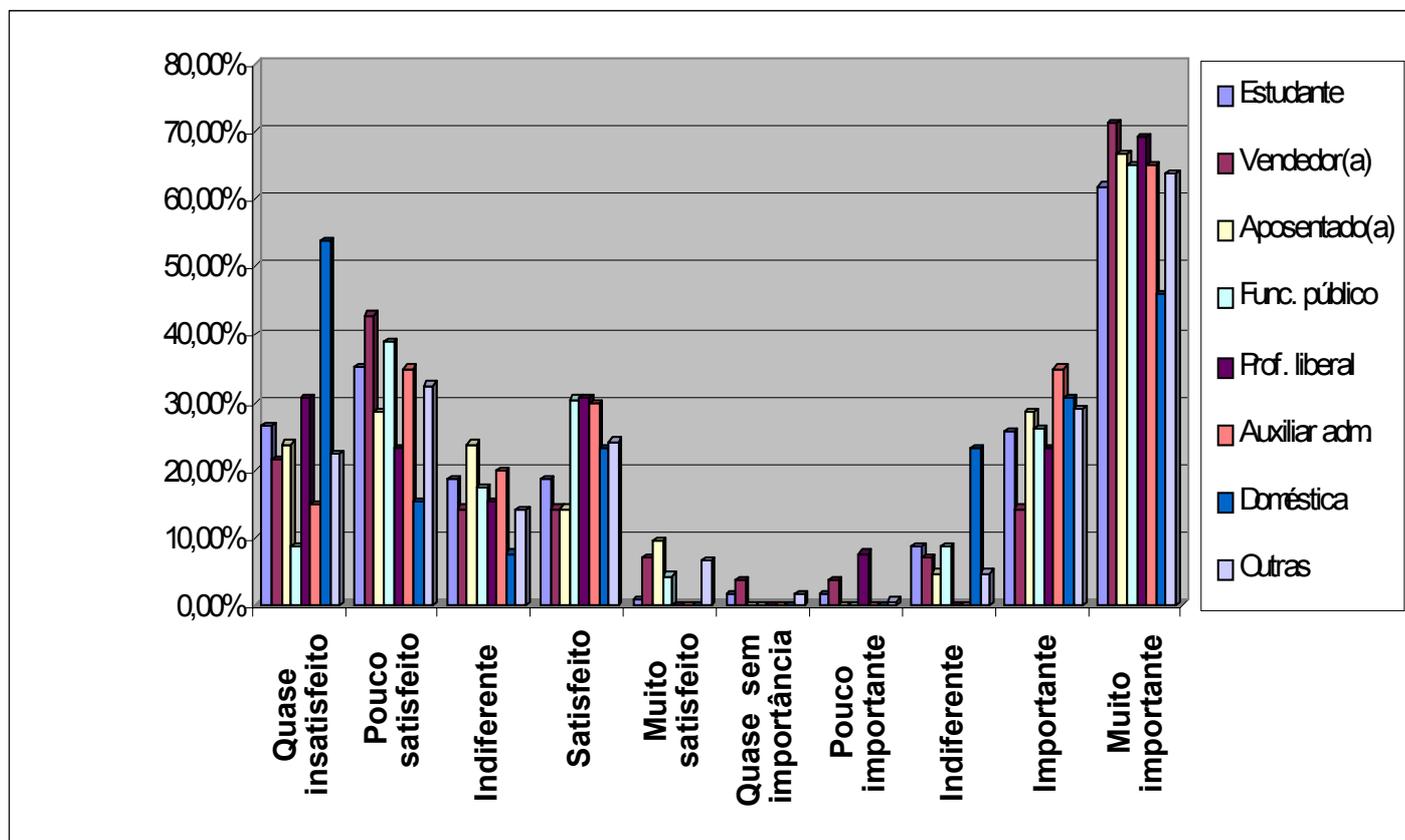
As domésticas foram as únicas usuárias que atribuíram grau inferior a 50,00% para o grau satisfeito ou muito satisfeito para este atributo com 46,16%. A maior porcentagem de satisfação foi atribuída pelos auxiliares administrativos.

4.44 Tabela 44 – Comparação entre o Grau de Satisfação e o Grau de Importância da Lotação dos Ônibus por Ocupação.

	Est.	(%)	Vend.(a)	(%)	Aposent.	(%)	Func. públ.	(%)	Prof. lib.	(%)	Aux. adm.	(%)	Domest.	(%)	Outras	(%)	Total
Quase insatisfeito	30	26,55	6	21,43	5	23,81	2	8,70	4	30,77	3	15,00	7	53,85	38	22,49	95
Pouco satisfeito	40	35,40	12	42,86	6	28,57	9	39,13	3	23,08	7	35,00	2	15,38	55	32,54	134
Indiferente	21	18,58	4	14,29	5	23,81		17,39	2	15,38	4	20,00	1	7,69	24	14,20	65
Satisfeito	21	18,58	4	14,29	3	14,29	7	30,43	4	30,77	6	30,00	3	23,08	41	24,26	89
Muito satisfeito	1	0,88	2	7,14	2	9,52		4,35	0	0,00	0	0,00	0	0,00	11	6,51	
Total	113	100,00	28	100,00	21		23	100,00	13	100,00	20	100,00	13		169	100,00	400
Quase s/ importância	2	1,77		3,57	0	0,00	0	0,00	0	0,00		0,00	0	0,00	3	1,78	6
Pouco importante	2		1	3,57	0	0,00		0,00		7,69	0	0,00	0	0,00	1	0,59	
Indiferente	10	8,85	2	7,14	1		2	8,70	0	0,00	0	0,00	3	23,08		4,73	26
Importante	29	25,66	4		6		6	26,09	3		7	35,00	4	30,77	49	28,99	108
Muito importante		61,95	20	71,43	14	66,67	15	65,22	9		13	65,00	6	46,15	108	63,91	
Total	113	100,00	28	100,00	21		23	100,00	13	100,00	20		13	100,00	169		400

Fonte: Dados da pesquisa

4.44 Gráfico 44 – Comparação entre o Grau de Satisfação e o Grau de Importância da Lotação dos Ônibus por Ocupação.



Nota-se que a maioria dos usuários, independentemente da ocupação, estão pouco satisfeitos ou quase insatisfeitos com a Lotação dos Ônibus, com exceção dos funcionários públicos, que tiveram uma insatisfação de apenas 47,83%.

As domésticas destacaram-se perante as outras ocupações, atribuindo mais de 50% ao grau quase insatisfeito (53,85%). São as mais insatisfeitas, com um total de insatisfação de 69,23%.

Os aposentados apresentaram a maior porcentagem para o grau indiferente em relação à satisfação da Lotação dos Ônibus, com 23,81%.

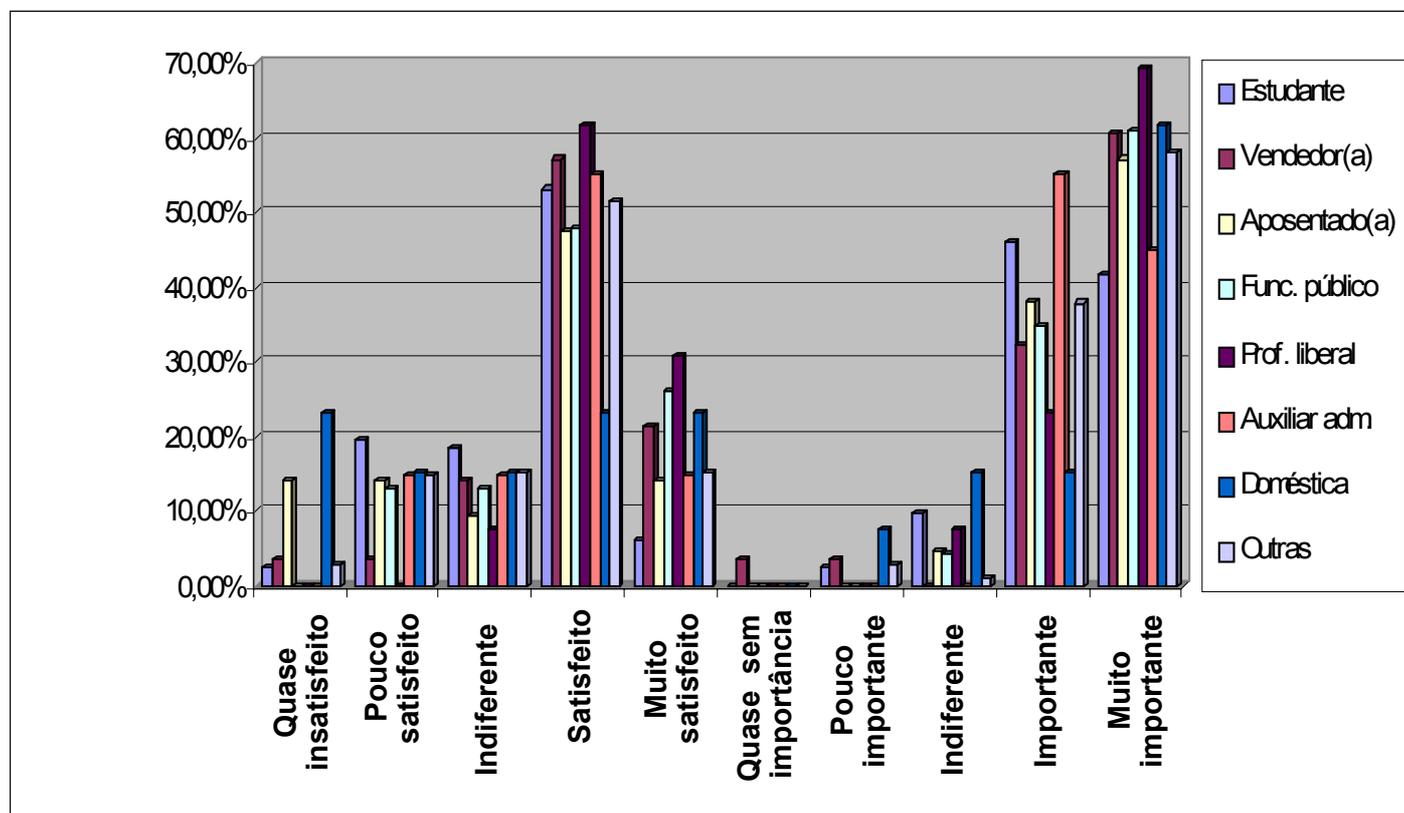
Os auxiliares administrativos foram os únicos usuários que atribuíram 100,00% para o grau de importância deste atributo. O menor grau de importância foi atribuído pelas domésticas, com 76,92%. Elas também foram responsáveis pelo maior percentual dado ao grau indiferente para a importância da Lotação dos Ônibus.

5.45 Tabela 45 – Comparação entre o Grau de Satisfação e o Grau de Importância do Conforto dos Ônibus por Ocupação.

	Est.	(%)		(%)	Aposent.	(%)	púb.	(%)	Prof. lib.	(%)	Aux. adm.	(%)	Domest.	(%)		(%)	Total
insatisfeito	3	2,65	1		3	14,29		0,00	0	0,00	0	0,00	3		5	2,96	15
Pouco satisfeito	22	19,47	1	3,57	3	14,29	3		0	0,00	3	15,00	2	15,38	25	14,79	59
Indiferente		18,58	4	14,29	2	9,52	3		1		3	15,00	2	15,38	26	15,38	62
Satisfeito	60	53,10		57,14	10	47,62		47,83	8	61,54		55,00	3	23,08	87	51,48	206
Muito satisfeito	7	6,19	6		3	14,29	6		4	30,77	3		3	23,08	26	15,38	58
Total		100,00		100,00		100,00	23	100,00	13	100,00	20	100,00	13	100,00		100,00	400
Quase s/ importância	0	0,00	1	3,57		0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	1
Pouco importante	3		1	3,57	0	0,00	0	0,00		0,00		0,00	1	7,69	5	2,96	10
Indiferente	11	9,73		0,00	1	4,76	1	4,35	1	7,69		0,00	2	15,38	2	1,18	18
Importante	52	46,02	9		8	38,10	8	34,78	3	23,08	11		2		64	37,87	157
Muito importante	47	41,59		60,71	12		14	60,87	9		9	45,00		61,54	98		214
Total		100,00	28		21	100,00		100,00	13	100,00		100,00	13	100,00		100,00	400

Fonte: Dados da pesquisa

4.45 gráfico 45 – Comparação entre o Grau de Satisfação e o Grau de Importância do Conforto dos Ônibus por Ocupação.



Observa-se que uma imensa parte dos entrevistados, independentemente da ocupação, acham que o Conforto dos Ônibus é importante ou muito importante. As domésticas atribuíram a menor porcentagem para o grau importante, com apenas 15,38%, e os auxiliares administrativos atribuíram a maior porcentagem, com 55,00%.

As domésticas atribuíram o menor percentual (46,16%) para o grau satisfeito ou muito satisfeito. Para o grau quase insatisfeito, o percentual das domésticas foi o mais elevado (23,08%), diferenciando-se das outras ocupações. As domésticas também diferenciaram-se bastante do resto das ocupações para o grau importante, só que neste caso a porcentagem foi a mais baixa, com somente 15,38%. As domésticas se destacaram também atribuindo o maior percentual para o grau indiferente com relação à importância do Conforto dos Ônibus.

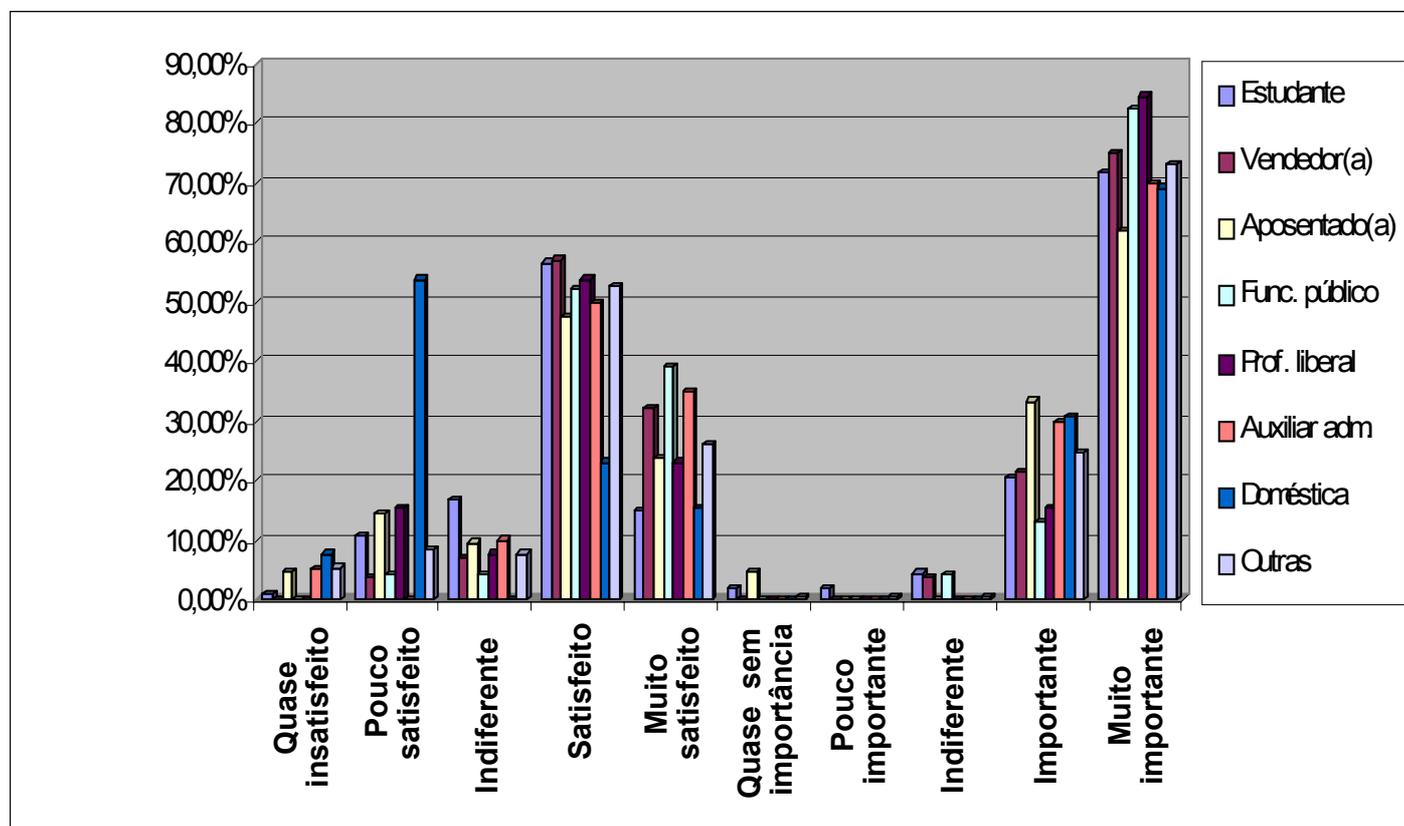
Os estudantes atribuíram a maior porcentagem (18,58%) para o grau Indiferente em relação à satisfação do Conforto dos Ônibus.

4.46 Tabela 46 – Comparação entre o Grau de Satisfação e o Grau de Importância da Segurança dentro do Terminal por Ocupação.

	Est.	(%)	Vend.(a)		Aposent.	(%)	Func. púb.	(%)	Prof. lib.	(%)	Aux. adm.	(%)	Domest.	(%)		(%)	Total
Quase insatisfeito	1	0,88	0	0,00	1		0	0,00	0	0,00	1		1	7,69		5,33	13
Pouco satisfeito	12	10,62	1		3	14,29	1	4,35	2	15,38	0	0,00	7	53,85	14		40
Indiferente	19	16,81	2	7,14		9,52	1	4,35	1	7,69	2	10,00	0	0,00		7,69	40
	64	56,64	16	57,14	10	47,62	12	52,17		53,85	10	50,00		23,08	89		211
satisfeito	17	15,04	9	32,14	5	23,81		39,13	3	23,08	7	35,00	2	15,38	44	26,04	96
Total	113	100,00	28	100,00	21	100,00	23	100,00	13	100,00	20	100,00	13	100,00	169	100,00	400
Quase s/ importância	2	1,77	0	0,00	1	4,76	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	1	0,59	4
Pouco importante	2	1,77	0	0,00		0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0		1	0,59	3
Indiferente	5	4,42		3,57	0	0,00	1	4,35	0	0,00		0,00	0	0,00	1	0,59	8
Importante	23	20,35	6	21,43	7	33,33	3		2	15,38	6	30,00	4	30,77	42		93
importante	81	71,68	21	75,00	13	61,90		82,61	11	84,62	14	70,00	9	69,23		73,37	292
Total		100,00	28	100,00	21	100,00	23	100,00	13	100,00		100,00	13	100,00	169	100,00	400

Fonte: Dados da pesquisa

4.46 Gráfico 46 – Comparação entre o Grau de Satisfação e o Grau de Importância da Segurança dentro do Terminal por Ocupação.



Nota-se que as domésticas atribuíram o menor percentual (38,46%) para o grau satisfeito ou muito satisfeito para a Segurança dentro do Terminal, diferentemente de todas as outras classes de ocupação. Também diferenciaram-se bastante no grau pouco satisfeito em relação aos outros entrevistados.

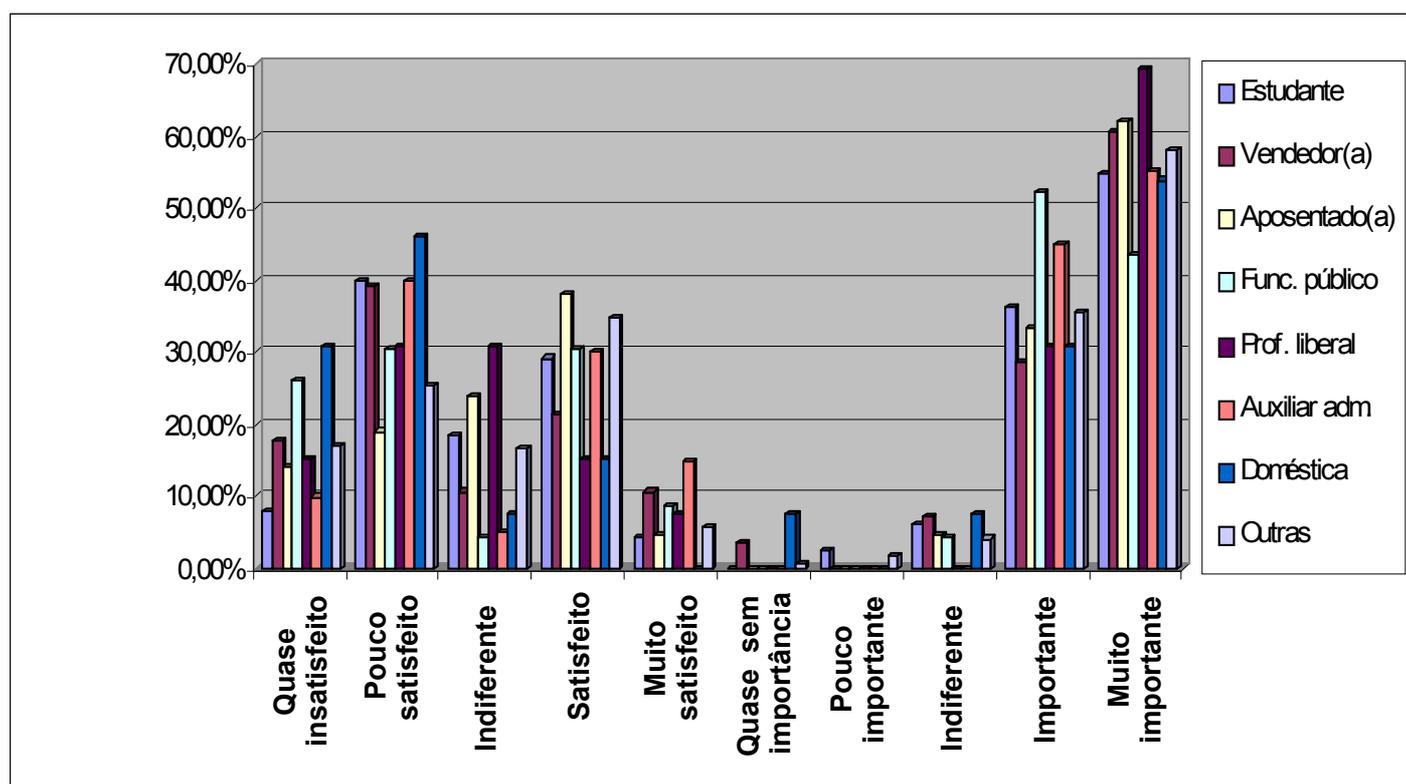
Observa-se que a maioria dos entrevistados, independentemente da ocupação, tem como opinião que a Segurança dentro do Terminal é Importante ou muito importante. Os estudantes atribuíram o menor grau de importância, com 92,03%. Os profissionais liberais, as domésticas e os auxiliares administrativos atribuíram 100,00% de importância para este atributo.

4.47 Tabela 47 – Comparação entre o Grau de Satisfação e o Grau de Importância do Tempo de Deslocamento dos Ônibus por Ocupação.

	Est.	(%)	Vend.(a)	(%)	Aposent.		Func. púb.	(%)	Prof. lib.	(%)	Aux. adm.	(%)	Domest.	(%)	Outras	(%)	Total
Quase insatisfeito	9	7,96		17,86	3	14,29	6	26,09	2	15,38		10,00	4	30,77	29	17,16	60
Pouco satisfeito	45	39,82	11	39,29	4	19,05	7		4	30,77	8	40,00	6	46,15	43	25,44	128
Indiferente	21	18,58	3	10,71		23,81	1	4,35	4	30,77	1	5,00		7,69	28	16,57	64
Satisfeito	33	29,20	6	21,43	8	38,10	7	30,43	2	15,38	6	30,00	2	15,38		34,91	123
satisfeito	5	4,42	3	10,71	1		2	8,70	1	7,69	3	15,00	0		10	5,92	25
Total	113	100,00		100,00	21	100,00	23	100,00	13	100,00	20	100,00	13	100,00	169	100,00	400
Quase s/ importância	0	0,00	1	3,57	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	1	7,69	1		3
importante	3		0		0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	3	1,78	6
Indiferente	7		2	7,14	1	4,76	1	4,35	0		0	0,00	1	7,69	7	4,14	19
Importante	41	36,28	8	28,57	7	33,33	12	52,17	4	30,77	9	45,00	4	30,77		35,50	
Muito importante	62	54,87	17	60,71	13	61,90	10	43,48	9	69,23	11	55,00	7	53,85	98		227
	113	100,00	28	100,00	21	100,00	23	100,00	13	100,00	20	100,00	13	100,00	169	100,00	

Fonte: Dados da pesquisa

4.47 Gráfico 47 – Comparação entre o Grau de Satisfação e o Grau de Importância do Tempo de Deslocamento dos Ônibus por Ocupação.



Percebe-se pelo gráfico que o grau de satisfação dos entrevistados por ocupação é bem heterogêneo. Os auxiliares administrativos atribuíram a maior porcentagem (45,00%) para o grau satisfeito ou muito Satisfeito e as domésticas demonstraram-se as menos satisfeitas, atribuindo para estes graus apenas 15,38%.

Verifica-se que a grande maioria dos entrevistados tem como opinião que o atributo Tempo de Deslocamento dos Ônibus é importante ou muito importante. Os profissionais liberais e os auxiliares administrativos atribuíram 100,00% para os graus importante e muito importante para este atributo.

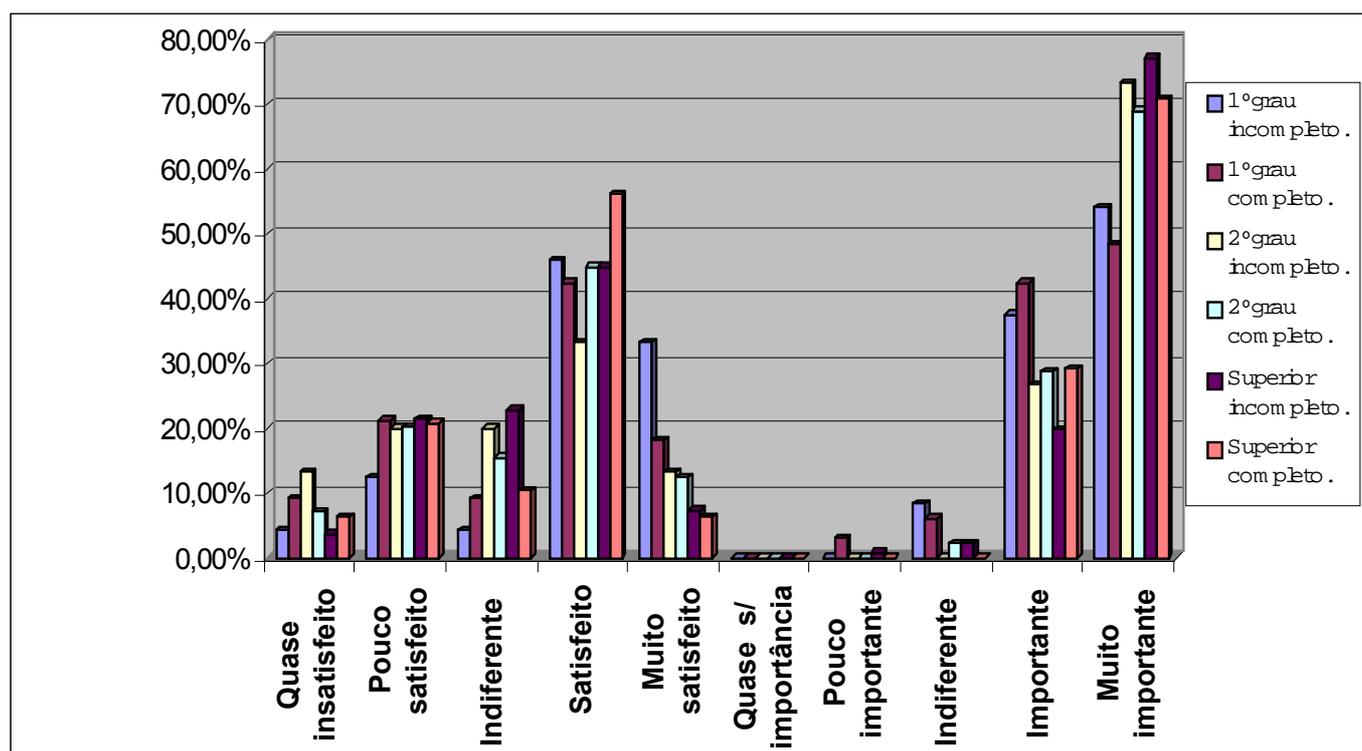
A classe das domésticas foi a que atribuiu a menor porcentagem para a importância deste atributo, com 84,62%.

4.48 Tabela 48 – Comparação entre o Grau de Satisfação e o Grau de Importância da Segurança dos Usuários na Saída do Terminal por Grau de Escolaridade.

	1º grau incompleto	(%)	1º grau completo	(%)	2º grau incompleto	(%)	2º grau completo	(%)	Superior incompleto	(%)	Superior completo	(%)	Total
Quase insatisfeito	1	4,17	3	9,09	4	13,33	9	6,98	5	3,68	3	6,25	25
Pouco satisfeito	3	12,50	7	21,21	6	20,00	26	20,16	29	21,32	10	20,83	81
Indiferente	1	4,17	3	9,09	6	20,00	20	15,50	31	22,79	5	10,42	66
Satisfeito	11	45,83	14		10	33,33	58	44,96	61		27	56,25	
Muito satisfeito	8		6		4	13,33	16	12,40	10	7,35	3	6,25	47
	24	100,00	33	100,00	30	100,00	129	100,00	136	100,00	48	100,00	400
Quase s/ importância	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0
Pouco importante	0	0,00	1	3,03	0	0,00	0	0,00	1	0,74	0	0,00	2
Indiferente	2	8,33	2	6,06	0	0,00	3	2,33	3	2,21	0	0,00	10
Importante	9	37,50	14	42,42	8	26,67	37	28,68	27	19,85	14	29,17	109
Muito importante	13	54,17	16		22	73,33	89	68,99	105	77,21	34	70,83	279
Total	24	100,00	33	100,00	30	100,00	129	100,00	136	100,00	48	100,00	400

Fonte: Dados da pesquisa

4.48 Gráfico 48 – Comparação entre o Grau de Satisfação e o Grau de Importância da Segurança dos Usuários na Saída do Terminal por Grau de Escolaridade.



Observa-se que, independentemente do grau de escolaridade, nenhum usuário atribuiu o grau de quase sem importância para a Segurança dos Usuários na Saída do Terminal. Observa-se pelo gráfico que, na opinião da grande maioria dos entrevistados, este atributo é importante ou muito importante. Os usuários com 2º grau incompleto e com superior completo atribuíram o maior percentual, ou seja, 100,00%. O menor percentual foi eleito pelos usuários com 1º grau completo, com 90,91%.

A maioria dos usuários, independentemente do grau de escolaridade, estão satisfeitos com a Segurança na Saída do Terminal, com exceção dos usuários com 2º grau completo, que atribuíram apenas 46,67% para o grau de satisfação deste atributo. Esta foi a menor porcentagem e a única por grau de escolaridade abaixo dos 50%.

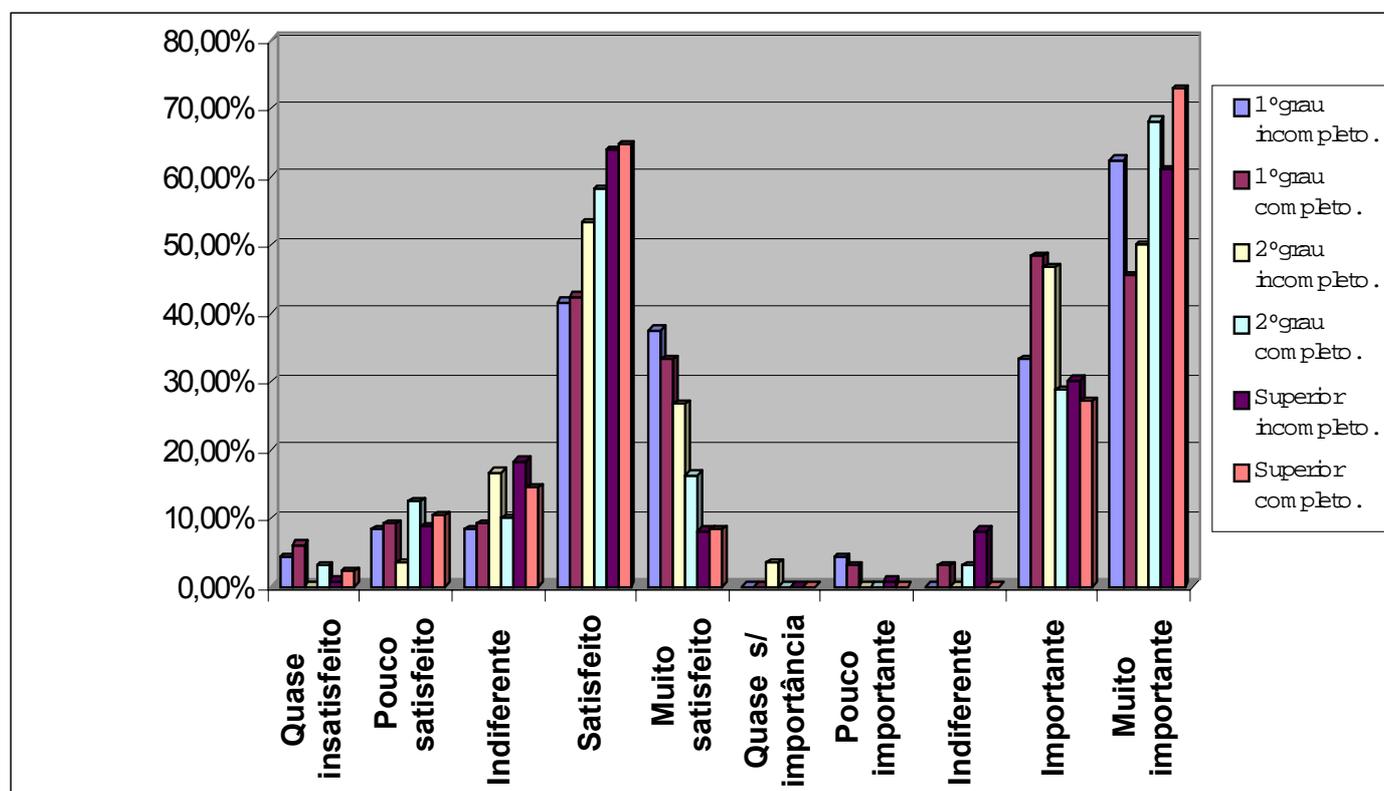
A maior porcentagem foi a dos entrevistados com 1º grau incompleto, com 79,17% de satisfação em relação à Segurança na Saída do Terminal.

4.49 Tabela 49 – Comparação entre o Grau de Satisfação e o Grau de Importância da Limpeza dos Ônibus por Grau de Escolaridade.

	1º grau incompleto	(%)	1º grau completo	(%)	2º grau incompleto	(%)	2º grau completo	(%)	Superior incompleto	(%)	Superior completo	(%)	Total
Quase insatisfeito	1	4,17	2	6,06	0	0,00	4	3,10	1	0,74	1	2,08	9
Pouco satisfeito	2	8,33	3	9,09	1	3,33	16	12,40		8,82	5	10,42	39
Indiferente	2	8,33	3	9,09	5	16,67	13	10,08	25	18,38	7	14,58	55
Satisfeito	10	41,67	14	42,42	16	53,33	75	58,14	87	63,97	31	64,58	233
Muito satisfeito	9	37,50	11		8	26,67	21	16,28	11	8,09	4		64
Total	24	100,00	33	100,00	30	100,00	129	100,00	136	100,00	48	100,00	400
Quase s/ importância	0	0,00	0	0,00	1	3,33	0	0,00	0		0	0,00	1
Pouco importante	1	4,17	1	3,03	0	0,00		0,00		0,74	0	0,00	3
Indiferente	0	0,00	1	3,03	0	0,00	4	3,10	11		0	0,00	16
Importante	8	33,33	16	48,48	14	46,67	37	28,68	41	30,15	13	27,08	129
Muito importante	15	62,50	15	45,45	15	50,00	88	68,22	83	61,03	35	72,92	251
Total	24	100,00	33	100,00	30	100,00	129	100,00	136	100,00	48	100,00	400

Fonte: Dados da pesquisa

4.49 Gráfico 49 – Comparação entre o Grau de Satisfação e o Grau de Importância da Limpeza dos Ônibus por Grau de Escolaridade.



A maioria dos usuários, independentemente do grau de escolaridade, estão satisfeitos com a Limpeza dos Ônibus. Os mais satisfeitos são os usuários com 2º grau incompleto, que atribuíram um percentual de 80,00% para o grau satisfeito ou muito satisfeito.

Os usuários com 2º grau incompleto atribuíram o menor percentual de satisfação, no valor de 72,06%. Estes mesmos usuários atribuíram a maior porcentagem de indiferença, com 18,38% em relação à sua satisfação perante este atributo.

Somente 3,33% dos usuários com 2º grau incompleto estão quase insatisfeitos ou pouco insatisfeitos com a Limpeza dos Ônibus.

Observa-se que somente um usuário com 2º grau incompleto atribuiu o grau de quase sem importância para a Limpeza dos Ônibus. Para a imensa maioria dos entrevistados, este atributo é importante ou muito importante.

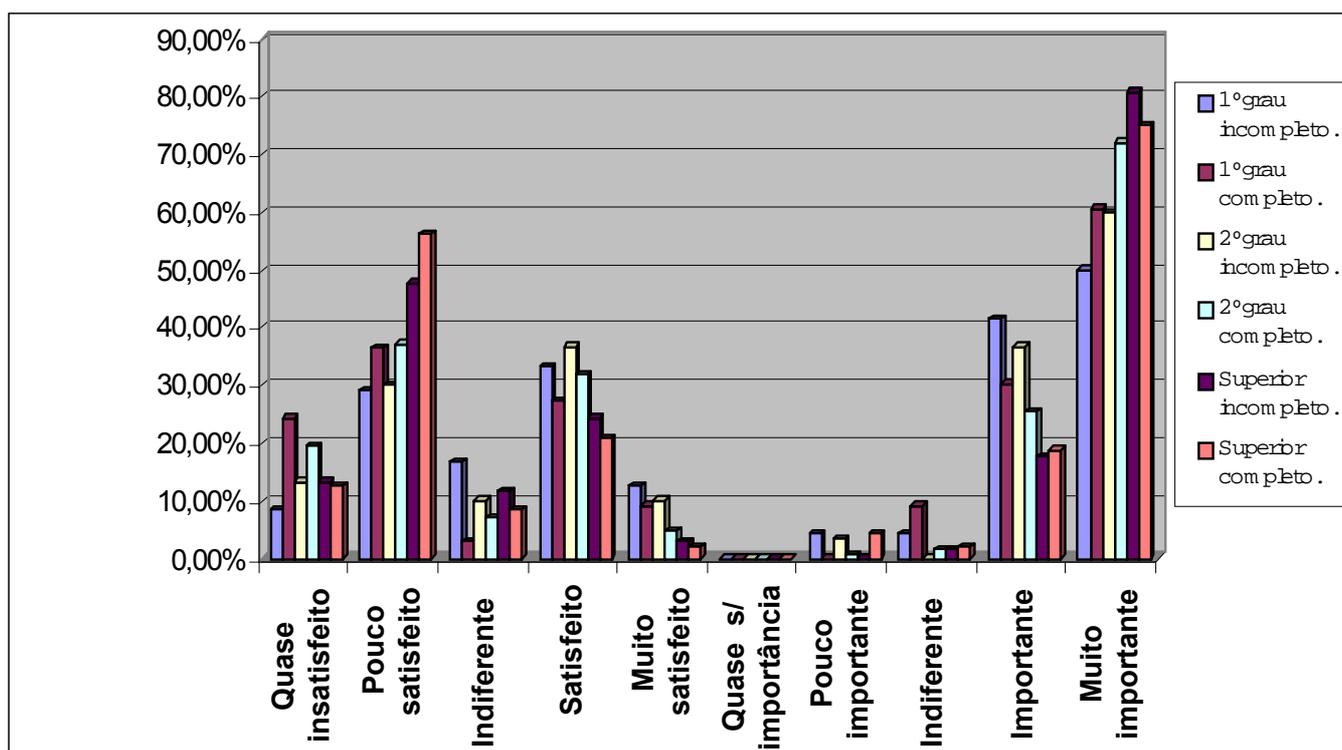
Os usuários com superior completo atribuíram o maior percentual, ou seja, 100,00% para o grau de importância deste atributo. O menor percentual foi eleito pelos usuários com 2º grau incompleto, com 91,18%.

4.50 Tabela 50 – Comparação entre o Grau de Satisfação e o Grau de Importância da Distribuição dos Horários dos Ônibus por Grau de Escolaridade.

	1º grau incompleto	(%)	1º grau completo	(%)	2º grau incompleto	(%)	2º grau completo	(%)	Superior incompleto	(%)	Superior completo	(%)	Total
insatisfeito	2	8,33	8	24,24	4	13,33	25	19,38	18	13,24	6	12,50	63
Pouco satisfeito	7		12		9	30,00	48	37,21		47,79	27		168
Indiferente	4	16,67	1	3,03		10,00		6,98	16	11,76	4	8,33	37
Satisfeito	8	33,33	9	27,27	11	36,67	41	31,78	33	24,26		20,83	112
Muito satisfeito	3	12,50	3	9,09	3	10,00	6	4,65	4	2,94	1	2,08	20
Total	24	100,00	33	100,00	30	100,00	129	100,00	136	100,00	48	100,00	400
Quase s/ importância	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0		0	0,00	0
Pouco importante	1	4,17	0	0,00	1	3,33	1	0,78	0	0,00	2	4,17	5
Indiferente	1	4,17	3	9,09	0	0,00	2	1,55	2	1,47	1	2,08	9
Importante	10	41,67	10	30,30	11	36,67	33	25,58	24	17,65	9	18,75	97
Muito importante	12	50,00	20	60,61			93	72,09	110	80,88	36	75,00	289
Total	24	100,00	33		30	100,00	129	100,00			48	100,00	400

Fonte: Dados da pesquisa

4.50 Gráfico 50 – Comparação entre o Grau de Satisfação e o Grau de Importância da Distribuição dos Horários dos Ônibus por Grau de Escolaridade.



Observe-se que nenhum dos usuários, independentemente do grau de escolaridade, atribuíram o grau de quase sem importância para a Distribuição dos Horários dos Ônibus. Pelo gráfico, percebe-se que a grande maioria dos usuários acham a Distribuição dos Horários dos Ônibus importante ou muito importante. Os entrevistados com grau de escolaridade superior incompleto atribuíram a maior porcentagem para grau de importância, com 98,53%, e os usuários com 1º grau completo atribuíram a menor porcentagem para a importância do atributo com 90,91%.

No que diz respeito à satisfação, os usuários com maior percentual (45,83%), ou seja, os mais satisfeitos, foram os com grau de escolaridade 1º grau incompleto e os menos satisfeitos foram os entrevistados com curso superior completo, com apenas 22,92% para o grau satisfeitos ou muito satisfeitos.

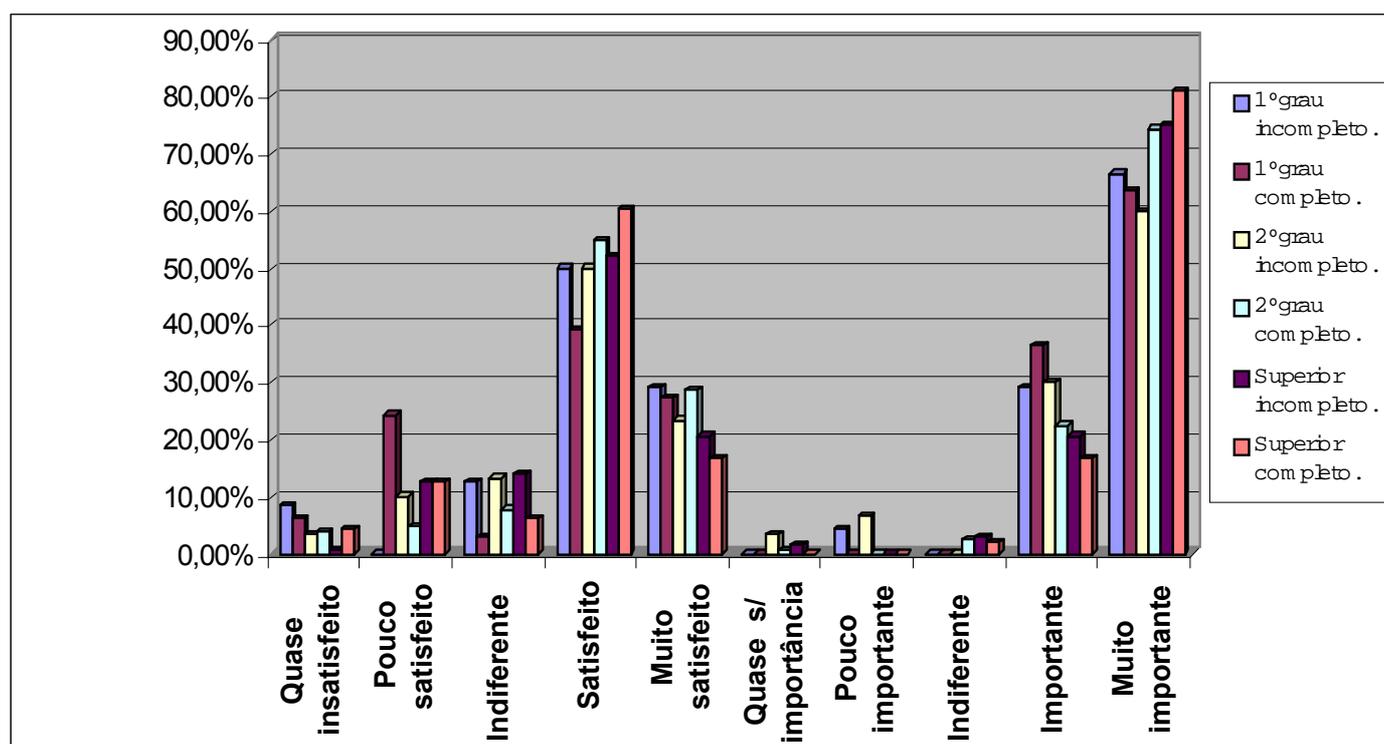
Os usuários com 1º grau incompleto foram os que atribuíram a maior porcentagem para o grau indiferente com relação à satisfação dos horários dos ônibus, no valor de 16,67%.

4.51 Tabela 51 – Comparação entre o Grau de Satisfação e o Grau de Importância da Segurança dentro do Terminal por Grau de Escolaridade.

	1º grau incompleto	(%)	1º grau completo	(%)	2º grau incompleto	(%)	2º grau completo		Superior incompleto	(%)	Superior completo	(%)	Total
Quase insatisfeito		8,33	2	6,06	1	3,33	5	3,88		0,74	2	4,17	13
Pouco satisfeito	0	0,00	8	24,24	3		6	4,65		12,50	6	12,50	40
Indiferente	3	12,50	1	3,03	4	13,33	10	7,75	19	13,97	3	6,25	40
Satisfeito	12	50,00	13	39,39	15	50,00	71	55,04	71	52,21	29	60,42	211
Muito satisfeito	7	29,17	9	27,27	7	23,33	37	28,68	28	20,59	8	16,67	96
Total	24	100,00	33	100,00	30		129	100,00	136		48	100,00	400
importância	0	0,00	0		1	3,33	1	0,78		1,47	0		4
importante	1		0	0,00		6,67	0	0,00	0	0,00	0	0,00	3
Indiferente	0	0,00	0	0,00	0	0,00	3	2,33	4	2,94	1	2,08	8
Importante	7		12	36,36	9	30,00	29	22,48	28	20,59	8	16,67	
Muito importante	16	66,67	21	63,64	18	60,00	96	74,42	102	75,00		81,25	292
Total	24	100,00	33	100,00	30	100,00	129	100,00		100,00	48	100,00	400

Fonte: Dados da pesquisa

4.51 Gráfico 51 – Comparação entre o Grau de Satisfação e o Grau de Importância da Segurança dentro do Terminal por Grau de Escolaridade.



Nota-se pelo gráfico que a imensa maioria dos usuários, independentemente do grau de escolaridade, consideram a Segurança dentro do Terminal importante ou muito importante. Os usuários com grau de escolaridade 1º grau completo atribuíram 100,00%, isto é, o maior percentual para a importância deste atributo, enquanto que os que atribuíram o menor percentual foram os usuários com 2º grau incompleto, com um percentual de 90,00%.

Verifica-se pelo gráfico que a maioria dos usuários estão satisfeitos com a Segurança dentro do Terminal, independentemente do grau de escolaridade.

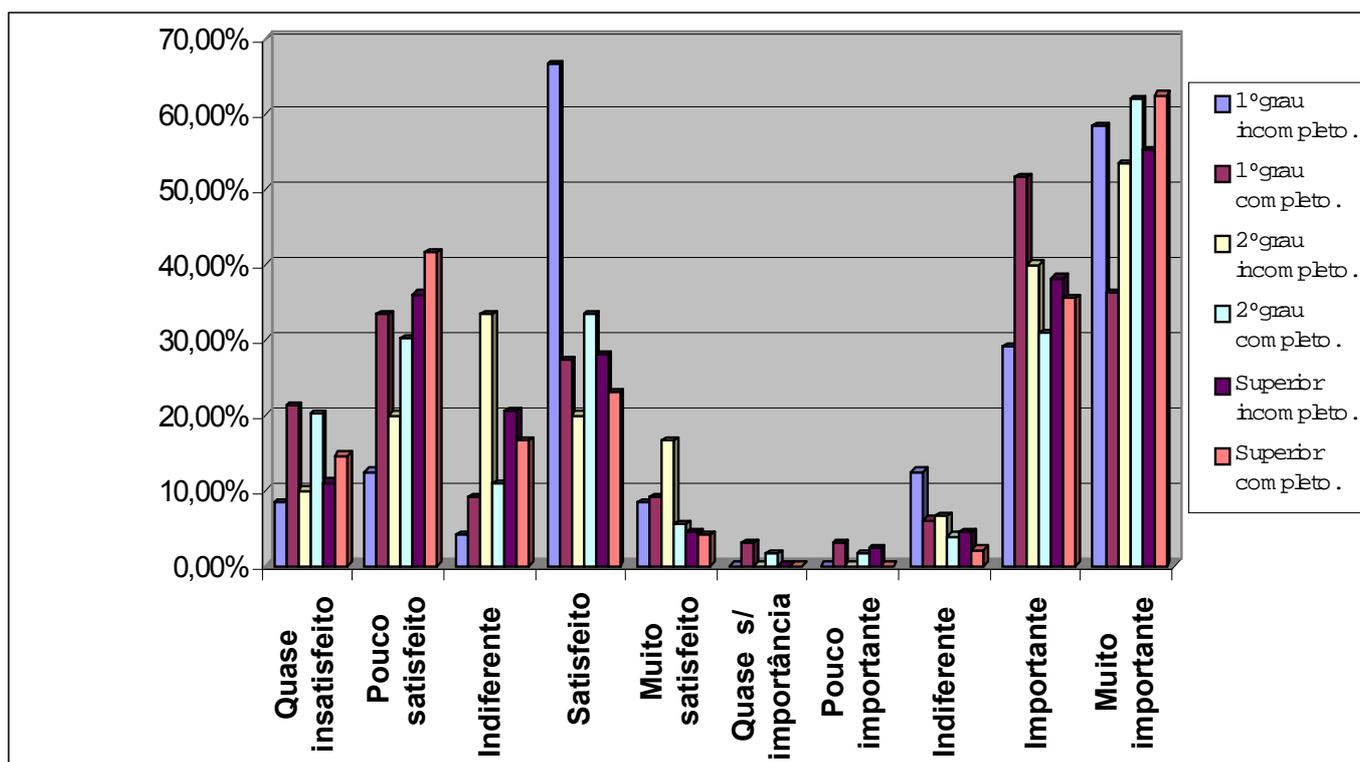
Os usuários com 1º grau completo são os menos satisfeitos, atribuindo um percentual de 66,67% para o grau satisfeito ou muito satisfeito, e os mais satisfeitos são os entrevistados com 2º grau completo, que contribuíram com um percentual de 83,72% de satisfação para este atributo.

4.52 Tabela 52 – Comparação entre o Grau de Satisfação e o Grau de Importância do Tempo de Deslocamento dos Ônibus por Grau de Escolaridade.

	1º grau incompleto	(%)	1º grau completo	(%)	2º grau incompleto	(%)	2º grau completo	(%)	Superior incompleto	(%)	Superior completo	(%)	Total
Quase insatisfeito	2	8,33	7	21,21	3	10,00		20,16	15	11,03	7	14,58	60
Pouco satisfeito	3	12,50	11	33,33		20,00	39	30,23	49	36,03	20	41,67	128
Indiferente	1	4,17	3	9,09	10	33,33	14	10,85	28	20,59	8	16,67	64
Satisfeito	16	66,67	9	27,27	6	20,00	43	33,33	38	27,94	11	22,92	123
Muito satisfeito	2	8,33	3	9,09	5	16,67	7	5,43	6	4,41	2		25
Total	24	100,00		100,00	30	100,00	129	100,00		100,00	48	100,00	400
Quase s/ importância		0,00	1	3,03	0	0,00	2	1,55	0	0,00	0	0,00	3
Pouco importante	0	0,00	1	3,03	0	0,00	2	1,55	3	2,21	0	0,00	6
Indiferente	3	12,50	2	6,06	2	6,67	5	3,88	6	4,41	1	2,08	19
Importante	7	29,17	17	51,52	12	40,00	40	31,01	52	38,24	17		145
Muito importante	14	58,33	12	36,36	16	53,33	80	62,02	75	55,15	30	62,50	227
Total	24	100,00	33	100,00	30	100,00	129	100,00	136	100,00	48	100,00	400

Fonte: Dados da pesquisa

4.52 Gráfico 52 – Comparação entre o Grau de Satisfação e o Grau de Importância do Tempo de Deslocamento dos Ônibus por Grau de Escolaridade.



Percebe-se pelo gráfico que praticamente a metade dos usuários estão quase insatisfeitos ou poucos insatisfeitos com o Tempo de Deslocamento dos Ônibus. O maior percentual de insatisfação foi de 54,55%, atribuído pelos usuários com 1º grau completo. Os usuários com 1º grau incompleto é que se destacaram perante os outros níveis de instrução, atribuindo a este atributo um elevado grau de satisfação, de 75,00%.

Uma parcela considerável (33,33%) dos usuários com 2º grau incompleto se mantiveram indiferentes quanto ao Tempo de Deslocamento dos Ônibus. Os entrevistados com menor porcentagem de indiferença foram os com 1º grau incompleto com apenas 4,17%.

Observa-se pelo gráfico que a grande maioria dos usuários, independentemente do grau de escolaridade, consideram o Tempo de Deslocamento dos Ônibus um atributo importante ou muito importante.

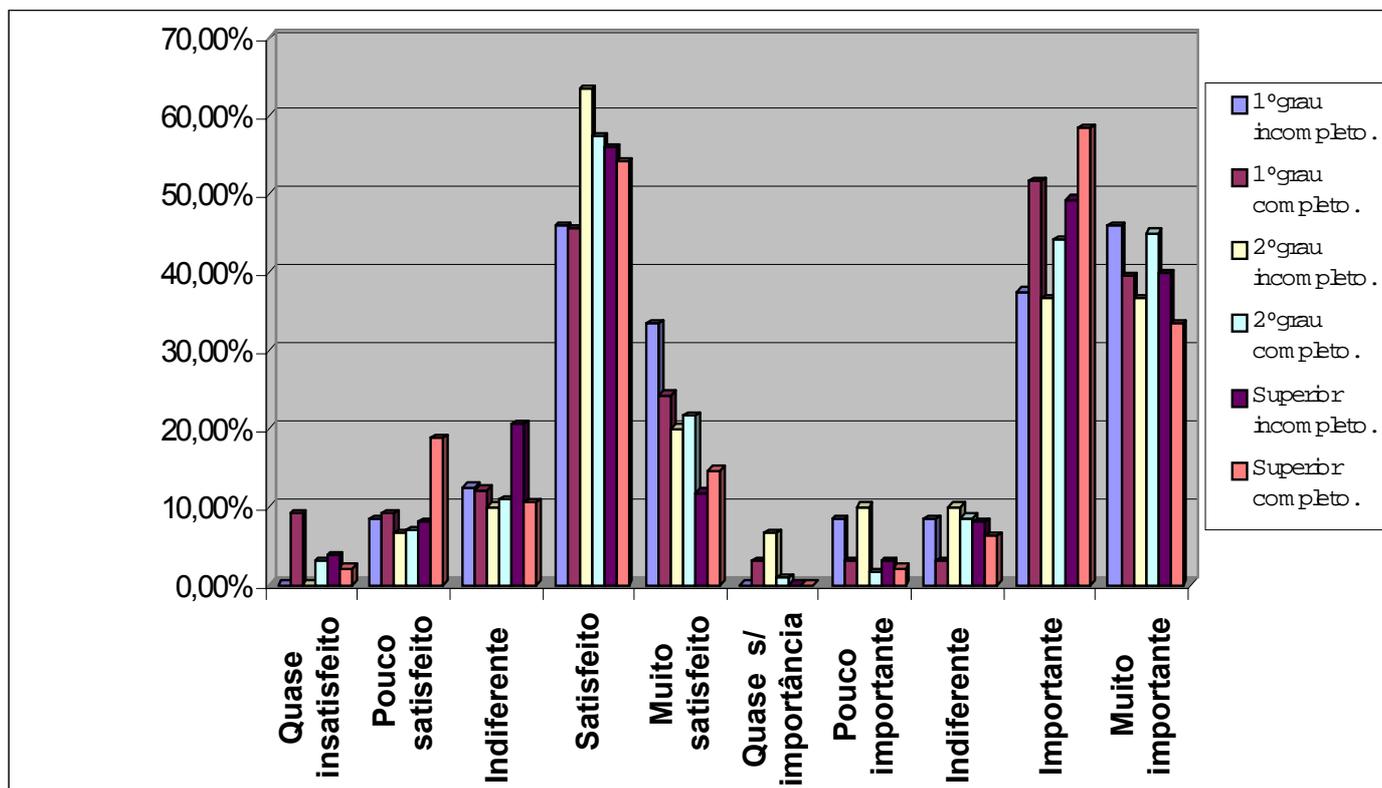
Os usuários que atribuíram o maior percentual para o grau de importância do atributo Tempo de Deslocamento dos Ônibus foram os com grau de escolaridade superior completo, com 97,92%. O menor percentual (87,50%) foi atribuído pelos entrevistados com 1º grau incompleto.

4.53 Tabela 53 – Comparação entre o Grau de Satisfação e o Grau de Importância das Facilidades do Terminal por Grau de Escolaridade.

	1º grau incompleto	(%)	1º grau completo	(%)	2º grau incompleto	(%)	2º grau completo	(%)	Superior incompleto	(%)	Superior completo	(%)	Total
Quase insatisfeito	0	0,00	3	9,09	0	0,00	4	3,10	5	3,68	1	2,08	13
Pouco satisfeito	2	8,33	3	9,09	2		9	6,98	11	8,09	9	18,75	36
Indiferente	3	12,50	4		3	10,00	14	10,85	28	20,59	5	10,42	57
Satisfeito	11	45,83	15	45,45	19	63,33	74	57,36	76	55,88	26	54,17	221
Muito satisfeito	8	33,33	8	24,24	6	20,00	28		16	11,76	7	14,58	73
Total	24	100,00	33	100,00	30	100,00	129	100,00	136	100,00	48	100,00	400
Quase s/ importância	0	0,00	1	3,03	2	6,67	1	0,78	0		0	0,00	4
Pouco importante	2	8,33	1	3,03	3	10,00	2	1,55	4	2,94	1	2,08	13
Indiferente	2	8,33	1	3,03	3	10,00	11	8,53	11	8,09	3	6,25	31
Importante	9	37,50	17	51,52	11	36,67	57	44,19	67	49,26	28	58,33	189
Muito importante	11	45,83	13	39,39	11	36,67	58	44,96	54	39,71	16	33,33	163
Total	24	100,00	33	100,00	30	100,00	129	100,00	136	100,00	48	100,00	400

Fonte: Dados da pesquisa

4.53 Gráfico 53 – Comparação entre o Grau de Satisfação e o Grau de Importância das Facilidades do Terminal por Grau de Escolaridade.



Os usuários que atribuíram a maior parcela (20,59%) para o grau indiferente com relação à satisfação das Facilidades do Terminal foram os usuários com grau de escolaridade superior incompleto. O menor percentual de indiferença para satisfação foi atribuído pelos entrevistados com grau de instrução superior completo.

Nota-se pelo gráfico que a maioria dos usuários estão satisfeitos ou muito satisfeitos com as Facilidades do Terminal. O percentual de satisfação mais elevado foi de 83,33%, atribuído pelos usuários com 2º grau incompleto. O percentual de satisfação mais baixo foi eleito pelos usuários com grau de instrução superior incompleto, sendo este de 67,65%.

Observa-se pelo gráfico que a grande maioria dos usuários, independentemente do grau de escolaridade, consideram as Facilidades do Terminal um atributo importante ou muito importante.

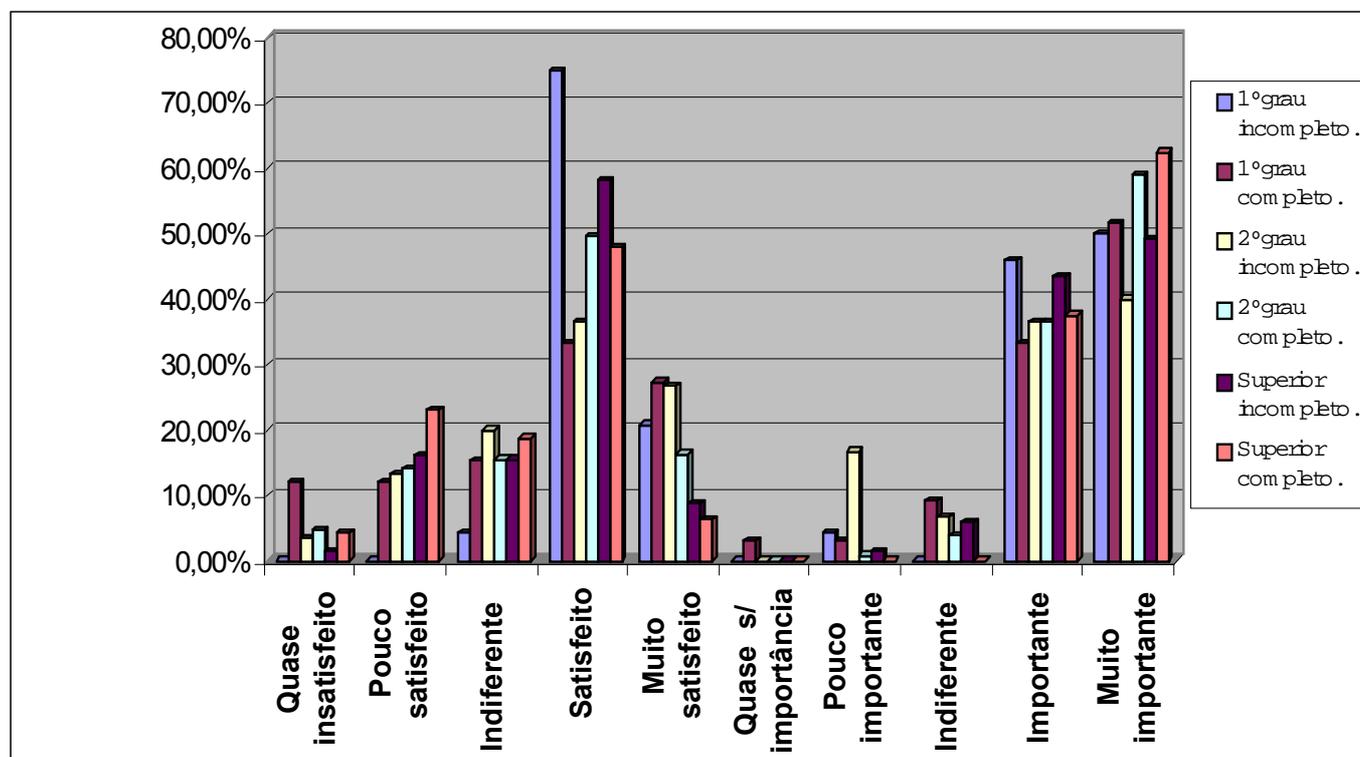
Os usuários que atribuíram o maior percentual para o grau de importância das Facilidades do Terminal foram os entrevistados com grau de escolaridade superior completo, com 91,67%. O menor percentual (73,33%) foi atribuído pelos entrevistados com 2º grau incompleto.

4.54 Tabela 54 – Comparação entre o Grau de Satisfação e o Grau de Importância do Conforto dos Ônibus por Grau de Escolaridade.

	1º grau incompleto	(%)	1º grau completo	(%)	2º grau incompleto	(%)	2º grau completo	(%)	Superior incompleto	(%)	Superior completo	(%)	Total
Quase insatisfeito	0	0,00	4	12,12	1	3,33	6	4,65	2	1,47	2	4,17	15
Pouco satisfeito	0	0,00	4	12,12	4	13,33	18	13,95	22	16,18	11	22,92	
Indiferente	1	4,17	5	15,15	6	20,00	20	15,50	21	15,44		18,75	62
Satisfeito	18	75,00	11	33,33	11	36,67	64		79	58,09	23	47,92	206
Muito satisfeito	5	20,83	9	27,27	8	26,67	21	16,28	12	8,82	3	6,25	58
Total	24	100,00	33	100,00	30	100,00	129	100,00	136	100,00	48	100,00	400
Quase s/ importância	0	0,00	1	3,03	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	1
Pouco importante	1	4,17	1	3,03	5	16,67	1	0,78	2	1,47	0	0,00	10
Indiferente	0	0,00	3	9,09	2	6,67	5	3,88	8	5,88	0	0,00	18
Importante	11	45,83	11	33,33	11	36,67	47		59	43,38	18	37,50	157
Muito importante	12	50,00	17	51,52	12	40,00	76	58,91	67	49,26	30	62,50	214
Total	24	100,00	33	100,00	30	100,00	129	100,00	136	100,00	48	100,00	400

Fonte: Dados da pesquisa

4.54 Gráfico 54 – Comparação entre o Grau de Satisfação e o Grau de Importância do Conforto dos Ônibus por Grau de Escolaridade.



Percebe-se pelo gráfico que a imensa maioria dos usuários, independentemente do grau de escolaridade, consideram o Conforto dos Ônibus um atributo importante ou muito importante. Apenas um usuário com 1º grau completo atribuiu o grau de quase sem importância para o Conforto dos Ônibus.

Os usuários que atribuíram o maior percentual para o grau Importante ou muito importante ao atributo Conforto dos Ônibus foram os usuários de grau de escolaridade superior completo em sua totalidade (100,00%). O menor percentual (76,67%) foi atribuído pelos entrevistados com 2º grau incompleto.

Nota-se pelo gráfico que a maioria dos usuários estão satisfeitos ou muito satisfeitos com o Conforto dos Ônibus. Saliem-se os usuários com 1º grau completo, pois estes atribuíram o maior percentual de satisfação, com valor de 95,83%. Os que estão menos satisfeitos são os usuários com nível de instrução superior completo.

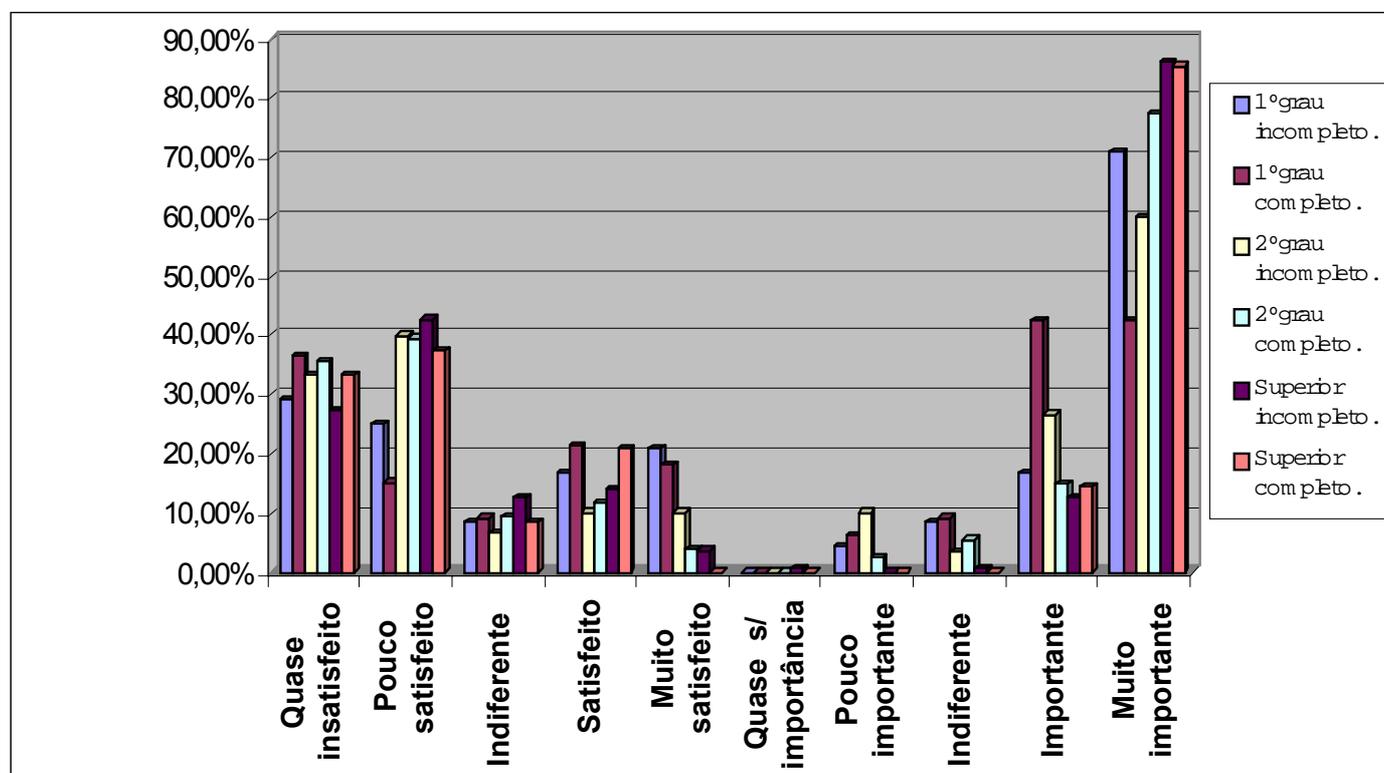
Uma parcela de 20,00% dos usuários com 2º grau incompleto se mantêm indiferentes quanto à satisfação do Conforto dos Ônibus. Os entrevistados com menor porcentagem de indiferença com relação à satisfação foram os usuários com 1º grau incompleto, com apenas 4,17%.

4.55 Tabela 55 – Comparação entre o Grau de Satisfação e o Grau de Importância do Preço da Passagem por Grau de Escolaridade.

	1º grau incompleto	(%)	1º grau completo	(%)	incompleto	(%)	2º grau completo	(%)	Superior incompleto	(%)	Superior completo	(%)	
Quase insatisfeito	7	29,17	12	36,36	10		46	35,66	37	27,21	16	33,33	128
Pouco satisfeito		25,00	5	15,15	12		51		58	42,65	18	37,50	150
Indiferente		8,33	3	9,09	2	6,67	12	9,30		12,50	4	8,33	40
Satisfeito	4	16,67		21,21	3	10,00		11,63	19	13,97		20,83	
Muito satisfeito	5		6	18,18	3	10,00	5	3,88	5	3,68	0		24
Total	24	100,00	33	100,00	30		129	100,00	136	100,00	48	100,00	
Quase s/ importância	0	0,00	0	0,00	0		0	0,00	1	0,74	0		1
Pouco importante		4,17	2	6,06	3	10,00		2,33	0	0,00		0,00	9
Indiferente	2		3	9,09	1	3,33	7		1	0,74	0		14
Importante		16,67	14	42,42		26,67	19	14,73	17	12,50	7	14,58	
Muito importante		70,83	14	42,42	18		100	77,52		86,03	41	85,42	307
Total		100,00	33	100,00	30		129	100,00	136	100,00	48	100,00	400

Fonte: Dados da pesquisa

4.55 Gráfico 55 – Comparação entre o Grau de Satisfação e o Grau de Importância do Preço da Passagem por Grau de Escolaridade.



A maioria dos usuários, independentemente do grau de escolaridade, estão insatisfeitos com o Preço da Passagem. Os mais insatisfeitos são os usuários com 2º grau completo, que atribuíram um percentual de 75,19% para o grau quase insatisfeito ou pouco satisfeito.

Os usuários com 1º grau completo atribuíram o menor percentual de insatisfação (51,52%). Os usuários que atribuíram a maior porcentagem de indiferença com relação à satisfação do Preço da Passagem (12,50%) foram os entrevistados com grau de instrução superior incompleto.

Os usuários mais satisfeitos com o Preço da Passagem são os de 1º grau completo, com 39,39% de percentual.

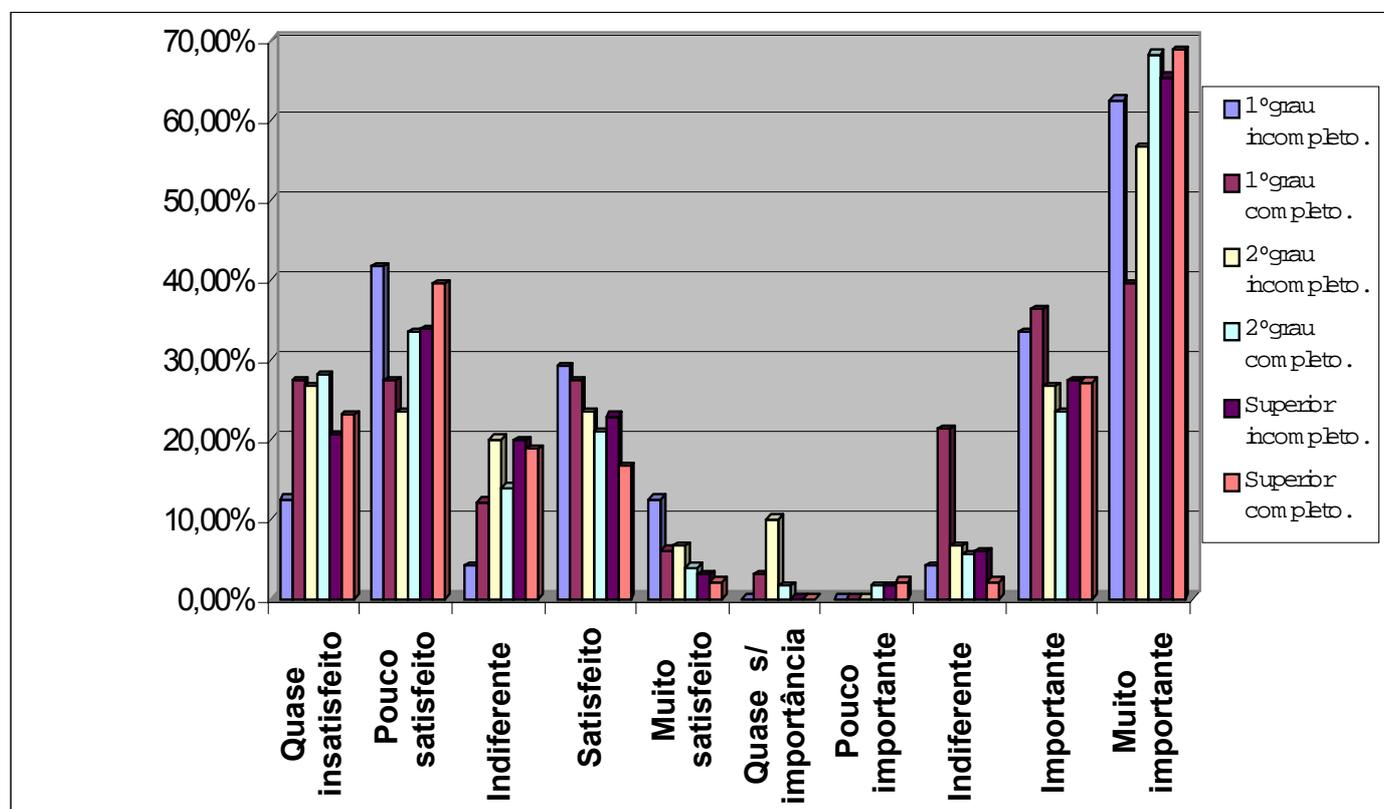
Os usuários com grau de instrução superior completo atribuíram o maior percentual, ou seja, 100,00% para o grau de importância deste atributo. O menor percentual foi eleito pelos usuários com 1º grau completo, com um valor de 94,85%.

4.56 Tabela 56 – Comparação entre o Grau de Satisfação e o Grau de Importância da Lotação dos Ônibus por Grau de Escolaridade.

	1º grau incompleto	(%)	1º grau completo	(%)	2º grau incompleto	(%)	completo	(%)	Superior incompleto	(%)	completo	(%)	Total
Quase insatisfeito	3	12,50	9	27,27	8	26,67	36		28	20,59	11		95
Pouco satisfeito		41,67	9	27,27		23,33	43	33,33	46	33,82	19	39,58	
Indiferente	1		4	12,12	6	20,00	18	13,95	27	19,85	9		65
Satisfeito	7	29,17	9	27,27	7		27	20,93	31	22,79	8	16,67	89
Muito satisfeito	3	12,50	2	6,06	2	6,67		3,88	4	2,94	1	2,08	17
Total		100,00	33	100,00	30	100,00	129	100,00	136	100,00	48		400
Quase s/ importância	0	0,00	1	3,03		10,00	2	1,55	0	0,00	0	0,00	6
Pouco importante	0		0	0,00	0	0,00	2	1,55	2		1		5
Indiferente	1	4,17	7	21,21		6,67	7		8	5,88	1		26
	8	33,33		36,36	8	26,67		23,26	37		13	27,08	
Muito importante	15		13	39,39	17		88	68,22	89	65,44	33	68,75	255
	24	100,00		100,00	30	100,00		100,00	136	100,00		100,00	400

Fonte: Dados da pesquisa

4.56 Gráfico 56 – Comparação entre o Grau de Satisfação e o Grau de Importância da Lotação dos Ônibus por Grau de Escolaridade.



Observa-se pelo gráfico que a maioria dos usuários estão pouco satisfeitos ou quase insatisfeitos com a Lotação dos Ônibus. Destacam-se os usuários com grau de instrução superior completo, pois estes atribuíram o maior percentual de insatisfação (62,50%). Os entrevistados mais satisfeitos com a Lotação dos Ônibus foram os usuários com nível de instrução 1º grau completo.

O maior percentual do grau indiferente (20,00%) com relação à satisfação foi atribuído pelos usuários com 2º grau incompleto. Os entrevistados com menor porcentagem de indiferença com relação à satisfação foram os usuários com 1º grau incompleto, com apenas 4,17%.

Percebe-se pelo gráfico que a imensa maioria dos usuários, independentemente do grau de escolaridade, consideram a Lotação dos Ônibus como sendo um atributo importante ou muito importante.

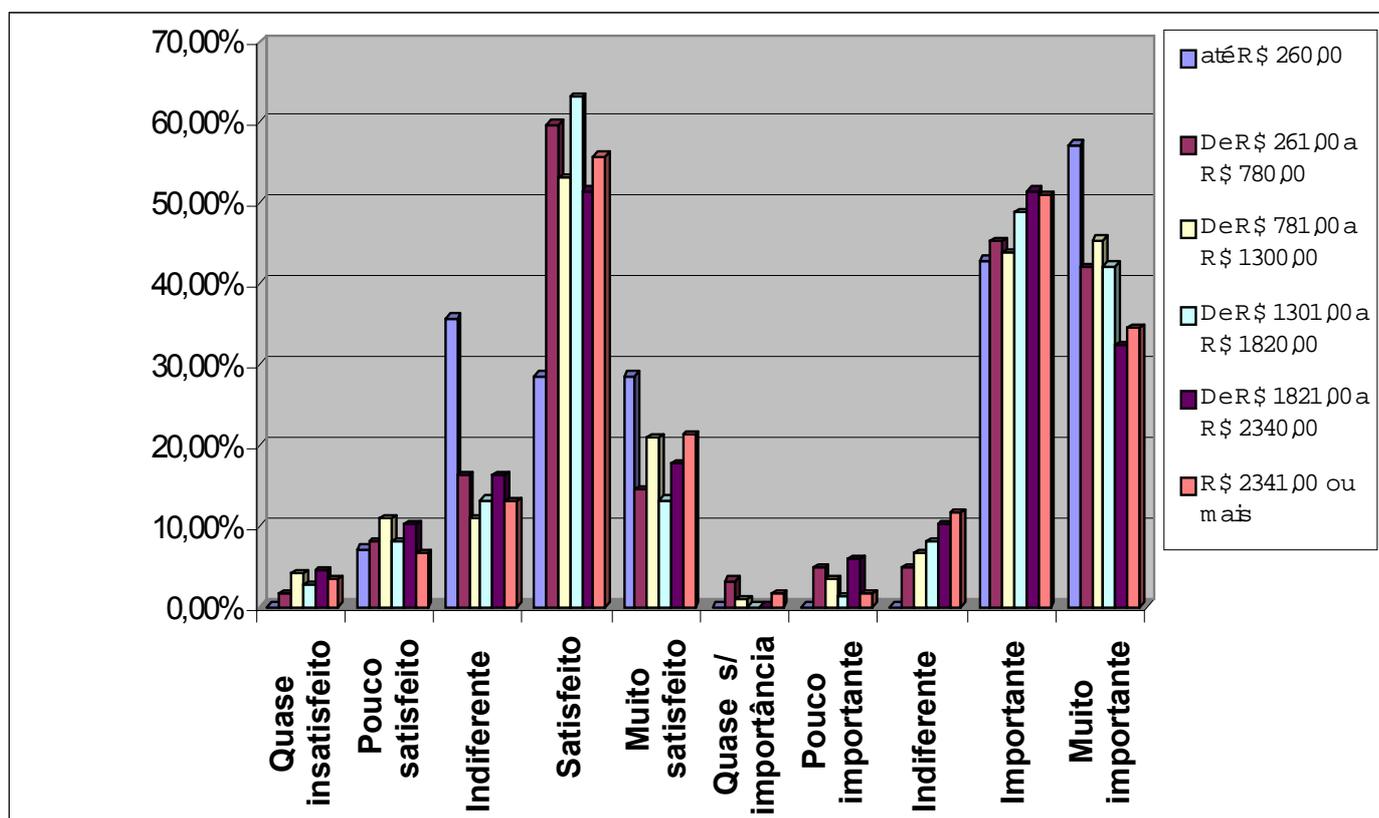
Os usuários que atribuíram o maior percentual para o grau importante ou muito importante ao atributo Lotação dos Ônibus foram os com de grau de escolaridade 1º grau incompleto e superior completo (95,83%). O menor percentual (75,76%) foi atribuído pelos entrevistados com 1º grau completo.

4.57 Tabela 57 – Comparação entre o Grau de Satisfação e o Grau de Importância das Facilidades do Terminal por Faixa de Renda Familiar.

	até R\$ 260,00	(%)	a R\$ 780,00	(%)	De R\$ 781,00 a R\$ 1300,00		De R\$ 1301,00 a R\$ 1820,00	(%)	De R\$ 1821,00 a R\$ 2340,00	(%)	R\$ 2341,00 ou mais	(%)	Total
	0	0,00	1	1,61	5	4,20	2	2,63	3	4,41		3,28	13
Pouco satisfeito	1	7,14	5		13	10,92	6	7,89	7	10,29	4	6,56	36
Indiferente	5		10	16,13	13	10,92	10	13,16	11	16,18	8		57
Satisfeito		28,57	37		63	52,94		63,16	35	51,47	34	55,74	221
	4	28,57	9	14,52	25	21,01	10	13,16	12	17,65	13	21,31	73
Total	14	100,00	62	100,00	119	100,00	76	100,00	68	100,00	61	100,00	400
Quase s/ importância	0	0,00	2	3,23	1	0,84	0	0,00	0	0,00	1	1,64	4
Pouco importante	0	0,00	3	4,84	4	3,36	1	1,32		5,88	1	1,64	13
Indiferente	0	0,00		4,84	8	6,72	6	7,89	7	10,29		11,48	31
Importante	6	42,86	28		52	43,70	37	48,68	35	51,47	31		189
Muito importante	8	57,14	26	41,94		45,38	32	42,11	22	32,35	21	34,43	
Total	14	100,00	62	100,00	119	100,00	76		68	100,00	61	100,00	400

Fonte: Dados da pesquisa

4.57 Gráfico 57 – Comparação entre o Grau de Satisfação e o Grau de Importância das Facilidades do Terminal por Faixa de Renda Familiar.



Verifica-se que, independentemente da renda familiar, a grande maioria dos usuários do Sistema Integrado de Transporte atribuíram o grau importante ou muito importante para as Facilidades do Terminal.

Os usuários com a faixa de renda mais baixa, ou seja, com renda familiar até R\$ 260,00 atribuíram a maior porcentagem (100,00%), enquanto que os usuários que atribuíram a menor porcentagem (83,82%) foram os com renda familiar de R\$ 1821,00 a R\$ 2340,00.

O percentual de maior valor (11,48%) com relação à indiferença da importância deste atributo foi exibido pelos usuários com a maior faixa de renda, ou seja, R\$ 2341,00 ou mais.

Os usuários com a menor faixa de renda destacaram-se em relação aos usuários das outras faixas no grau indiferente em relação à satisfação das Facilidades do Terminal, com valor percentual de 35,71%.

Observa-se pelo gráfico que a maioria dos entrevistados estão satisfeitos ou muito satisfeitos com as Facilidades do Terminal, independentemente da faixa de renda familiar, com exceção dos usuários com a menor renda, em que ao grau satisfeito foi atribuído um valor percentual (28,57%) bem mais abaixo das outras faixas de renda.

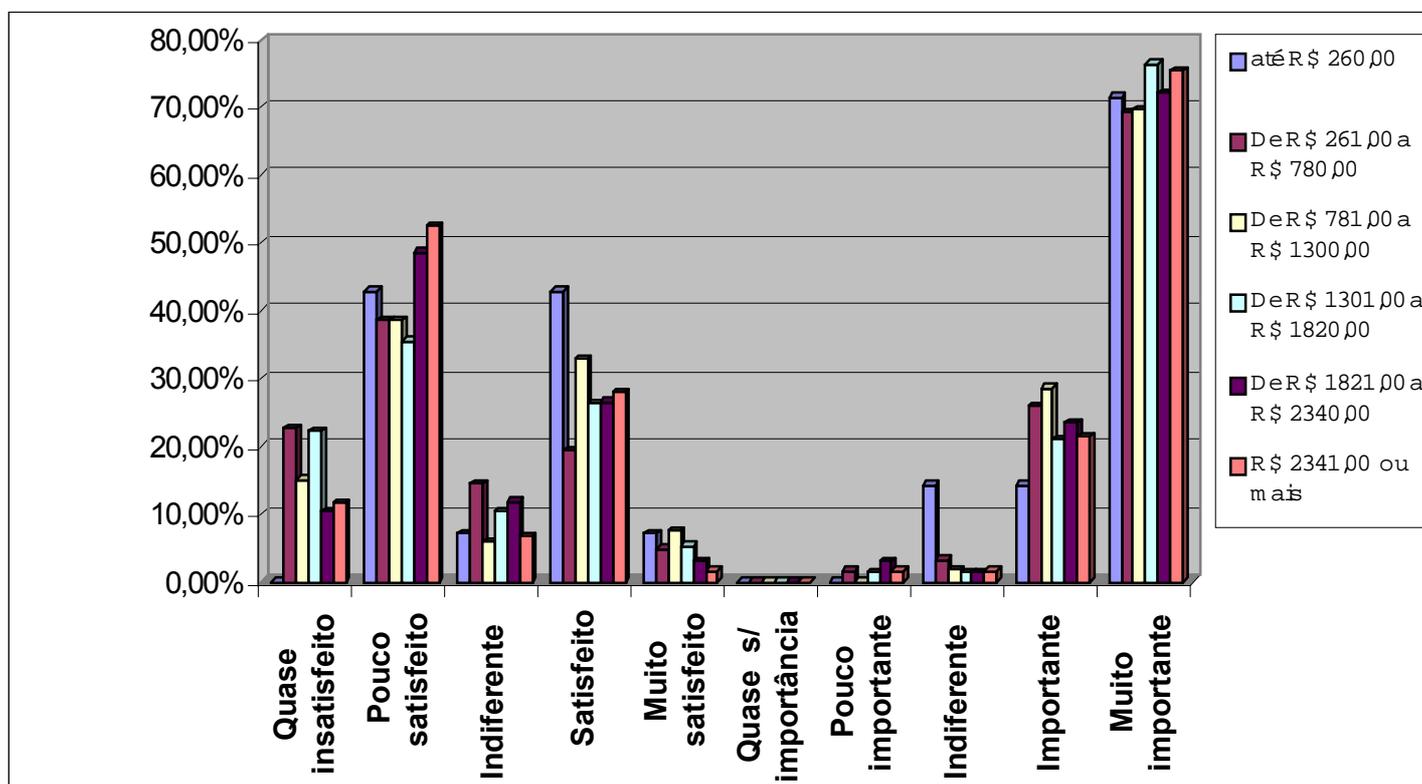
O maior percentual de satisfação em relação às Facilidades do Terminal (77,05%) foi apresentado pelos usuários com renda igual ou superior a R\$ 2341,00. O percentual mais baixo foi atribuído pelos usuários com menor faixa de renda familiar, com 57,14%.

4.58 Tabela 58 – Comparação entre o Grau de Satisfação e o Grau de Importância da Distribuição dos Horários dos Ônibus por Faixa de Renda Familiar.

	até R\$ 260,00	(%)	a R\$ 780,00	(%)	De R\$ 781,00 a R\$ 1300,00	(%)	De R\$ 1301,00 a R\$ 1820,00	(%)	De R\$ 1821,00 a R\$ 2340,00	(%)	ou mais	(%)	Total
Quase insatisfeito	0	0,00	14		18	15,13	17	22,37	7	10,29	7		63
Pouco satisfeito	6	42,86	24	38,71		38,66	27	35,53	33	48,53	32	52,46	168
Indiferente	1	7,14	9	14,52	7		8	10,53	8	11,76	4	6,56	37
	6	42,86	12	19,35	39	32,77		26,32	18	26,47	17	27,87	112
Muito satisfeito	1	7,14	3	4,84	9	7,56	4	5,26	2	2,94	1	1,64	20
Total		100,00	62	100,00	119	100,00	76	100,00		100,00	61	100,00	400
Quase s/ importância	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0
	0	0,00		1,61	0	0,00	1	1,32	2		1	1,64	5
Indiferente	2	14,29		3,23	2	1,68	1	1,32	1	1,47		1,64	9
Importante	2	14,29	16	25,81	34	28,57	16	21,05	16	23,53	13		97
Muito importante	10	71,43	43	69,35	83	69,75	58	76,32	49	72,06	46	75,41	
Total	14	100,00		100,00		100,00	76	100,00	68	100,00	61	100,00	400

Fonte: Dados da pesquisa

4.58 Gráfico 58 – Comparação entre o Grau de Satisfação e o Grau de Importância da Distribuição dos Horários dos Ônibus por Faixa de Renda Familiar.



A maioria dos entrevistados estão insatisfeitos ou muito insatisfeitos com a Distribuição dos Horários dos Ônibus, independentemente da faixa de renda familiar, com exceção dos usuários com a menor renda, em que foi atribuído um valor percentual 42,86%.

O maior percentual de insatisfação em relação à Distribuição dos Horários dos Ônibus (63,93%) foi mostrado pelos usuários com renda igual ou superior a R\$ 2341,00.

Observa-se que, independentemente da renda familiar, a grande maioria dos usuários atribuíram o grau importante ou muito importante para a Distribuição dos Horários dos Ônibus.

Os usuários com a faixa de renda de R\$ 781,00 a R\$ 1300,00 atribuíram a maior porcentagem (98,32%), enquanto que os usuários que atribuíram a menor porcentagem (85,71%) foram os com renda familiar mais baixa, ou seja, até R\$ 260,00.

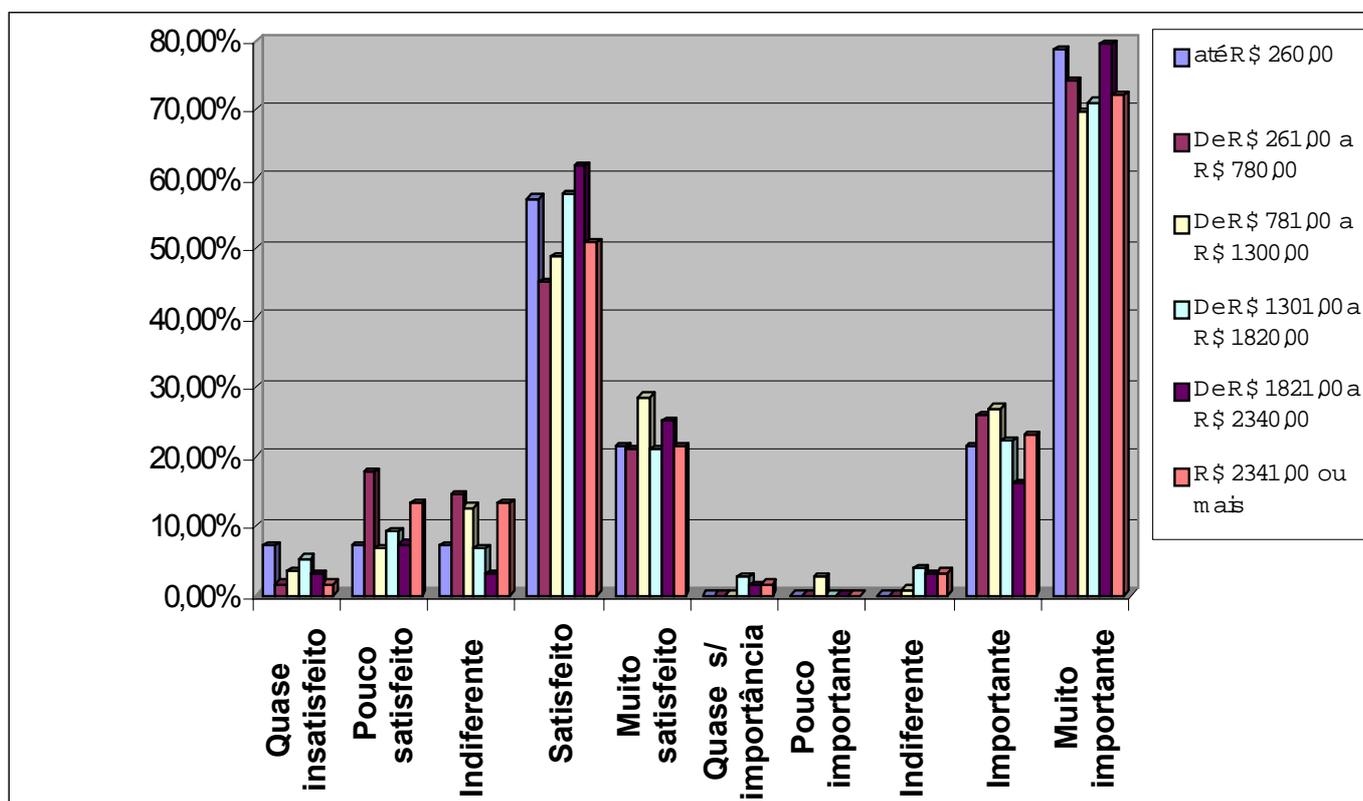
O percentual de maior valor (14,29%) com relação à indiferença da importância deste atributo foi ressaltado pelos usuários com a menor faixa de renda, isto é, até R\$ 260,00, destacando-se diferentemente das outras faixas etárias.

4.59 Tabela 59 – Comparação entre o Grau de Satisfação e o Grau de Importância do Tempo de Deslocamento dos Ônibus por Faixa de Renda Familiar.

	até R\$ 260,00	(%)	De R\$ 261,00 a R\$ 780,00	(%)	De R\$ 781,00 a R\$ 1300,00	(%)	De R\$ 1301,00 a R\$ 1820,00	(%)	De R\$ 1821,00 a R\$ 2340,00	(%)	R\$ 2341,00 ou mais	(%)	Total
Quase insatisfeito	0		13		20	16,81	15	19,74	5	7,35	7	11,48	60
Pouco satisfeito	3	21,43	17	27,42	32	26,89		40,79		39,71	18	29,51	128
Indiferente	2	14,29	8	12,90	21	17,65	9	11,84	13	19,12	11		64
Satisfeito	7	50,00	20	32,26	37	31,09	17	22,37	18	26,47	24	39,34	123
Muito satisfeito	2	14,29	4	6,45	9		4	5,26	5	7,35	1	1,64	25
Total	14	100,00	62	100,00	119	100,00	76	100,00	68	100,00	61	100,00	400
Quase s/ importância	0	0,00	0	0,00	1	0,84	2	2,63	0	0,00	0	0,00	3
Pouco importante	0	0,00	2	3,23	1	0,84	1	1,32	2	2,94	0	0,00	6
Indiferente	1	7,14	3	4,84	5	4,20	3	3,95	4	5,88	3	4,92	19
Importante	6	42,86	20	32,26	45	37,82	21	27,63	32	47,06	21		145
Muito importante	7	50,00		59,68	67		49		30		37		227
Total	14	100,00	62	100,00	119	100,00		100,00	68	100,00	61	100,00	400

Fonte: Dados da pesquisa

4.59 Gráfico 59 – Comparação entre o Grau de Satisfação e o Grau de Importância do Tempo de Deslocamento dos Ônibus por Faixa de Renda Familiar.



Percebe-se que, independentemente da renda familiar, a imensa maioria dos usuários atribuíram o grau importante ou muito importante para o Tempo de Deslocamento dos Ônibus.

Os usuários com a maior faixa de renda, ou seja, R\$ 2341,00 ou mais, atribuíram a maior porcentagem (95,08%), enquanto que os usuários que atribuíram a menor porcentagem (91,18%) foram os com renda familiar de R\$ 1821,00 a R\$ 2341,00.

O percentual de maior valor (7,14%) com relação à indiferença da importância deste atributo foi destacado pelos usuários com a menor faixa de renda, isto é, até R\$ 260,00.

Uma pequena parte dos entrevistados estão satisfeitos ou muito satisfeitos com o Tempo de Deslocamento dos Ônibus, com exceção dos usuários com a menor renda, em que foi atribuído um valor percentual de 64,29%.

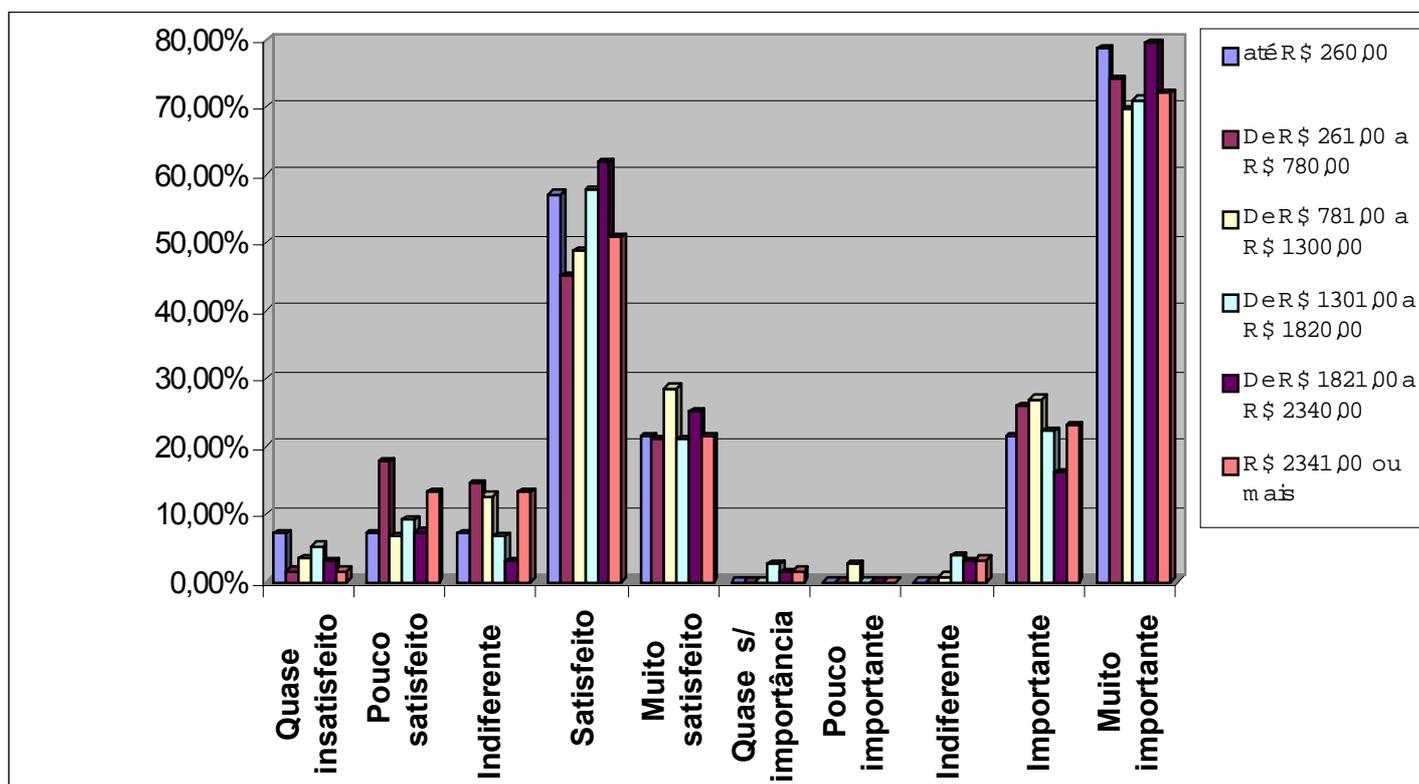
O menor percentual de satisfação em relação ao Tempo de Deslocamento dos Ônibus (27,63%) foi assinalado pelos usuários com renda familiar de R\$ 1301,00 a R\$ 1820,00.

4.60 Tabela 60 – Comparação entre o Grau de Satisfação e o Grau de Importância da Segurança dentro do Terminal por Faixa de Renda Familiar.

	até R\$ 260,00	(%)	De R\$ 261,00 a R\$ 780,00	(%)	De R\$ 781,00 a R\$ 1300,00	(%)	De R\$ 1301,00 a R\$ 1820,00	(%)	De R\$ 1821,00 a R\$ 2340,00	(%)	R\$ 2341,00 ou mais	(%)	Total
Quase insatisfeito	1	7,14	1	1,61	4	3,36	4	5,26	2	2,94	1	1,64	13
Pouco satisfeito	1	7,14	11	17,74	8	6,72	7	9,21	5	7,35	8	13,11	40
Indiferente	1	7,14		14,52	15	12,61	5	6,58	2	2,94	8	13,11	40
Satisfeito	8	57,14	28	45,16	58	48,74	44	57,89	42	61,76	31	50,82	211
Muito satisfeito	3	21,43	13	20,97	34	28,57		21,05	17	25,00	13	21,31	
Total	14	100,00	62	100,00	119	100,00	76	100,00	68	100,00	61	100,00	400
Quase s/ importância	0	0,00	0	0,00	0	0,00	2	2,63	1	1,47	1	1,64	4
Pouco importante	0	0,00	0	0,00	3	2,52	0	0,00	0	0,00	0	0,00	3
Indiferente		0,00	0	0,00	1	0,84	3	3,95	2	2,94	2	3,28	8
Importante	3	21,43	16	25,81	32	26,89	17	22,37	11	16,18	14	22,95	93
Muito importante	11	78,57	46	74,19	83	69,75	54	71,05	54	79,41		72,13	292
Total	14	100,00	62		119	100,00	76	100,00	68	100,00	61	100,00	400

Fonte: Dados da pesquisa

4.60 Gráfico 60 – Comparação entre o Grau de Satisfação e Grau de Importância da Segurança dentro do Terminal por Faixa de Renda Familiar.



Nota-se que, independentemente da renda familiar, a imensa maioria dos usuários do Sistema Integrado de Transporte atribuíram o grau importante ou muito importante para a Segurança dentro do Terminal.

Os usuários com as duas faixas de renda mais baixas, ou seja, com renda familiar até R\$ 260,00 ou de R\$ 261,00 a 780,00, atribuíram a maior porcentagem (100,00%), enquanto que os usuários que atribuíram a menor porcentagem (93,42%) foram os com renda familiar de R\$ 1301,00 a R\$ 1820,00.

O percentual de maior valor (3,95%) com relação à indiferença da importância deste atributo foi mostrado pelos usuários com a faixa de renda de R\$ 1301,00 a R\$ 1820,00.

Nenhum usuário com renda inferior a R\$ 781,00 atribuiu o grau de quase sem importância ou pouco importante para este atributo.

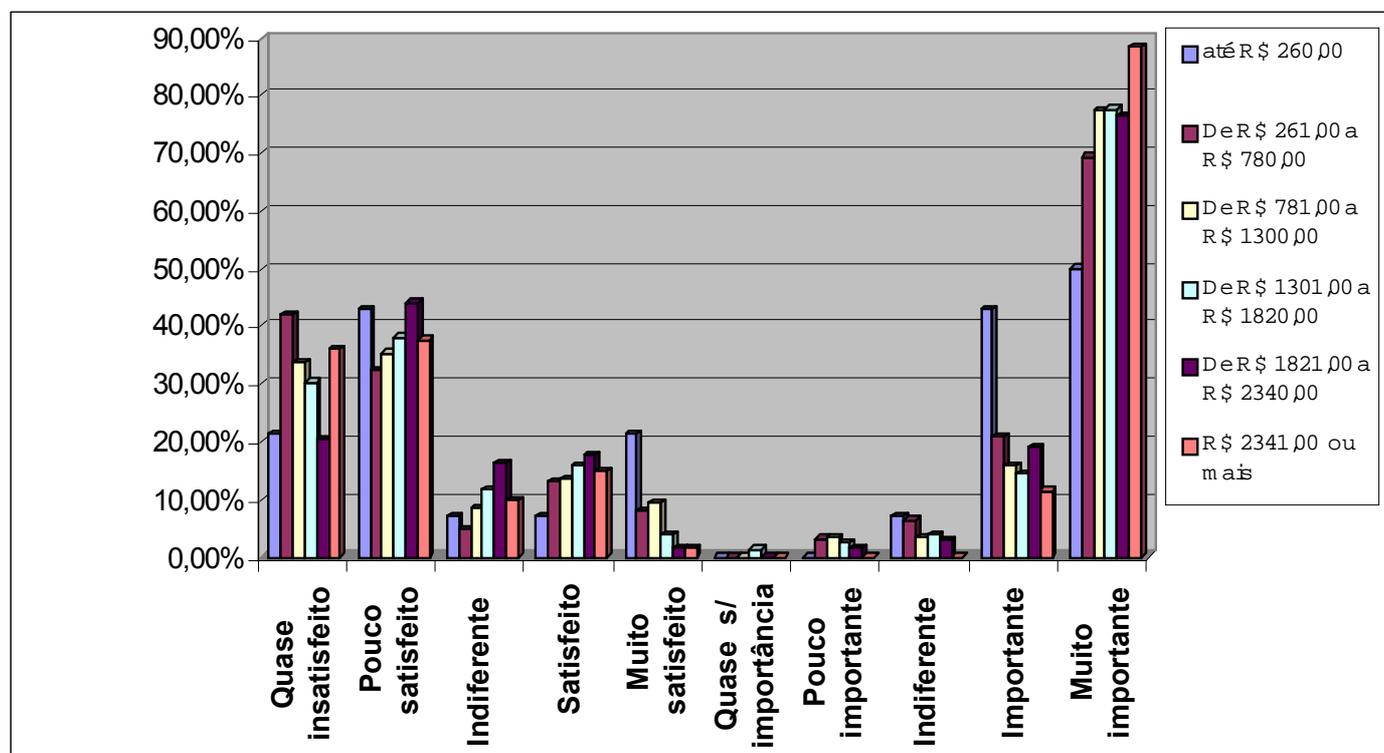
Verifica-se que a maioria dos entrevistados estão satisfeitos ou muito satisfeitos com a Segurança dentro do Terminal, independentemente de faixa etária. O maior percentual de satisfação em relação à Segurança dentro do Terminal (86,76%) foi eleito pelos usuários com renda de R\$ 1821,00 a R\$ 2340,00. O percentual mais baixo foi atribuído pelos usuários com faixa de renda familiar de R\$ 261,00 a R\$ 780,00, com 66,13%.

4.61 Tabela 61 – Comparação entre o Grau de Satisfação e o Grau de Importância do Preço da Passagem por Faixa de Renda Familiar.

	até R\$ 260,00	(%)	De R\$ 261,00 a R\$ 780,00	(%)	De R\$ 781,00 a R\$ 1300,00	(%)	De R\$ 1301,00 a R\$ 1820,00		De R\$ 1821,00 a R\$ 2340,00		R\$ 2341,00 ou mais	(%)	Total
Quase insatisfeito	3	21,43	26	41,94	40	33,61	23	30,26	14	20,59		36,07	128
Pouco satisfeito	6	42,86	20	32,26	42	35,29	29	38,16	30	44,12	23	37,70	150
Indiferente	1	7,14	3	4,84	10	8,40	9	11,84	11	16,18	6	9,84	40
Satisfeito	1	7,14	8	12,90	16	13,45	12	15,79	12	17,65	9	14,75	58
Muito satisfeito	3		5		11	9,24	3	3,95	1	1,47	1	1,64	24
Total	14	100,00	62	100,00	119	100,00	76	100,00	68	100,00	61	100,00	400
Quase s/ importância	0	0,00	0	0,00	0	0,00	1	1,32		0,00	0	0,00	1
Pouco importante	0	0,00	2	3,23	4	3,36	2	2,63	1	1,47	0		9
	1	7,14	4		4	3,36		3,95	2	2,94	0	0,00	14
Importante	6		13	20,97	19	15,97	11	14,47	13	19,12	7	11,48	69
Muito importante	7	50,00	43	69,35	92		59	77,63	52	76,47	54	88,52	307
Total	14	100,00	62	100,00	119	100,00	76	100,00	68	100,00	61	100,00	400

Fonte: Dados da pesquisa

4.61 Gráfico 61 – Comparação entre o Grau de Satisfação e o Grau de Importância do Preço da Passagem por Faixa de Renda Familiar.



Observa-se pelo gráfico que a maioria dos entrevistados estão quase insatisfeitos ou pouco satisfeitos com o Preço da Passagem, independentemente de faixa etária.

O maior percentual de insatisfação em relação ao Preço da Passagem (74,19%) foi eleito pelos usuários com renda de R\$ 261,00 a 780,00. O percentual mais baixo para a insatisfação foi atribuído pelos usuários com menor faixa de renda familiar, com 64,29%.

Percebe-se que, independentemente da renda familiar, a grande maioria dos usuários do Sistema Integrado de Transporte atribuíram o grau importante ou muito importante para o Preço da Passagem.

Os usuários com a faixa de renda mais alta, ou seja, com renda familiar de R\$ 2341,00 ou mais, atribuíram a maior porcentagem (100,00%), enquanto que os usuários que atribuíram a menor porcentagem (90,32%) foram os com renda familiar de R\$ 261,00 a R\$ 780,00.

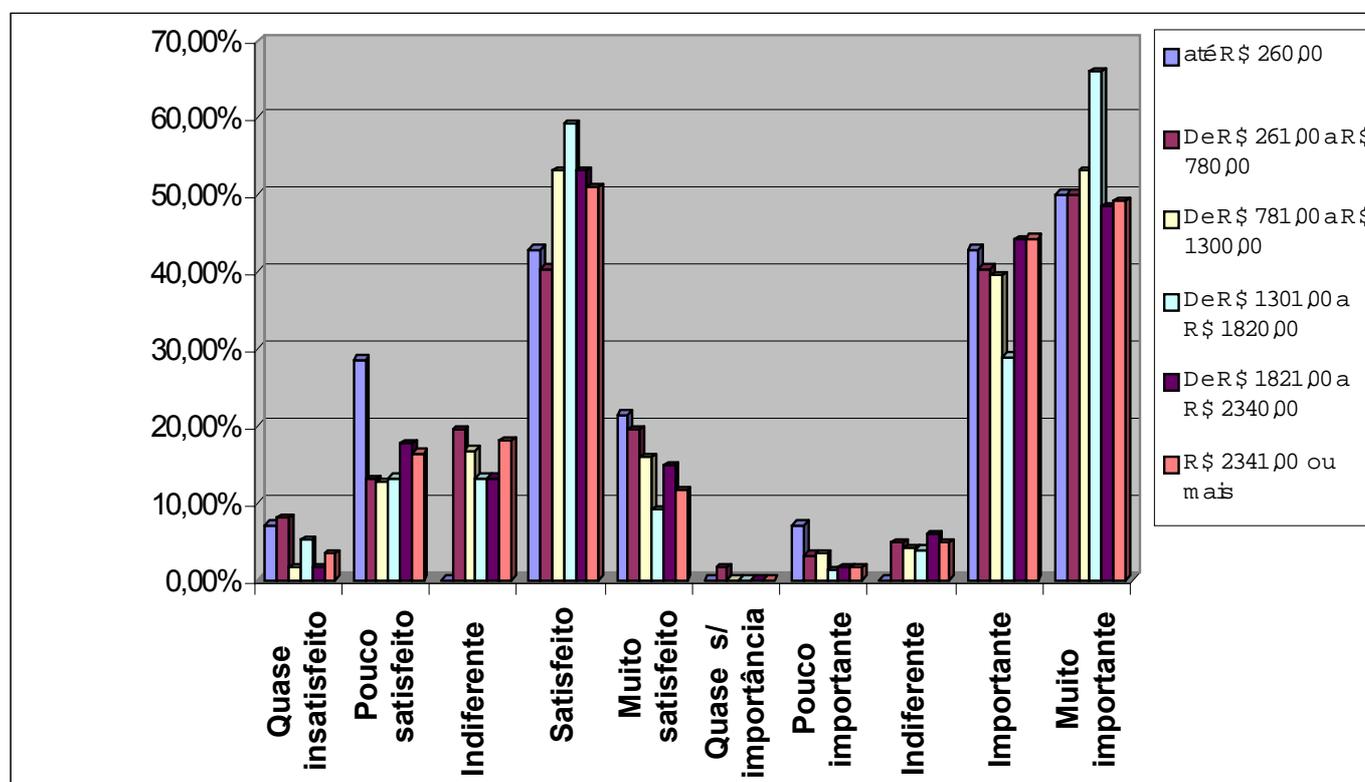
O percentual de maior valor (7,14%) com relação à indiferença da importância deste atributo foi exibido pelos usuários com a menor faixa de renda, isto é, até R\$ 260,00.

4.62 Tabela 62 – Comparação entre o Grau de Satisfação e o Grau de Importância do Conforto dos Ônibus por Faixa de Renda Familiar.

	até R\$ 260,00	(%)	De R\$ 261,00 a R\$ 780,00	(%)	De R\$ 781,00 a R\$ 1300,00	(%)	De R\$ 1301,00 a R\$ 1820,00	(%)	De R\$ 1821,00 a R\$ 2340,00	(%)	R\$ 2341,00 ou mais	(%)	Total
Quase insatisfeito	1	7,14	5	8,06	2	1,68	4	5,26	1	1,47	2	3,28	15
Pouco satisfeito	4	28,57	8	12,90	15	12,61	10	13,16	12	17,65	10	16,39	59
Indiferente	0	0,00	12	19,35	20	16,81	10	13,16	9	13,24	11	18,03	62
Satisfeito	6		25	40,32	63		45	59,21	36	52,94	31	50,82	206
Muito satisfeito	3	21,43	12	19,35	19	15,97	7	9,21	10	14,71	7	11,48	58
Total	14	100,00	62	100,00	119	100,00	76	100,00	68	100,00	61	100,00	400
Quase s/ importância		0,00	1	1,61	0	0,00		0,00		0,00	0	0,00	1
Pouco importante	1		2	3,23	4	3,36			1	1,47	1	1,64	10
Indiferente	0		3	4,84	5	4,20			4	5,88	3	4,92	18
Importante	6	42,86	25	40,32	47	39,50			30	44,12	27	44,26	157
Muito importante	7	50,00	31	50,00	63	52,94			33	48,53	30	49,18	214
Total	14	100,00	62	100,00	119	100,00			68	100,00	61	100,00	400

Fonte: Dados da pesquisa

4.62 Gráfico 62 – Comparação entre o Grau de Satisfação e o Grau de Importância do Conforto dos Ônibus por Faixa de Renda familiar.



Nota-se que, independentemente da renda familiar, a maior parte dos usuários atribuíram o grau importante ou muito importante para o Conforto dos Ônibus.

Os usuários com faixa de renda de R\$ 1301,00 a R\$ 1820,00 atribuíram a maior porcentagem (94,74%), enquanto que os usuários que atribuíram a menor porcentagem (90,32%) foram os com renda familiar de R\$ 261,00 a R\$ 780,00.

O percentual de maior valor (19,35%) com relação à indiferença da importância deste atributo foi apresentado pelos usuários com a faixa de renda de R\$ 261,00 a R\$ 780,00.

A maioria dos usuários estão satisfeitos ou muito satisfeitos com o Conforto dos Ônibus. O maior percentual de Satisfação em relação ao Conforto dos ônibus (68,91%) foi salientado pelos usuários com renda de R\$ 781,00 a R\$ 1300,00.

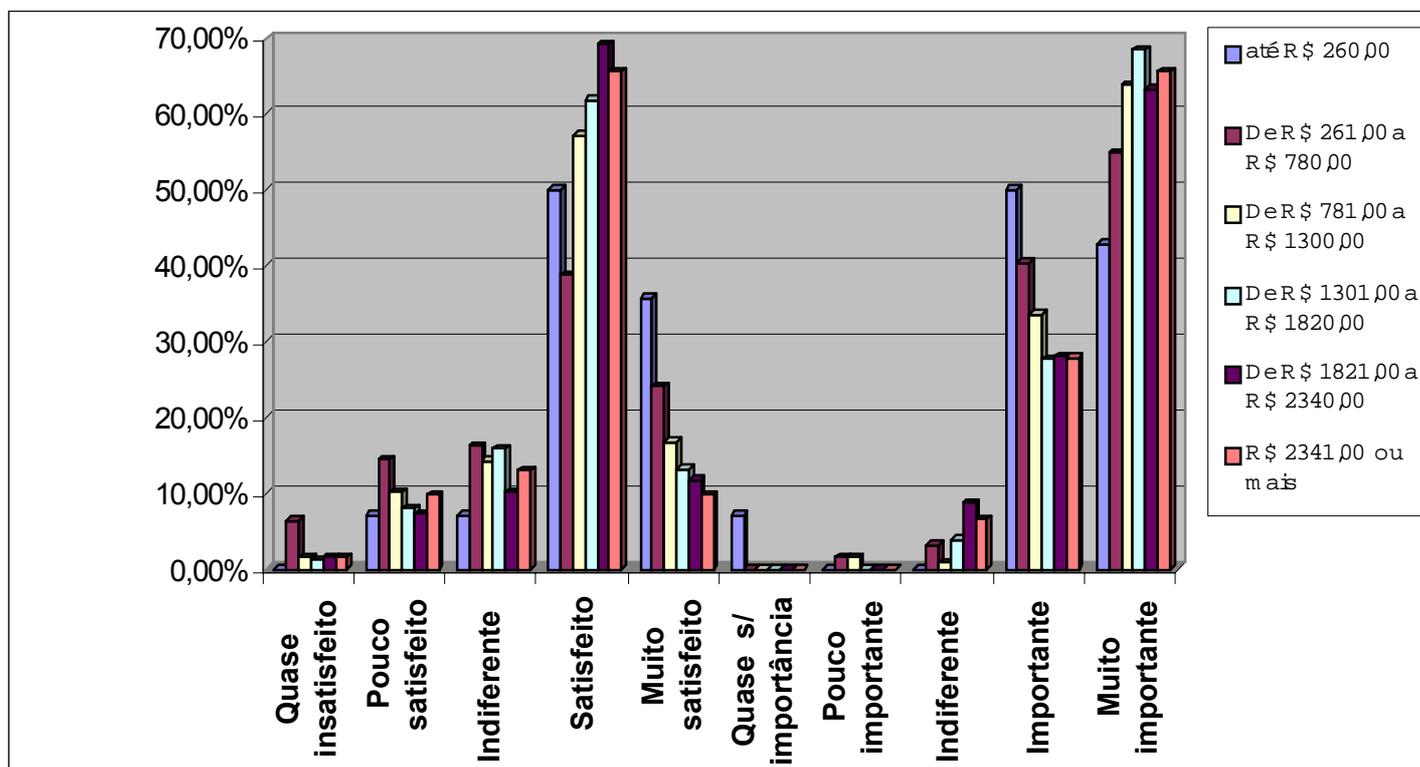
O menor percentual de satisfação em relação ao Conforto dos Ônibus foi de 59,68%, eleito pelos usuários com faixa de renda de R\$ 261,00 a R\$ 780,00.

4.63 Tabela 63 – Comparação entre o Grau de Satisfação e o Grau de Importância da Limpeza dos Ônibus por Faixa de Renda Familiar.

	até R\$ 260,00	(%)	De R\$ 261,00 a R\$ 780,00		De R\$ 781,00 a R\$ 1300,00	(%)	De R\$ 1301,00 a R\$ 1820,00	(%)	De R\$ 1821,00 a R\$ 2340,00	(%)	R\$ 2341,00 ou mais	(%)	Total
Quase insatisfeito	0	0,00	4	6,45	2	1,68	1	1,32	1	1,47	1	1,64	9
Pouco satisfeito		7,14	9	14,52	12	10,08	6	7,89	5	7,35	6		39
Indiferente	1	7,14	10	16,13	17	14,29	12	15,79	7		8	13,11	55
Satisfeito	7	50,00	24	38,71	68	57,14	47		47	69,12	40	65,57	233
Muito satisfeito	5	35,71	15	24,19	20		10	13,16	8	11,76	6	9,84	64
Total	14	100,00	62	100,00	119	100,00	76	100,00	68	100,00	61	100,00	400
Quase s/ importância	1	7,14	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	1
Pouco importante	0	0,00	1	1,61	2	1,68	0	0,00	0	0,00	0	0,00	
Indiferente	0	0,00	2	3,23	1	0,84	3	3,95	6	8,82	4	6,56	16
Importante	7	50,00	25	40,32	40	33,61	21	27,63	19	27,94	17	27,87	129
Muito importante	6	42,86	34	54,84	76	63,87	52	68,42	43	63,24	40	65,57	251
Total	14	100,00	62	100,00		100,00	76	100,00	68	100,00		100,00	400

Fonte: Dados da pesquisa

4.63 Gráfico 63 – Comparação entre o Grau de Satisfação e o Grau de Importância da Limpeza dos Ônibus por Faixa de Renda Familiar.



Verifica-se que, independentemente da renda familiar, a imensa maioria dos usuários atribuíram o grau importante ou Muito importante para a Limpeza dos Ônibus.

Os usuários com a faixa de renda de R\$ 781,00 a R\$ 1300,00 atribuíram a maior porcentagem, no valor de 97,48%, enquanto que os usuários que atribuíram a menor porcentagem (91,18%) foram os com renda familiar de R\$ 1821,00 a R\$ 2340,00.

O percentual de maior valor (8,82%) com relação à indiferença da importância deste atributo foi eleito pelos usuários com a faixa de renda de R\$ 1821,00 a R\$ 2340,00.

Somente um usuário, e com renda inferior à R\$ 260,00, atribuiu o grau de quase sem importância a este atributo.

Nota-se que a maioria dos entrevistados estão satisfeitos ou muito satisfeitos com a Limpeza dos Ônibus independentemente da faixa etária.

O maior percentual de satisfação em relação à Limpeza dos Ônibus foi ressaltado pelos usuários de mais baixa renda, ou seja, abaixo de R\$ 260,00, com um valor de 85,71%.

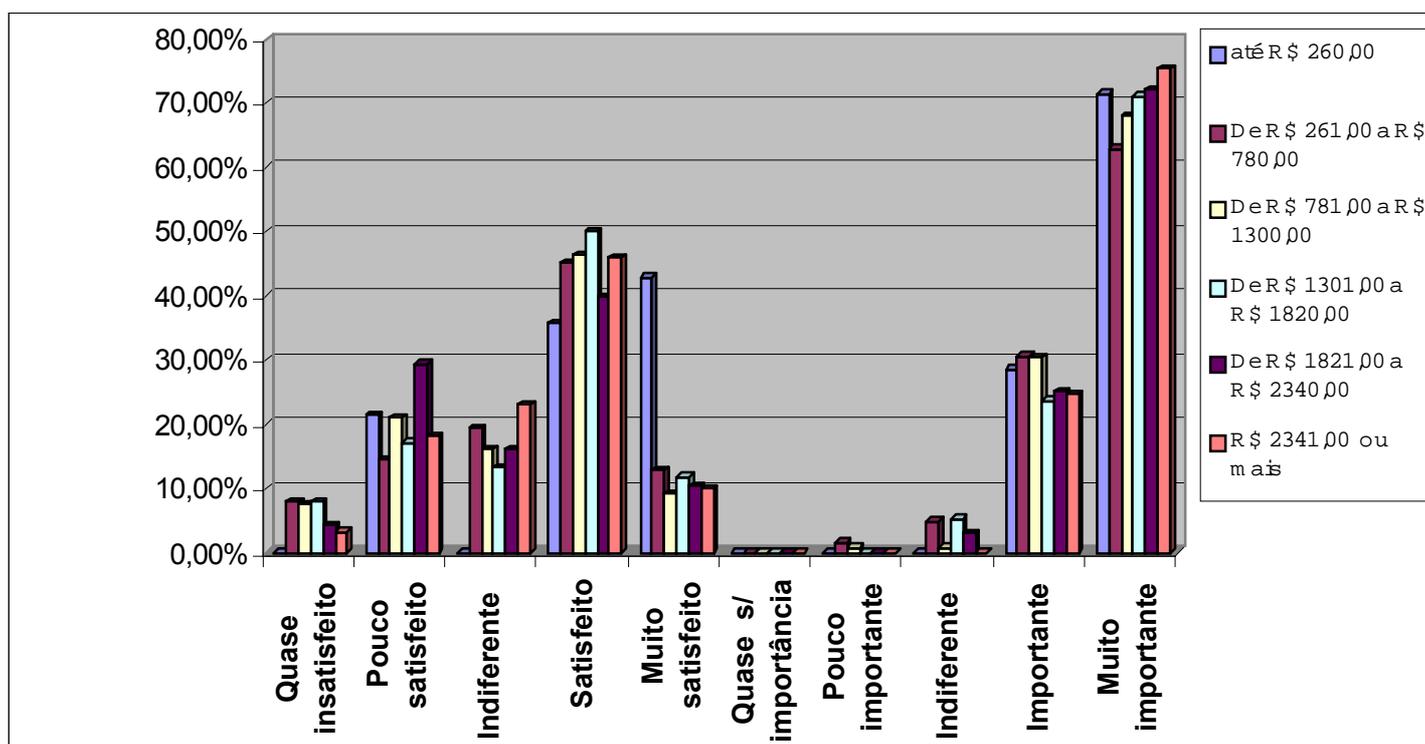
O percentual mais baixo foi atribuído pelos usuários com faixa de renda familiar de R\$ 261,00 a R\$ 780,00, com 62,90%.

4.64 Tabela 64 – Comparação entre o Grau de Satisfação e o Grau de Importância da Segurança dos Usuários na Saída do Terminal por Faixa de Renda Familiar.

	até R\$ 260,00	(%)	De R\$ 261,00 a R\$ 780,00	(%)	De R\$ 781,00 a R\$ 1300,00	(%)	De R\$ 1301,00 a R\$ 1820,00	(%)	De R\$ 1821,00 a R\$ 2340,00	(%)	R\$ 2341,00 ou mais	(%)	Total
Quase insatisfeito	0	0,00	5	8,06	9	7,56	6	7,89	3	4,41	2	3,28	25
Pouco satisfeito	3	21,43	9	14,52	25	21,01	13	17,11	20	29,41		18,03	81
Indiferente	0	0,00	12	19,35	19	15,97	10	13,16	11	16,18	14	22,95	66
Satisfeito	5	35,71	28	45,16	55	46,22	38	50,00	27	39,71	28	45,90	181
Muito satisfeito	6	42,86	8	12,90	11	9,24	9	11,84	7	10,29	6	9,84	47
Total	14	100,00	62	100,00	119	100,00	76	100,00	68	100,00	61	100,00	400
Quase s/ importância	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0
Pouco importante	0	0,00	1	1,61	1	0,84	0	0,00	0	0,00	0		2
Indiferente	0	0,00	3	4,84	1	0,84	4	5,26	2		0	0,00	10
Importante	4	28,57	19	30,65	36	30,25	18	23,68	17	25,00	15	24,59	109
Muito importante	10	71,43	39	62,90	81	68,07	54	71,05	49	72,06	46	75,41	279
	14	100,00	62	100,00	119	100,00	76	100,00	68	100,00	61	100,00	400

Fonte: Dados da pesquisa

4.64 Gráfico 64 – Comparação entre o Grau de Satisfação e o Grau de Importância da Segurança dos Usuários na Saída do Terminal por Faixa de Renda Familiar.



Observa-se pelo gráfico que a maioria dos entrevistados estão satisfeitos ou muito satisfeitos com a Segurança na Saída do Terminal independentemente da faixa de renda familiar.

O menor percentual de satisfação em relação à Segurança na Saída do Terminal, com valor de 50,00%, foi destacado pelos usuários com renda familiar de R\$ 1821,00 a R\$ 2340,00.

O percentual mais alto (78,57%) foi atribuído pelos usuários com menor faixa de renda familiar, diferenciando-se bastante das outras faixas etárias no grau muito satisfeito.

O gráfico mostra que, independentemente da renda familiar, a grande maioria dos usuários do Sistema Integrado de Transporte atribuíram o grau importante ou muito importante para a Segurança na Saída do Terminal.

Os usuários com a faixa de renda mais baixa, ou seja, com renda familiar até R\$ 260,00, e com a faixa de renda mais elevada, isto é, R\$ 2340,00 ou acima deste valor, atribuíram a maior porcentagem (100,00%), enquanto que os usuários que atribuíram a menor porcentagem (93,55%) foram os com renda familiar de R\$ 261,00 a R\$ 780,00.

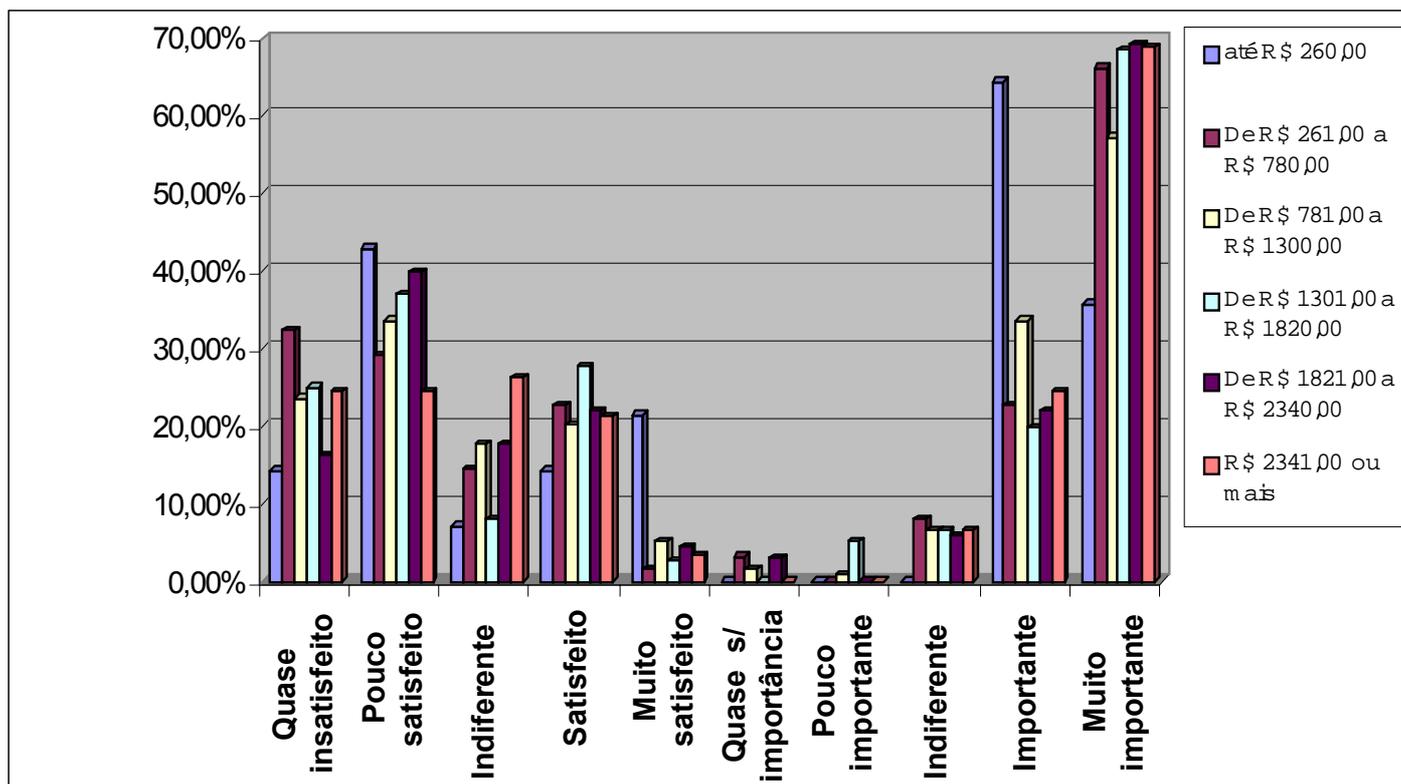
O percentual de maior valor (22,95%) com relação à indiferença da satisfação deste atributo foi enfatizado pelos usuários com a maior faixa de renda, ou seja, R\$ 2341,00 ou mais.

4.65 Tabela 65 – Comparação entre o Grau de Satisfação e o Grau de Importância da Lotação dos Ônibus por Faixa de Renda Familiar.

	até R\$ 260,00	(%)	De R\$ 261,00 a R\$ 780,00	(%)	De R\$ 781,00 a R\$ 1300,00	(%)	De R\$ 1301,00 a R\$ 1820,00	(%)	De R\$ 1821,00 a R\$ 2340,00	(%)	R\$ 2341,00 ou mais	(%)	Total
Quase insatisfeito	2	14,29	20	32,26	28	23,53	19	25,00	11	16,18	15	24,59	95
Pouco satisfeito	6	42,86	18	29,03	40	33,61	28	36,84	27	39,71	15	24,59	134
Indiferente	1	7,14	9	14,52	21	17,65	6	7,89	12	17,65	16	26,23	65
Satisfeito	2	14,29	14	22,58	24	20,17	21	27,63	15	22,06	13	21,31	89
Muito satisfeito	3	21,43	1	1,61	6	5,04	2	2,63	3	4,41	2	3,28	17
Total	14	100,00	62	100,00	119	100,00	76	100,00	68	100,00	61	100,00	400
Quase s/ importância	0	0,00	2	3,23		1,68	0	0,00	2	2,94	0	0,00	6
Pouco importante	0	0,00	0	0,00	1	0,84	4	5,26	0	0,00	0	0,00	5
Indiferente	0	0,00		8,06	8	6,72	5	6,58	4	5,88	4	6,56	26
Importante		64,29	14	22,58		33,61	15	19,74	15	22,06	15	24,59	
Muito importante	5	35,71	41	66,13	68	57,14	52	68,42	47	69,12	42	68,85	255
Total	14	100,00	62	100,00	119	100,00	76	100,00	68	100,00	61	100,00	400

Fonte: Dados da pesquisa

4.65 Gráfico 65 – Comparação entre o Grau de Satisfação e o Grau de Importância da Lotação dos Ônibus por Faixa de Renda Familiar.



A maioria dos usuários estão insatisfeitos ou pouco satisfeitos com a Lotação dos Ônibus, todos independentemente de renda familiar, com porcentagens acima de 55,88%, com exceção dos usuários de renda R\$ 2340,00 ou acima, com 49,18%.

O maior percentual de satisfação em relação à Lotação dos Ônibus (35,71%) foi atribuído pelos usuários de menor renda familiar, ou seja, R\$ 260,00 ou abaixo. O percentual mais baixo (24,19%) de satisfação em relação à Lotação dos Ônibus foi atribuído pelos usuários com renda familiar de R\$ 261,00 a R\$ 780,00.

Nota-se que, independentemente da renda familiar, a maior parte dos usuários atribuíram o grau importante ou muito importante para o atributo Lotação dos Ônibus.

Os usuários com faixa de renda de até R\$ 260,00 atribuíram a maior porcentagem (100,00%), enquanto que os usuários que atribuíram a menor porcentagem (88,16%) foram os com renda familiar de R\$ 1301,00 a R\$ 1820,00.

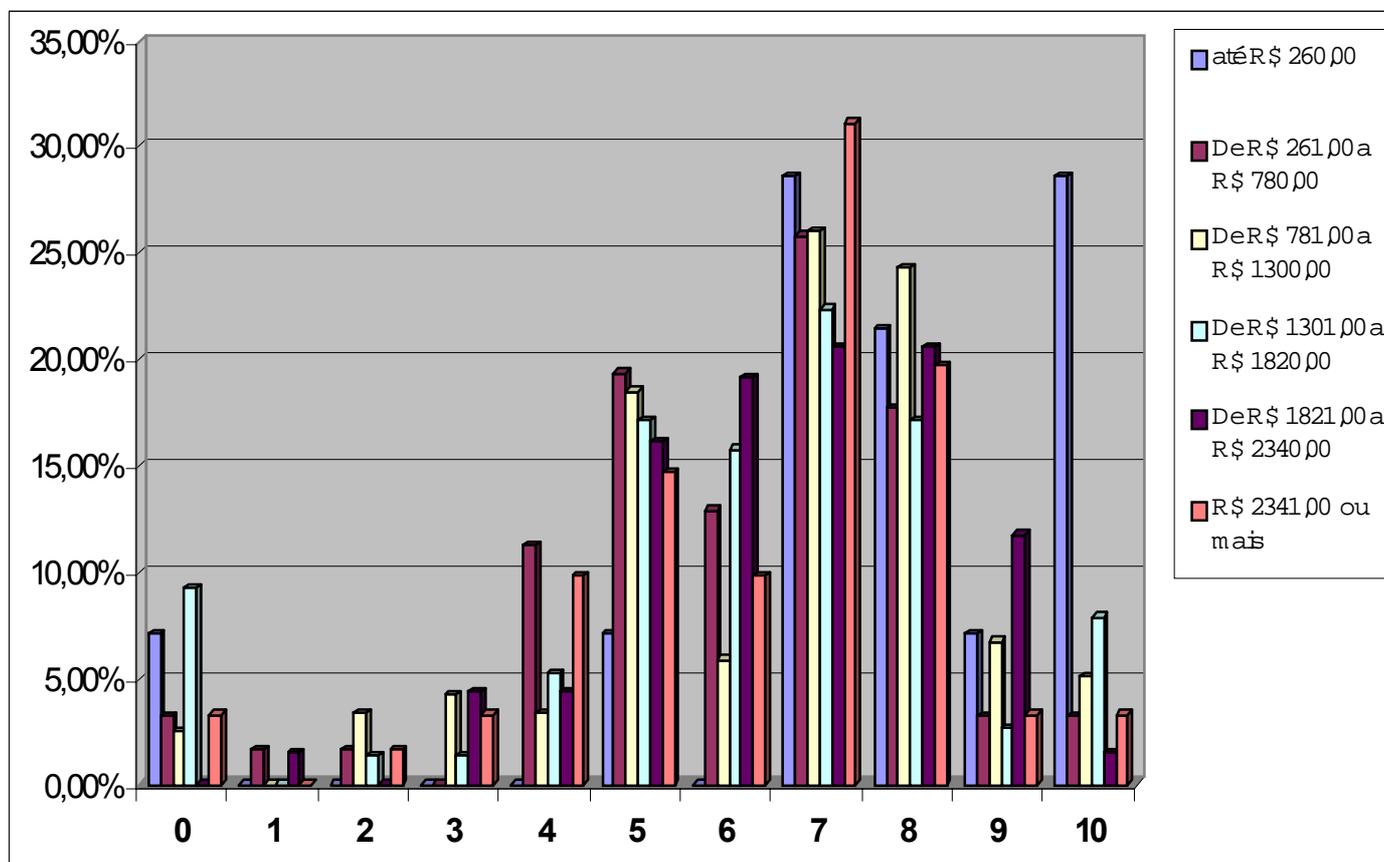
Percebe-se pelo gráfico que os usuários de menor renda destacam-se, com o comportamento inverso das outras faixas etárias nos graus Importante e muito importante para este atributo.

4.66 Tabela 66 – Nota Atribuída ao Sistema Integrado de Transporte por Faixa de Renda Familiar.

Nota	até R\$ 260,00	(%)	De R\$ 261,00 a R\$ 780,00	(%)	De R\$ 781,00 a R\$ 1300,00	(%)	De R\$ 1301,00 a R\$ 1820,00	(%)	De R\$ 1821,00 a R\$ 2340,00	(%)	R\$ 2341,00 ou mais	(%)	Total
0	1	7,14	2	3,23	3	2,52	7	9,21	0	0,00	2		15
1	0	0,00	1	1,61	0	0,00	0	0,00	1	1,47	0	0,00	2
2	0	0,00	1	1,61	4	3,36	1	1,32	0	0,00	1	1,64	7
3	0	0,00	0	0,00		4,20	1	1,32	3	4,41	2	3,28	11
	0	0,00	7	11,29	4	3,36	4		3	4,41	6	9,84	24
5		7,14	12	19,35	22	18,49	13	17,11		16,18	9	14,75	68
6	0		8	12,90	7	5,88	12	15,79	13		6		46
7	4		16		31	26,05	17	22,37	14	20,59	19		101
8	3	21,43	11	17,74		24,37	13	17,11	14	20,59	12	19,67	82
	1	7,14		3,23	8	6,72		2,63		11,76	2	3,28	
10	4	28,57	2	3,23	6	5,04	6		1	1,47	2	3,28	21
Total	14		62	100,00	119	100,00	76	100,00		100,00		100,00	400

Fonte: Dados da pesquisa

4.66 Gráfico 66 – Nota Atribuída ao Sistema Integrado de Transporte por Faixa de Renda Familiar.



Verifica-se que a grande maioria dos usuários, independentemente da faixa de renda familiar, atribuíram nota 5 ou mais para o Sistema Integrado de Transporte.

Na faixa de renda familiar até R\$ 260,00, 85,71% dos usuários atribuíram nota 7 ou acima.

Na faixa de renda familiar de R\$ 261,00 a R\$ 780,00, metade, ou seja, 50,00% dos usuários, atribuiu nota 7 ou acima.

Os usuários com renda familiar de R\$ 781,00 a R\$ 1300,00, 62,18% dos entrevistados, atribuíram nota 7 ou superior.

Metade, ou seja, 50,00% dos usuários com renda familiar de R\$ 1301,00 a R\$ 1820,00, atribuiu nota 7 ou superior.

Mais da metade, isto é, 54,41% dos usuários com renda familiar de R\$ 1821,00 a R\$ 2340,00, atribuíram nota 7 ou superior ao Sistema Integrado de Transporte.

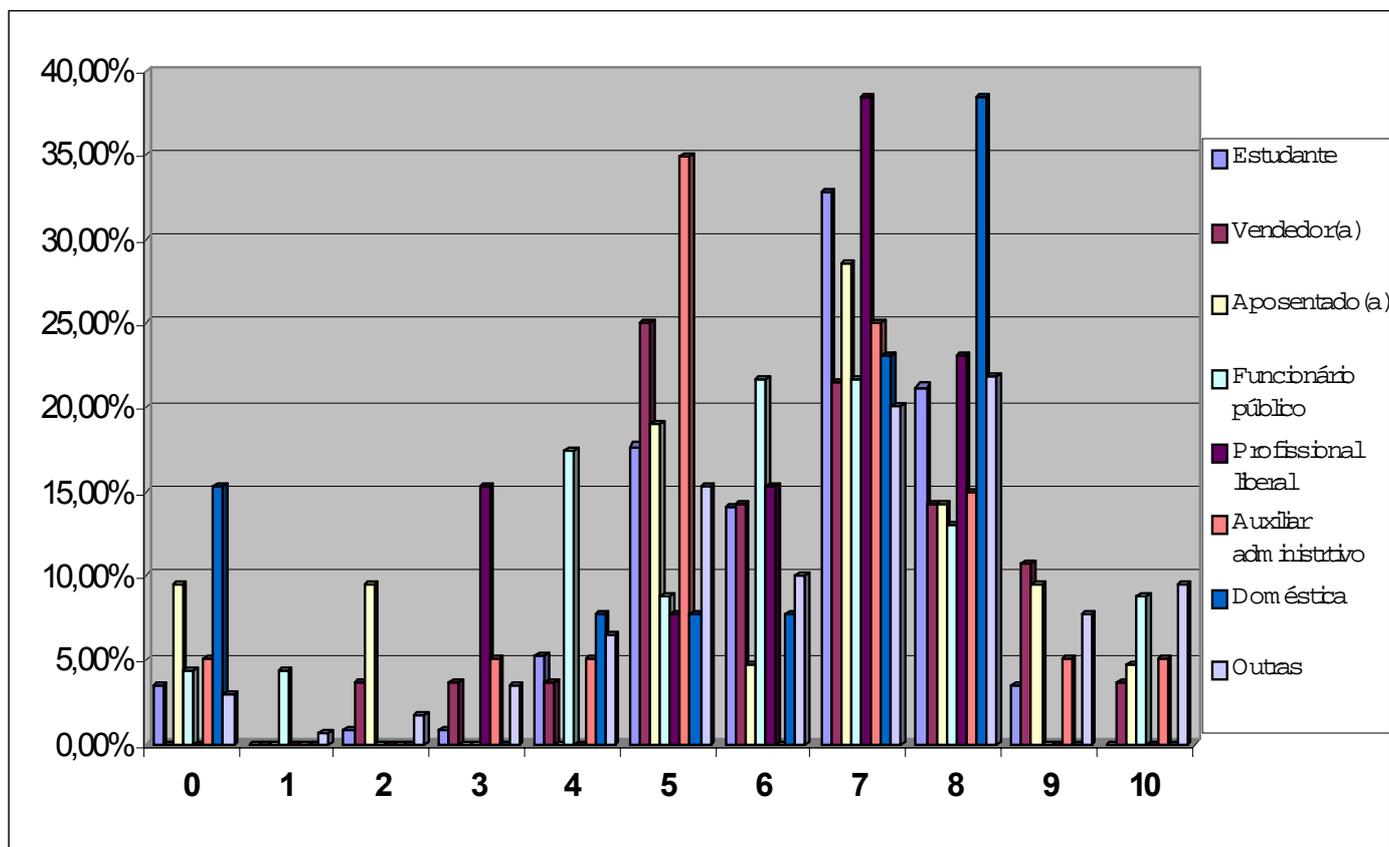
Somente 42,59% dos usuários com renda familiar de R\$ 2340,00 ou acima atribuíram nota inferior a 7 ao Sistema Integrado de Transporte.

4.67 Tabela 67 – Nota Atribuída ao Sistema Integrado de Transporte por Ocupação.

Nota	Estud.	(%)	Vendedor	(%)	Aposentado	(%)	púb.	(%)	Prof. lib.	(%)	adm.	(%)	Doméstica	(%)		(%)	Total
0	4	3,54	0	0,00	2	9,52	1		0	0,00		5,00	2	15,38	5		15
1	0	0,00	0	0,00	0	0,00		4,35	0	0,00	0		0	0,00	1	0,59	2
2		0,88	1	3,57	2	9,52	0	0,00	0	0,00	0	0,00		0,00	3	1,78	7
3		0,88		3,57	0	0,00	0	0,00	2	15,38	1	5,00	0	0,00		3,55	11
4	6	5,31	1		0	0,00	4	17,39	0	0,00	1		1	7,69	11		24
5		17,70	7	25,00		19,05	2	8,70	1	7,69	7	35,00		7,69		15,38	
6	16	14,16	4	14,29	1	4,76	5		2	15,38	0	0,00	1	7,69	17	10,06	
7	37	32,74	6	21,43	6	28,57	5	21,74	5	38,46	5	25,00	3		34	20,12	101
8	24		4		3	14,29	3	13,04	3	23,08	3	15,00	5	38,46		21,89	82
9	4	3,54	3		2	9,52	0	0,00	0	0,00	1	5,00	0	0,00	13		23
10	0	0,00	1	3,57		4,76		8,70	0	0,00	1	5,00	0	0,00		9,47	21
	113	100,00		100,00	21		23	100,00		100,00	20	100,00		100,00	169		400

Fonte: Dados da pesquisa

4.67 Tabela 67 – Nota Atribuída ao Sistema Integrado de Transporte por Ocupação.



Observa-se pelo gráfico que, proporcionalmente, as domésticas foram as que mais atribuíram nota zero ao Sistema Integrado de Transporte com 15,38%. Nenhum vendedor ou profissional liberal atribuiu esta nota.

A nota dois obteve destaque dos aposentados, com um percentual de 9,52%.

Os profissionais liberais destacaram-se na atribuição da nota três, com 15,38%.

A nota quatro teve destaque dos funcionários públicos, com 17,39%.

A maior porcentagem para a nota cinco foi atribuída pelos auxiliares administrativos, com 35,00%.

A nota seis teve destaque dos funcionários públicos, com 21,74%.

A nota sete teve a maior frequência e os profissionais liberais foram os que mais se destacaram proporcionalmente nesta nota, com 38,46%.

As domésticas sobressaíram bastante em relação às outras ocupações na atribuição da nota oito, com 38,46%.

Nenhum funcionário público ou profissional liberal atribuiu nota nova ao Sistema Integrado de Transporte.

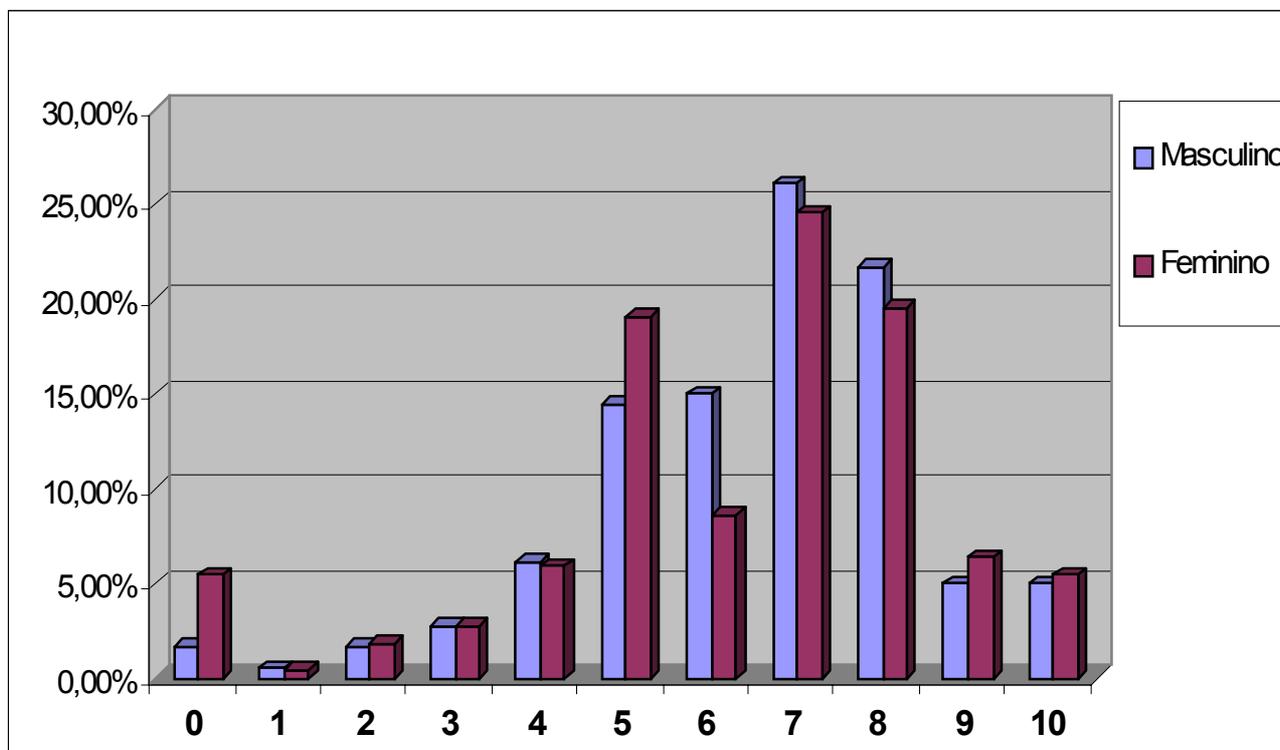
Nota-se que, apesar de 113 estudantes entrevistados, nenhum atribuiu nota dez ao Sistema Integrado de Transporte.

4.68 Tabela 68 – Nota Atribuída ao Sistema Integrado de Transporte por Sexo.

Nota	Masculino	(%)	Feminino	(%)	Total
0	3	1,67		5,45	15
1	1	0,56	1	0,45	2
	3	1,67	4		7
3	5	2,78		2,73	11
4	11		13	5,91	
5	26	14,44	42	19,09	68
	27	15,00	19	8,64	46
7	47	26,11	54		101
8	39	21,67	43	19,55	
9	9	5,00	14	6,36	23
10		5,00	12		21
Total	180	100,00	220	100,00	400

Fonte: Dados da pesquisa

4.68 Gráfico 68 – Nota Atribuída ao Sistema Integrado de Transporte por Sexo.



Nota-se pelo gráfico que praticamente não houve diferença por sexo nos percentuais de atribuição das notas nos valores um, dois, três, quatro, sete, oito, nove e dez.

Perceberam-se diferenças mais acentuadas nas notas zero, cinco e seis. Na nota zero, o sexo masculino correspondeu a 1,67% dos entrevistados e o sexo feminino a 5,45%. Na atribuição da nota cinco, o sexo masculino teve um percentual de 14,44% contra 19,09% do sexo feminino.

A maior diferença percentual ocorreu na nota seis, em que, 15,00% dos entrevistados que atribuíram esta nota eram homens e somente 8,64% eram mulheres.

Verifica-se que 57,78% dos homens e 55,91% das mulheres, ou seja, a maioria de ambos os sexos, atribuíram nota sete ou superior ao Sistema Integrado de Transporte, evidenciando que, numa avaliação geral, estão satisfeitos.

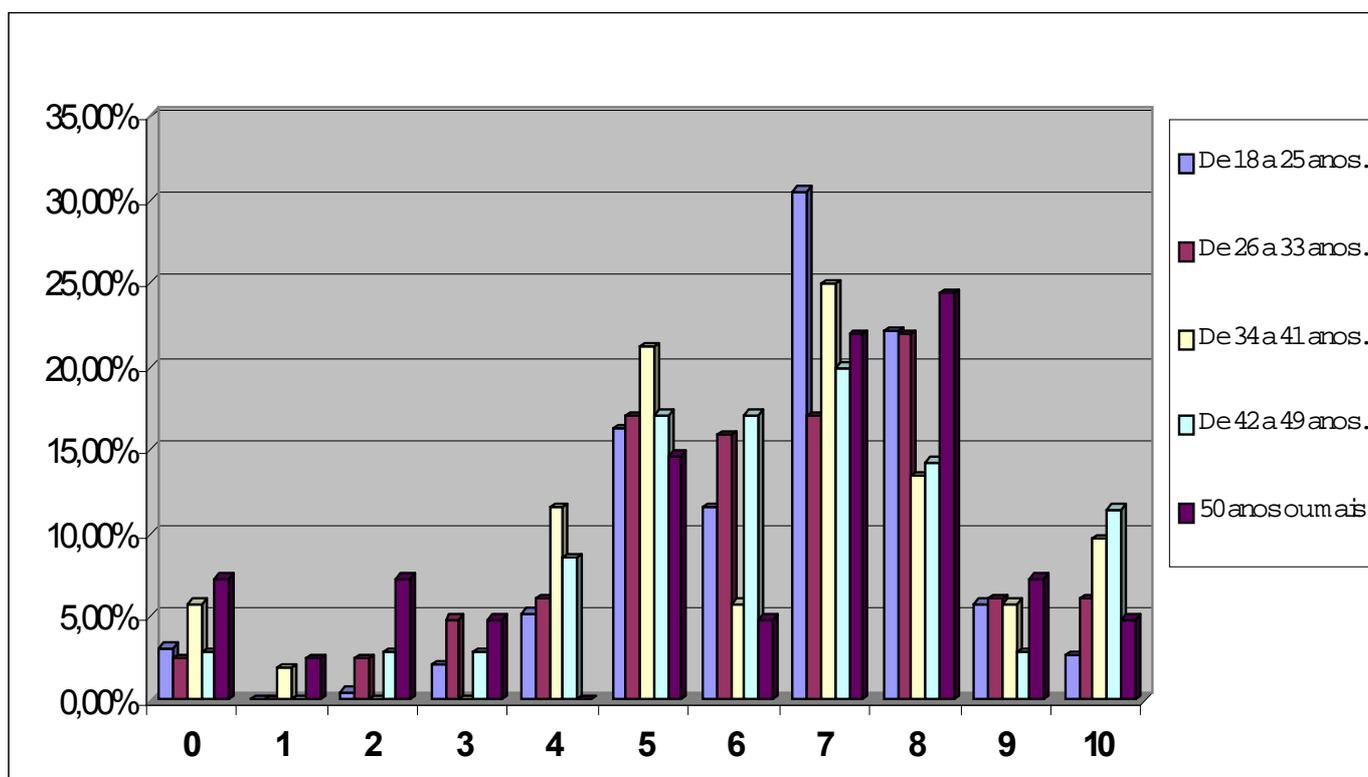
Somente 12,79% dos homens e 16,36% das mulheres atribuíram nota quatro ou inferior nesta avaliação geral.

4.69 Tabela 69 – Nota Atribuída ao Sistema Integrado de Transporte por Faixa Etária.

Nota	De 18 a 25 anos.	(%)	De 26 a 33 anos.	(%)	De 34 a 41 anos.	(%)	De 42 a 49 anos.	(%)	50 anos ou mais.	(%)	Total
0	6	3,16	2	2,44	3	5,77	1	2,86	3	7,32	15
1	0	0,00	0	0,00	1	1,92	0	0,00	1	2,44	2
2	1	0,53	2	2,44	0	0,00	1		3	7,32	7
3	4	2,11	4		0	0,00	1	2,86	2	4,88	11
	10	5,26	5	6,10	6	11,54		8,57	0	0,00	24
5	31		14	17,07	11	21,15	6	17,14	6		68
6	22	11,58	13	15,85		5,77		17,14	2	4,88	46
7	58		14	17,07	13	25,00	7	20,00	9		101
8	42		18	21,95	7	13,46	5	14,29	10	24,39	82
	11	5,79	5	6,10	3	5,77		2,86	3	7,32	23
10	5		5	6,10	5	9,62	4	11,43	2		21
Total	190	100,00	82	100,00		100,00	35	100,00	41	100,00	400

Fonte: Dados da pesquisa

4.69 Gráfico 69 – Nota Atribuída ao Sistema Integrado de Transporte por Faixa Etária.



Observa-se pelo gráfico que os usuários com 50 anos ou mais atribuíram as maiores porcentagens para as notas mais baixas, ou seja, notas de zero a três, com 21,74%.

Entre as notas regulares, isto é, quatro e cinco, destacam-se os usuários com faixa etária de 34 a 41 anos.

Na nota sete destacam-se os usuários com faixa de 18 a 25 anos, com 30,53%.

Os usuários com idade de 34 a 41 anos e de 42 a 49 anos foram os que menos atribuíram nota oito ao Sistema Integrado de Transporte, numa avaliação geral, com 13,46% e 14,29%, respectivamente.

Observa-se que, independentemente da faixa etária, a maioria dos entrevistados atribuiu nota sete ou superior, numa avaliação geral, ao Sistema Integrado de Transporte, com exceção dos usuários de 42 a 49 anos, que atribuíram um percentual de 48,38%.

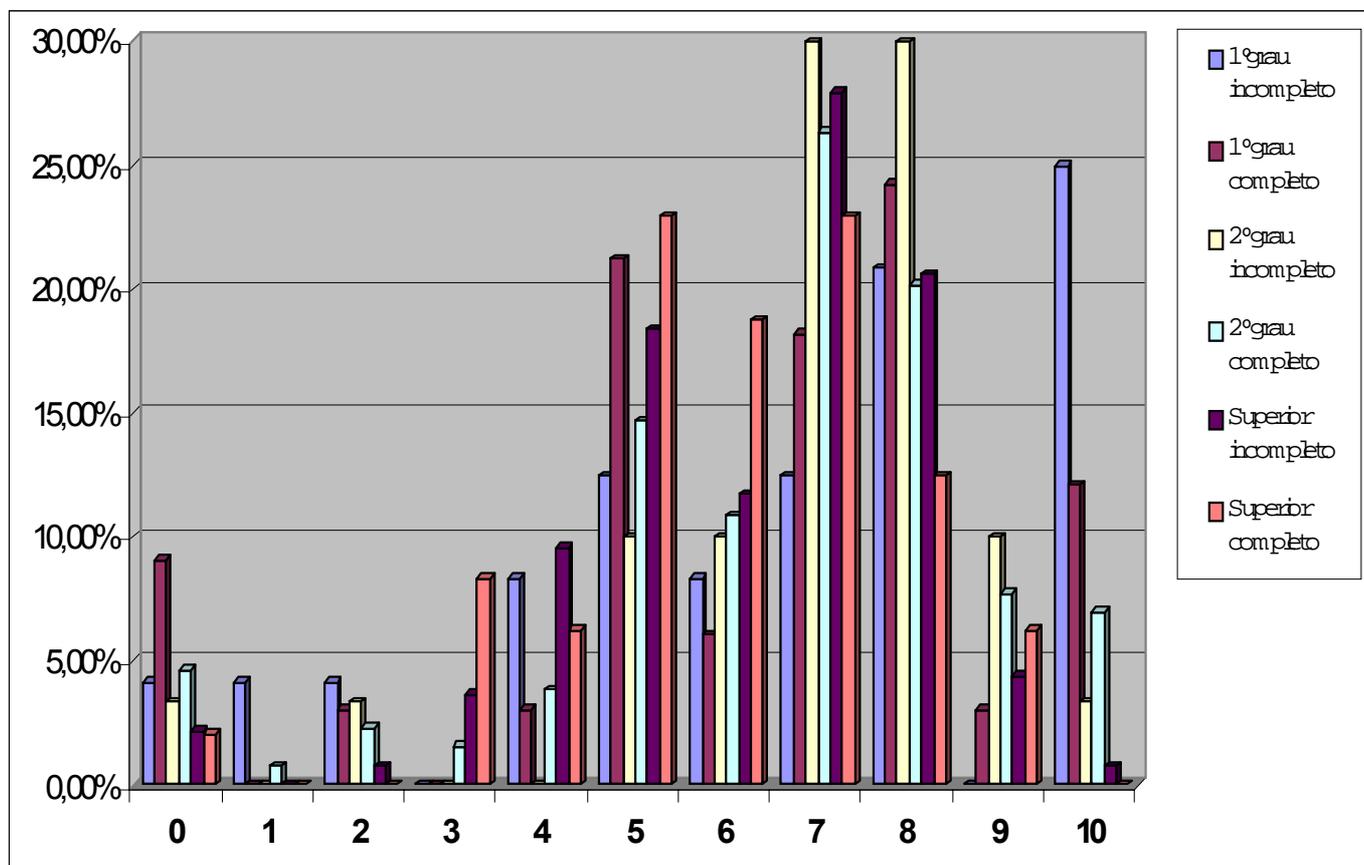
Nos usuários de 18 a 25 anos, este percentual foi de 61,06%. Os usuários de 26 a 33 anos atribuíram o percentual de 51,22%. Para os entrevistados de 34 a 41 anos, o percentual foi de 53,85%, e para os usuários de 50 anos ou mais, o percentual foi de 58,32%.

4.70 Tabela 70 – Nota Atribuída ao Sistema Integrado de Transporte por Grau de Escolaridade.

Nota	1º grau incompleto	(%)	1º grau completo	(%)	2º grau incompleto	(%)	completo	(%)	Superior incompleto	(%)	Superior completo	(%)	Total
0	1	4,17	3	9,09	1	3,33	6	4,65	3	2,21	1	2,08	15
1		4,17	0	0,00	0	0,00	1	0,78		0,00	0	0,00	2
2	1	4,17	1	3,03	1	3,33	3	2,33	1	0,74	0	0,00	7
	0	0,00		0,00	0	0,00	2	1,55	5		4	8,33	11
4	2	8,33		3,03	0	0,00	5	3,88	13	9,56		6,25	24
5	3	12,50	7	21,21	3	10,00	19	14,73	25	18,38	11		68
6	2	8,33	2	6,06	3	10,00	14	10,85	16	11,76	9	18,75	
7	3	12,50		18,18		30,00	34	26,36	38	27,94	11	22,92	101
8	5	20,83	8	24,24	9	30,00		20,16	28	20,59	6	12,50	82
9	0	0,00	1	3,03	3	10,00	10	7,75	6	4,41	3	6,25	23
10	6	25,00	4	12,12	1	3,33	9	6,98		0,74		0,00	21
Total	24	100,00	33	100,00	30	100,00	129	100,00	136	100,00	48	100,00	400

Fonte: Dados da pesquisa

5.70 Gráfico 70 – Nota Atribuída ao Sistema Integrado de Transporte por Grau de Escolaridade.



Nota-se no gráfico que a nota zero foi destaque nos usuários com 1º grau completo, com um percentual de 9,09%. A nota de valor um só foi atribuída por dois usuários, um com o 1º grau incompleto e o outro com o 2º grau completo.

Na nota três destacam-se os usuários com grau superior completo, com 8,33%.

Nenhum entrevistado com 2º grau completo atribuiu nota quatro, numa avaliação geral, ao Sistema Integrado de Transporte.

Os usuários com grau superior completo foram os que mais corroboraram com as notas cinco e seis, com 22,92% e 18,75%, respectivamente.

Os usuários com 2º grau incompleto foram os que mais atribuíram as notas sete e oito, ambas com 30,00%, e também a nota nove, com 10,00%.

Na atribuição da nota máxima, ou seja, dez, destacaram-se com 25,00% de percentual os usuários com 1º grau incompleto.

5. RESULTADOS DA PESQUISA EXPLICATIVA

Conforme descrito no capítulo 1, para prestar força à solução do problema de pesquisa, foram formuladas hipóteses a serem testadas.

Para testar as hipóteses H_a e H_b , utilizou-se o teste de uma amostra para médias e, para testar a hipótese H_c , utilizou-se o teste da diferença entre duas amostras para médias

5.1 Teste Estatístico da Hipótese H_a

A hipótese H_a refere-se ao seguinte questionamento: Os atributos do Sistema de Transporte Coletivo em geral têm importância considerável na avaliação do usuário?

Este problema permite formular a hipótese básica H_a , a seguir, em suas formas nula H_0 e alternativa H_1 .

H_0 : O usuário é indiferente à importância dos atributos de Sistema de Transporte Coletivo em geral, quando da sua avaliação.

H_1 : O usuário dá importância considerável aos atributos de Sistema de Transporte Coletivo em geral, quando da sua avaliação.

Os atributos do Sistema Integrado de Transporte a serem testados estão relacionados na tabela a seguir com seus valores estatísticos de Média e Desvio Padrão.

Atributos Testados	Grau de importância	
	Média (\bar{x})	Desvio Padrão (S_x)
Distribuição dos Horários dos Ônibus	4,68	0,58
Segurança dentro do Terminal	4,67	0,65
Tempo de Deslocamento dos Ônibus	4,47	0,72
Facilidades do Terminal	4,24	0,81
Preço da Passagem	4,68	0,67
Conforto dos Ônibus	4,43	0,72
Lotação dos Ônibus	4,50	0,80
Limpeza dos Ônibus	4,57	0,63
Segurança dos Usuários na Saída do Terminal	4,66	0,55

Fonte: dados da pesquisa.

Abaixo estão detalhados todos os cálculos dos testes estatísticos realizados com os atributos pesquisados, seguidos da análise de cada teste e a sua respectiva interpretação.

5.1.1 Teste do Atributo *Distribuição dos Horários dos Ônibus*.

De acordo com a definição das hipóteses, tem-se:

$$H_0: \mu_0 = 3,00 \qquad H_1: \mu_0 \neq 3,00$$

$$\text{Em que : } n = 400, \quad S_x = 0,58, \quad \bar{X} = 4,68$$

μ_0 = Grau de importância indiferente, na opinião dos usuários do Sistema Integrado de Transporte, em face do atributo *Distribuição dos Horários dos ônibus*.

$$z = \frac{4,68 - 3,00}{0,58 / (400)^{1/2}} = \frac{1,68}{0,58/20} = 33,6/0,58 = 57,93.$$

Análise do teste: com área de 0,025 (teste bilateral), na curva normal, tem-se $z = 1,96$. Como z do teste excede o valor tabelado, *rejeita-se* H_0 , ou seja, o atributo *Distribuição dos Horários dos Ônibus* tem importância considerável na avaliação do usuário do Sistema Integrado de Transporte Coletivo.

Utilizando-se a estimação para uma média, calcular-se-á, com um grau de confiança de 95%, o intervalo real de valores que a média do atributo *Distribuição dos Horários dos Ônibus* deveria pertencer, para que o mesmo não interferisse no grau de importância dos usuários do Sistema Integrado de Transporte. Para isso $\bar{X} = 3$ (grau indiferente).

$$\bar{X} \pm \frac{1,96 (0,58)}{(400)^{1/2}} = 3,00 \pm 0,05$$

Interpretação: se a média do grau de importância dos usuários do Sistema Integrado de Transporte face ao atributo *Distribuição dos Horários dos Ônibus* pertencesse ao intervalo real $[2,95, 3,05]$, o atributo não teria importância, na opinião dos usuários do Sistema Integrado de Transporte de Florianópolis.

5.1.2 Teste do Atributo *Segurança dentro do Terminal*.

De acordo com a definição das hipóteses tem-se:

$$H_0: \mu_0 = 3,00$$

$$H_1: \mu_0 \neq 3,00$$

$$\text{Em que: } n = 400, \quad S_x = 0,65, \quad \bar{X} = 4,67$$

μ_0 = Grau de importância indiferente, na opinião dos usuários do Sistema Integrado de Transporte, em face do atributo *Segurança dentro do Terminal*.

$$z = \frac{4,67 - 3,00}{0,65 / (400)^{1/2}} = \frac{1,67}{0,65/20} = 33,4 / 0,65 = 51,38.$$

Análise do teste: com área de 0,025 (teste bilateral), na curva normal, tem-se $z = 1,96$. Como z do teste excede em muito o valor tabelado, *rejeita-se H_0* , ou seja, o atributo *Segurança dentro do Terminal* tem importância considerável, na avaliação do usuário do Sistema Integrado de Transporte Coletivo.

Utilizando-se a estimação para uma média, calcular-se-á, com um grau de confiança de 95%, o intervalo real de valores que a média do atributo *Segurança dentro do Terminal* deveria pertencer, para que o mesmo não interferisse no grau de importância dos usuários do Sistema Integrado de Transporte. Para isso $\bar{X} = 3$ (grau indiferente).

$$\bar{X} \pm \frac{1,96 (0,65)}{(400)^{1/2}} = 3,00 \pm 0,06$$

Interpretação: se a média do grau de importância dos usuários do Sistema Integrado de Transporte face ao atributo *Segurança dentro do Terminal* pertencesse ao intervalo real $[2,94, 3,06]$, o atributo não teria importância, na opinião dos usuários do Sistema Integrado de Transporte de Florianópolis.

5.1.3 Teste do Atributo *Tempo de Deslocamento dos Ônibus*.

De acordo com a definição das hipóteses tem-se:

$$H_0: \mu_0 = 3,00$$

$$H_1: \mu_0 \neq 3,00$$

$$\text{Em que: } n = 400, \quad S_x = 0,72, \quad \bar{X} = 4,47$$

μ_0 = Grau de importância indiferente, na opinião dos usuários do Sistema Integrado de Transporte, em face do *atributo Tempo de Deslocamento dos Ônibus*.

$$z = \frac{4,47 - 3,00}{0,72/(400)^{1/2}} = \frac{1,47}{0,72/20} = 29,4 / 0,72 = 40,83.$$

Análise do teste: com área de 0,025 (teste bilateral), na curva normal, tem-se $z = 1,96$. Como z do teste excede em muito o valor tabelado, *rejeita-se H_0* , ou seja, o atributo *Tempo de Deslocamento dos Ônibus* tem importância considerável, na avaliação do usuário do Sistema Integrado de Transporte Coletivo.

Utilizando-se a estimação para uma média, calcular-se-á, com um grau de confiança de 95%, o intervalo real de valores que a média do atributo *Tempo de Deslocamento dos Ônibus* deveria pertencer, para que o mesmo não interferisse no grau de importância dos usuários do Sistema Integrado de Transporte. Para isso $\bar{X} = 3$ (grau indiferente).

$$\bar{X} \pm \frac{1,96 (0,72)}{(400)^{1/2}} = 3,00 \pm 0,07$$

Interpretação: se a média do grau de importância dos usuários do Sistema Integrado de Transportes face ao atributo *Tempo de Deslocamento dos Ônibus* pertencesse ao intervalo real $[2,93, 3,07]$, o atributo não teria importância, na opinião dos usuários do Sistema Integrado de Transporte de Florianópolis.

5.1.4 Teste do Atributo *Facilidades do Terminal*.

De acordo com a definição das hipóteses tem-se:

$$H_0: \mu_0 = 3,00 \qquad H_1: \mu_0 \neq 3,00$$

$$\text{Em que: } n = 400, \quad S_x = 0,81, \quad \bar{X} = 4,24$$

μ_0 = Grau de importância indiferente, na opinião dos usuários do Sistema Integrado de Transporte, em face do atributo *Facilidades do Terminal*.

$$z = \frac{4,24 - 3,00}{0,81/(400)^{1/2}} = \frac{1,24}{0,81/20} = 24,8 / 0,81 = 30,62.$$

Análise do teste: com área de 0,025 (teste bilateral), na curva normal, tem-se $z = 1,96$. Como z do teste excede em muito o valor tabelado, *rejeita-se* H_0 , ou seja, o atributo *Facilidades do Terminal* tem importância considerável, na avaliação do usuário do Sistema Integrado de Transporte Coletivo.

Utilizando-se a estimação para uma média, calcular-se-á, com um grau de confiança de 95%, o intervalo real de valores que a média do atributo *Facilidades do Terminal* deveria pertencer, para que o mesmo não interferisse no grau de importância dos usuários do Sistema Integrado de Transporte. Para isso $\bar{X} = 3$ (grau indiferente).

$$\bar{X} \pm \frac{1,96 (0,81)}{(400)^{1/2}} = 3,00 \pm 0,08$$

Interpretação: se a média do grau de satisfação dos usuários do Sistema Integrado de Transporte face ao atributo *Facilidades do Terminal* pertencesse ao intervalo real $[2,92, 3,08]$, para que as diferenças obtidas entre os valores da hipótese nula e da pesquisa em tela fossem meramente casuais.

5.1.5 Teste do Atributo *Preço da Passagem*.

De acordo com a definição das hipóteses, tem-se:

$$H_0: \mu_0 = 3,00 \qquad H_1: \mu_0 \neq 3,00$$

$$\text{Em que: } n = 400, \quad S_x = 0,67, \quad \bar{X} = 4,68$$

μ_0 = Grau de importância indiferente, na opinião dos usuários do Sistema Integrado de Transporte em face do atributo *Preço da Passagem*.

$$z = \frac{4,68 - 3,00}{0,67/(400)^{1/2}} = \frac{1,68}{0,67/20} = 33,6 / 0,67 = 50,15.$$

Análise do teste: com área de 0,025 (teste bilateral), na curva normal, tem-se $z = 1,96$. Como z do teste excede em muito o valor tabelado, *rejeita-se* H_0 , ou seja, o atributo *Preço da Passagem* tem importância considerável, na avaliação do usuário do Sistema Integrado de Transporte Coletivo.

Utilizando-se a estimação para uma média, calcular-se-á, com um grau de confiança de 95%, o intervalo real de valores que a média do atributo *Preço da Passagem* deveria pertencer, para que o mesmo não interferisse no grau de importância dos usuários do Sistema Integrado de Transporte. Para isso $\bar{X} = 3$ (grau indiferente).

$$\bar{X} \pm \frac{1,96 (0,67)}{(400)^{1/2}} = 3,00 \pm 0,07$$

Interpretação: se a média do grau de Importância dos usuários do Sistema Integrado de Transportes face ao atributo *Preço da passagem* pertencesse ao intervalo real [2,93 , 3,07], o atributo não teria importância, na opinião dos usuários do Sistema Integrado de Transporte de Florianópolis.

5.1.6 Teste do Atributo *Conforto dos Ônibus*.

De acordo com a definição das hipóteses tem-se:

$$H_0: \mu_0 = 3,00 \qquad H_1: \mu_0 \neq 3,00$$

$$\text{Em que: } n = 400, \quad S_x = 0,72, \quad \bar{X} = 4,43$$

μ_0 = Grau de importância indiferente, na opinião dos usuários do Sistema Integrado de Transporte, em face do atributo *Conforto dos Ônibus*.

$$z = \frac{4,43 - 3,00}{0,72/(400)^{1/2}} = \frac{1,43}{0,72/20} = 28,6 / 0,72 = 39,72.$$

Análise do teste: com área de 0,025 (teste bilateral), na curva normal, tem-se $z = 1,96$. Como z do teste excede em muito o valor tabelado, *rejeita-se* H_0 , ou seja, o atributo *Conforto dos ônibus* tem importância considerável, na avaliação do usuário do Sistema Integrado de Transporte Coletivo.

Utilizando-se a estimação para uma média, calcular-se-á, com um grau de confiança de 95%, o intervalo real de valores que a média do atributo *Conforto dos Ônibus* deveria pertencer, para que o mesmo não interferisse no grau de importância dos usuários do Sistema Integrado de Transporte. Para isso $\bar{X} = 3$ (grau indiferente).

$$\bar{X} \pm \frac{1,96 (0,72)}{(400)^{1/2}} = 3,00 \pm 0,07$$

Interpretação: se a média do grau de importância dos usuários do Sistema Integrado de Transporte face ao atributo *Conforto dos Ônibus* pertencesse ao intervalo real [2,93 , 3,07], o atributo não teria importância na opinião dos usuários do Sistema Integrado de Transporte de Florianópolis.

5.1.7 Teste do Atributo *Lotação dos Ônibus*.

De acordo com a definição das hipóteses, tem-se:

$$H_0: \mu_0 = 3,00 \qquad H_1: \mu_0 \neq 3,00$$

$$\text{Em que: } n = 400, \quad S_x = 0,80, \quad \bar{X} = 4,50$$

μ_0 = Grau de satisfação indiferente, na opinião dos usuários do Sistema Integrado de Transporte, em face do atributo *Lotação dos ônibus*.

$$z = \frac{4,50 - 3,00}{0,80/(400)^{1/2}} = \frac{1,50}{0,80/20} = 30,0 / 0,80 = 37,5$$

Análise do teste: com área de 0,025 (teste bilateral), na curva normal, tem-se $z = 1,96$. Como z do teste excede em muito o valor tabelado, *rejeita-se* H_0 , ou seja, o atributo *Lotação dos Ônibus* tem importância considerável, na avaliação do usuário do Sistema Integrado de Transporte Coletivo.

Utilizando-se a estimação para uma média, calcular-se-á, com um grau de confiança de 95%, o intervalo real de valores que a média do atributo *Lotação dos Ônibus* deveria pertencer, para que o mesmo não interferisse no grau de importância dos usuários do Sistema Integrado de Transporte. Para isso $\bar{X} = 3$ (grau indiferente).

$$\bar{X} \pm \frac{1,96 (0,80)}{(400)^{1/2}} = 3,00 \pm 0,08$$

Interpretação: se a média do grau de importância dos usuários do Sistema Integrado de Transporte face ao atributo *Lotação dos Ônibus* pertencesse ao intervalo real [2,92 , 3,08], o atributo não teria importância, na opinião dos usuários do Sistema Integrado de Transporte de Florianópolis.

5.1.8 Teste do Atributo *Limpeza dos Ônibus*.

De acordo com a definição das hipóteses, tem-se:

$$H_0: \mu_0 = 3,00 \qquad H_1: \mu_0 \neq 3,00$$

$$\text{Em que: } n = 400, \quad S_x = 0,63, \quad \bar{X} = 4,57$$

μ_0 = Grau de importância indiferente, na opinião dos usuários do Sistema Integrado de Transporte, em face do atributo *Lotação dos Ônibus*.

$$z = \frac{4,57 - 3,00}{0,63/(400)^{1/2}} = \frac{1,57}{0,63/20} = 31,4 / 0,63 = 49,85.$$

Análise do teste: com área de 0,025 (teste bilateral), na curva normal, tem-se $z = 1,96$. Como z do teste excede em muito o valor tabelado, *rejeita-se* H_0 , ou seja, o atributo *Limpeza dos Ônibus* interfere muito no grau de importância dos usuários do Sistema Integrado de Transporte, já que o valor da estatística está bem acima de z .

Utilizando-se a estimação para uma média, calcular-se-á, com um grau de confiança de 95%, o intervalo real de valores que a média do atributo *Limpeza dos Ônibus* deveria pertencer, para que o mesmo não interferisse no grau de importância dos usuários do Sistema Integrado de Transporte. Para isso $\bar{X} = 3$ (grau indiferente).

$$\bar{X} \pm \frac{1,96 (0,63)}{(400)^{1/2}} = 3,00 \pm 0,06$$

Interpretação: se a média do grau de importância dos usuários do Sistema Integrado de Transporte face ao atributo *Limpeza dos ônibus* pertencesse ao intervalo real $[2,94, 3,06]$, o atributo não teria importância, na opinião dos usuários do Sistema Integrado de Transporte de Florianópolis.

5.1.9 Teste do Atributo *Segurança dos Usuários na Saída do Terminal*.

De acordo com a definição das hipóteses, tem-se:

$$H_0: \mu_0 = 3,00 \qquad H_1: \mu_0 \neq 3,00$$

$$\text{Em que: } n = 400, \quad S_x = 0,55, \quad \bar{X} = 4,66$$

μ_0 = Grau de importância indiferente, na opinião dos usuários do Sistema Integrado de Transporte em face do atributo *Segurança dos Usuários na saída do Terminal*.

$$z = \frac{4,66 - 3,00}{0,55/(400)^{1/2}} = \frac{1,66}{0,55/20} = 33,2/0,55 = 60,36.$$

Análise do teste: com área de 0,025 (teste bilateral), na curva normal, tem-se $z = 1,96$. Como z do teste excede em muito o valor tabelado, *rejeita-se H_0* , ou seja, o atributo *Segurança dos Usuários na Saída do Terminal* tem importância considerável, na avaliação do usuário do Sistema Integrado de Transporte Coletivo.

Utilizando-se a estimação para uma média, calcular-se-á, com um grau de confiança de 95%, o intervalo real de valores que a média do atributo *Segurança dos Usuários na Saída do Terminal* deveria pertencer, para que o mesmo não interferisse no grau de importância dos usuários do Sistema Integrado de Transporte. Para isso $\bar{X} = 3$ (grau indiferente).

$$\bar{X} \pm \frac{1,96 (0,55)}{(400)^{1/2}} = 3,00 \pm 0,05$$

Interpretação: se a média do grau de importância dos usuários do Sistema Integrado de Transporte face ao atributo *Segurança dos Usuários na Saída do Terminal* pertencesse ao intervalo real $[2,95, 3,05]$, o atributo não teria importância na opinião dos usuários do Sistema Integrado de Transporte de Florianópolis.

Os resultados dos testes quanto ao grau de importância dos atributos:

Atributos testados	Média (\bar{x})	Pontos críticos (X_1)	Resultado
Distribuição dos Horários dos Ônibus	4,68	2,95 e 3,05	Rejeita-se H_0
Segurança dentro do Terminal	4,67	2,94 e 3,06	Rejeita-se H_0
Tempo de Deslocamento dos Ônibus	4,47		Rejeita-se H_0
Facilidades do Terminal	4,24	2,92 e 3,08	Rejeita-se H_0
Preço da Passagem	4,68	2,93 e 3,07	Rejeita-se H_0
Conforto dos Ônibus	4,43	2,93 e 3,07	Rejeita-se H_0
Lotação dos Ônibus	4,50	2,92 e 3,08	Rejeita-se H_0
Limpeza dos Ônibus	4,57	2,94 e 3,06	Rejeita-se H_0
Segurança dos Usuários na Saída do Terminal	4,66	2,95 e 3,05	Rejeita-se H_0

Conclusão: todos os atributos tem importância considerável, na avaliação dos usuários do Sistema Integrado de Transporte Coletivo de Florianópolis, porque suas médias ficaram fora do intervalo real, que é limitado em seus extremos, pelos pontos críticos.

5.2 Teste Estatístico da Hipótese H_0

Com relação à hipótese H_0 , tem-se o seguinte questionamento: Os atributos do Sistema Integrado de Transporte Coletivo de Florianópolis têm importância considerável no grau de satisfação do usuário quanto ao Terminal de Integração Centro (TICEN)?

Este problema permite formular a hipótese básica, a seguir, em suas formas nula H_0 e alternativa H_1 .

H_0 : O usuário é indiferente em relação aos atributos de Sistema de Transporte Coletivo em geral, quando se avalia seu grau de satisfação quanto ao TICEN.

H_1 : O usuário leva muito em consideração os atributos de Sistema de Transporte Coletivo em geral, quando se avalia seu grau de satisfação quanto ao TICEN.

Os atributos do Sistema Integrado de Transporte a serem testados estão relacionados na tabela abaixo com seus valores estatísticos de Média e Desvio Padrão.

Atributos Testados	Grau de satisfação	
	Média (\bar{x})	Desvio Padrão (S_x)
Distribuição dos Horários dos Ônibus	2,65	1,19
Segurança dentro do Terminal	3,84	1,01
Tempo de Deslocamento dos Ônibus	2,81	1,20
Facilidades do Terminal	3,76	0,96
Preço da Passagem	2,25	1,22
Conforto dos Ônibus	3,58	1,03
Lotação dos Ônibus	2,50	1,20
Limpeza dos Ônibus	3,76	0,91
Segurança dos Usuários na Saída do Terminal	3,36	1,12

Fonte: dados da pesquisa.

Abaixo estão detalhados todos os cálculos dos testes realizados com os atributos pesquisados, seguidos da análise de cada teste e a sua respectiva interpretação.

5.2.1 Teste do Atributo *Distribuição dos Horários dos Ônibus*.

De acordo com a definição das hipóteses tem-se:

$$H_0: \mu_0 = 3,00$$

$$H_1: \mu_0 \neq 3,00$$

Em que: $n = 400$, $S_x = 1,19$, $\bar{X} = 2,65$

μ_0 = Grau de satisfação indiferente, na opinião dos usuários do Sistema Integrado de Transporte, em face do atributo *Distribuição dos Horários dos Ônibus*.

$$z = \frac{2,65 - 3,00}{1,19 / (400)^{1/2}} = \frac{-0,35}{1,19/20} = -7/1,19 = -5,88.$$

Análise do teste: com área de 0,025 (teste bilateral), na curva normal, tem-se $z = 1,96$. Como z do teste excede o valor tabelado, *rejeita-se* H_0 , ou seja, o atributo *Distribuição dos Horários dos Ônibus* interfere consideravelmente no grau de satisfação do usuário quanto ao Terminal de Integração Centro (TICEN).

Utilizando-se a estimação para uma média, calcular-se-á com um grau de confiança de 95%, o intervalo real de valores que a média do atributo *Distribuição dos Horários dos Ônibus* deveria pertencer, para que o mesmo não interferisse no grau de satisfação dos usuários quanto ao Terminal de Integração Centro (TICEN).

Para isso $\bar{X} = 3$ (grau indiferente).

$$\bar{X} \pm \frac{1,96 (1,19)}{(400)^{1/2}} = 3,00 \pm 0,12$$

Interpretação: se média do grau de satisfação dos usuários do Sistema Integrado de Transporte face ao atributo *Distribuição dos Horários dos Ônibus* pertencesse ao intervalo real [2,88 , 3,12], o atributo não iria interferir no grau de satisfação dos usuários quanto ao Terminal de Integração Centro (TICEN).

5.2.2 Teste do Atributo *Segurança dentro do Terminal.*

De acordo com a definição das hipóteses, tem-se:

$$H_0: \mu_0 = 3,00 \qquad H_1: \mu_0 \neq 3,00$$

Em que: $n = 400$, $S_x = 1,01$, $\bar{X} = 3,84$

μ_0 = Grau de satisfação indiferente, na opinião dos usuários do Sistema Integrado de Transporte, em face do atributo *Segurança dentro do Terminal.*

$$z = \frac{3,84 - 3,00}{1,01 / (400)^{1/2}} = \frac{0,84}{1,01/20} = 16,8 / 1,01 = 16,63.$$

Análise do teste: com área de 0,025 (teste bilateral), na curva normal, tem-se $z = 1,96$. Como z do teste excede em muito o valor tabelado, *rejeita-se* H_0 , ou seja, o atributo *Segurança dentro do Terminal* interfere consideravelmente no grau de satisfação do usuário quanto ao Terminal de Integração Centro (TICEN).

Utilizando-se a estimação para uma média, calcular-se-á, com um grau de confiança de 95%, o intervalo real de valores que a média do atributo *Segurança dentro do Terminal* deveria pertencer, para que o mesmo não interferisse no grau de satisfação dos usuários do quanto ao Terminal de Integração Centro (TICEN).

Para isso $\bar{X} = 3$ (grau indiferente).

$$\bar{X} \pm \frac{1,96 (1,01)}{(400)^{1/2}} = 3,00 \pm 0,10$$

Interpretação: se a média do grau de satisfação dos usuários do Sistema Integrado de Transporte face ao atributo *Segurança dentro do Terminal* pertencesse ao intervalo real [2,90 , 3,10], o atributo não iria interferir no grau de satisfação dos usuários quanto ao Terminal de Integração Centro (TICEN).

5.2.3 Teste do *Tempo de Deslocamento dos Ônibus*.

De acordo com a definição das hipóteses, tem-se:

$$H_0: \mu_0 = 3,00$$

$$H_1: \mu_0 \neq 3,00$$

Em que: $n = 400$, $S_x : 1,20$, $\bar{X} : 2,81$

μ_0 = Grau de satisfação indiferente, na opinião dos usuários do Sistema Integrado de Transporte, em face do *atributo Tempo de Deslocamento dos Ônibus*.

$$z = \frac{2,81 - 3,00}{1,20 / (400)^{1/2}} = \frac{-0,19}{1,20/20} = -3,80 / 1,20 = -3,17.$$

Análise do teste: com área de 0,025 (teste bilateral), na curva normal, tem-se $z = 1,96$. Como z do teste excede em muito o valor tabelado, *rejeita-se* H_0 , ou seja, o atributo *Tempo de Deslocamento dos Ônibus* tem importância considerável no grau de satisfação do usuário quanto ao Terminal de Integração Centro (TICEN).

Utilizando-se a estimação para uma média, calcular-se-á, com um grau de confiança de 95%, o intervalo real de valores que a média do atributo *Tempo de Deslocamento dos Ônibus* deveria pertencer, para que o mesmo não interferisse no grau de satisfação do usuário quanto ao Terminal de Integração Centro (TICEN).

Para isso $\bar{X} = 3$ (grau indiferente).

$$\bar{X} \pm \frac{1,96 (1,20)}{(400)^{1/2}} = 3,00 \pm 0,12$$

Interpretação: se a média do grau de satisfação dos usuários do Sistema Integrado de Transportes face ao atributo *Tempo de Deslocamento dos Ônibus* pertencesse ao intervalo real [2,88 , 3,12], o atributo não iria interferir no grau de satisfação dos usuários quanto ao Terminal de Integração Centro (TICEN).

5.2.4 Teste do Atributo *Facilidades do Terminal*.

De acordo com a definição das hipóteses tem-se:

$$H_0: \mu_0 = 3,00$$

$$H_1: \mu_0 \neq 3,00$$

Em que: $n = 400$, $S_x = 0,96$, $\bar{X} : 3,76$

μ_0 = Grau de satisfação indiferente, na opinião dos usuários do Sistema Integrado de Transporte, em face do atributo *Facilidades do Terminal*.

$$z = \frac{3,76 - 3,00}{0,96 / (400)^{1/2}} = \frac{0,76}{0,96/20} = 15,2 / 0,96 = 15,83.$$

Análise do teste: com área de 0,025 (teste bilateral), na curva normal, tem-se $z = 1,96$. Como z do teste excede em muito o valor tabelado, *rejeita-se* H_0 , ou seja, o atributo *Facilidades do Terminal* tem importância considerável no grau de satisfação do usuário do quanto ao Terminal de Integração Centro (TICEN).

Utilizando-se a estimação para uma média, calcular-se-á com um grau de confiança de 95%, o intervalo real de valores que a média do atributo *Facilidades do terminal* deveria pertencer, para que o mesmo não interferisse no grau de satisfação do usuário quanto ao Terminal de Integração Centro, (TICEN)

Para isso $\bar{X} = 3$ (grau indiferente).

$$\bar{X} \pm \frac{1,96 (0,96)}{(400)^{1/2}} = 3,00 \pm 0,09$$

Interpretação: se a média do grau de satisfação dos usuários do Sistema Integrado de Transporte face ao atributo *Facilidades do Terminal* pertencesse ao intervalo real [2,91, 3,09], o atributo não iria interferir no grau de satisfação dos usuários quanto ao Terminal de Integração Centro (TICEN).

5.2.5 Teste do Atributo *Preço da passagem*.

De acordo com a definição das hipóteses tem-se:

$$H_0: \mu_0 = 3,00$$

$$H_1: \mu_0 \neq 3,00$$

$$\text{Em que: } n = 400, \quad S_x = 1,22, \quad \bar{X} = 2,25$$

μ_0 = Grau de satisfação indiferente, na opinião dos usuários do Sistema Integrado de Transporte, em face do atributo *Preço da Passagem*.

$$z = \frac{2,25 - 3,00}{1,22 / (400)^{1/2}} = \frac{-0,75}{1,22/20} = -15 / 1,22 = -12,30.$$

Análise do teste: com área de 0,025 (teste bilateral), na curva normal, tem-se $z = 1,96$. Como z do teste excede em muito o valor tabelado, *rejeita-se* H_0 , ou seja, o atributo *Preço da Passagem* tem importância considerável no grau de satisfação dos usuários quanto ao Terminal de Integração Centro (TICEN).

Utilizando-se a estimação para uma média, calcular-se-á, com um grau de confiança de 95%, o intervalo real de valores que a média do atributo *Preço da passagem* deveria pertencer, para que o mesmo não interferisse no grau de satisfação dos usuários quanto ao Terminal de Integração Centro (TICEN).

Para isso $\bar{X} = 3$ (grau indiferente).

$$\bar{X} \pm \frac{1,96 (1,22)}{(400)^{1/2}} = 3,00 \pm 0,12$$

Interpretação: se a média do grau de satisfação dos usuários do Sistema Integrado de Transportes face ao atributo *Preço da Passagem* pertencesse ao intervalo real [2,88, 3,12], o atributo não iria interferir no Grau de satisfação dos usuários quanto ao Terminal de Integração Centro (TICEN).

5.2.6 Teste do atributo *Conforto dos ônibus*.

De acordo com a definição das hipóteses, tem-se:

$$H_0: \mu_0 = 3,00$$

$$H_1: \mu_0 \neq 3,00$$

$$\text{Em que: } n = 400, \quad S_x = 1,03, \quad \bar{X} = 3,58$$

μ_0 = Grau de satisfação indiferente, na opinião dos usuários do Sistema Integrado de Transporte, em face do atributo *Conforto dos Ônibus*.

$$z = \frac{3,58 - 3,00}{1,03 / (400)^{1/2}} = \frac{0,58}{1,03/20} = 11,6 / 1,03 = 11,26.$$

Análise do teste: com área de 0,025 (teste bilateral), na curva normal, tem-se $z = 1,96$. Como z do teste excede em muito o valor tabelado, *rejeita-se* H_0 , ou seja, o atributo *Conforto dos Ônibus* tem importância considerável no grau de satisfação dos usuários quanto ao Terminal de Integração Centro (TICEN).

Utilizando-se a estimação para uma média, calcular-se-á, com um grau de confiança de 95%, o intervalo real de valores que a média do atributo *Conforto dos Ônibus* deveria pertencer, para que o mesmo não interferisse no grau de satisfação dos usuários quanto ao Terminal de Integração Centro (TICEN)

Para isso $\bar{X} = 3$ (grau indiferente).

$$\bar{X} \pm \frac{1,96 (1,03)}{(400)^{1/2}} = 3,00 \pm 0,10$$

Interpretação: se a média do grau de satisfação dos usuários do Sistema Integrado de Transporte face ao atributo *Conforto dos Ônibus* pertencesse ao intervalo real [2,90, 3,10], o atributo não iria interferir no grau de satisfação dos usuários quanto ao Terminal de Integração Centro (TICEN).

5.2.7 Teste do atributo *Lotação dos Ônibus*.

De acordo com a definição das hipóteses tem-se:

$$H_0: \mu_0 = 3,00 \qquad H_1: \mu_0 \neq 3,00$$

$$\text{Em que: } n = 400, \quad S_x = 1,20, \quad \bar{X} = 2,50$$

μ_0 = Grau de satisfação indiferente, na opinião dos usuários do Sistema Integrado de Transporte em face do atributo *Lotação dos Ônibus*.

$$z = \frac{2,50 - 3,00}{1,20 / (400)^{1/2}} = \frac{-0,50}{1,20/20} = -10,0 / 1,20 = -8,33$$

Análise do teste: com área de 0,025 (teste bilateral), na curva normal, tem-se $z = 1,96$. Como z do teste excede em muito o valor tabelado, *rejeita-se* H_0 , ou seja, o atributo *Lotação dos Ônibus* tem importância considerável no grau de satisfação dos usuários quanto ao Terminal de Integração Centro (TICEN).

Utilizando-se a estimação para uma média, calcular-se-á, com um grau de confiança de 95%, o intervalo real de valores que a média do atributo *Lotação dos Ônibus* deveria pertencer, para que o mesmo não interferisse no grau de satisfação dos usuários quanto ao Terminal de Integração Centro (TICEN).

Para isso $\bar{X} = 3$ (grau indiferente).

$$\bar{X} \pm \frac{1,96 (1,20)}{(400)^{1/2}} = 3,00 \pm 0,12$$

Interpretação: se a média do grau de satisfação dos usuários do Sistema Integrado de Transporte face ao atributo *Lotação dos Ônibus* pertencesse ao intervalo real [2,88, 3,12], o atributo não iria interferir no grau de satisfação dos usuários quanto ao Terminal de Integração Centro (TICEN).

5.2.8 Teste do Atributo *Limpeza dos ônibus*.

De acordo com a definição das hipóteses, tem-se:

$$H_0: \mu_0 = 3,00 \qquad H_1: \mu_0 \neq 3,00$$

$$\text{Onde: } n : 400, \quad S_x : 0,91, \quad \bar{X} : 3,76$$

μ_0 = Grau de satisfação indiferente, na opinião dos usuários do Sistema Integrado de Transporte, em face do atributo *Lotação dos Ônibus*.

$$z = \frac{3,76 - 3,00}{0,91 / (400)^{1/2}} = \frac{0,76}{0,91/20} = 15,2 / 0,91 = 16,70.$$

Análise do teste: com área de 0,025 (teste bilateral), na curva normal, tem-se $z = 1,96$. Como z do teste excede em muito o valor tabelado, *rejeita-se* H_0 , ou seja, o atributo *Limpeza dos Ônibus* tem importância considerável no grau de satisfação dos usuários quanto ao Terminal de Integração Centro (TICEN).

Utilizando-se a estimação para uma média, calcular-se-á com um grau de confiança de 95%, o intervalo real de valores que a média do atributo *Limpeza dos Ônibus* deveria pertencer, para que o mesmo não interferisse no grau de satisfação dos usuários quanto ao Terminal de Integração Centro (TICEN).

Para isso $\bar{X} = 3$ (grau indiferente).

$$\bar{X} \pm \frac{1,96 (0,91)}{(400)^{1/2}} = 3,00 \pm 0,09$$

Interpretação: se a média do grau de satisfação dos usuários do Sistema Integrado de Transporte face ao atributo *Limpeza dos Ônibus* pertencesse ao intervalo real [2,91, 3,09], o atributo não iria interferir no grau de satisfação dos usuários quanto ao Terminal de Integração Centro (TICEN).

5.2.9 Teste do Atributo *Segurança dos Usuários na Saída do Terminal*.

De acordo com a definição das hipóteses tem-se:

$$H_0: \mu_0 = 3,00 \qquad H_1: \mu_0 \neq 3,00$$

$$\text{Em que: } n = 400, \quad S_x = 0,91, \quad \bar{X} = 3,76$$

μ_0 = Grau de satisfação indiferente, na opinião dos usuários do Sistema Integrado de Transporte, em face do atributo *Segurança dos Usuários na Saída do Terminal*.

$$z = \frac{3,36 - 3,00}{1,12 / (400)^{1/2}} = \frac{0,36}{1,12/20} = 7,2 / 1,12 = 6,43.$$

Análise do teste: com área de 0,025 (teste bilateral), na curva normal, tem-se $z = 1,96$. Como z do teste excede em muito o valor tabelado, *rejeita-se H_0* , ou seja, o atributo *Segurança dos Usuários na Saída do Terminal* tem importância considerável no grau de satisfação do usuário quanto ao Terminal de Integração Centro (TICEN).

Utilizando-se a estimação para uma média, calcular-se-á com um grau de confiança de 95%, o intervalo real de valores que a média do atributo *Segurança dos Usuários na Saída do Terminal* deveria pertencer, para que o mesmo não interferisse no grau de satisfação dos usuários quanto ao Terminal de Integração Centro (TICEN).

Para isso $\bar{X} = 3$ (grau indiferente).

$$\bar{X} \pm \frac{1,96 (1,12)}{(400)^{1/2}} = 3,00 \pm 1,11$$

Interpretação: se a média do grau de satisfação dos usuários do Sistema Integrado de Transporte face ao atributo *Segurança dos Usuários na Saída do Terminal* pertencesse ao intervalo real [2,89 , 3,11], o atributo não iria interferir no grau de satisfação dos usuários quanto ao Terminal de Integração Centro (TICEN).

O resultado dos testes quanto ao grau de satisfação dos atributos:

Atributos testados	Média (\bar{x})	Pontos críticos (X_1)	Resultado
Distribuição dos Horários dos Ônibus	2,65	2,88 e 3,12	
Segurança dentro do Terminal	3,84	2,90 e 3,10	Rejeita-se H_0
Tempo de Deslocamento dos Ônibus	2,81	2,88 e 3,12	Rejeita-se H_0
Facilidades do Terminal	3,76	2,91 e 3,09	Rejeita-se H_0
Preço da Passagem	2,25	2,88 e 3,12	Rejeita-se H_0
Conforto dos Ônibus	3,58	2,90 e 3,10	Rejeita-se H_0
Lotação dos Ônibus	2,50	2,88 e 3,12	Rejeita-se H_0
Limpeza dos Ônibus	3,76	2,91 e 3,09	Rejeita-se H_0
Segurança dos Usuários na Saída do Terminal	3,36	2,89 e 3,11	Rejeita-se H_0

Conclusão: todos os atributos tem importância considerável no grau de satisfação do usuário quanto ao Terminal de Integração Centro (TICEN), porque suas médias ficaram fora do intervalo real que possuem como seus extremos os pontos críticos.

5.3 Teste Estatístico da Hipótese H_c

Esta seção mostra todos os cálculos necessários para se aplicar o teste de diferença entre duas médias. Para se iniciar o cálculo do teste da hipótese H_c , utilizar-se-ão os valores das médias obtidas da tabela abaixo.

Nota	Masculino (n_1)	Média (X)	Feminino (n_2)	Média (X)	Total
0	3		12	0	15
	1	1		1	
2		6	4		7
3	5	15	6	18	11
4	11	44	13	52	24
5	26	130	42	210	68
6	27	162		114	46
7	47	329	54	378	101
8	39	312	43	344	82
9	9	81	14	126	23
	9	90	12	120	21
Total	180	6,500	220	6,232	

Fonte: dados da pesquisa.

5.3.1 Cálculo da Variância da Amostra 1 (sexo masculino).

$$S_1^2 = \frac{\sum. (X - \bar{X})^2}{n - 1}$$

$$\begin{aligned} \sum. (\bar{X} - X)^2 &= 3.(0 - 6,5)^2 + 1.(1 - 6,5)^2 + 3.(2 - 6,5)^2 + \\ &5.(3 - 6,5)^2 + 11.(4 - 6,5)^2 + 26.(5 - 6,5)^2 + 27.(6 - 6,5)^2 + \\ &47.(7 - 6,5)^2 + 39.(8 - 6,5)^2 + 9.(9 - 6,5)^2 + 9.(10 - 6,5)^2 = 126,75 + \\ &30,25 + 60,75 + 61,25 + 68,75 + 58,50 + 6,75 + 11,75 + 87,75 + 56,25 + \\ &110,25 = \mathbf{679} \end{aligned}$$

$$n = 180$$

$$S_1^2 = \frac{679}{179} = 3,793$$

5.3.2 Cálculo da Variância da Amostra 2 (sexo feminino).

$$S_2^2 = \frac{\sum. (X - \bar{X})^2}{n - 1}$$

$$\begin{aligned} \sum. (\bar{X} - X)^2 &= 12.(0 - 6,232)^2 + 1.(1 - 6,232)^2 + 4.(2 - 6,232)^2 \\ &+ 6.(3 - 6,232)^2 + 13.(4 - 6,232)^2 + 42.(5 - 6,232)^2 + 19.(6 - 6,232 \\ &)^2 + 54.(7 - 6,232)^2 + 43.(8 - 6,232)^2 + 4.(9 - 6,232)^2 + 12.(10 - \\ &6,232)^2 = 466,05 + 27,37 + 71,64 + 62,68 + 64,76 + 63,75 + 1,023 + \\ &31,85 + 134,41 + 30,65 + 170,38 = \mathbf{1124,56} \end{aligned}$$

$$n = 220$$

$$S_2^2 = \frac{1124,56}{219} = 5,135$$

5.3.3 Cálculo da Variância Agregada:

$$S_a^2 = \frac{(n_1 - 1) \cdot S_1^2 + (n_2 - 1) \cdot S_2^2}{gl}$$

Em que: n_1 : Tamanho da amostra 1.

n_2 : Tamanho da amostra 2.

S_1 : Variância da amostra 1.

S_2 : Variância da amostra 2.

gl : = $n_1 + n_2 - 2$ (número de graus de liberdade das duas amostras agregadas)

$$S_a^2 = \frac{(180 - 1) \cdot 3,793 + (220 - 1) \cdot 5,135}{n_1 + n_2 - 2}$$

$$S_a^2 = \frac{(179) \cdot 3,793 + (219) \cdot 5,135}{180 + 220 - 2}$$

$$S_a^2 = \frac{(679) + (1124,56)}{398} = 4,532 \quad S_a = (4,532)^{1/2} = 2,13$$

5.3.4 Estatística do Teste t é dada por:

$$t = \frac{\bar{X}_1 - \bar{X}_2}{S_a \cdot \left(\frac{1}{n_1} + \frac{1}{n_2} \right)^{1/2}}$$

Onde: X_1 : Média da amostra 1.

X_2 : Média da amostra 2.

S_a : Desvio padrão agregado (raiz quadrada da variância agregada)

$$t = \frac{6,5 - 6,232}{2,13 \left(\frac{1}{180} + \frac{1}{220} \right)^{1/2}}$$

$$t = \frac{0,268}{2,13 \cdot \left(\frac{1}{99} \right)^{1/2}} = \frac{0,268}{0,214} = 1,25$$

Hipótese a ser testada: H_c : o grau de satisfação geral do usuário do Sistema Integrado de Transporte de Florianópolis não difere por sexo.

O objetivo deste teste é verificar se há diferença por sexo ou não, na nota atribuída ao Sistema Integrado de Transporte, numa avaliação geral de homens e mulheres.

Se houver diferença, descobrir-se-á se ela é realmente significativa ou se é gerada apenas por fatores meramente casuais.

Escreve-se a hipótese básica H_c , nas suas formas nula (H_0) e alternativa (H_1).

H_0 : O Grau de Satisfação do usuário do Sistema Integrado de Transporte numa avaliação geral difere por sexo ($\mu_1 \neq \mu_2$).

H_1 : O Grau de Satisfação do usuário do Sistema Integrado de Transporte numa avaliação geral não difere por sexo ($\mu_1 = \mu_2$).

Em que:

μ_1 = dentre os homens, a média da nota atribuída ao Sistema Integrado de Transporte numa avaliação geral.

μ_2 = dentre as mulheres, a média da nota atribuída ao Sistema Integrado de Transporte numa avaliação geral.

Resolução: como a amostra é grande ($n = 400$), a distribuição t aproxima-se da distribuição normal (z).

Como $t \cong z = 1,25 \Rightarrow$ corresponde a uma área de 0,1056.

O teste é bilateral, devido à hipótese alternativa H_1 ($\mu_1 \neq \mu_2$).

Neste caso, dobra-se a área, resultando em 0,2112. Está-se supondo um nível de significância de 0,05, ou seja, $\alpha = 5\%$. Como $p = 0,2112$, isto é, $p = 21,12\%$ e sendo $p > 0,05$ ($p > 5\%$), *rejeita-se* H_0 .

Conclusão: ao nível de significância de 5%, os dados não confirmam que haja uma diferença significativa entre as médias das notas atribuídas pelos homens e pelas mulheres ao Sistema Integrado de Transporte numa avaliação geral.

Isto significa que, admitindo-se um erro de 5%, pode-se afirmar que o sexo não interfere na média das notas atribuídas pelos usuários.

Existe uma probabilidade razoável, superior a 5%, de que as diferenças observadas nos dados experimentais sejam provenientes de fatores casuais.

6 CONCLUSÃO

Na busca de resposta ao problema central de pesquisa, foram fixados objetivos e, para emprestar força, foram formuladas hipóteses. Na seqüência são apresentados as conclusões relacionadas a objetivos e os resultados dos testes das hipóteses.

6.1 Conclusões Afetas aos Objetivos

O objetivo principal foi:

“Pesquisar o grau de satisfação dos usuários do Sistema Integrado de Transporte de Florianópolis”.

Na perseguição deste objetivo, foram fixados objetivos secundários, os quais são transcritos a seguir com as respectivas conclusões.

Objetivo a) - Investigar atributos salientes de Transporte Coletivo em geral;

Conclusão:

Os atributos salientes descobertos identificados na fase qualitativa da pesquisa e investigados na fase quantitativa da pesquisa foram por ordem de freqüência: Distribuição dos Horários dos Ônibus; Segurança dentro do Terminal; Tempo de Deslocamento dos Ônibus; Facilidades do Terminal; Preço da Passagem; Conforto dos Ônibus; Lotação dos Ônibus; Limpeza dos Ônibus e Segurança dos Usuários na Saída do Terminal.

Objetivo b) - Avaliar o grau de satisfação geral dos usuários do Sistema Integrado de Transporte de Florianópolis;

Conclusão:

A nota 7 foi a que obteve a maior porcentagem, com 25,25% dos entrevistados. As notas 5 e 8 também foram eleitas por 17,00% e 20,50%,

respectivamente. Somente 14,75% dos usuários atribuíram nota 4 ou inferior numa avaliação geral.

A maior parte dos entrevistados (56,90%) atribuíram nota 7 ou superior ao Sistema Integrado de Transporte de Florianópolis.

Objetivo c) – Avaliar o grau de importância que o usuário dá a atributos salientes de Sistema de Transporte Coletivo em geral;

Conclusão:

O atributo que obteve a maior porcentagem com relação à importância foi o Preço da Passagem, com 76,75% para o grau muito importante e 17,25% para o grau importante. Quanto à Distribuição dos Horários dos Ônibus, 72,25% julgaram muito importante e 24,25% importante. No que concerne ao Conforto dos Ônibus, 53,50% consideraram muito importante e 39,25% importante. A Limpeza dos Ônibus é avaliada como muito importante para 62,75% dos usuários e importante para 32,25%. Sobre as Facilidades do Terminal, 40,75% julgaram como muito importante e 47,25% importante para este atributo. A Segurança dentro do Terminal é considerada muito importante para 73,00% e importante para 23,25% dos entrevistados. O Tempo de Deslocamento dos Ônibus é julgada muito importante por 56,75% dos usuários e importante por 36,25%. A Lotação dos Ônibus obteve o percentual de importância de 63,75% dos entrevistados julgando muito importante e 27,00% importante e, por fim, a Segurança na Saída do Terminal, que obteve 69,75% para o grau muito importante e 32,25% para o grau importante.

Objetivo d) – Avaliar o grau de satisfação dos usuários do Terminal de Integração Centro de Florianópolis, em função dos atributos salientes identificados em A;

Conclusão:

Em relação ao Conforto dos Ônibus, 14,50% dos usuários estão muito satisfeitos e 51,50% estão satisfeitos. A Limpeza dos Ônibus é avaliada com o grau de muito satisfeito para 16,00% dos usuários e satisfeito para 58,25%. No que diz respeito às Facilidades do Terminal, 18,25% julgaram-se muito satisfeitos e 55,25% estão satisfeitos. 24,00% e 52,75% estão muito satisfeitos e satisfeitos, respectivamente, com a Segurança dentro do Terminal. Apenas 11,75% dos usuários estão muito satisfeitos com a Segurança na Saída do Terminal e 45,25% estão satisfeitos. Quanto à Distribuição dos Horários dos Ônibus, apenas 5,00% e 28,00% estão muito satisfeitos e satisfeitos, respectivamente. Dos entrevistados, somente 6,25% estão muito satisfeitos e 30,75% estão satisfeitos com o atributo Tempo de Deslocamento dos Ônibus. Dos usuários, apenas 4,25% estão muito satisfeitos e 22,25% estão satisfeitos em relação ao atributo Lotação dos Ônibus. O atributo que obteve a menor porcentagem no que tange à satisfação foi o Preço da Passagem, com apenas 20,05% dos usuários afirmando que estão satisfeitos ou muito satisfeitos com este atributo.

Objetivo e) – Comparar e contrastar as descobertas resultantes de c) e d), supra;

Conclusão:

Observa-se que 92,75% dos entrevistados atribuíram o grau importante ou muito importante para o atributo Conforto dos Ônibus e que apenas 18,50% estão pouco ou quase satisfeitos. Com relação à limpeza dos ônibus, 95,00% dos usuários acham este atributo importante ou muito importante e 74,25% estão satisfeitos ou muito satisfeitos. Dos entrevistados, 73,50% estão satisfeitos ou muito satisfeitos com as Facilidades do Terminal e 88,00% afirmaram que este atributo é importante ou muito importante. A Segurança dentro do Terminal é considerada importante ou muito importante para 96,25% dos usuários e 76,75% desses estão satisfeitos ou muito satisfeitos. Sobre a Distribuição dos Horários dos Ônibus, apenas 33,00% dos entrevistados estão satisfeitos ou muito satisfeitos, mas 96,50% opinaram que

este atributo é importante ou muito importante. Dos entrevistados, 37,00% estão satisfeitos ou muito satisfeitos com o atributo Tempo de Deslocamento dos Ônibus e 93,00% desses usuários afirmam ser importante ou muito importante este atributo. Somente 26,50% dos entrevistados estão satisfeitos ou muito satisfeitos com a Lotação dos Ônibus, mas 90,75% acreditam que este atributo é importante ou muito importante. Dos entrevistados, 94,00% julgam o Preço da Passagem como importante ou muito importante, porém, somente 20,05% dizem estar satisfeitos ou muito satisfeitos com este atributo. Em relação à Segurança na Saída do Terminal, 57,00% dos usuários estão satisfeitos ou muito satisfeitos e 97,00% desses acreditam que este atributo é importante ou muito importante.

Objetivo f) – Investigar se o usuário já utilizou Transporte Coletivo em outra capital do Brasil;

Conclusã

Nota-se que 58,00% dos usuários entrevistados nunca utilizaram transporte coletivo em outra capital do país. Dos usuários que já utilizaram, 43,63% foi em Curitiba, 21,08% em Porto Alegre, 19,61% em São Paulo, 6,86% no Rio de Janeiro e 8,82% em outras capitais do país.

Objetivo g) – Pesquisar como o usuário paga o ônibus regularmente;

Conclusão:

Verifica-se que 24,25% dos usuários pagam a passagem com cartão de estudante, 25,75% com cartão cidadão, 16,00% com vale transporte, 30,50% com dinheiro e 3,50% não pagam por terem 65 anos ou mais ou por serem deficientes físicos.

Objetivo h) – Investigar hábitos de mídia do usuário;

Conclusão:

Dos usuários do Sistema Integrado de Transporte Coletivo de Florianópolis, 16,50% não lêem jornal, 69,50% lêem o Diário Catarinense, 7,50% lêem a Folha de São Paulo, 2,00% lêem A Notícia, 1,00% lêem O Estado e 3,50% lêem outros jornais. Em relação às estações de rádio, a preferida é a Atlântida, com 19,50%; seguida pela Jovem Pan, com 16,00%; Band FM, 10,25%; Itapema, 8,00%; Guararema, 7,50%; CBN, 6,00%; Antena 1, 4,25%; e 4,75% escutam outras emissoras. Do total de entrevistados, 23,75% não escutam rádio. A revista mais lida é a Veja (37,75%), seguida pela Isto É (8,00%), Época (4,75%), Exame (4,25%), sendo que 20,50% lêem outras revistas e que 24,75% não lêem revista alguma. A TV local mais assistida é a RBS, com 80,25% de preferência, seguida do SBT, com 3,00%, Bandeirantes, com 1,50%, TV Cultura, com 1,50%, sendo que 2,50% assistem a outras emissoras e 11,25% afirmam não assistir televisão.

Objetivo i) – Descrever o perfil do usuário por variáveis de segmentação demográfica selecionadas.

Conclusão:

Os usuários do Sistema Integrado de Transporte Coletivo de Florianópolis são compostos por 45,00% de homens e 55,00% de mulheres. A maioria (34,00%) possuem superior incompleto e, em segundo, estão os usuários com segundo grau completo (32,25%); 12,00%, possuem superior completo; 8,25%, primeiro grau completo; 7,50%, segundo grau incompleto; e 6,00%, primeiro grau incompleto. 28,25% são estudantes; 7,00%, vendedores; 5,75%, funcionários públicos; 5,25%, aposentados(as); 5,00%, auxiliares administrativos; 3,25%, profissionais liberais; 3,25%, domésticas; e 42,25%, outras profissões. Quanto ao estado civil, 61,25% são solteiros; 30,00%, casados; 6,25%, separados, divorciados ou desquitados; 2,50%, viúvos. Com respeito ao poder aquisitivo, 29,75% possuem renda familiar entre R\$ 781,00 até R\$ 1.300,00; 19,00%, de R\$ 1.301,00 até R\$ 1.820,00; 17,00%, de R\$ 1.821,00 até R\$ 2.340,00; 15,50%, de R\$ 261,00 até R\$ 780,00; 15,25%, R\$

2341,00 ou mais; e apenas 3,50% dos usuários recebem até R\$ 260,00. Dos entrevistados, 47,50% possuem de 18 a 25 anos; 20,50%, de 26 a 33 anos; 13,00%, de 34 a 41 anos; 8,75%, de 42 a 49 anos; e 10,25% possuem 50 anos ou mais de idade.

Os usuários mais exigentes possuem renda de R\$ 1301,00 a R\$ 1820,00, pois 17,11% dos usuários com esta faixa etária atribuíram nota quatro ou inferior numa avaliação geral ao Sistema Integrado de Transporte; dos funcionários públicos (26,09%) e das domésticas (23,07%), atribuíram nota quatro ou inferior numa avaliação geral ao Sistema Integrado, sendo esta a ocupação dos usuários mais exigentes. Em relação ao sexo, percebe-se que as mulheres são mais exigentes que os homens, já que 16,36% delas atribuíram nota quatro ou inferior numa avaliação geral, enquanto que nos homens esse percentual corresponde a 12,79%. Quanto à faixa etária, os usuários mais exigentes são os usuários de 50 anos ou mais, visto que 21,96% deles atribuíram nota inferior a três numa avaliação geral ao Sistema Integrado de Transporte. Por fim, sobre o grau de escolaridade, os usuários mais exigentes são os com primeiro grau incompleto devido a 20,84% deles atribuírem nota quatro ou inferior numa avaliação ao Sistema Integrado de Transporte.

6.2 Conclusões dos Testes das Hipóteses

Hipótese H_a : Os atributos de Sistema de Transporte Coletivo em geral têm importância considerável na avaliação do usuário.

Com base na hipótese H_a , definimos a hipótese básica (H_1) e a hipótese nula (H_0).

H_0 : O usuário é indiferente à importância dos atributos do Sistema de Transporte Coletivo em geral, quando da sua avaliação.

H_1 : O usuário dá importância considerável aos atributos de Sistema de Transporte Coletivo em geral, quando da sua avaliação.

Abaixo apresenta-se o resumo dos resultados do teste de uma amostra para médias referente ao grau de importância dos atributos testados.

Atributos testados	Média (\bar{x})	Pontos críticos (X_1)	Resultado
Distribuição dos Horários dos Ônibus	4,68	2,95 e 3,05	Rejeita H_0
Segurança dentro do Terminal	4,67	2,94 e 3,06	Rejeita H_0
Tempo de Deslocamento dos Ônibus		2,93 e 3,07	Rejeita H_0
Facilidades do Terminal	4,24	2,92 e 3,08	Rejeita H_0
Preço da Passagem	4,68	2,93 e 3,07	Rejeita H_0
Conforto dos Ônibus	4,43	2,93 e 3,07	Rejeita H_0
Lotação dos Ônibus	4,50	2,92 e 3,08	Rejeita H_0
Limpeza dos Ônibus	4,57	2,94 e 3,06	Rejeita H_0
Segurança dos Usuários na Saída do Terminal	4,66	2,95 e 3,05	Rejeita H_0

Fonte: dados da pesquisa

Conclusão:

Como a hipótese nula (H_0) foi rejeitada para todos os atributos testados, isto significa que se tem que aceitar H_1 , isto é, todos os atributos testado têm importância considerável na avaliação do usuário do Sistema de Transporte Coletivo em geral.

Hipótese H_b : Os atributos de Sistema Integrado de Transporte Coletivo de Florianópolis têm importância considerável no grau de satisfação do usuário quanto ao Terminal de Integração Centro (TICEN).

Tomando como base a hipótese básica (H_b), definimos a sua forma nula (H_0) e alternativa (H_1).

H_0 : O usuário é indiferente em relação aos atributos de Sistema de Transporte Coletivo em geral, quando se avalia seu grau de satisfação quanto ao TICEN.

H_1 : O usuário leva muito em consideração os atributos de Sistema de Transporte Coletivo em geral, quando se avalia seu grau de satisfação quanto ao TICEN.

A seguir apresenta-se o resumo dos resultados do teste de uma amostra para médias referente ao grau de satisfação dos atributos testados.

Atributos testados	Média (\bar{x})	Pontos críticos (X_1)	Resultado
Distribuição dos Horários dos Ônibus	2,65	2,88 e 3,12	Rejeita H_0
Segurança dentro do Terminal	3,84	2,90 e 3,10	Rejeita H_0
Tempo de Deslocamento dos Ônibus	2,81	2,88 e 3,12	Rejeita H_0
Facilidades do Terminal	3,76	2,91 e 3,09	Rejeita H_0
Preço da Passagem	2,25	2,88 e 3,12	Rejeita H_0
Conforto dos Ônibus	3,58	2,90 e 3,10	Rejeita H_0
Lotação dos Ônibus	2,50	2,88 e 3,12	Rejeita H_0
Limpeza dos Ônibus	3,76	2,91 e 3,09	Rejeita H_0
Segurança dos Usuários na Saída do Terminal	3,36	2,89 e 3,11	Rejeita H_0

Fonte: Dados da pesquisa

Conclusão:

Como a hipótese nula (H_0) foi rejeitada para todos os atributos testados, isto significa que se aceita H_1 , ou seja, todos os atributos interferem consideravelmente no grau de satisfação do usuário quanto ao Terminal de Integração Centro (TICEN).

Hipótese H_c : O grau de satisfação geral do usuário do Sistema Integrado de Transporte de Florianópolis não difere por sexo.

Com base na hipótese C, definimos a hipótese básica (H_1) e a hipótese nula (H_0).

H_0 : Hipótese nula (H_0) - O grau de satisfação do usuário do Sistema Integrado de Transporte numa avaliação geral, difere por sexo; ($H_0: \mu_1 \neq \mu_2$)

Hipótese nula (H_1) - O Grau de Satisfação do usuário do Sistema Integrado de Transporte numa avaliação geral, não difere por sexo. ($H_1: \mu_1 = \mu_2$)

Em que:

μ_1 = dentre os homens, a média da nota atribuída ao Sistema Integrado de Transporte numa avaliação geral.

μ_2 = dentre as mulheres, a média da nota atribuída ao Sistema Integrado de Transporte numa avaliação geral.

Como $p = 0,2112$, ou seja, $p = 21,12\%$ e sendo $p > 0,05$ ($p > 5\%$), *rejeita-se H_0* .

Conclusão: Ao nível de significância de 5%, os dados não confirmam que haja uma diferença significativa entre as médias das notas atribuídas pelos homens e pelas mulheres ao Sistema Integrado de Transporte numa avaliação geral.

Isto significa que, admitindo-se um erro de 5%, pode-se afirmar que o sexo não interfere na média das notas atribuídas pelos usuários.

Existe uma probabilidade razoável, superior a 5%, de que as diferenças observadas nos dados experimentais são provenientes de fatores casuais.

Assim, dadas as conclusões apresentadas em 6.1 e 6.2, respondeu-se ao problema central da pesquisa, cujo enunciado era:

Qual o grau de satisfação dos usuários do Sistema Integrado de Transporte de Florianópolis?

6.3 Recomendações

Em função das conclusões afetas dos objetivos, bem como das conclusões dos testes das hipóteses, recomenda-se, essencialmente, dar conhecimento dessa dissertação, principalmente dos resultados e da conclusão, aos seguintes órgãos e instituições:

- a) Prefeitura Municipal de Florianópolis;
- b) Sindicato das Empresas de Transporte Urbano de Florianópolis;
- c) Companhia Operadora de Terminais de Integração S/A;
- d) Instituto de Planejamento Urbano de Florianópolis;
- e) Universidade do Vale do Itajaí;
- f) Núcleo de Transporte da Prefeitura de Florianópolis;
- g) Empresas de Transporte Coletivo que fazem parte do Sistema Integrado de Transporte; e
- h) às Prefeituras dos demais municípios do estado de Santa Catarina.

6.4 Sugestões para Futuras Pesquisas

Durante a pesquisa que deu origem à presente dissertação surgiram pontos que merecem esforços de investigação adicional. Dentre eles, selecionaram-se os tudos como mais convenientes, os quais são oferecidos como sugestões para novas pesquisas. Observa-se que eles não estão descritos por ordem de importância ou prioridade, uma vez que o autor restringe-se apenas ao papel de pesquisador e não de consultor.

Um deles é repetir a pesquisa nos próximos seis meses identificando que transformações ocorreram nesse período.

Outro seria repetir a pesquisa nos outros oito Terminais do Sistema Integrado de Transporte e ainda uma terceira seria identificar e comparar por região tarifária o grau de satisfação dos usuários do Sistema Integrado.

REFERÊNCIAS

Ato pela CPI do Transporte. **Panfleto entregue em frente ao TICEN**. Data: 18 de agosto de 2003 às 8:30h.

BARBETA, Pedro Alberto; **Estatística aplicada às ciências sociais**. 5ªed., Florianópolis, Editora da UFSC, 2002.

BATESON, John E. G.; HOFFMAN, K. Douglas; **Marketing de Serviços**. 4ªed., Porto Alegre(RS), Bookman, 2001.

BAGOZZI, Richard P.; DHOLAKIA, Utpal.; **Goal Setting and Goal Striving in Consumer Behavior**. Journal of Marketing, Special Issue 1999, vol. 63, p. 19-32.

Candidatos questionam as tarifas. **Diário Catarinense**. Florianópolis, 27 de agosto de 2004. Política. Eleições, p. 6

Capital terá tarifa mais cara do país. **Diário Catarinense**. Florianópolis, 25 de junho de 2004. Geral. Transportes, p. 19

CASTRO, Cláudio de Moura. **A prática da Pesquisa**. São Paulo: McGraw – Hill, 1978.

CAVALCANTE, R. Z (2002). **Estimativa das Penalidades Associadas com os Transportes em Sistemas Integrados de Transporte Público**. Dissertação de Mestrado, Programa de Mestrado em Engenharia de Transportes, Universidade Federal do Rio de Janeiro, Rio de Janeiro, RJ, 151 f.

CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR - Lei 8.078 - 11 setembro de 1990. Dispõe sobre a proteção do consumidor e dá outras providências. Código do Consumidor - sua regulamentação e legislação complementar. Curitiba: Juruá, 1993. p.9.

Confronto no quarto dia de protesto. **Diário Catarinense**. Florianópolis, 02 de julho de 2004. Geral. Transportes, p.20

Confrontos violentos na Ilha. **A Notícia**. Joinville, 01 de julho de 2004, Disponível em < <http://www.na.com.br/2004/jul/01/0ger.htm>> acesso em 25 de setembro de 2004.

Confusão e feridos no 1º dia de ônibus integrados. **A Notícia**. Joinville, 05 de agosto de 2003, Disponível em < <http://www.na.com.br/2003/ago/05/0ger.htm>> acesso em 25 de setembro de 2004.

CRUZ JÚNIOR, João Benjamim (organizador); LANER, Aline dos Santos (organizadora); **Repensando as Organizações – Da formação à Participação**. Florianópolis (SC), Fundação Boiteux - UFSC, 2004.

CRUZ JÚNIOR, João Benjamim; TACHIZAWA, Takeshy; ROCHA, José Antônio de Oliveira; **Gestão de Negócios**. São Paulo, Ed. Atlas S.A., 2001.

DETRAN – **Setor de estatística do departamento de trânsito**. Disponível em < <http://www.detransc.gov.br/estatistica/Florianopolis.htm> > acesso em 28 de agosto de 2004.

DETRAN – **Governo do Estado de Santa Catarina** – Disponível em <<http://consultas.ciasc.gov.br/detransc/veiculos/winVeiculos> > acesso em 22 de agosto de 2004.

DIAS, João Luiz da Silva. **Sugestões para a formulação da política de transporte de passageiros no Brasil - ônibus urbano**. Revista dos Transportes Públicos - ANTP, São Paulo, ano 14, n. 53, p. 71-94, set. 1991.

Dois meses de economia e espera. **Diário Catarinense**. Florianópolis, 01 de setembro de 2003. Santa Catarina. Transporte Integrado, p. 18

DRUCKER, Peter F.; **Introdução à Administração**. São Paulo: Livraria Pioneira Editora, 1984.

“ É movimento político e politiquês”. **Diário Catarinense**. Florianópolis, 02 de julho de 2004. Geral. Entrevista, p.: 22

ENGEL, James F; BLACKWELL, Roger D, MINIARD, Paul W.; **Comportamento do Consumidor**. 8ªed. Rio de Janeiro. Ed. LTC, 2000.

GARBARINO, Ellen; JOHNSON, Mark S. ; **The Different Roles of Satisfaction, Trust, and Commitment in Customer Relationships**. Journal of Marketing, April 1999, vol. 63, Nº 2, p. 70-87.

ETUSSA – **Empresa Técnica de Transporte Urbano** – Disponível em <<http://www.etusa.ce.gov.br/index.asp> > acesso em 10 de agosto de 2004.

FERREIRA, Denise Labrea. **Sistemas de Informação Geográfica e Planejamento de Transporte Coletivo Urbano – estudo de caso: Sistema Integrado de Transporte de Uberlândia**. São Paulo. USP. 2000. 181f. (Tese de Doutorado).

Filas e dúvidas inauguram Sistema. **Diário Catarinense**, Florianópolis 04 de agosto de 2003, Santa Catarina Transporte Página: 18

FILHO, Edson Melo da Silva. **O Marketing de Relacionamento em Empresas Prestadoras de Serviço Utilizando Estratégias e Sistemas de CRM: Um Estudo de Caso na Global Village Telecom**. Florianópolis. UFSC. 2003, 90f. (Dissertação de Mestrado).

FORNIER, Susan; MICK, David Glen; **Rediscovering Satisfaction**. Journal of Marketing, October 1999, vol.63, nº 4, p.5-23.

GOMES, Décio. Na capital, há um déficit de 0% nos transportes coletivos. O Estado, Florianópolis, 28 de maio de 1978. Entrevista.

GOMES, H. A. S. (2003). **Utilização da Metaheurística *Simulated Annealing* no Problema de Alocação de Pessoal em Empresas de Transporte Coletivo por Ônibus**. Dissertação de Mestrado, Programa de Mestrado em Engenharia de Transportes, Universidade Federal do Ceará, Fortaleza, CE, 137 f.

HENRIQUE, C. S. (2004). **Diagnóstico Espacial da Mobilidade e Acessibilidade dos Usuários do Sistema Integrado de Transportes de Fortaleza**. Dissertação de Mestrado, Programa de Mestrado em Engenharia de Transportes, Universidade Federal do Ceará, Fortaleza, CE, 186 f.

IBGE – **Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística** – Disponível em <<http://w.w.w.ibge.gov.br/cidadesat//xtras/perfil.php?>> acesso em 25 de agosto de 2004.

IPIUF - **Instituto de Planejamento Urbano de Florianópolis**. Biblioteca do IPIUF. Florianópolis: problemas e ações. nov. 1996.

IPIUF – **Instituto de Planejamento Urbano de Florianópolis** – Disponível em <<http://www.ipuf.sc.gov.br/>> acesso em 15 de agosto de 2004.

CHURCHILL JR, Gilbert A. ; PETER, J. PAUL; **Marketing Criando Valor para os Clientes**: 2º ed. São Paulo: Ed. Saraiva, 2000.

Justiça suspende aumento de tarifas. **Diário Catarinense**. Florianópolis, 08 de julho de 2004. Geral. Transportes, p. 22

Karsaklian, Eliane; **Comportamento do Consumidor**: 2ºed. São Paulo: Ed. Atlas, 2004.

KOTLER, Philip; **Administração de marketing**: A edição do novo milênio. 10º ed. São Paulo: Prentice Hall, 2000.

LEHMANN, Donald R.; **Section I: How Do Customers and Consumers Really Behave?** Journal of Marketing, Special Issue 1999, vol. 63, p. 14 - 18.

Linhas vão ter sete preços diferentes. **Diário Catarinense, Florianópolis 04 de agosto de 2003**, Santa Catarina, Transporte. p. 18

Manifestação é política diz prefeita. **Diário Catarinense**. Florianópolis, 19 de agosto de 2003. Pagina Quatro. Transporte, p. 05

Manifestação tumultua Capital. **A Notícia**. Joinville, 29 de junho de 2004, Disponível em < <http://www.na.com.br/2004/29jun/0ger.htm>> acesso em 25 de setembro de 2004.

Manifestações e PM se confrontam. **Diário Catarinense**. Florianópolis, 01 de julho de 2004. Página Quatro. Transportes, p. 04 e 05.

Manifestantes bloqueiam acessos à Florianópolis. **A Notícia**. Joinville, 02 de julho de 2004, Disponível em < <http://www.na.com.br/2004/jul/02/0ger.htm>> acesso em 25 de setembro de 2004.

MATTAR, Fauze Najib. **Pesquisa de marketing**. 2. ed. São Paulo: Atlas, 1997. V. 1.

_____. **Pesquisa de marketing**. 1. ed. São Paulo: Atlas, 1998. V. 2.

MARX, Fritz Morstein (organizador).; **Elementos de Administração Pública**: 1ºed. São Paulo, Atlas, 1968. Traduzido de *Elements of Public Administration*, 2º ed, em Inglês, publicada por Prentice Hall, INC, 1959.

MAYA, Paulo Cesar da Cunha. **Anais do XIV Encontro Anual da ANPAD**. Florianópolis, 24 à 26 de set. 1990, p.60.

_____, Paulo Cesar da Cunha. **Atitude do consumidor para com o shopping leste avenida Aricanduva**. São Paulo, 1994. Tese (Doutorado em Administração de Empresas, Área Marketing). Escola de Administração de São Paulo, Fundação Getúlio Vargas.

_____, **Hábitos de uso do cartão de crédito como instrumento de pagamento**. Rio de Janeiro, 1988. Dissertação (Mestrado em Administração de Empresas, área de Marketing). Departamento de Administração, PUC-Rio.

_____, **“Consumidor, Shopping Center e Varejo”** Revista de Negócios, Blumenau(SC): FURB, ano 1, N°1, Dezembro de 1995.

MAYA, P. C. da C.; OTERO, W.I. “**Perspectiva do Comércio Eletrônico na Internet**”. Revista de Ciências da Administração. Florianópolis: UFSC/CSE, departamento de ciências da administração, v.4, nº7, Jan/jun de 2002, p. 29-38.

_____, “**A Influência do consumidor na era da Internet**”. Revista FAE. Curitiba: FAE Business School, v.5, nº1, Jan/Abril de 2002, p. 71-81.

MITCHELL, Colin; **Selling the Brand Inside**. Harvard Business Review, January 2002, p.99-105.

MITTAL, Vikas; ROSS, William & BALDASARE Patrick M.; **The Asymmetric Impact of Negative and Positive Attribute-Level Performance on Overall Satisfaction and Repurchase Intentions**. Journal of Marketing, January 1998, vol.62, nº 1, p.33- 47.

NEVES, Janaína Baeta. **Atitude do Consumidor da Terceira Idade em Relação ao Comércio Eletrônico: Uma Pesquisa Qualitativa e Quantitativa na Região Metropolitana da Grande Florianópolis (SC)**. Florianópolis. UFSC. 2001 118f . (Dissertação de Mestrado).

Novo protesto pára ônibus na Lagoa. **Diário Catarinense**. Florianópolis, 26 de agosto de 2003. Santa catarina. Transporte, p. 23

NOWLIS, Stephen M. ; SIMONSON, Itamar ; **Attribute-Task Compatibility as a Determinant of Consumer Preference Reversals**. Journal of Marketing Research, May 1997, vol. XXXIV, p. 205-218.

Núcleo anuncia ajustes. **Diário Catarinense**. Florianópolis, 17 de agosto de 2003. Santa Catarina. Sistema Integrado, p. 31

Número de ônibus vai cair, diz Ângela. **Diário Catarinense**. Florianópolis, 09 de julho de 2004. Página Quatro. Transportes, p. 5 O desafio está no

Transporte Coletivo. **Diário Catarinense**. Florianópolis, 18 de julho de 2004. Política. Eleições, p. 19

O dia em que ninguém se entendeu na capital. **Diário Catarinense**, Florianópolis 05 de agosto de 2003. Página Quatro, Reportagem de capa p.04, 05 e 06.

Ônibus sofre atentado com um motolov. **Diário Catarinense**. Florianópolis 02 de julho de 2004. Geral. Transportes, p. 21

Ônibus está mais barato na Capital. **Diário Catarinense**. Florianópolis, 09 de julho de 2004. Página Quatro. Transportes, p. 4

Painéis nos Terminais são mantidos. **Diário Catarinense**. Florianópolis, 24 de agosto de 2004. Política. Eleições, p. 9

PEREIRA, W. A. N. (2001). **Modelo Multicritério de Avaliação de Desempenho Operacional de Transporte Coletivo por Ônibus no Município de Fortaleza**. Dissertação de Mestrado, Programa de Mestrado em Engenharia de Transportes, Universidade Federal do Ceará, Fortaleza, CE, 192 f.

Prefeitura calcula melhora de 70%. **Diário Catarinense**. Florianópolis, 06 de agosto de 2003. Santa catarina. Transporte Coletivo, p. 24

Prefeitura estuda redução da frota. **Diário Catarinense**. Florianópolis, 10 de julho de 2004. Geral. Transporte, p, 20

PMF – **Núcleo de Transportes** – Disponível em <http://www.pmf.sc.gov.br/cidade/nt/index.htm> > acesso em 13 de agosto de 2004.

PMF – **Prefeitura Municipal de Florianópolis** – Disponível em http://www.pmf.sc.gov.br/governo/terminais_integracao/apresentacao.htm > acesso em 13 de agosto de 2004.

PMF – **Prefeitura Municipal de Florianópolis** – Disponível em http://www.pmf.sc.gov.br/governo/terminais_integracao/tarifas.htm > acesso em 13 de agosto de 2004.

PMF – **Prefeitura Municipal de Florianópolis** – Disponível em <http://www.pmf.sc.gov.br/temp/obras1/htm> > acesso em 17 de agosto de 2004.

PMF – **Prefeitura Municipal de Florianópolis** – Disponível em <http://www.pmf.sc.gov.br/cidade/perfildeflorianopolis/demografia.htm> > acesso em 17 de agosto de 2004.

PMF – **Prefeitura Municipal de Florianópolis** – Disponível em <http://www.pmf.sc.gov.br/cidade/perfildeflorianopolis/projeto.htm> > acesso em 17 de agosto de 2004.

PMF – **Prefeitura Municipal de Florianópolis** – Disponível em <http://www.pmf.sc.gov.br/governo/sit/tipos.htm> > acesso em 17 de agosto de 2004.

Protesto de passageiros fecha terminal. **Diário Catarinense**. Florianópolis, 19 de agosto de 2003. Página Quatro. Transporte, p. 04

Protesto pára terminal na Capital. **Diário Catarinense**. Florianópolis, 23 e agosto de 2003. Santa catarina. Sistema Integrado, p 21

RABBAN, Soheil R.; SILVA, Paul H. N. Vasconcellos. Considerações sobre o ônibus urbano típico. **Revista dos Transportes Públicos - ANTP**, São Paulo, ano 12, n. 47, p. 79-84, mar. 1990.

RAE – **Revista de Administração de Empresas/FGV-EAESP**, São Paulo v.35, nº1, Janeiro/Março 2000 p. 14-22, 2000.

RAE – **Revista de Administração de Empresas/FGV-EAESP**, São Paulo v.41, nº4, Outubro/Dezembro 2001 p. 56-67, 2001.

RAMOS, Alberto Guerreiro.; **Administração e Estratégia do Desenvolvimento**. 1º ed., Rio de Janeiro, Fundação Getúlio Vargas, junho de 1966.

RAUSP – **Revista de Administração de Empresas**, São Paulo v. 35, nº1, p. 14-22, Janeiro/março, 2000.

Relatórios e falas do presidente da província Gustavo Richard em 12 de abril de 1908. Florianópolis: Arquivo Público do Estado de Santa Catarina.

Reportagens – **Transporte abril 2004** – Disponível em <<http://w.w.w.comciencia.br/200404/reportagens/02.shtml>> - acesso em 22 de agosto de 2004.

REVILLION, Anya S. P. **Satisfação do Consumidor com o Setor Supermecadista: O caso Porto Alegre**. PROVAR. Varejo Competitivo. Ed. Atlas: São Paulo, 2000.

ROBBINS, Stephen P.; **Administração: Mudanças e Perspectivas**. 1ºed., São Paulo, Ed. Saraiva, 2000.

ROSA, Mário Jorge. **Transporte coletivo municipal de Florianópolis: 1880 a 1934**. Florianópolis, 1999. Monografia (Licenciatura e Bacharelado em História) - Centro de Filosofia e Ciências Humanas e História, Universidade Federal de Santa Catarina.

SACHET, Celestino & SACHET, Sérgio. **Santa Catarina 100 anos de história da consolidação do território do estado novo**. 1º ed. Santa Catarina: Século Catarinense, 1998.

SALDANHA, Jorge Alberto Velloso. **Pesquisa para Determinar o Grau de Satisfação dos Usuários das Linhas de Transporte Coletivo que Utilizam o Terminal Cidade de Florianópolis**. Florianópolis. UFSC. 1999 102f . (Trabalho de Conclusão de Curso).

“Se estudante não paga, alguém paga”. **Diário Catarinense**. Florianópolis, 30 de junho de 2004. Geral. Entrevista, p.20.

Segunda-feira de tumulto na Capital. **Diário Catarinense**. Florianópolis, 29 de junho de 2004. Pagina Quatro. Transporte, p. 4

SELLTIZ, Claire.; WRIGHTSMAN, Lawrence Samuel; COOK, Stuart Wellford. **Métodos de pesquisa nas relações sociais**. 2ª edição, São Paulo: EPU, 1987 3º V.

SILVA, Roberto Pereira da. **Satisfação do Consumidor em relação ao Supermercado como Local de Compra: Um estudo no Hippo Supermercado Ltda.** Florianópolis. UFSC. 2001 133f . (Dissertação de Mestrado).

SPRENG, Richard A. ; MACKENZIE, Scott & OLSHAVSKY, Richard W.; **A Reexamination of the Determinants of Consumer Satisfaction**. Journal of Marketing, July 1996, vol.60, nº 3, p.15-30.

STEVENSON, William J. **Estatística Aplicada à Administração**. 1º ed. São Paulo: Editora Harbra, 1978.

Sistema começa a entrar nos eixos. **Diário Catarinense**. Florianópolis, 06 de agosto de 2003. Santa catarina. Transporte Coletivo, p. 22

Terminais são abertos para visita. **Diário Catarinense**, Florianópolis, 05 de junho de 2003, Santa catarina, Transporte, p. 21

Trânsito interrompido e ponte bloqueada. **Diário Catarinense**. Florianópolis, 29 de junho de 2004. Pagina Quatro. Transporte, p. 5

Transporte ainda não engrenou. **Diário Catarinense**. Florianópolis, 17 de agosto de 2003. Santa Catarina. Sistema Integrado, p. 31

Tumultos na Capital. **A Notícia**. Joinville, 03 de julho de 2004, Disponível em <<http://www.na.com.br/2004/jul/03/0ger.htm>> acesso em 25 de setembro de 2004.

Usuário sem ônibus. **Diário Catarinense**. Florianópolis, 23 de agosto de 2003. Santa catarina. p. 21.

VOSS, Glenn B., PARASURAMAN, A. & GREWAL Dhruv.; **The Roles of Price, Performance, and Expectations in Determining Satisfaction in Service Exchanges**. Journal of Marketing, October 1998, vol. 62, nº 4 p.46 - 61.

WILKIE, William L.; **Consumer Behavior**. Third Edition, New York: John Wiley & Sons, Inc., 1994.

ZEITHAML, Vararie A.; BERRY, Leonard & PARASURAMAN, A.; **The Behavioral Consequences of Service Quality**. Journal of Marketing, April 1996, vol.60, n° 2, p.31-46.

BIBLIOGRAFIA

AMA - American Marketing Association. Apud MATTAR, Fauze Nagib. **Pesquisa de marketing**. 2. ed. São Paulo: Atlas, 1997, v.1.

BNDS – **Banco Nacional de Desenvolvimento Econômico** – Disponível em <<http://www.bnds.gov.br/noticias/financia/not439.asp>> acesso em 20 de agosto de 2004.

BOYD, H. W; WESTFALL, R. **Pesquisa mercadológica: textos e casos**. 7º ed. Rio de Janeiro: FGV, 1987.

BRIDI, Eduardo. **Atitude do Consumidor em Relação à Carne Caprina, Comparada a Outras carnes vermelhas**. Florianópolis. UFSC. 2004, 118f. (Dissertação de Mestrado).

BROWN, Christina L.; CARPENTER, Gregory S.; **Why Is the Trivial Important? A Reasons-Based Account for the Effects of Trivial Attributes on Choice**. Journal of Consumer Research, March 2000, vol. 26, p. 372 - 385.

BRUYNE, Paul de; HERMAN, Jacques; SCHOUTHEETE, Marc de; **Dinâmica da Pesquisa em Ciências Sociais: Os pólos da prática metodológica**. 5º ed. Rio de Janeiro: F. Alves, 1977.

Cadernos de Ensino – **Elaboração de trabalhos acadêmico-científicos**; Formação Continuada – Universidade do Vale do Itajaí (SC); Junho/2003 ano 2 – nº 4.

CHERNEV, Alex;; **The Effect of Common Features on Brand Choice: Moderating Role of Attribute Importance**. Journal of Consumer Research, March 1997, nº 4, vol. 23, p. 304 - 311.

COBRA, Marcos Henrique Nogueira. **Marketing: casos brasileiros**. São Paulo: Atlas, 1984.

CUNDIFF, Edward Willian John. **Marketing básico: fundamentos**. 3º ed. São Paulo: Atlas, 1981.

ECO, Humberto. **Como se faz uma tese**. São Paulo: Perspectiva, 1983.

FERREIRA, Victor Henrique Moreira. **Estratégias Alternativas de Marketing para o ramo de Hotelaria e Turismo na Ilha de Santa Catarina, como decorrência de Possíveis Impactos da Situação Econômica Atual na Argentina: Um Estudo de Caso no Praia Brava Hotel.** Florianópolis. UFSC. 2002, 156f. (Dissertação de Mestrado).

FORNELL, Claes.; JOHNSON, Michael; ANDERSON, Eugene; CHA, Jaesung & BRYANT, Barbara E.: **The American Customer Satisfaction Index: Nature, Purpose and Findings.** Journal of Marketing, October 1996, vol.60, nº 4, p.7- 18.

FRANÇA, Júnia Lessa et al. **Manual para normatização de publicações técnico-científicas.** 3. ed. Belo Horizonte: UFMG, 1996.

GESTÃO DE CIDADES – **Transporte Inteligente** – Disponível em <<http://www.cidadesdobrasil.com.br/cgi-cn/news.cgi?> > acesso em 22 de agosto de 2004.

GODOY, Arilda Schmidt, **Introdução à pesquisa qualitativa e suas possibilidades.** Artigo RAE – *Revista de Administração de Empresas.* p.21, v.35, n.3, São Paulo, 1995.

GRACIOSO, Francisco. Gerência de marketing. 1. Ed. São Paulo: Referência, 1981.

HIRSCHFELDT, Robert Vladimir. Shopping center: **O templo do consumo.** Rio de Janeiro: Associação Brasileira de Shopping Centers, 1986.

KERLINGER, Fred Nichols. **Metodologia da Pesquisa em Ciências Sociais – Um tratamento conceitual.** São Paulo: EPU, EDUSP, 1980.

KWASNICKA, Eunice Lacava. **Introdução à administração.** 1ºed. São Paulo: Atlas, 1981.

LAKATOS, Eva Maria; MARCONI, Marina de Andrade: **Metodologia Científica.** 3ªedição, São Paulo: ed. Atlas S.A. - 2000.

LEVITT, Theodore. **A imaginação de marketing.** São Paulo: Atlas, 1990. V.2.

MARTINS, Gilberto de Andrade; DONAIRE, Denis. **Princípios de estatística.** 4º ed. São Paulo: Atlas, 1995.

PHAM, Michel T.; **Representativeness, Relevance, and the Use of Feeling in Decision Making.** Journal of Consumer Research, September 1998, nº 2, vol. 25, p. 144 - 158.

PMF – Prefeitura Municipal de Florianópolis – Disponível em <http://www.pmf.sc.gov.br/governo/terminais_integracao/fiscalizacao.htm> acesso em 13 de agosto de 2004.

PMF – Prefeitura Municipal de Florianópolis – Disponível em <http://www.pmf.sc.gov.br/governo/terminais_integracao/concorrência.htm> acesso em 13 de agosto de 2004.

PMF – Prefeitura Municipal de Florianópolis – Disponível em <http://www.pmf.sc.gov.br/governo/terminais_integracao/aspectos_economicos.htm> acesso em 13 de agosto de 2004.

PMF – Prefeitura Municipal de Florianópolis – Disponível em <http://www.pmf.sc.gov.br/governo/terminais_integracao/partido_geral.htm> acesso em 13 de agosto de 2004.

PMF – Prefeitura Municipal de Florianópolis – Disponível em <http://www.pmf.sc.gov.br/governo/terminais_integracao/garantias.htm> acesso em 13 de agosto de 2004.

PMF – Prefeitura Municipal de Florianópolis – Disponível em <http://www.pmf.sc.gov.br/governo/terminais_integracao/garantias_utilizacao.htm> acesso em 13 de agosto de 2004.

RICHARDSON, Roberto Jarry, **Pesquisa Social**. 2ª edição, Ed. Atlas São Paulo, 1989.

SEVERO, Cloraldino; **Sugestões para a formulação da política de transporte de passageiros no Brasil - Ônibus urbano**. Revista dos Transportes Públicos - ANTP, São Paulo, ano 13, n. 51, p. 07-20, mar. 1991.

SITU – Sistema Integrado de Transporte Urbano – Disponível em <http://www.jundiai.sp.gov.br/transportes/situ/index_situ.htm> acesso em 20 de agosto de 2004.

STERTZ, Ornélio. **Marketing em Instituições de Ensino Superior: Um Estudo na UNOESC – Campus de São Miguel do Oeste**. Florianópolis. UFSC. 2000, 153f. (Dissertação de Mestrado).

ANEXOS

Anexo A - Instrumento de Pesquisa

Nº

QUESTIONÁRIO PARA ENTREVISTAR OS USUÁRIOS DO SISTEMA
INTEGRADO DE TRANSPORTE DE FLORIANÓPOLIS

Data: ___/___/___ . Hora: ___:___h. Local: _____
Entrevistador: _____ Supervisor: _____

Esta pesquisa compõe o último pré-requisito para o término do Curso de Mestrado em Administração da UFSC... Seu objetivo é avaliar o grau de satisfação dos usuários das linhas de transporte urbano que utilizam o Sistema Integrado de Transportes da Cidade de Florianópolis... Sabemos que o seu tempo é precioso, mas necessitamos de alguns minutinhos seus... não é preciso se identificar...obrigado.

1) Você (Sr. ou Sra.) já utilizou o Sistema Integrado de Transporte Coletivo do município de Florianópolis ?

Sim

Não (encerrar a entrevista)

2) Você (Sr. ou Sra.) já utilizou o transporte coletivo em outra capital ?

2.1. Sim. Qual(is)¹ _____ 2.2 Não

3) Numa escala de zero a dez, fazendo uma avaliação geral, que nota você (Sr. ou Sra.) dá ao Sistema Integrado de Transporte de Florianópolis?

0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

4) Qual o grau de importância que você (Sr. ou Sra.) atribui às características de Sistema de Transporte Coletivo em geral ? (Usar o cartão)

GRAU DE IMPORTÂNCIA

¹ Citar até 3 capitais, no Brasil (usar o verso, se necessário).

	Muito Importante 5	Importante 4	Indiferente 3	Pouco Importante 2	Quase sem Importância 1
<u>CARACTERÍSTICAS</u>	<u>GRAU DE IMPORTÂNCIA</u>				
4.1 Distribuição dos horários dos ônibus	5	4	3	2	1
4.2 Segurança dentro do Terminal	5	4	3	2	1
4.3 Tempo de deslocamento dos ônibus	5	4	3	2	1
4.4 Facilidades ² do Terminal	5	4	3	2	1
4.5 Preço da passagem	5	4	3	2	1
4.6 Conforto dos ônibus	5	4	3	2	1
4.7 Lotação dos ônibus	5	4	3	2	1
4.8 Limpeza dos ônibus	5	4	3	2	1
4.9 Segurança dos usuários na saída do Terminal	5	4	3	2	1

5) Qual o seu grau de satisfação quanto ao TICEN, em função de cada característica a seguir? (*Usar o cartão*)

	GRAU DE SATISFAÇÃO				
Muito Satisfeito 5	Satisfeito 4	Indiferente 3	Pouco Satisfeito 2	Quase Insatisfeito 1	

<u>CARACTERÍSTICAS</u>	<u>GRAU DE SATISFAÇÃO</u>				
5.1 Distribuição dos horários dos ônibus	5	4	3	2	1
5.2 Segurança dentro do Terminal	5	4	3	2	1
5.3 Tempo de deslocamento dos ônibus	5	4	3	2	1
5.4 Facilidades ² do Terminal	5	4	3	2	1
5.5 Preço da passagem	5	4	3	2	1
5.6 Conforto dos ônibus	5	4	3	2	1
5.7 Lotação dos ônibus	5	4	3	2	1
5.8 Limpeza dos ônibus	5	4	3	2	1
5.9 Segurança dos usuários na saída do Terminal	5	4	3	2	1

6) Como você (*Sr. ou Sra.*) paga o ônibus, regularmente?

6.1 Cartão de estudante.

6.2 Vale transporte.

² As facilidades do Terminal são: lanchonete, banheiros, orelhão, farmácia, bancos para sentar, iluminação, higiene, bebedouro e informações.

6.3 Cartão cidadão.

6.4 Dinheiro.

Qual a sua preferência quanto a:

7) Jornal ? _____ 8) Revista ? _____

9) TV local ? _____ 10) Rádio ? _____

11) Estado civil ? _____ 12) Sexo: 12.1 M 12.2 F

13) Qual a sua idade ? (*do(a) Sr. ou Sra.*) ? _____

14) Grau de escolaridade:

14.1 1° grau incompleto

14.2 1° grau completo

14.3 2° grau incompleto

14.4 2° grau completo

14.5 Superior incompleto

14.2 Superior completo

15) Qual a Ocupação do(a) (*Sr. ou Sra.*) ? _____

16) Em que faixa se encontra sua renda³ familiar ? (*Usar o cartão*)

1 - Até R\$ 260,00.

4 - De R\$ 1301,00 a R\$ 1820,00

2 - De R\$ 261,00 a R\$ 780,00.

5 - De R\$ 1821,00 a R\$ 2340,00

3 - De R\$ 781,00 a R\$ 1300,00.

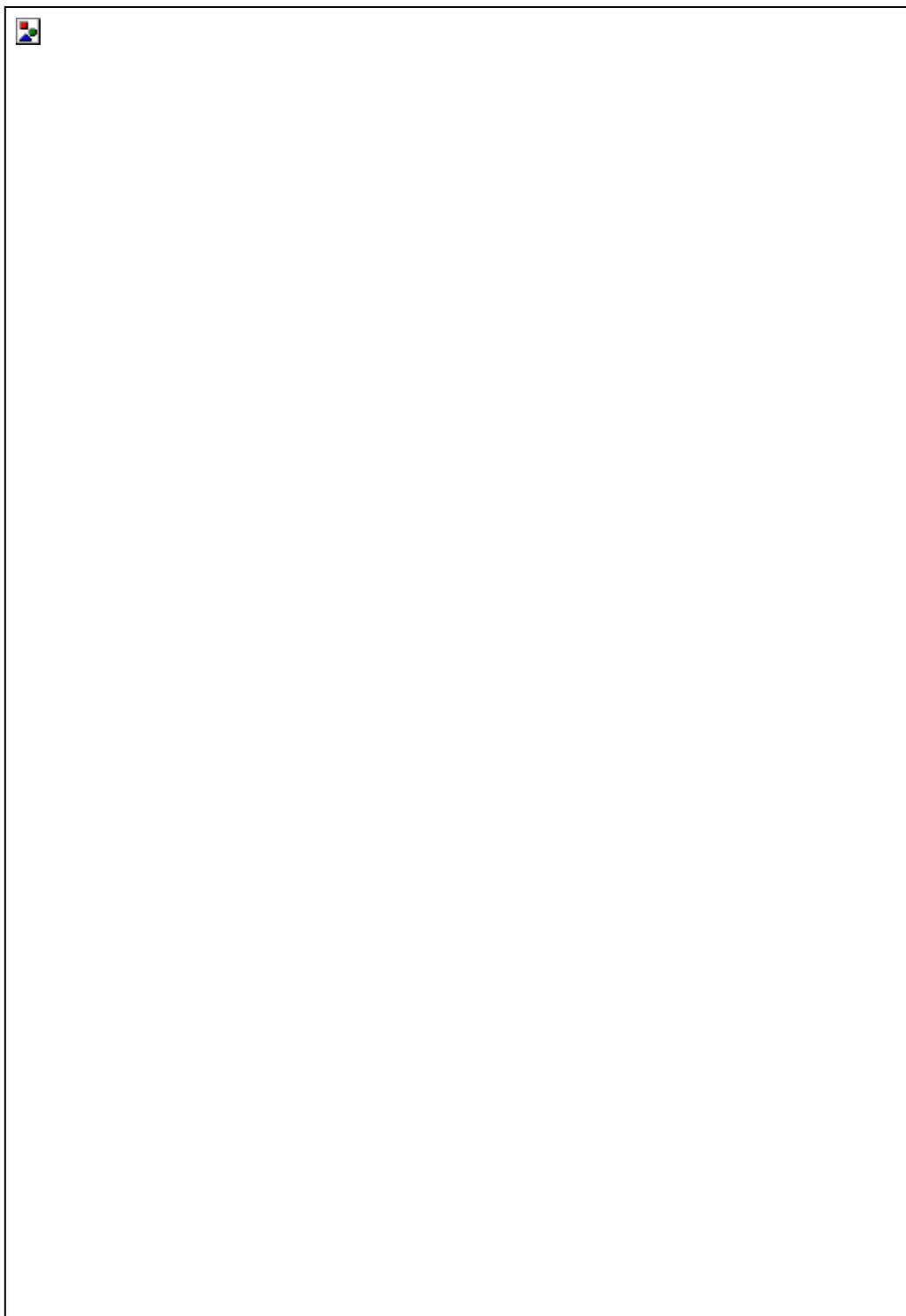
6 - R\$ 2341,00 ou mais.

17) Alguma sugestão ? (*Usar o verso se necessário*).

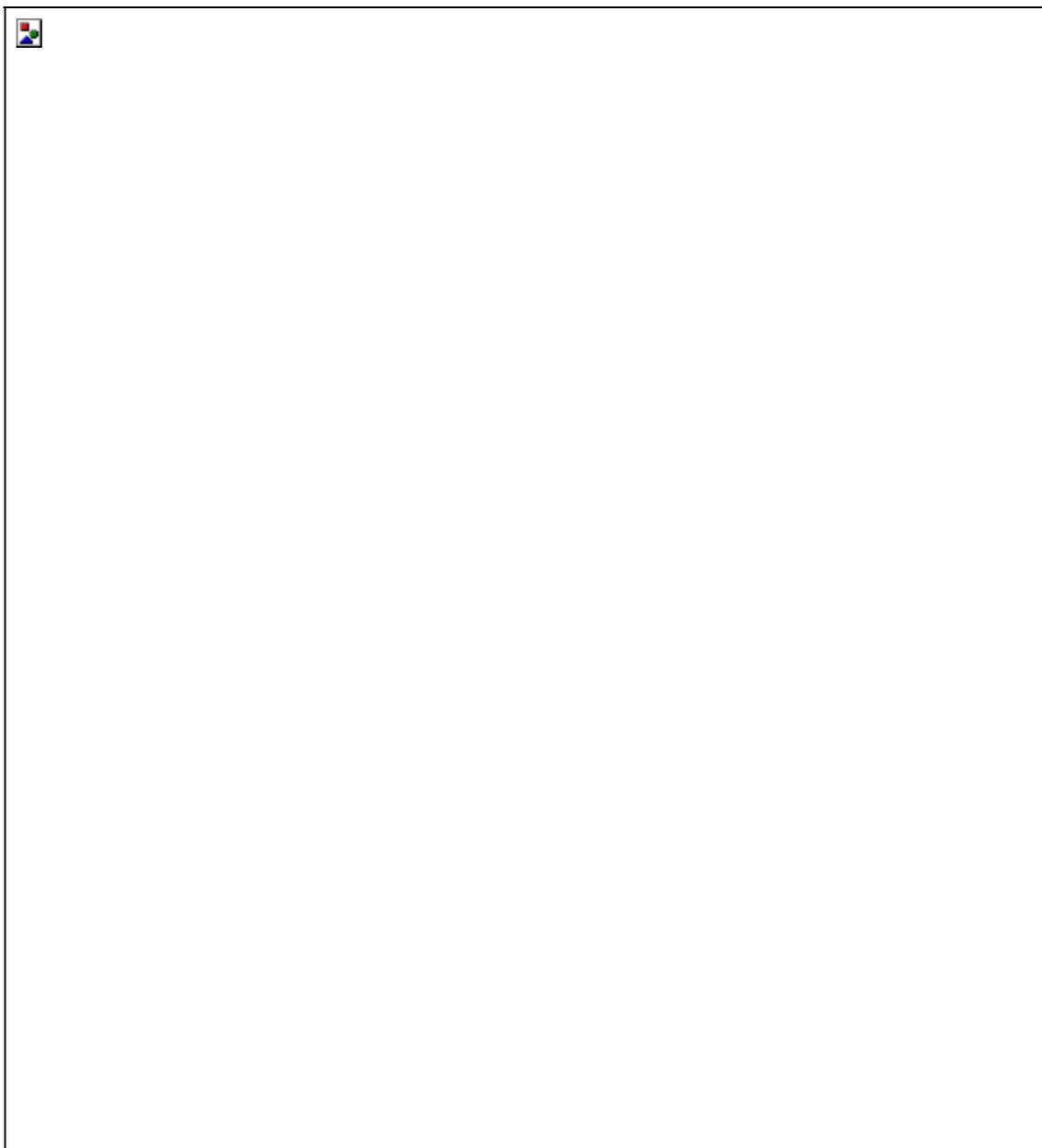
Muito Obrigado !

Anexo B – Mapa da Localização dos Terminais de Integração.

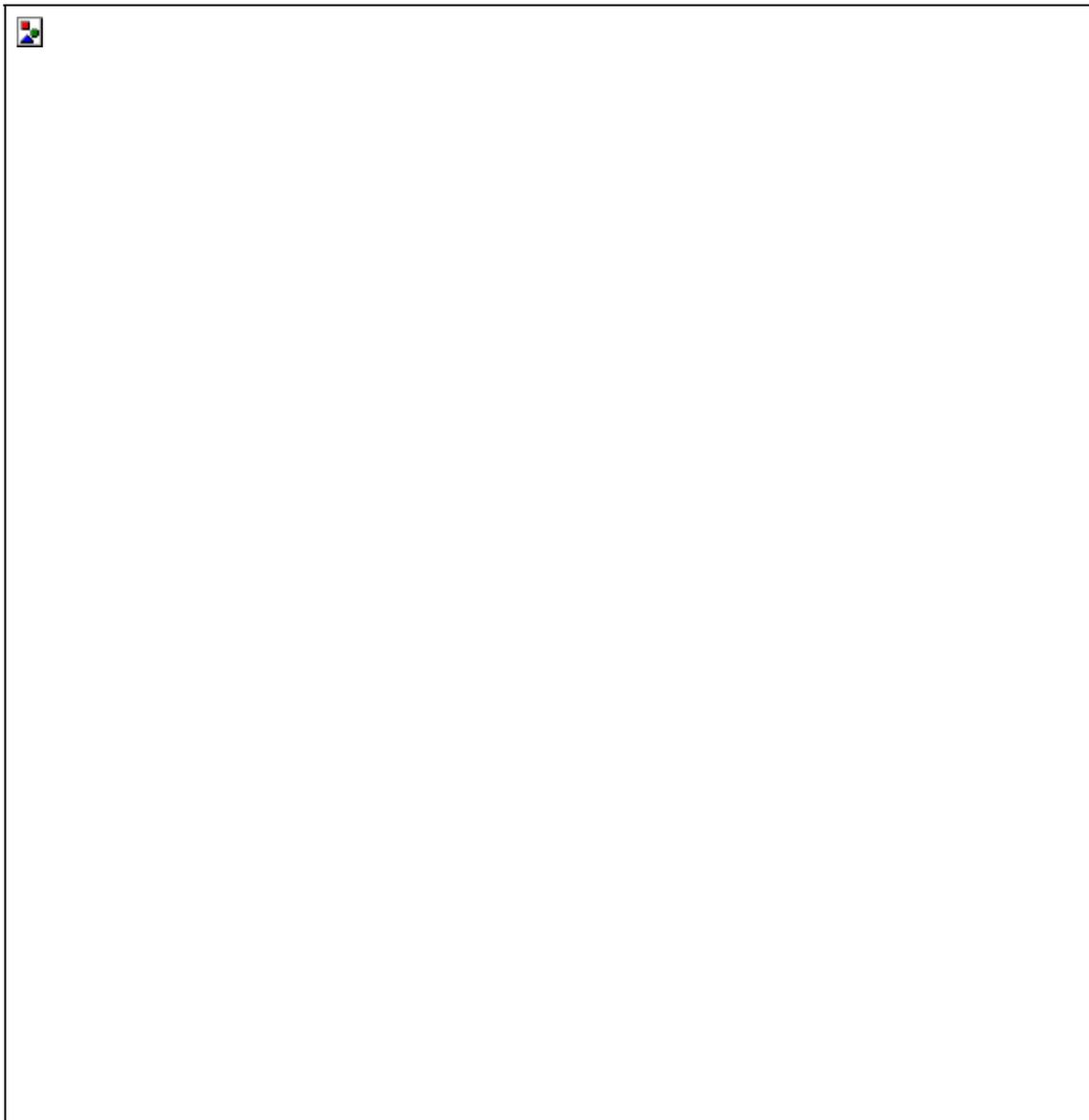
³ Estas faixas foram elaboradas com base no salário mínimo do mês de maio de 2004, no valor de R\$ 260,00.



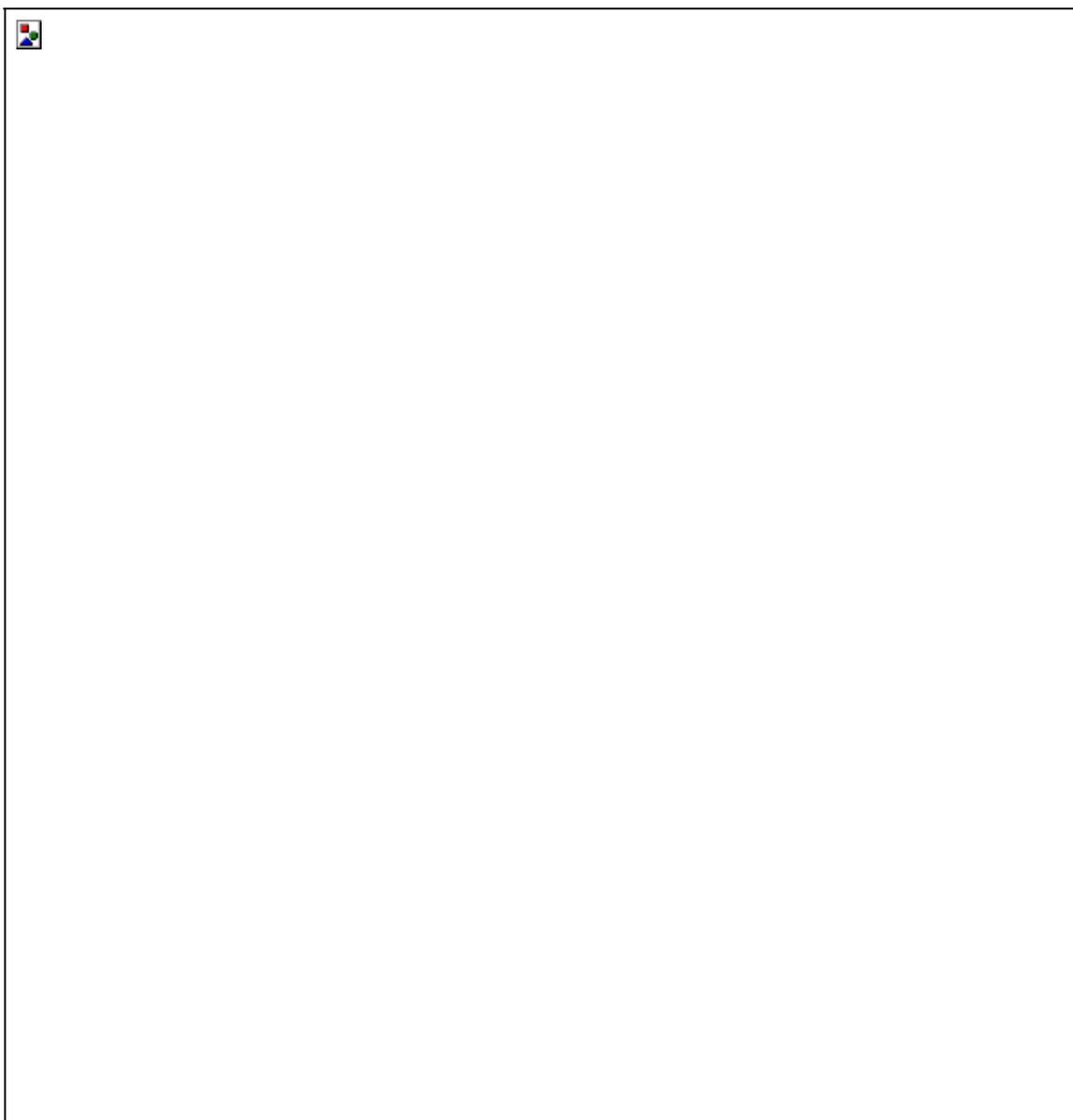
Anexo C - Foto da Lanchonete – Terminal de Integração Centro (TICEN).



Anexo D - Foto da Guarita de Cobrança das Passagens (TICEN).



Anexo E – Foto da Plataforma A (TICEN).



Anexo F – Foto Interna das Plataformas A e B (TICEN).



Anexo G - Modelo da Ficha do Grau de Importância para Levantamento da Opinião do Entrevistado

GRAU DE IMPORTÂNCIA		
Muito Importante 5	Importante 4	Indiferente 3
Pouco Importante 2	Quase sem Importância 1	

Anexo H - Modelo da Ficha de Grau de Satisfação para Levantamento da Opinião do Entrevistado

GRAU DE SATISFAÇÃO		
Muito Satisfeito 5	Satisfeito 4	Indiferente 3
Pouco Satisfeito 2	Quase Insatisfeito 1	

Anexo I - Modelo da Ficha para Levantamento de Renda Familiar do entrevistado

Em que faixa se encontra sua renda familiar ?

- 1 - Até R\$ 260,00.
- 2 - De R\$ 261,00 a R\$ 780,00.
- 3 - De R\$ 781,00 a R\$ 1300,00.
- 4 - De R\$ 1301,00 a R\$ 1820,00.
- 5 - De R\$ 1821,00 a R\$ 2340,00.
- 6 - R\$ 2341,00 ou mais.

Anexo J – Cronograma de Aplicação dos Questionários por Data e Numeração

Entrevistador (A) – Odilon Thiago						
Horários	17/Mai	18/Mai	19/Mai	20/Mai	21/Mai	Total
Manhã						
8:00 - 9:00	1 a 6		177 a 181		337 a 341	16
9:00 -10:00	7 a 12		182 a 186		342 a 346	16
10:00 - 11:00	13 a 18		187 a 191		347 a 351	16
11:00 -12:00	19 a 24		192 a 196		352 a 356	16
Tarde						
14:00-15:00		97 a 101		257 a 261		10
15:00-16:00		102 a 106		262 a 266		10
16:00-17:00		107 a 111		267 a 271		10
17:00-18:00		112 a 116		272 a 276		10
Total	24	20	20	20	20	104

Entrevistador (B) – Vivian Hetterich						
Horários	17/Mai	18/Mai	19/Mai	20/Mai	21/Mai	Total
Tarde						
14:00-15:00		117 a 121		277 a 281		16
15:00-16:00		122 a 126		282 a 286		16
16:00-17:00		127 a 131		287 a 291		16
17:00-18:00		132 a 136		292 a 296		16
Noite						
18:00-19:00	25 a 30		197 a 201		357 a 361	10
19:00-20:00	31 a 36		202 a 206		362 a 366	10
20:00-21:00	37 a 42		207 a 211		367 a 371	10
21:00-22:00	43 a 48		212 a 216		372 a 376	10
Total	24	20	20	20	20	104

Entrevistador (C) – Thiago Santos						
Horários	17/Mai	18/Mai	19/Mai	20/Mai	21/Mai	Total
Manhã						
8:00 - 9:00	49 à 54		217 à 221		377 à 381	16
9:00 -10:00	55 à 60		222 à 226		382 à 386	16
10:00 - 11:00	61 à 66		227 à 231		387 à 391	16
11:00 -12:00	67 à 72		232 à 236		392 à 396	16
Tarde						
14:00-15:00		137 à 141		297 à 301		10
15:00-16:00		142 à 146		302 à 306		10
16:00-17:00		147 à 151		307 à 311		10
17:00-18:00		152 à 156		312 à 316		10
Total	24	20	20	20	20	104

Entrevistador (D) – Gabriel Ribeiro						
Horários	17/Mai	18/Mai	19/Mai	20/Mai	21/Mai	Total
Tarde						
14:00-15:00		117 a 121		317 à 321		16
15:00-16:00		122 a 126		322 à 326		16
16:00-17:00		127 a 131		327 à 331		16
17:00-18:00		132 a 136		332 à 336		16
Noite						
18:00-19:00	73 à 78		237 à 241		397 à 401	10
19:00-20:00	79 à 84		242 à 246		402 à 406	10
20:00-21:00	85 à 90		247 à 251		407 à 411	10
21:00-22:00	91 à 96		252 à 258		412 à 416	10
Total	24	20	20	20	20	104

Anexo K - Panfleto Entregue em Frente ao Terminal de Integração Centro

Anexo L - *Curricula Vitarum* resumidos dos membros da banca examinadora e do mestrando

Paulo Cesar da Cunha Maya
Bacharel, Especialista, Mestre e Doutor em Administração de Empresas
CRA/RJ 7033-9 CRA/SC 6292

CURRICULUM VITAE RESUMIDO

- Brasileiro, natural da cidade do Rio de Janeiro, 59 anos, casado, três filhos e uma neta, residente em Florianópolis – Santa Catarina.
- Doutor em Administração de Empresas – área de Marketing (FGV/SP), com Mestrado – área de Marketing - e Especialização em Administração de Empresas (PUC/Rio) e aperfeiçoamento em Gerência de Marketing (Columbia University, N.Y., USA); Bacharel em Administração de Empresas (Faculdade de Ciências Políticas e Econômicas do Rio de Janeiro – hoje, Universidade Cândido Mendes). Coursou o CPOR/RJ, tendo sido declarado Aspirante de Cavalaria em 1966.
- Consultor, executivo, pesquisador, professor e conferencista, com mais de 35 anos de experiência prática nas organizações, principalmente empresas privadas, havendo atuado em todas as Regiões do Brasil e no exterior. Ministrou treinamento direto para mais de dez mil executivos e profissionais, inclusive como instrutor da IBM, onde foi premiado, e professor da FGV – Rio. Diretor eleito de S/A. no Rio de Janeiro. Em São Paulo, foi consultor da FIA/FEA/USP.
- Suas áreas de maior interesse são: **MARKETING, POLÍTICA, ESTRATÉGIA E ALTA ADMINISTRAÇÃO**. Iniciou-se em Comportamento do Consumidor em 1979, nos Estados Unidos, com Roger D. Blackwell, Ph.D., um dos fundadores deste campo de estudo em fins dos anos sessenta, divulgando suas idéias no Brasil desde então.
- Aprovado em 1º lugar no Concurso Público para a UFSC, no verão de 1996/1997, é professor lotado no Departamento de Ciências da Administração em Regime de Dedicção Exclusiva, e faz parte do Mestrado em Administração do CPGA, havendo colaborado com o CTC e CCJ. Ofereceu várias disciplinas de Marketing nesta Universidade, todas ministradas pela primeira vez nos níveis de Especialização, Mestrado e Doutorado. Participou de mais de duzentas bancas de Graduação, Mestrado e Doutorado, a maioria das quais como orientador na área de Marketing.
- Publicou vários artigos nas áreas de Marketing, Comportamento do Consumidor, Estratégia e Alta Administração, e concedeu entrevistas para jornais e televisão.
- Contato em 2004: Florianópolis/SC, Brasil, tel: (48) 9992-3035, com Sylvia.
- E-mail: paulo_maya@hotmail.com ; pccmaya@cse.ufsc.br

Florianópolis, dezembro de 2004.

João Benjamim da Cruz Júnior, Ph.D.

Graduado, Especialista, Mestre e Doutor em Administração

CURRICULUM VITAE RESUMIDO

- Pós-Doutorado pela Universidade do Minho – Portugal, Mestre e Doutor em Public Administration pela University of Southern California, Especialista em Administração pela FGV/EAESP, Graduado em Administração pela UDESC.
- Professor titular da Universidade Federal de Santa Catarina, Departamento de Ciências da Administração e Mestrado em Administração do CPGA – CSE/UFSC.
- Autor de diversos artigos e livros, cabendo destacar as obras: Gestão de Negócios (Atlas, 2001) e Repensando as Organizações: da formação à participação (Fundação Boiteux, 2004).
- Participou de muitas bancas examinadoras de Mestrado, Doutorado e Concurso Público.
- Realizou diversos trabalhos como consultor e executivo, com experiência nacional e internacional.
- Contato em dezembro de 2004: (48) 3319365 (CPGA).
- E-mail: cruz.junior@uol.com.br

Florianópolis, dezembro de 2004.

Marison Luiz Soares

Graduado em Administração, Especialista, Mestre e Doutor

CURRICULUM VITAE RESUMIDO

- Administrador, Especialista em Recursos Humanos pela ESAG, Mestre e Doutor em Engenharia de Produção pela UFSC.
- Professor titular do Programa de Mestrado em Administração da UNESPAR - PR, Coordenador dos Cursos Seqüenciais da UNIVALI, Professor Visitante da Universidade de San Agustin - Arequipa - Peru, nos programas de Mestrado em Administração e Gerência em Organizações de Saúde e do Programa de Doutorado em Saúde Coletiva, nas cadeiras de Desarrollo de Recursos Humanos e Gestión de Las Personas, respectivamente.
- Consultor Ad hoc pelo INEP/MEC. Professor de vários cursos de Pós-Graduação em diferentes Universidades brasileiras, dentre elas: Universidade Federal do Espírito Santo - UFES, Universidade de Caxias do Sul - UCS, Estácio de Sá, UNIPLAC, UNOESC, Universidade Estadual de Goiás.
- Contato em dezembro de 2004: (48) 2811561 (UNIVALI).
- E-mail: marison@sj.univali.br

Florianópolis, dezembro de 2004.

Jorge Alberto Velloso Saldanha
Bacharel e Mestrando em Administração de Empresas
CRA/SC 6732

CURRICULUM VITAE RESUMIDO

- Mestrando em Administração de Empresas – área de Marketing pela Universidade Federal de Santa Catarina (UFSC/SC). Bacharel em Administração de Empresas pela Universidade Federal de Santa Catarina (UFSC/SC) tendo obtido grau 10 no Trabalho de Conclusão de Curso que foi uma pesquisa de Marketing no campo do Comportamento do Consumidor, sobre transporte coletivo em Florianópolis, sob orientação do prof. Dr. Paulo Cesar da Cunha Maya.
- Professor, coordenador, executivo e pesquisador com mais de 14 anos de experiência prática nas organizações de ensino médio privado, havendo atuado em Florianópolis e em algumas regiões do litoral e interior do estado de Santa Catarina. Foi proprietário e sócio de Curso Pré – vestibular em Florianópolis e ministrou aulas no ensino médio, supletivo e pré-vestibular por 12 anos. Em maio de 2001 criou um curso de Raciocínio Lógico e Raciocínio Quantitativo para a prova da ANPAD e que atualmente está em sua 8ª edição. Atualmente também leciona aulas particulares nas disciplinas de física e matemática para ensino médio e pré – vestibular.
- Cursou várias disciplinas do Marketing, oferecidas pelo prof. Dr. Paulo Cesar da Cunha Maya em nível de Mestrado e Doutorado no CPGA e PPGEF / CTC e estagiário docente na disciplina de Estratégia Mercadológica, oferecida, regularmente, na 8ª fase do Curso de Graduação em Administração da UFSC.
- Contato em dezembro de 2004: (48) 2227665 – 91021066.
- E – mail: javsa@terra.com.br ou javsa@matrix.com.br

Florianópolis, dezembro de 2004.

Livros Grátis

(<http://www.livrosgratis.com.br>)

Milhares de Livros para Download:

[Baixar livros de Administração](#)

[Baixar livros de Agronomia](#)

[Baixar livros de Arquitetura](#)

[Baixar livros de Artes](#)

[Baixar livros de Astronomia](#)

[Baixar livros de Biologia Geral](#)

[Baixar livros de Ciência da Computação](#)

[Baixar livros de Ciência da Informação](#)

[Baixar livros de Ciência Política](#)

[Baixar livros de Ciências da Saúde](#)

[Baixar livros de Comunicação](#)

[Baixar livros do Conselho Nacional de Educação - CNE](#)

[Baixar livros de Defesa civil](#)

[Baixar livros de Direito](#)

[Baixar livros de Direitos humanos](#)

[Baixar livros de Economia](#)

[Baixar livros de Economia Doméstica](#)

[Baixar livros de Educação](#)

[Baixar livros de Educação - Trânsito](#)

[Baixar livros de Educação Física](#)

[Baixar livros de Engenharia Aeroespacial](#)

[Baixar livros de Farmácia](#)

[Baixar livros de Filosofia](#)

[Baixar livros de Física](#)

[Baixar livros de Geociências](#)

[Baixar livros de Geografia](#)

[Baixar livros de História](#)

[Baixar livros de Línguas](#)

[Baixar livros de Literatura](#)
[Baixar livros de Literatura de Cordel](#)
[Baixar livros de Literatura Infantil](#)
[Baixar livros de Matemática](#)
[Baixar livros de Medicina](#)
[Baixar livros de Medicina Veterinária](#)
[Baixar livros de Meio Ambiente](#)
[Baixar livros de Meteorologia](#)
[Baixar Monografias e TCC](#)
[Baixar livros Multidisciplinar](#)
[Baixar livros de Música](#)
[Baixar livros de Psicologia](#)
[Baixar livros de Química](#)
[Baixar livros de Saúde Coletiva](#)
[Baixar livros de Serviço Social](#)
[Baixar livros de Sociologia](#)
[Baixar livros de Teologia](#)
[Baixar livros de Trabalho](#)
[Baixar livros de Turismo](#)