

QUALIDADE DE SERVIÇO NO SETOR DE TRANSPORTES SOB A ÓTICA DA  
TEORIA DOS *TOPOI*

Bianca Côrtes Cardoso

DISSERTAÇÃO SUBMETIDA AO CORPO DOCENTE DA COORDENAÇÃO DOS  
PROGRAMAS DE PÓS-GRADUAÇÃO DE ENGENHARIA DA UNIVERSIDADE  
FEDERAL DO RIO DE JANEIRO COMO PARTE DOS REQUISITOS  
NECESSÁRIOS PARA A OBTENÇÃO DO GRAU DE MESTRE EM CIÊNCIAS EM  
ENGENHARIA DE TRANSPORTES.

Aprovada por:

---

Profº Licinio da Silva Portugal, D. Sc.

---

Profº Márcio Peixoto de Sequeira Santos, Ph.D.

---

Profº Roberto dos Santos Bartholo Junior, Dr. Rer. Pol.

---

Dr. Eloir de Oliveira Faria, D. Sc.

RIO DE JANEIRO, RJ - BRASIL

NOVEMBRO DE 2006

# **Livros Grátis**

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

Milhares de livros grátis para download.

CARDOSO, BIANCA CÔRTEZ

Qualidade de Serviço sob a Ótica da Teoria dos *Topoi* [Rio de Janeiro] 2006

XIV, 238 p. 29,7 cm (COPPE/UFRJ, M.Sc., Engenharia de Transportes, 2006)

Dissertação – Universidade Federal do Rio de Janeiro, COPPE

1. Qualidade de Serviço
2. Teoria da Argumentação na Língua
3. Percepção (do Usuário)

I. COPPE/UFRJ      II. Título (série)

*"Eu escrevo sem esperança de que o que eu escrevo altere qualquer coisa. Não altera em nada... Porque no fundo a gente não está querendo alterar as coisas. A gente está querendo desabrochar de um modo ou de outro..."*

(Clarice Lispector)

Para meu filho, Armando.  
Ele é razão pela qual faço o que faço.  
Eu o amo.  
*“Mamãe acabou de estudar?”*

## AGRADECIMENTOS

A Deus por todas as coisas boas que só nos trazem alegria e por todas as coisas não-boas que nos ensinam a arte de viver.

Ao meu marido, Sérgio, por seu amor e por incentivar o meu aprimoramento.

Ao meu príncipezinho Armando, meu bem mais precioso, pelos momentos de pouca atenção, me provando que o verdadeiro amor renuncia.

A minha mãe, Eliana, que me iniciou numa das maiores riquezas do ser humano, o conhecimento, e ao Johnny por desempenhar com caráter um papel muito importante – e que não era seu – nos primórdios da minha educação.

A minha família espiritual que me guarda e que está sempre comigo.

Sou especialmente grata ao Professor Licínio da Silva Portugal – uma das pessoas mais incríveis e dignas que tive a sorte de conhecer nesta vida – por ter encorajado e acreditado no estudo de um tema não essencialmente técnico ao Programa de Engenharia de Transportes.

Ao Professor Márcio Peixoto de Sequeira Santos pelas “trocas” geniais e pelo tempo dedicado à apreciação desta dissertação.

Ao Professor Roberto Bartholo dos Santos Junior, membro da banca avaliadora, por representar distintamente um elo com as origens de minha formação acadêmica.

A Eloir de Oliveira Faria por contribuir significativamente com sua experiência, ora partilhando seus conhecimentos durante a análise e identificação dos *topoi*, ora avaliando com profissionalismo esta dissertação, ora buscando a poesia dos elementos aqui estudados.

A CAPES pela bolsa de estudo concedida durante o curso.

Ao CNPq – através da Rede Ibero-Americana de Estudo em Pólos Geradores de Viagens (Edital 016/2004 – PROSUL) - pelo suporte financeiro que propiciou a realização da coleta de dados, imprescindível a este estudo.

Ao Metrô Rio, representado pela figura dos especialistas na área de transportes Francisco Velloso, Eli Bensoussan Canetti, Sérgio Seabra e José Carlos Alves, pela inestimável ajuda durante a coleta de informações e também pelo material concedido como empréstimo para estudo.

Aos muitos colegas da turma de 2004 pela força moral e constante incentivo que me provaram o real sentido de “interdisciplinaridade”. Trago no coração a fraternidade de Cláudia Hungria, Eunice Horácio e Luciane Caleia.

Sou grata, em especial, ao colega e amigo, Rui Nabais, por ter compartilhado seus conhecimentos em Excel e auxiliado na idealização das planilhas e na elaboração das fórmulas matemáticas, assim como pelas “idas e vindas”.

Aos incansáveis André Costa e Luciano Teixeira do LAMIPET pela incessante presteza e eterna simpatia.

À Cássia do CEDOC por sua sincera colaboração durante as inúmeras renovações das publicações emprestadas.

Às “meninas” da Secretaria Acadêmica, Cláudia, Helena e Marli e ao Alberto, pela assistência a todas as dúvidas e pelo sorriso de todas as manhãs.

A Sérgio Pedro Lopes do PLANET pelo “socorro” prestado na reta final desta pesquisa.

Aos meus amigos – em especial, Andréia Bornel, Lourdes Zunino, Regina Rodrigues, Vera Medeiros e meu irmão Juan Filipe – que estão sempre por perto – embora nem sempre geograficamente – o meu carinho.

E, por fim, a todos indistintamente que, de alguma maneira, forneceram elementos valiosos para que este estudo fosse realizado com sucesso.

Resumo da Dissertação apresentada à COPPE/UFRJ como parte dos requisitos necessários para a obtenção do grau de Mestre em Ciências (M.Sc)

QUALIDADE DE SERVIÇO NO SETOR DE TRANSPORTES SOB A ÓTICA DA  
TEORIA DOS *TOPOÏ*

Bianca Côrtes Cardoso

Novembro/2006

Orientador: Licínio da Silva Portugal

Programa: Engenharia de Transportes

Uma das principais características do levantamento da Qualidade de Serviço (QS) está associada à forma de medir as expectativas e as percepções dos usuários. Como a QS percebida varia de acordo com o tipo de usuário e seu estado de espírito, podem-se distinguir os usuários do sistema de transporte por vários aspectos e por seus diferentes comportamentos e atitudes que geram uma gama de variáveis na definição da QS. Estabelecer a QS é uma tarefa muito complexa, já que ela é derivada e expressa por atributos e seus respectivos indicadores, tornando o processo cada vez mais subjetivo. Neste caso, a Teoria dos *Topoi* é potencialmente indicada para auxiliar na tarefa de identificar esses elementos, pois através desta análise torna-se possível apontar a percepção de cada um. A tentativa interdisciplinar para mensurar a QS e a análise crítica das diferentes conceituações dos atributos tipicamente utilizados na sua caracterização visam a contribuir para a gestão do sistema de transportes e reforçam a necessidade de aprofundamento da abordagem qualitativa.

Abstract of Dissertation presented to COPPE/UFRJ as a partial fulfillment of the requirements for the degree of Master of Science (M.Sc)

SERVICE QUALITY IN THE TRANSPORT SECTOR UNDER THE *TOPOS*  
THEORY SCOPE

Bianca Côrtes Cardoso

November/2006

Advisor: Licinio da Silva Portugal

Department: Transport Engineering

One of the main characteristics of the Service Quality (SQ) search is the scheme used when measuring the users' expectations and perceptions. How the Service Quality is seen varies in accordance with the type of the user and its well being; one can distinguish the transportation system user through several aspects and through their various behaviors and attitudes which generate a handful of possibilities in the Service Quality definition. Establish the SQ is a complex task, once it is originated and expressed by attributes and its respective markers, turning the process even more subjective. In this case, the *Topoi* Theory is potentially indicated to support in identifying these elements, as through this analysis it's possible to point out each one perception. The interdisciplinary attempt to measure the SQ and the critical analysis of the different concepts of the attributes typically used in its characterization aim to contribute to the management of the transportation system and reassure the need of enhancing the qualitative approach.

## ÍNDICE DO TEXTO

1 - INTRODUÇÃO	1
1.1. Contexto de Estudo	2
1.2. Objetivo	4
1.3. Estrutura do Trabalho	5
2 - PANORAMA DA QS	7
2.1. Evolução da Qualidade	7
2.2. Caracterização da QS	9
2.3. Abordagens da Qualidade de Serviço	11
2.4. Qualidade de Serviço e Nível de Serviço	13
2.5. Natureza da Pesquisa Qualitativa	15
2.6. Hierarquização das Variáveis	22
2.7. Estabelecimento da QS	23
2.8. Definições de QS	25
2.9. Considerações Finais	27
3 - ATRIBUTOS QUE EXPRESSAM A QS E SUAS VARIÁVEIS	28
3.1. Revisão da Literatura	28
3.2. Principais Definições	29
3.3. Atributos Classificados para Estudo	30
3.4. Variáveis Correspondentes	35
3.6. Síntese das Definições	41
3.8. Considerações Finais	43
4 - TÉCNICAS PARA DETERMINAÇÃO DA PERCEPÇÃO DA QS	44
4.1. Conceitos de Percepção	44
4.2. Técnicas para Obter a Percepção (Entrevista Oral, Questionário e Texto Escrito)	49
4.2.1. Entrevista Oral	49
4.2.2. Questionário	53
4.2.3. Texto Escrito	57
4.3. Análise do Discurso	57
4.3.1. Discurso, Texto, Contexto (WIKIPÉDIA, 2006a)	57
4.3.2. O Que é o discurso? (FERREIRA, 2000)	58
4.3.3. Histórico da Análise do Discurso	59
4.3.4. Por Que a Análise do Discurso?	60
4.3.5. Por Que a Abordagem Francesa da Análise do Discurso?	60
4.4. Teoria da Argumentação na Língua	62
4.4.1. Frase e Enunciado e Significação e Sentido (DUCROT, 1989)	63
4.4.2. Argumentação e <i>Topoi</i>	64
4.4.3. <i>Topoi</i> e Realidade de Mundo	65

4.4.4. Propriedades dos <i>Topoi</i>	65
4.5. Recortes do Texto	66
4.6. Considerações Finais	66
5 - PROCEDIMENTO PROPOSTO	68
5.1. Fluxograma do Procedimento Metodológico	70
5.2. Etapa 1 (Revisão Bibliográfica, <i>Topoi</i> , Sistematização)	71
5.3. Etapa 2 (Fonte de Dados)	71
5.3.1. TEIXEIRA E BARROS (2004)	71
5.3.2. BANDEIRA <i>et al.</i> (2005)	72
5.3.3. Pesquisa Metrô Rio / Amostra Piloto (Junho, 2001)	74
5.4. Etapa 3	76
5.5. Etapa 4	77
5.6. Etapa 5	77
5.7. Considerações Finais	77
6 -PLANEJAMENTO E LEVANTAMENTO DE DADOS	78
6.1. Aspectos Gerais da Pesquisa	78
6.2. Modelo do Questionário Idealizado	79
6.3. Sobre o Instrumento – Questionário	81
6.4. Processo de Medição	83
6.5. Aplicação do Questionário	84
6.6. Objetivos das Perguntas	85
6.7. Apresentação dos Resultados	87
6.7.1. Amostra	87
6.7.2. Faixa Etária	88
6.7.3. Renda Familiar	88
6.7.4. Grau de Instrução	89
6.7.5. Local de Residência	90
6.7.6. Frequência de Utilização por Semana	90
6.7.7. Frequência de Utilização por Dia	91
6.7.8. Período do Dia	92
6.7.9. Propósito da Viagem	92
6.7.10. Necessidade de Transbordo	93
6.7.11. Quantidade de Transbordos	94
6.7.12. Utilização do Ônibus-Expresso	94
6.7.13. Utilização do Metrô antes da Vigência do Ônibus-Expresso	95
6.8. Avaliação dos Usuários	96
6.8.1. Importância dos Atributos	96
6.8.2. Média das Notas dos Atributos	97
6.8.3. Ordem dos Atributos	97
6.8.4. Média das Notas da Qualidade de Serviço do Metrô	98
6.8.5. Atributos Considerados pelos Usuários	99
6.8.6. Comparação da Média das Notas com Outras Pesquisas	100
6.9. Notas por Segmentos	103
6.9.1. Sexo	103
6.9.2. Idade	105

6.9.3. Renda _____	106
6.9.4. Instrução _____	108
6.9.5. Residência _____	109
6.10. Considerações Finais _____	110
7 - IDENTIFICAÇÃO E ANÁLISE DOS <i>TOPOÏ</i> _____	111
7.1. Critérios e Processo de Identificação dos <i>Topoï</i> _____	112
7.2. <i>Topoï</i> Identificados _____	114
7.3. Classes e Análise dos <i>Topoï</i> _____	117
7.4. <i>Topoï</i> opostos _____	146
7.5. Principais Conclusões da Análise _____	147
7.6. Considerações Finais _____	150
8 - CONCLUSÕES E RECOMENDAÇÕES _____	151
REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS _____	160
ANEXO 1 - Dados Gerais por Estação _____	171
ANEXO 2 - Narrativas dos Usuários _____	183
ANEXO 3 - Recortes por Classe de Estudo _____	195
ANEXO 4 - Média das Notas dos Atributos por Segmento _____	217
ANEXO 5 - Atributos Considerados pelos Usuários _____	220
ANEXO 6 – Literatura de Cordel _____	236

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1.1 – Prêmios de Excelência da Qualidade Total nos Três Principais Mercados Mundiais (AEP, 2006) _____	4
Figura 2.1 – Aspectos Intervenientes no Processo de Estabelecimento da Qualidade de Serviço _____	10
Figura 2.2 – Obtenção da Qualidade pelo Equacionamento de Interesses entre os Três Agentes (BRAGA, 1995) _____	24
Figura 2.3 – Resultado entre Expectativas e Percepções dos Consumidores SLACK (2001 <i>apud</i> SANTOS, 2004) _____	27
Figura 4.1 – Relacionamento entre Indicadores Observáveis e Conceitos Básicos, e o Relacionamento entre Conceitos Básicos (HAYES, 2001) _____	47
Figura 4.2 – O Papel do Questionário no Processo de Pesquisa (MCDANIEL & GATES, 2004) _____	56
Figura 5.1 – Estrutura Metodológica _____	70
Figura 6.1 – Estrutura do Questionário Aplicado _____	80
Figura 6.2 – Sexo dos Usuários _____	87
Figura 6.3 – Faixa Etária dos Usuários _____	88
Figura 6.4 – Renda Familiar dos Usuários _____	89
Figura 6.5 – Grau de Instrução dos Usuários _____	89
Figura 6.6 – Local de Residência dos Usuários _____	90
Figura 6.7 – Frequência de Utilização por Semana _____	91
Figura 6.8 – Frequência de Utilização por Dia _____	91
Figura 6.9 – Utilização do Serviço por Período do Dia _____	92
Figura 6.10 – Propósito da Viagem dos Usuários _____	93
Figura 6.11 – Necessidade de Transbordos _____	93

Figura 6.12 – Número de Transbordos Realizados pelos Usuários _____	94
Figura 6.13 – Número de Usuários do Ônibus-Expresso _____	95
Figura 6.14 – Utilização do Metrô antes da Inauguração do Ônibus-Expresso _____	95
Figura 6.15 – Importância dos Atributos pela Percepção dos Usuários _____	96
Figura 6.16 – Média das Notas dos Atributos Obtidas pela Percepção dos Usuários _	97
Figura 6.17 – Ordem da Preferência dos Atributos na Visão dos Usuários _____	98
Figura 6.18 – Média das Notas da QS do Metrô _____	98
Figura 7.1 – <i>Layout</i> Carro Metrô _____	120

## ÍNDICE DE TABELAS

Tabela 2.1 – Distinções entre a Pesquisa Qualitativa e Quantitativa (DEBUS, 1988)_	16
Tabela 2.2 – Diferenças entre Pesquisa Qualitativa e Quantitativa (ETHOS, 2006) __	18
Tabela 2.3 – Pesquisa Qualitativa <i>versus</i> Pesquisa Quantitativa (MCDANIEL & GATES, 2004) _____	20
Tabela 3.1 – Incidência dos Atributos na Literatura Pesquisada (adaptada de FORTE, 2004) _____	30
Tabela 3.2a – Os Atributos e suas Variáveis Correlatas no Transporte Coletivo por Ônibus _____	39
Tabela 3.2b – Os Atributos e suas Variáveis Correlatas no Transporte Coletivo por Ônibus _____	40
Tabela 6.1 – Atributos Importantes Citados pelos Usuários _____	100
Tabela 6.2 – Aspectos Positivos do Metrô (TEIXEIRA <i>et al.</i> , 2004 e 2006) _____	100
Tabela 6.3 – Fator Mais Importante na Hora de Avaliar o Metrô Rio _____	101
Tabela 6.4 – Indicadores de Qualidade de Serviço [IQS] do Metrô Rio _____	102
Tabela 6.4 – Média das Notas dos Atributos por Sexo _____	103
Tabela 6.5 – Média das Notas dos Atributos por Faixa Etária _____	105
Tabela 6.6 – Média das Notas dos Atributos por Faixa de Renda _____	106
Tabela 6.7 – Média das Notas dos Atributos por Grau de Instrução _____	108
Tabela 6.8 – Média das Notas dos Atributos por Local de Residência _____	109
Tabela 7.1 – Quantidade de <i>Topoi</i> e de Citações por Classe _____	113
Tabela 7.2a – <i>Topoi</i> Identificados nas Narrativas _____	114
Tabela 7.2b – <i>Topoi</i> Identificados nas Narrativas _____	115

Tabela 7.2c – <i>Topoi</i> Identificados nas Narrativas _____	116
Tabela 7.3 – Indicadores de Conforto no Transporte Público Densidade de Ocupação e Tempos de Viagem _____	122
Tabela 7.4 – Manchetes sobre Idosos _____	144
Tabela 7.5 – <i>Topoi</i> Opostos _____	146
Tabela 8.1 – Principais Resultados da Comparação entre as Fontes A e B _____	152

# CAPÍTULO 1

## INTRODUÇÃO

Estabelecer a Qualidade de Serviço é uma tarefa muito complexa, já que esta é derivada e expressa por atributos e por seus respectivos indicadores, o que torna esse processo cada vez mais subjetivo. Por conta desta subjetividade, surge, então, a intenção de promover uma contribuição para que os usuários do sistema de transportes possam interagir – com eles e com o sistema – de forma mais harmônica.

Neste caso, a Teoria dos *Topoi* é potencialmente indicada por auxiliar na tarefa de identificar quais elementos podem expressar a percepção e as expectativas dos usuários de um serviço no setor de transportes. É na análise desses elementos de sentido, os *Topoi*, que se torna possível identificar a percepção de cada um. A proposta seria focalizar a identificação das crenças e dos valores do usuário do sistema de transportes, presentes em seus próprios argumentos. Justamente por se constatar que a avaliação dos atributos de um sistema está, na maioria das vezes, associada à incerteza de julgamento e de definições. Esse modelo teórico da Linguística foi utilizado na área de Transportes por FARIA (2002) para identificar a percepção sobre o trânsito em questões relacionadas com a Educação para o Trânsito.

Nesta dissertação, o que se propõe é realizar uma análise crítica a respeito das diferentes conceituações dos atributos tipicamente utilizados na caracterização da Qualidade de Serviço e apresentar a Teoria da Argumentação na Língua – Teoria dos *Topoi* – como uma tentativa interdisciplinar para mensurá-la. Esta dissertação possui um teor bastante específico, cujos resultados merecem ser apontados como forma de identificar aspectos importantes para a determinação da Qualidade de Serviço. Com esse intuito, pretende-se contribuir para a gestão do sistema de transportes, abordando os atributos qualitativos que são baseados na percepção do usuário do transporte e reforçando a necessidade de aprofundamento da abordagem qualitativa.

## 1.1. Contexto de Estudo

A qualidade é uma das principais ferramentas de posicionamento de produtos e de serviços. É a capacidade de um produto ou serviço desempenhar suas funções, o que inclui confiabilidade, precisão, facilidade de operação e de consertos e outros atributos valiosos. Embora alguns desses atributos possam ser mensurados objetivamente, a qualidade deve ser mensurada em termos de percepção do usuário ou do consumidor (KOTLER & ARMSTRONG, 1998).

A qualidade vem sendo contemplada ao longo do tempo – desde a fase da produção artesanal até os dias de hoje – e é fator chave dos setores produtivos, em maior ou menor escala, em diferentes setores, em especial em países com economia aberta (LOBO, 2004).

Há mais de 40 anos, empresas japonesas vêm praticando a Gestão pela Qualidade Total (TQM – Total Quality Management), um esforço constante para aprimorar o produto e processar qualidade em todas as fases de suas operações. O enfoque sobre a qualidade transformou o Japão de fabricante de bugigangas em uma potência econômica, o que forçou as empresas norte-americanas e européias a reagir (PORT, 1991 *apud* KOTLER, & ARMSTRONG, 1998).

O desenvolvimento do conceito de qualidade e a afirmação da Qualidade Total enquanto filosofia integrada à gestão levaram muitas empresas a procurar encontrar guias de orientação para implementar. Surgem então, e neste contexto, prêmios de excelência, nacionais e regionais, com o intuito de promover a qualidade e servir como modelos de auto-avaliação e de melhoria no seio das organizações (AEP, 2006).

O Prêmio Deming foi criado no Japão em 1951. O nome é originado em homenagem ao pioneiro da qualidade, Willian Edwards Deming. Este prêmio visa a garantir que a obtenção de bons resultados seja conseguida através do Controle da Qualidade exercido sobre as atividades que decorrem em toda a organização.

Os japoneses aprenderam a lição, entretanto, o Ocidente ignorava os ensinamentos de Deming. Só perante a ameaça japonesa, é que os ocidentais abriram os olhos para a necessidade da gestão da qualidade (NOMESSAW, 2006).

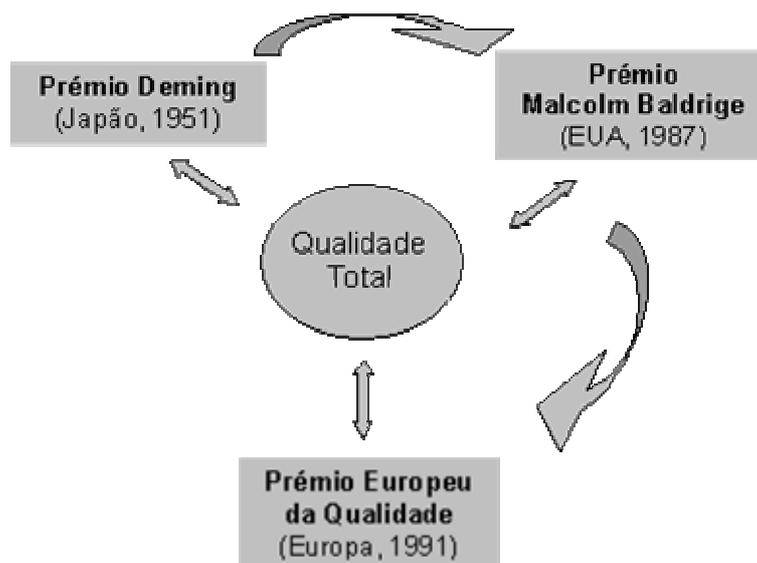
Na década de 80, uma ênfase renovada sobre qualidade criou um movimento global desse atributo. Gestores e líderes governamentais perceberam que a qualidade tinha deixado de ser uma opção para as empresas norte-americanas, tornando-se uma necessidade para operar num mercado mundial cada vez mais competitivo e em permanente expansão. Muitas empresas, porém, não acreditavam na importância da qualidade ou não sabiam por onde iniciar a sua jornada nesta área.

A satisfação do cliente, um item recente e de grande importância na economia americana, e o desejo de alcançar segurança financeira, das empresas que são capazes de satisfazer seus clientes são os principais motivos que conduziram à criação do Prêmio Malcolm Baldrige, em 1987 (AEP, 2006).

A combinação de um mercado competitivo com o Prêmio Nacional da Qualidade Malcolm Baldrige, que é outorgado anualmente, tem contribuído para que as empresas americanas se conscientizem da necessidade de concentrar seus esforços de aperfeiçoamento da qualidade nas questões relacionadas com o usuário e consumidor.

Em 1988, numa resposta ao rápido sucesso alcançado pelo Prêmio Malcolm Baldrige, é criada, por 14 empresas europeias, a EFQM (European Foundation for Quality Management) com a missão de promover a excelência de forma sustentada na Europa. Em 1991, com o apoio da EOQ (European Organization for Quality) e da Comissão Europeia, a EFQM desenvolveu um Modelo de Excelência que proporciona um referencial ambicioso e exigente no que diz respeito à definição, implementação e desempenho das organizações no domínio da Gestão pela Qualidade Total. Este modelo serve de base à atribuição do Prêmio Europeu da Qualidade e, em Portugal, ao Prêmio de Excelência (PEX). O mesmo se sucede em quase 30 países da Europa (AEP, 2006).

Os Prêmios Deming, Malcolm Baldrige e Europeu da Qualidade baseiam-se num conjunto de critérios que servem de suporte à avaliação de uma determinada organização. Inicialmente, estes prêmios destinavam-se unicamente ao setor industrial, porém, mais tarde, o seu âmbito alargou-se aos serviços, ao setor público, às instituições de ensino e saúde (AEP, 2006).



**Figura 1.1 – Prêmios de Excelência da Qualidade Total nos Três Principais Mercados Mundiais (AEP, 2006)**

No Brasil, a partir da década de 90, um grande movimento em prol da melhoria da qualidade de produtos e serviços vem sendo observado. O Programa Brasileiro da Qualidade e Produtividade criado pelo Governo Federal e a evolução do cidadão brasileiro como consumidor, exercendo plenamente seus direitos e deveres, são fatores indutores e decisivos para esse movimento (LOBO, 2004).

A partir desse período, a qualidade deixou de ser preocupação exclusiva dos técnicos, para ser de todos. O conceito atual é de que a qualidade é adequação ao uso e seus requisitos devem estar pré-estabelecidos. E mais do que isso, segundo um especialista no assunto, GARVIN (1987 *apud* KOTLER & ARMSTRONG, 1998), “qualidade não é um simples problema a ser resolvido; é uma oportunidade competitiva”.

## **1.2. Objetivo**

Nesta dissertação, o que se propõe é realizar uma análise crítica a respeito das diferentes conceituações dos atributos tipicamente utilizados na caracterização da qualidade de serviço e apresentar a Teoria da Argumentação na Língua – Teoria dos *Topoi* – como uma tentativa interdisciplinar para mensurá-la. Esta teoria, aliada à Análise do Discurso, é adequada às características desta pesquisa, com o objetivo de identificar as expectativas e a percepção do usuário.

### 1.3. Estrutura do Trabalho

Esta dissertação está estruturada em 8 (oito) capítulos.

No capítulo 1, identificou-se o problema sobre o estabelecimento da qualidade de serviço, definiu-se o objetivo e justificou-se o estudo desenvolvido nesta pesquisa, assim como, delimitou-se sua estrutura.

No capítulo 2, é traçado um panorama da qualidade de serviço no sistema de transportes. Para sua caracterização, uma revisão bibliográfica sobre as definições de qualidade de serviço no setor de transportes foi realizada. Também foi realizada uma análise das diferentes abordagens utilizadas em sua caracterização.

No capítulo 3, foi efetuada uma revisão bibliográfica acerca dos atributos, suas definições e suas variáveis que expressam a qualidade de serviço (Quadro Comparativo).

No capítulo 4, encontram-se as técnicas para determinar a percepção da QS, os conceitos de percepção e apresentação da Análise do Discurso e da Teoria da Argumentação na Língua – Teoria dos *Topoi*.

O capítulo 5 apresenta a descrição do procedimento metodológico, como as etapas e as estratégias escolhidas para a realização desta dissertação, fundamentando este estudo.

O capítulo 6 trata a aplicação do procedimento proposto neste estudo, visando a identificar o ponto de vista do usuário em relação ao serviço fornecido pelo Metrô Rio. Neste capítulo, uma etapa importante foi a apresentação do questionário, uma ferramenta de forte contribuição para obtenção de informações exatas acerca das percepções dos usuários sobre a Qualidade de Serviço. Também será apresentada a análise dos principais resultados obtidos durante o levantamento de dados para a pesquisa de percepção da qualidade de serviço realizada no Metrô Rio.

No capítulo 7, são apresentados os *Topoi* que foram identificados através da Análise do Discurso das narrativas dos entrevistados durante a pesquisa, assim como será feita a análise desses elementos.

No capítulo 8, são apresentadas a análise comparativa dos *topoi* encontrados nas Fontes A e B, as conclusões desta pesquisa, assim como são as traçadas recomendações e as propostas para futuros trabalhos.

Os 6 anexos mostram os aspectos complementares da pesquisa, tais como, dados e resultados mais detalhados obtidos durante a pesquisa em campo sobre a qualidade de serviço nas estações de estudo, lista das narrativas dos usuários, análise das narrativas (recortes) por classe de estudo, figuras ilustrativas com a média das notas por segmento analisado (sexo, faixa etária, faixa de renda e local de residência), quadro com os atributos sugeridos pelos usuários para expressar a qualidade do serviço do Metrô Rio e uma amostra do evento cultural, 2º Concurso Paulista de Literatura de Cordel, realizado pela Companhia Paulista de Trens Metropolitanos – CPTM e pela Companhia do Metropolitano de São Paulo.

Anexo 1 – Dados Gerais por Estação.

Anexo 2 - Narrativas dos Usuários.

Anexo 3 – Recortes por Classe de Estudo.

Anexo 4 – Média das Notas dos Atributos por Segmento.

Anexo 5 - Atributos Considerados pelos Usuários.

Anexo 6 – Literatura de Cordel

## **CAPÍTULO 2**

### **PANORAMA DA QS**

Neste capítulo, é traçado um panorama da qualidade de serviço, sua caracterização e a evolução de seu conceito, assim como o processo que envolve seu estabelecimento, a forma como é expressa por seus atributos e, conseqüentemente, suas variáveis correlatas. Também será feita uma apresentação das diferentes abordagens que são utilizadas para seu estudo e análise.

#### **2.1. Evolução da Qualidade**

A qualidade sempre representou um fator-chave para a competitividade, em maior ou menor escala, em diferentes setores produtivos. Em conseqüência à economia globalizada e com o crescimento da competição, haver u

ma abordagem adequada no trato da qualidade passou a ser uma questão de sobrevivência no mundo empresarial (LOBO, 2004).

Ao longo da história da humanidade, a qualidade passou por diferentes abordagens. Durante a fase da produção artesanal, houve uma total aproximação entre o produtor e o consumidor. Essa plena interação propiciava ao consumidor o repasse direto de suas expectativas. E por isso, ainda hoje, se fale que os produtos produzidos “antigamente” são os melhores ou os de maior qualidade, em comparação aos produtos desenvolvidos atualmente (LOBO, 2004).

Durante a Revolução Industrial, a abordagem da qualidade sofreu grandes mudanças. Com o aumento da escalada da produção, um controle de qualidade foi adotado. Inicialmente, o foco era a inspeção do produto final, observando uma série de aperfeiçoamentos, como a inspeção em diferentes etapas do processo produtivo, o

controle estatístico da qualidade, as cartas de controle, dentre outros. De qualquer forma, o controle da qualidade tinha ênfase na detecção de defeitos. E com o distanciamento entre quem produzia e quem consumia, junto com a segmentação do controle de qualidade, que era uma consequência da produção em série, a responsabilidade pela qualidade foi se diluindo e começou a surgir, com mais intensidade, problemas com a qualidade dos produtos.

Em tempos mais modernos, a exploração espacial, os programas nucleares e a exploração do petróleo em águas profundas, cujas instalações demandam maior confiabilidade, provocaram uma nova e importante mudança na abordagem da questão da qualidade. Estudos demonstraram que a maioria dos problemas de qualidade tinha origem em falhas gerenciais e não técnicas. Essa constatação deu origem aos chamados sistemas de gestão da qualidade que associam ações de controle, com ênfase na detecção de defeitos, a ações de administração da qualidade, com ênfase na prevenção de defeitos (LOBO, 2004).

As ações típicas de prevenção de defeitos ou de administração da qualidade, segundo LOBO (2004), são, entre elas, pré-qualificar os fornecedores, analisar criticamente os projetos, elaborar e qualificar procedimentos de execução e de inspeção, treinar e qualificar pessoal, calibrar os instrumentos de medir, identificar expectativas e avaliar o grau de satisfação dos clientes.

No Brasil, a partir do início da década de 90, um grande movimento em prol da melhoria da qualidade de produtos e de serviços vem sendo observado. Segundo o Diretor da Qualidade do Inmetro, Alfredo Lobo, a criação pelo Governo Federal do Programa Brasileiro da Qualidade e Produtividade, a abertura econômica que expôs as empresas brasileiras a um ambiente de grande competição, a evolução do cidadão brasileiro enquanto consumidor, que passou a exercer mais plenamente seus direitos e deveres, e a estabilização da moeda, foram fatores indutores e decisivos para esse movimento.

Segundo PEREIRA (2003), a gestão estratégica da qualidade aparece globalmente na atualidade como uma nova era em que as organizações associam qualidade aos lucros tendo como ponto de partida o cliente/usuário e suas necessidades. Para FINGER (2000 *apud* PEREIRA, 2003), nesta nova era “a administração reconhece o impacto da

qualidade no sucesso competitivo da empresa e passa a valorizar os clientes e sua satisfação como fator de preservação e ampliação da participação de mercado”.

Com isso, a qualidade passou a ser preocupação de todos e não exclusivamente dos técnicos, seguindo o atual conceito que a qualidade é adequação ao uso e que seus requisitos devem estar pré-estabelecidos. Como o mercado globalizado vem demandando novas abordagens sobre a questão da qualidade, uma adequada gestão passou a ser decisiva para sobrevivência dos produtores e fornecedores de produtos e serviços, como contribuição para alavancar a competitividade e o estabelecimento da qualidade.

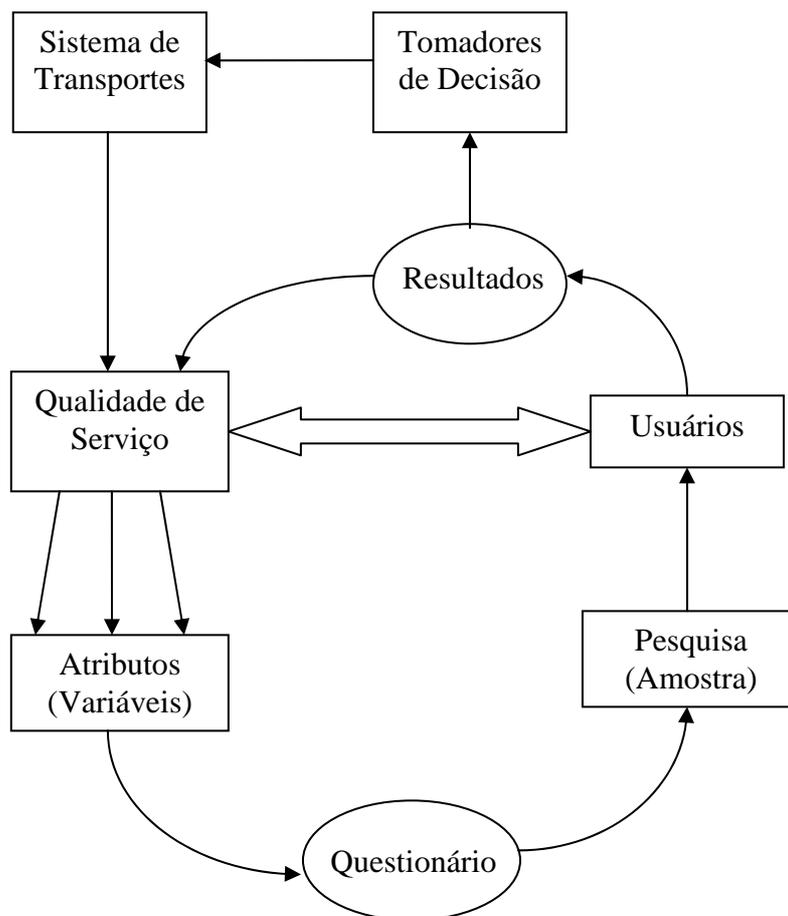
## **2.2. Caracterização da QS**

Como visto no item anterior, a qualidade é um elemento que está relacionado diretamente a produtos e serviços. Esta dissertação é aplicada no setor de transportes, portanto, apenas os aspectos referentes a serviços serão abordados na sua caracterização.

De uma maneira geral, o desempenho de um sistema deve refletir o nível de satisfação dos desejos de quem o utiliza, o administra e também da própria comunidade, adotando uma inserção social e uma função pública. O desempenho relaciona-se aos objetivos buscados, de acordo com a visão dos atores intervenientes, como os usuários, os operadores e a sociedade (BRAGA, 1995).

No que tange à qualidade, as pessoas sempre se preocuparam com esse assunto, pois é uma questão que acompanha a humanidade e que, com a Revolução Industrial, recebe maiores cuidados. É um termo subjetivo que significa diferentes coisas para diferentes pessoas em diferentes situações (HUTCHINS, 1992 *apud* REINHOLD *et al.*, 1995).

A Figura 2.1 ilustra os aspectos intervenientes no processo de estabelecimento da Qualidade de Serviço.



**Figura 2.1 – Aspectos Intervenientes no Processo de Estabelecimento da Qualidade de Serviço**

A Qualidade de Serviço é, tradicionalmente, o principal indicador do desempenho do transporte nas vias urbanas (SANCHES, 1997 *apud* CATUNDA *et al.*, 2003) e se expressa através da percepção e das expectativas dos usuários desse sistema. Considerando que os diferentes atributos de serviço são importantes na percepção dos usuários, pois refletem as diferenças nas características socioeconômicas e também as suas preferências, torna-se indispensável mensurar a qualidade do serviço oferecido.

### **2.3. Abordagens da Qualidade de Serviço**

Para tratar a Qualidade de Serviço, há dois tipos diferentes de abordagens: a Abordagem Quantitativa e a Abordagem Qualitativa. Segundo LAKATOS & MARCONI (1993), as pesquisas têm sido caracterizadas pelo tipo de dados coletados e pela análise que se fará desses dados:

- **Pesquisa Quantitativa**

Prevê a mensuração de variáveis preestabelecidas, procurando verificar e explicar sua influência sobre outras variáveis, mediante a análise da frequência de incidências e de correções estatísticas. O pesquisador descreve, explica e prediz.

- **Pesquisa Qualitativa**

Fundamenta-se em dados coligidos nas interações interpessoais, na co-participação das situações dos informantes, analisadas a partir da significação que estes dão aos seus atos. O pesquisador participa, compreende e interpreta.

A pesquisa qualitativa identifica a presença ou a ausência de algo, enquanto que a pesquisa quantitativa procura medir o grau em que algo está presente. Há também diferenças metodológicas entre as duas: na pesquisa quantitativa, os dados são obtidos de um grande número de respondentes, usando escalas, geralmente numéricas, e são submetidas a análises estatísticas formais; na pesquisa qualitativa, os dados são colhidos através de perguntas abertas (quando por questionários), em entrevistas em grupos, em entrevistas individuais em profundidade e em testes projetivos. É possível que em uma mesma pesquisa e em um mesmo instrumento de coleta de dados haja perguntas quantitativas e qualitativas (LAKATOS & MARCONI, 1993).

Como nenhum pesquisador tem condições para reproduzir fielmente a complexidade da realidade, diferentes abordagens de pesquisa podem mostrar resultados e caminhos diferentes para uma mesma origem. É o conjunto de diferentes pontos de vista e de maneiras de coletar e analisar os dados que permite uma idéia mais ampla do problema, daí a necessidade de se abordar qualitativa e quantitativamente uma pesquisa.

De acordo com GOLDENBERG (1999), historicamente, os dados qualitativos foram mais frequentemente apresentados sem qualquer tentativa de quantificação. É uma idéia equivocada pensar que os dados qualitativos não podem ser quantificados, sendo inclusive um argumento apontado erroneamente como uma limitação da técnica.

Atualmente, a popularidade da pesquisa qualitativa cresce sem abalos, pois além de ser mais barata do que a pesquisa quantitativa, não existe maneira melhor para compreender a fundo as motivações e os sentimentos dos usuários de um serviço ou produto. Além do que, a pesquisa qualitativa pode melhorar a eficiência da pesquisa quantitativa. Está se tornando cada vez mais comum os pesquisadores combinarem a pesquisa qualitativa e a quantitativa em um único estudo ou em uma série de estudos (MCDANIEL & GATES, 2003).

A integração da pesquisa quantitativa e qualitativa permite que o pesquisador faça um cruzamento de suas conclusões de modo a ter maior confiança em que seus dados não são produto de um procedimento específico ou de alguma situação particular. Ele não se limita ao que pode ser colocado em uma entrevista – pode entrevistar repetidamente, pode aplicar questionários, pode investigar diferentes questões em diferentes ocasiões, pode utilizar fontes documentais e dados estatísticos (GOLDENBERG, 1999).

Os dados qualitativos devem ser validados segundo alguns critérios efetuados: constância interna (independência dos dados em relação à acidentalidade), fiabilidade (independência das análises meramente ideológicas do autor), credibilidade (garantia de qualidade relacionada à exatidão e quantidade das observações, ocasionalidade etc) e transferibilidade (possibilidade de estender as condições a outros contextos).

As coletas de dados podem ser feitas por métodos de comunicação e de observação. O da comunicação consiste no questionamento, verbal ou escrito, dos respondentes para a obtenção do dado desejado, que será fornecido por declaração verbal ou escrita do próprio. O da observação consiste no registro de comportamentos, fatos e ações relacionados com o objetivo da pesquisa e não envolve questionamentos e respostas, verbais ou escritas (GOLDENBERG, 1999).

O método de comunicação é um método vantajoso por ser mais versátil, mais rápido, de menor custo e pode ser usado para obter a grande maioria de tipos de dados (MATTAR, 1997).

Nesta dissertação foi considerado tanto o método de comunicação quanto as abordagens qualitativa e quantitativa.

#### **2.4. Qualidade de Serviço e Nível de Serviço**

O termo qualidade em serviço pode ser interpretado de maneira bastante diversa por diferentes pessoas, em razão do particular aspecto que lhes seja mais importante. Os operadores do transporte estão interessados em prover um serviço que satisfaça os usuários. Entretanto, o usuário e o operador têm diferentes enfoques quanto a esse conceito. Daí, a necessidade que essas diferenças sejam consideradas quando se seleciona e descreve os indicadores de desempenho de qualidade (SANTOS, 2004).

De acordo com WAISMAN (1983 *apud* SANTOS, 2004), a qualidade de serviço em transporte público é um conceito pouco preciso que abrange vários aspectos da oferta do serviço de transporte, de tal forma que a sua avaliação depende da utilização de vários indicadores de qualidade, caso se necessite envolver todos os aspectos do serviço.

CANÇADO (1999 *apud* FORTE, 2004), por sua vez, menciona que, em transporte público, a qualidade é medida por indicadores que podem ser classificados em duas categorias:

- Nível de Serviço – reflete a ótica do órgão gestor público, avaliando o cumprimento das especificações do serviço;
- Na opinião dos usuários sobre a qualidade dos serviços prestados pelas empresas operadoras, através de pesquisas de imagem, da expectativa e do impacto.

Cabe ressaltar que os indicadores de qualidade nada mais são do que os atributos selecionados para definir a qualidade desejada e monitorar os resultados da qualidade técnica, funcional e percebida (GRÖNROOS, 1995 *apud* FORTE, 2004).

Para SANTANA FILHO (1984), Nível de Serviço é uma medida global de todas as características de serviço que afetam os agentes do sistema e também traduz os diversos

aspectos da qualidade do serviço ofertado, constituindo um instrumento de percepção do sistema pelo usuário.

Segundo o HCM (2000), o Nível de Serviço (LOS) é uma medida qualitativa que descreve as condições operacionais de fluxo do tráfego. Tais como velocidade, tempo de viagem, interrupções no tráfego, liberdade de manobra, conforto e conveniência.

O Nível de Serviço (LOS) é classificado em seis categorias que variam de A (melhor) para F (pior) por ambos os métodos – pesquisa qualitativa e pesquisa quantitativa. Cada nível de serviço representa um nível de condições operacionais e a percepção do motorista sobre essas condições.

Com base no Highway Capacity Manual (TRB, 1994 *apud* ARAÚJO, 1999), a abordagem quantitativa dá diretrizes para uma avaliação com base em medidas quantitativas como fluxo, velocidade e densidade de usuários.

Na pesquisa quantitativa, o desempenho é expresso por variáveis que podem ser obtidas através de observação dos fatores externos. Essa abordagem, apesar de oferecer resultados interessantes ao estudo, não considera a opinião dos usuários (SANTANA FILHO, 1984).

A ênfase na abordagem qualitativa é necessária para definir os objetos qualitativos que, ao serem medidos, possam expressar uma avaliação do usuário com relação ao serviço utilizado. Esses objetos qualitativos são os atributos que serão descritos ou compostos por variáveis. Por sua vez, as variáveis são as características que se relacionam diretamente com os respectivos atributos e que, conseqüentemente, podem descrevê-los adequadamente.

Nesta dissertação, ambas as abordagens foram utilizadas, entretanto, será enfatizada a abordagem qualitativa, pois recomenda quanto à necessidade da consideração de fatores ambientais ou qualitativos que contribuam para uma melhor análise da qualidade de serviço observada.

## 2.5. Natureza da Pesquisa Qualitativa

A pesquisa qualitativa é um tipo de pesquisa formativa que oferece técnicas especializadas para obter respostas a fundo sobre o que as pessoas pensam e quais são seus sentimentos. Isso permite a melhor compreensão das atitudes, crenças, motivos e comportamentos de um grupo beneficiário. As técnicas qualitativas devem ser aplicadas junto às técnicas quantitativas de maneira inter-relacionada e complementar. O enfoque qualitativo proporciona profundidade de compreensão sobre as respostas dos usuários, enquanto que o enfoque quantitativo proporciona uma medição (DEBUS, 1988).

Por sua própria natureza, a pesquisa qualitativa trata os aspectos emocionais e contextuais da resposta humana e se utiliza de quatro formas gerais:

- 1) Como mecanismo de geração de idéias;
- 2) Para ajudar a chegar a um resultado em um estudo quantitativo;
- 3) Para ajudar a avaliar um estudo quantitativo;
- 4) Às vezes, como método principal de coleta de dados em relação a um tema de pesquisa.

Segundo DEBUS (1988), existem três recomendações específicas para realizar uma boa pesquisa qualitativa. Primeiro, o pesquisador tem que aprender a perguntar “Por quê?”. Segundo, o pesquisador tem que saber escutar. Terceiro, o pesquisador tem que tratar a pesquisa como um processo de estudo criativo.

Com o objetivo de estabelecer as diferenças entre os dois tipos de pesquisa, DEBUS (1988) desenvolveu um quadro (Tabela 2.1) para apresentar estas distinções mutuamente.

**Tabela 2.1 – Distinções entre a Pesquisa Qualitativa e Quantitativa (DEBUS, 1988)**

RELAÇÃO MÚTUA	
QUALITATIVA	QUANTITATIVA
<b>Profundidade de Compreensão</b>	<b>Nível de Frequência</b>
<b>Por Quê?</b>	<b>Quantos? Com Que Frequência?</b>
<b>Motivações</b>	<b>Ações</b>
<b>Subjetiva</b>	<b>Objetiva</b>
<b>Descoberta</b>	<b>Provas</b>
<b>Explicativa</b>	<b>Definitiva</b>
<b>Adquirir uma Melhor Compreensão</b>	<b>Medições de Nível de...</b>
<b>de...</b>	
<b>Interpretativa</b>	<b>Descritiva</b>

Quanto às aplicações da pesquisa qualitativa, DEBUS (1988) identifica uma lista para ilustrar suas possibilidades:

- Exploração preliminar para produzir idéias e experiência direta da população alvo;
- Piloto para estudo quantitativo: exploração, hipótese, desenvolvimento, linguagem;
- Explicar, compreender e esclarecer dados quantitativos sobre comportamentos e atitudes;
- Identificar necessidade de informação de possíveis segmentos alvo;
- Compreender tendências em mudanças de comportamento ou atitude;
- Identificação e definição dos problemas;
- Ajudar a formular estratégias de comunicação, conceitos e tratamentos;
- Vincular grupos de comportamento sobre a base de casos individuais;
- Obter informação a partir de pequenas amostras seletas.

Como se pode observar, a pesquisa qualitativa esclarece os resultados quantitativos.

Segundo o ETHOS (2006), Instituto de Pesquisa Aplicada, com sólida experiência em pesquisas de mercado e opinião, a pesquisa qualitativa deve ser usada quando se deseja entender detalhadamente porque um indivíduo faz determinada coisa. Costuma ser usada para trazer à tona a "lógica de compra", que é a explicação porque um indivíduo compra um produto ou serviço. Essa é a base para identificar segmentos de mercado reais ou grupos de pessoas que fazem suas escolhas pelos mesmos motivos e razões.

A pesquisa qualitativa é particularmente útil como uma ferramenta para determinar o que é importante para usuários e porque é importante. Esse tipo de pesquisa fornece um processo a partir do qual questões-chave são identificadas e perguntas são formuladas, descobrindo o que importa para os clientes e por quê. Esse tipo de pesquisa também é usado para identificar a extensão total de respostas ou opiniões que existem em um mercado ou população. A pesquisa qualitativa ajuda a identificar questões e entender porque elas são importantes. Com esse objetivo em mente, também é importante trabalhar com uma amostra heterogênea de pessoas enquanto se conduz uma pesquisa qualitativa (ETHOS, 2006).

Por outro lado, não se deve usar pesquisa qualitativa quando o que se espera é saber quantas pessoas irão responder de uma determinada forma ou quantas terão a mesma opinião. A pesquisa qualitativa não é projetada para coletar resultados quantificáveis. Depois de descobrir porque uma pessoa poderia comprar ou responder de determinada forma, é relativamente fácil contar quantas pessoas pensam da mesma forma, através da pesquisa qualitativa. A pesquisa qualitativa costuma ser seguida de um estudo quantitativo.

As pesquisas qualitativa e quantitativa oferecem perspectivas diferentes, mas não são necessariamente pólos opostos. De fato, elementos de ambas as abordagens podem ser usados conjuntamente em estudos mistos para fornecer mais informações do que poderia se obter utilizando um dos métodos isoladamente.

Para se entender as diferenças entre os dois tipos de pesquisa, o ETHOS (2006) desenvolveu um quadro ilustrativo (Tabela 2.2).

**Tabela 2.2 – Diferenças entre Pesquisa Qualitativa e Quantitativa (ETHOS, 2006)**

<b>Qualitativa</b>	<b>Quantitativa</b>
Subjetivo	Objetivo
Soft Science (Ciências Humanas)	Hard Science (Ciências Exatas)
Desenvolve a Teoria	Testa a Teoria
Descoberta, descrição, compreensão, interpretação partilhada	Redução, controle, precisão
Organicista: o todo é mais do que as partes	Mecanicista: partes são iguais ao todo
Possibilita narrativas ricas, interpretações individuais	Possibilita análises estatísticas
Os elementos básicos da análise são palavras e idéias	Os elementos básicos da análise são os números
O pesquisador participa do processo	O pesquisador mantém distância do processo
Depende do contexto	Independe do contexto
Gera idéias e questões para pesquisa	Teste de hipóteses
O raciocínio é dialético e indutivo	O raciocínio é lógico e dedutivo
Descreve os significados, descobertas	Estabelece relações, causas
Busca particularidades	Busca generalizações
Preocupa-se com a qualidade das informações e respostas	Preocupa-se com as quantidades
Utiliza a comunicação e observação	Utiliza instrumentos específicos

Segundo MALHOTRA (2006), a pesquisa qualitativa proporciona a compreensão fundamental da linguagem, das percepções e dos valores das pessoas. É essa a pesquisa que mais freqüentemente capacita a decidir quanto às informações que se deve ter para resolver o problema de pesquisa e para saber interpretar adequadamente as informações. Por outro lado, a pesquisa quantitativa procura identificar os dados e, normalmente, aplica alguma forma de análise estatística. É fundamental considerar ambas as pesquisas como complementares e não como excludentes.

Para MCDANIEL & GATES (2004), “pesquisa qualitativa” é um termo usado com alguma liberdade. Ele significa que resultados da pesquisa não estão sujeitos a uma análise de quantificação ou quantitativa. Os resultados de um estudo quantitativo podem determinar a idade de um usuário de um serviço ou produto e qual renda ele possui. A pesquisa quantitativa pode revelar estatisticamente diferenças significativas entre os usuários. Em contrapartida, a pesquisa qualitativa pode ser usada para analisar as atitudes, os sentimentos e as motivações de um usuário. Através do emprego de técnicas qualitativas, pode-se saber como os usuários se expressam, que linguagem eles usam e, essencialmente, como se comunicar com eles.

A abordagem qualitativa é derivada de um trabalho do historiador Giambattista Vico datado de meados do século XVIII. Vico escreveu que somente pessoas podem entender as pessoas e que elas fazem isso por meio de uma faculdade chamada compreensão intuitiva. Na sociologia e em outras ciências sociais e humanas, o conceito de Verstehen, ou o experimento intuitivo, e o uso da empatia estiveram associados com as principais descobertas (e disputas) nessa área (MCDANIEL & GATES, 2004).

A Tabela 2.3, realizada pelos autores supracitados, compara a pesquisa qualitativa e a quantitativa em vários níveis.

**Tabela 2.3 – Pesquisa Qualitativa *versus* Pesquisa Quantitativa (MCDANIEL & GATES, 2004)**

DIMENSÃO DE COMPARAÇÃO	PESQUISA QUALITATIVA	PESQUISA QUANTITATIVA
<b>Tipo de pergunta</b>	<b>Perguntas com grande profundidade</b>	<b>Perguntas com profundidade limitada</b>
<b>Tamanho da amostra</b>	<b>Pequeno</b>	<b>Grande</b>
<b>Informações por entrevistado</b>	<b>Muitas</b>	<b>Varia</b>
<b>Administração</b>	<b>Requer entrevistadores com habilidades especiais</b>	<b>Menos habilidades especiais requeridas</b>
<b>Tipo de análise</b>	<b>Subjetiva, interpretativa</b>	<b>Estatística, sumarização</b>
<b>Hardware (Equipamento Eletrônico para Processamento de Dados)</b>	<b>Gravadores, projetores, vídeo, fotos, guias de discussão</b>	<b>Questionários, computadores, documentos impressos</b>
<b>Capacidade para replicar</b>	<b>Baixa</b>	<b>Alta</b>
<b>Treinamento do pesquisador</b>	<b>Psicologia, sociologia, psicologia social, comportamento do consumidor, marketing, pesquisa de marketing</b>	<b>Estatística, modelos de decisões, sistemas de apoio a decisões, programação de computador, marketing, pesquisa de marketing</b>
<b>Tipo de pesquisa</b>	<b>Exploratória</b>	<b>Descritiva ou causal</b>

Como se pode observar, as Tabelas 2.1, 2.2 e 2.3 possuem o mesmo propósito ao apresentar as nuances entre as pesquisas qualitativa e quantitativa, apontando suas principais características comparativamente. As variações entre essas tabelas se dão por conta do autor responsável e seu público alvo. Entretanto, ao contemplá-las, o interessante é perceber que ambas as pesquisas, apesar de terem perspectivas que

divergem entre si, não representam dois pontos de oposição e devem ser projetadas em conjunto na realização de estudos com vistas a fornecer informações que, compartilhadas, oferecem mais exatidão do que se fossem obtidas isoladamente. Se por um lado, a primeira descobre os porquês, a outra vem determinar quantas são estas razões.

O mais significativo para os gerentes e para os tomadores de decisão é que a pesquisa qualitativa é normalmente caracterizada por amostras pequenas – um ponto importante para a crítica a todas as técnicas qualitativas. Muitos pesquisadores relutam em basear importantes decisões estratégicas em pesquisa com amostras pequenas porque assim eles ficam muito dependentes da subjetividade e da interpretação do próprio pesquisador. Preferem uma amostra grande, com análise de computador resumida em tabelas.

Contudo, a popularidade da pesquisa qualitativa, segundo MCDANIEL & GATES (2004), continua a crescer sem abalos. Diversos motivos são responsáveis por essa popularidade. Primeiramente, a pesquisa qualitativa em geral é muito mais barata do que a quantitativa. Em segundo lugar, não existe maneira melhor do que a pesquisa qualitativa para compreender a fundo as motivações e os sentimentos dos usuários e consumidores. Um terceiro motivo relacionado à popularidade da pesquisa qualitativa é que ela pode melhorar a eficiência quantitativa. Muitos administradores, preocupados com mudanças significativas que seus negócios estão passando, optam por fazer um estudo profundo para obter uma idéia do mercado em mutação, envolvendo uma fase quantitativa e outra qualitativa. Está se tornando cada vez mais comum combinar a pesquisa quantitativa e a qualitativa em um único estudo ou, até mesmo, em uma série deles, pois os padrões exibidos na pesquisa quantitativa podem ser enriquecidos com o acréscimo de informações qualitativas sobre os motivos e as motivações dos usuários (MCDANIEL & GATES, 2004).

Em última instância, para os autores, se toda pesquisa é realizada para aumentar a eficiência na tomada de decisões, fundir a pesquisa qualitativa com medidas quantitativas pode oferecer uma maior compreensão da demanda dos usuários e consumidores, já que as técnicas qualitativas envolvem questionamentos abertos e sondagens, pois os dados são ricos, humanos, sutis e, muitas vezes, bastante reveladores.

## 2.6. Hierarquização das Variáveis

Para realização desta dissertação, umas das metas é a produção de uma hierarquização desses atributos de acordo com o ponto de vista do usuário do serviço, através de revisão bibliográfica e pesquisa de campo.

A qualidade de serviço é normalmente expressa por atributos e estes por variáveis, identificando a importância relativa de cada um. Tal importância pode ser definida por diferentes formas. Uma delas é pela frequência de uso na literatura, outra é através de consulta aos usuários ou pela ordem que eles descrevem os atributos. A importância também pode ser obtida através de notas que expressem o valor dos atributos abordados na pesquisa aos usuários.

Uma outra opção para identificar e hierarquizar as principais variáveis explicativas de uma determinada qualidade de serviço seria a postulação de uma hierarquia de escolhas expressa em termos da importância relativa de cada variável, bem como uma nota atribuída, a cada variável, pelo atual serviço oferecido. A variável tida como a mais importante recebe a maior ponderação no cálculo da nota global, enquanto que a menos importante recebe o menor peso. Nesse tipo de questionamento, as variáveis consideradas são analisadas de modo independente (CATUNDA *et al.*, 2003).

Há também uma alternativa para hierarquizar tais elementos, defendida por CHANG & STOPHER (1981, *apud* SANTANA FILHO, 1984), que parte da premissa da não existência de variáveis facilmente quantificáveis e mensuráveis na caracterização de determinados atributos. Por isso, os autores citados estabeleceram um rigoroso processo para definição de termos como conforto, conveniência e segurança. Esse processo se constitui iterativamente pela geração de conceitos através de grupos de itens que devem ser unidimensionais com respeito aos conceitos e não ambíguos para os potenciais respondentes.

Para realização desse processo, é necessário desenvolver um “pool” com um número definido de itens relacionados a um determinado grupo de conceitos. O termo conceito corresponde ao termo variável utilizado neste trabalho.

Os usuários são induzidos a dar avaliações, em uma escala psicométrica do tipo “LIKERT”, para cada um dos itens. Após a validação feita através de análise fatorial, os conceitos são estabelecidos de maneira confiável para os atributos pesquisados.

## **2.7. Estabelecimento da QS**

No processo que envolve o estabelecimento da qualidade de serviço é importante o contato com usuários e, para isso, é necessário realizar uma pesquisa que identifique a percepção e a expectativa dos usuários sobre o serviço ofertado, observar as distintas abordagens e empregar com habilidade um questionário que funcionará como principal instrumento para coleta dessas informações.

O objetivo de determinar as percepções e as necessidades dos usuários é estabelecer uma lista abrangente com todas as dimensões da qualidade que descrevem o serviço analisado. É importante entender como o usuário define a qualidade de um serviço para conhecer as reais dimensões que esse serviço apresenta.

Segundo HAYES (2001), o desenvolvimento das dimensões da qualidade é o processo para identificar as necessidades do usuário, através de várias fontes. Uma delas a consulta à literatura especializada, dirigida aos setores específicos, que contém informações relativas a algumas dimensões da qualidade. Outra fonte potencial envolve solicitar às pessoas que trabalham no setor, que examinem os processos de funcionamento e determinem as dimensões-chave da qualidade de serviço. Além de determinar essas dimensões, devem-se gerar exemplos específicos que ilustrem exatamente o significado da dimensão. Esse processo levará ao desenvolvimento de uma lista de necessidades do usuário, cada qual definida por várias declarações específicas.

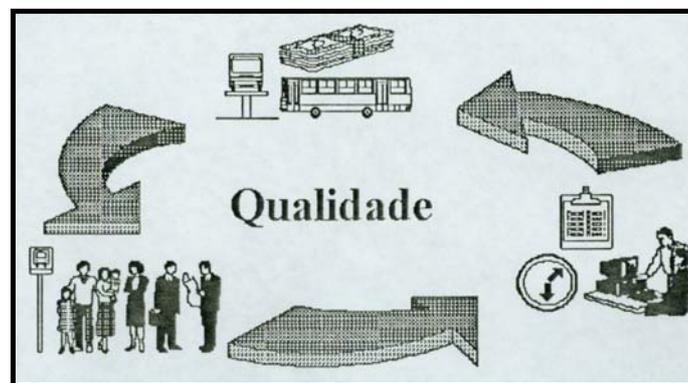
A percepção, as expectativas e as necessidades do usuário obtidas a partir das entrevistas devem definir de forma abrangente a qualidade do serviço. Se uma categoria inerente à percepção do usuário for omitida, o questionário pode representar um instrumento deficiente para análise das necessidades.

No setor de transportes, a pesquisa com usuários é de crucial importância, na medida em que as evidências positivas e negativas do serviço prestado são observadas, trazendo informações sobre os usuários e auxiliando na formação da decisão gerencial.

BRAGA (1995) considera ser contraditório o conceito de Qualidade em Transporte, já que existe a necessidade de conciliar e compatibilizar os três agentes envolvidos – usuário, operador e órgão gestor – com a intenção de estabelecer padrões mínimos de qualidade a serem adotados, a fim de que, a qualidade dos serviços seja elevada e, conseqüentemente, minimizado o desgaste do usuário.

O interesse de cada agente citado decorre da existência de uma conjuntura, na qual os segmentos sociais envolvidos na questão têm, cada um, um padrão ou nível de serviço dentro do transporte coletivo. Diante disso, conclui-se que a qualidade em transporte é função de um conjunto de variáveis relativas às características dos usuários, do tipo de viagens, da operação e da fiscalização do sistema, os quais interagem entre si e formam o sistema de transporte. Então, os atributos da qualidade devem ser desenvolvidos em parte pelos planejadores de transporte dos órgãos gestores, em parte pelos operadores e, também, com a participação dos usuários (BRAGA, 1995).

A Figura 2.2 ilustra que a qualidade no transporte depende da conciliação dos interesses dos agentes envolvidos – o Poder Público, o operador e o usuário – e, para tanto, é preciso saber o que o usuário espera do serviço, quais as obrigações do Poder Público e o que o operador está executando, de acordo com as exigências legais.



**Figura 2.2 – Obtenção da Qualidade pelo Equacionamento de Interesses entre os Três Agentes (BRAGA, 1995)**

## 2.8. Definições de QS

A diferença fundamental ao se definir qualidade na prestação de serviços encontra-se na subjetividade e na dificuldade de se estabelecer esse conceito, uma vez que os usuários reagem diferentemente ao que parece ser o mesmo serviço, possuindo percepções distintas sobre qualidade (BANDEIRA *et al.*, 2005).

Quanto à definição de qualidade de serviço, não há um consenso, apesar de a discussão ser bem ampla. Dentre os conceitos observados na literatura consultada, GASTER (1995) a define como uma medida do serviço oferecido, combinada com as expectativas do cliente, ajustada as suas bases comparativas, ou seja, uma medida derivada da comparação entre a expectativa e a percepção do serviço.

A definição de qualidade de serviço dada por LIMA & GUALDA (1995) no setor de transportes é a medida percebida pelos usuários e demais interessados, de forma comparativa com as demais alternativas disponíveis, resultante da diferença entre as expectativas e percepções do serviço realizado.

Já HAYES (2001) utilizou uma definição que foi apresentada por MONTGOMERY (1985), na qual qualidade é a extensão com que os produtos ou serviços cumprem as exigências das pessoas que os utilizam.

ZEITHAML *et al.* (1985 *apud* SANTOS, 2004) identificam três aspectos importantes da Qualidade de Serviço:

- A Qualidade de Serviço é mais difícil de ser avaliada pelos clientes do que a Qualidade de Produtos, principalmente devido a sua intangibilidade;
- A percepção da Qualidade de Serviço resulta da comparação entre as expectativas dos consumidores com o desempenho do serviço utilizado;
- A avaliação da Qualidade de Serviço tem que levar em conta o resultado do serviço bem como o processo de prestação de serviço.

Segundo PORTUGAL (1980), a qualidade é um conceito abrangente e complexo, indicador do serviço, refletido através de vários atributos do sistema, conforme percebido pelos usuários. A qualidade de serviço é uma medida global de todas as características do serviço, cuja percepção do sistema é feita pelo usuário. A percepção e

a ponderação dos atributos variam de acordo com características socioeconômicas, características locais e propósito da viagem.

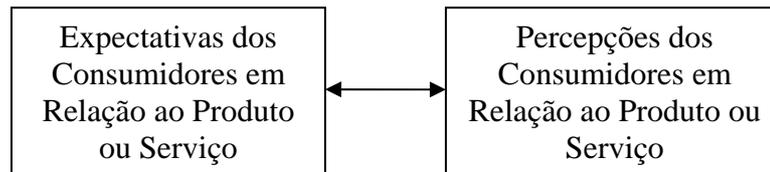
A grande realidade é que tem ocorrido um crescimento considerável em relação à capacidade de um sistema fornecer um serviço de boa qualidade. A competição no mercado gera uma necessidade de solucionar as questões relativas à qualidade. Não só ao resolver problemas específicos, mas também ao desenvolver metodologias e técnicas para o aperfeiçoamento da qualidade. O objetivo básico e atual dos especialistas é contribuir para aumentar a qualidade de serviço dos sistemas envolvidos.

Normalmente, as medições da qualidade de serviço se concentram em índices objetivos e palpáveis, como por exemplo, dimensões, quantidades e tempo (HAYES, 2001). Contudo, recentemente tem ocorrido o desejo de utilizar medições mais subjetivas ou intangíveis, como indicadores da qualidade. Essas medições são intangíveis porque enfocam percepções e reações, em vez de usar critérios mais concretos e objetivos. Frequentemente, é necessário usar essas medições porque os indicadores objetivos não são aplicáveis para avaliar a qualidade de serviço. Também porque, atualmente, há preocupação em se obter um conhecimento mais abrangente acerca das percepções dos usuários e clientes.

A medição das reações dos usuários e clientes está se tornando um elemento importante. Segundo HAYES (2001), o conhecimento das percepções e das reações dos usuários, relacionados aos negócios de uma determinada organização, pode aumentar em muito suas possibilidades de tomar melhores decisões empresariais.

Para HAYES (2001), a falta de medições da qualidade (especialmente no setor de serviços) aliada ao interesse em satisfazer os requisitos e as expectativas dos usuários originaram esse “desejo” de estabelecer a qualidade através do usuário do próprio sistema.

Na Figura 2.3, SLACK (2001 *apud* SANTOS, 2004) defende que o resultado da comparação das expectativas sobre o produto ou serviço com as percepções de como este desempenha seu papel permite verificar a visão do consumidor – usuário –, ou seja, a satisfação do cliente em relação ao produto ou serviço ofertado.



**Figura 2.3 – Resultado entre Expectativas e Percepções dos Consumidores SLACK (2001 *apud* SANTOS, 2004)**

Para SANTOS (2004), se o usuário está satisfeito é porque sua experiência com o serviço ou produto foi melhor do que se esperava, então, a qualidade do serviço é considerada alta. Do contrário, se o serviço ou produto for percebido abaixo das expectativas do usuário, a qualidade é baixa. E quando o serviço ou produto corresponde às expectativas do consumidor, sua qualidade é considerada aceitável.

Como se pode constatar, diversos autores e trabalhos enfatizam a definição de qualidade. Segundo DEMING (1990 *apud* PEREIRA, 2003), a qualidade está diretamente relacionada com a percepção do cliente e, desta forma, deve ser definida em termos de quem a avalia, assim, pode ser entendida como tudo aquilo que melhora o produto (ou serviço) do ponto de vista de quem usa.

## **2.9. Considerações Finais**

A definição da qualidade esbarra primariamente na dificuldade de se conceituar este tema. Neste capítulo foi esboçado o quadro em que se encontra a qualidade de serviço, como esta se caracteriza e como se deu a evolução de seu conceito. Tratou-se também como se dá seu estabelecimento e a maneira como os atributos podem defini-la. Através de consulta à literatura, foi apontado um elenco de definições relevantes da qualidade de serviço em relação ao setor de transportes. Ao observar estas definições tornou possível concluir com que profundidade este tema é tratado.

Em vista desse panorama, constata-se a necessidade de estudar particularmente os elementos que expressam a qualidade, ou seja, seus atributos e as variáveis correspondentes, já que estes elementos são responsáveis por definir a qualidade de um serviço, levando-se em conta a percepção de seus usuários.

## CAPÍTULO 3

### ATRIBUTOS QUE EXPRESSAM A QS E SUAS VARIÁVEIS

Neste capítulo, a partir da revisão da literatura disponível, procurou-se definir e caracterizar, classificar e analisar os atributos que expressam a qualidade de serviço, seus conceitos em um contexto geral e em transportes.

Segundo KHISTY (1994), atributos são variáveis relacionadas com fatores ambientais ou qualitativos. Para HOLANDA (2000), atributo é uma característica qualitativa que identifica um membro de um fator observado. Então, nesta pesquisa, será levada em conta uma definição cruzada das duas citações, na qual atributo é a característica que identifica um fator observado e que está relacionada a fatores ambientais e qualitativos.

#### **3.1. Revisão da Literatura**

Em relação à caracterização da qualidade e com base na revisão feita por ARAÚJO (1999), a qualidade de serviço pode ser definida por variáveis qualitativas e de acordo com o ponto de vista do usuário (KHISTY, 1994). Uma vez que essas variáveis não são relacionadas com parâmetros físicos, mas sim com fatores ambientais ou qualitativos, há certa deficiência nesses valores comuns, entretanto, é muito importante considerar a abordagem qualitativa para se obter uma melhor análise da qualidade de serviço observada em determinado sistema ou instalação.

Existem vários atributos que expressam a operação de um sistema, influenciando a qualidade do serviço ofertado. De acordo com os autores pesquisados (DAIBERT, 1984; SANTANA FILHO, 1984; MURALHA, 1990; BRAGA, 1995; FÉLIX, 2001; SOUSA *et al.*, 2001; LIMA, 1996 *apud* FORTE, 2004; SANTOS, 2004; FORTE, 2004) citados na Tabela 3.1, são eles: Acessibilidade, Conforto, Confiabilidade, Conveniência,

Rapidez, Segurança, Economia, Privacidade, Oportunidade, Tempo, Custo, Modicidade, Relacionamento, Desempenho, Impacto Ambiental, Tratamento e Informação. Todos são importantes, pois evidenciam a percepção do usuário, mas devido a sua natureza intangível, alguns não permitem uma quantificação imediata.

A seguir, dentre os atributos citados encontrados na literatura consultada, serão definidos e conceituados alguns, por serem considerados os mais pertinentes para realização desta dissertação. Baseando-se em critérios como a frequência com que foram tratados em outros trabalhos e o fato de que outros autores realizaram o mesmo tipo de síntese.

Através da revisão bibliográfica, inúmeros atributos puderam ser identificados. Para facilitar a análise do estudo, os atributos foram escolhidos pela frequência em que eram citados em relação ao tema estudado, de maneira a melhor indicar a percepção dos usuários. Neste caso, julgou-se mais relevante o número de vezes que os atributos apareciam nas fontes bibliográficas.

### **3.2. Principais Definições**

Para BRAGA (1995), o atributo Economia tem um desempenho importante dentro do transporte coletivo, pois engloba aspectos como custo unitário da produção, o que influencia o valor da tarifa e o preço da passagem, que é o valor da tarifa que o usuário paga pelos deslocamentos motorizados. No entanto, alguns autores, como SANTANA FILHO (1984) e ALTER (1976 *apud* SANTANA FILHO, 1984), defendem que esse atributo, no caso sob o nome de Tarifa, depende do desejo do usuário de pagar pelo serviço ofertado. Um desejo que pode ser restringido pela disponibilidade financeira do usuário ou pela disponibilidade de modos alternativos, ou seja, tarifa é o preço que vale ou custa um determinado serviço. Outros autores, como FÉLIX (2001) e SANTOS (2004), abordam essa questão sob o nome Modicidade, que seria o custo do serviço, ou seja, tanto a despesa com o transporte quanto o preço da passagem. Já MURALHA (1990) utiliza o atributo Economia, para tratar a variável Custo Operacional, e afirma que tarifa não é preço, confirmando a teoria de Alter.

Nesta dissertação, a não inclusão da Tarifa, ou Custo Individual, ou Economia, ou Modicidade, como atributo determinante do nível de serviço ofertado, vai se basear na

afirmação de ALTER (1976 *apud* SANTANA FILHO, 1984) citada anteriormente. A exclusão dos demais atributos se dá pelo fato de, por exemplo, Tempo já está relacionado à Rapidez; Oportunidade liga-se à Conveniência; Relacionamento e Desempenho são atributos que transcendem o conceito de qualidade de serviço; Impacto Ambiental está vinculado diretamente à sociedade; Tratamento e Informação ligados a mecanismos para melhoria de certos atributos; e Privacidade é um atributo que está vinculado ao transporte particular.

Os atributos contemplados nesta dissertação, para fim de análise e comparação, serão relacionados a seguir.

### 3.3. Atributos Classificados para Estudo

Os atributos classificados para estudo seguem na Tabela 3.2 com suas respectivas caracterizações, entretanto, não obedecem a uma ordem de importância, mas sim a uma ordem de citação. O critério utilizado como seleção foi o número de vezes, a incidência em que os atributos apareciam durante a revisão bibliografia realizada com consulta à literatura disponível.

Na Tabela 3.1, os atributos estão ordenados aleatoriamente e apresentam a sua incidência. Na primeira coluna, estão os atributos relevantes para todos os autores; na segunda, apenas para FORTE (2004).

**Tabela 3.1 – Incidência dos Atributos na Literatura Pesquisada (adaptada de FORTE, 2004)**

Atributos	Incidência (%)	FORTE (2004)
<b>Acessibilidade</b>	<b>78</b>	<b>54</b>
<b>Conforto</b>	<b>100</b>	<b>69</b>
<b>Confiabilidade</b>	<b>78</b>	<b>54</b>
<b>Conveniência</b>	<b>55,5</b>	
<b>Rapidez</b>	<b>67</b>	
<b>Segurança</b>	<b>67</b>	<b>73</b>

Observa-se que, dentre os 6 (seis) atributos estudados, todos os autores (100%) tratam conforto; 78% abordam acessibilidade e confiabilidade; 67% rapidez e segurança e 55,5% citam conveniência.

Comparando os dados apresentados por FORTE (2004), podem-se notar algumas diferenças, como o tratamento dos atributos “conveniência” e “rapidez” por parte desta dissertação e uma mudança sutil na análise da segurança por conta dos autores pesquisados.

Dentre os atributos encontrados na literatura consultada, foram definidos e conceituados aqueles considerados os mais pertinentes para realização desta dissertação. Julgou-se que seriam interessantes os atributos que apresentavam relações entre si, por causa da nomenclatura utilizada para denominá-los.

Foram destacados um total de 6 (seis) atributos relevantes freqüentemente presentes na literatura que trata o assunto: Acessibilidade, Conforto, Confiabilidade, Conveniência, Rapidez, Segurança. São levados em consideração seus respectivos conceitos e suas variáveis para definição.

Em relação à elaboração do questionário que coletará os dados para estudo, os mesmos atributos serão aproveitados.

- a) Acessibilidade
- b) Conforto
- c) Confiabilidade
- d) Conveniência
- e) Rapidez
- f) Segurança

Esses atributos serão caracterizados, a seguir, com base nas pesquisas realizadas até o momento, com o propósito de se estabelecer, mais adiante, as variáveis relacionadas a cada atributo contemplado.

Durante a revisão bibliográfica, observou-se que nem todos os artigos consultados utilizaram um mesmo modo de classificar as características do sistema de transportes. Cada autor possui uma divisão pessoal que varia de acordo com suas prioridades.

Observou-se que, entre os artigos consultados durante a revisão bibliográfica, a grande maioria era abrangente ao transporte coletivo por ônibus, mostrando certa deficiência de pesquisas desenvolvidas que tratassem dos outros setores e modalidades do transporte coletivo.

#### **a) Acessibilidade**

A noção de acessibilidade é difícil de estabelecer precisamente, já que é um conceito relacionado ao aspecto físico do sistema e possui um viés econômico. No entanto, segundo SANTANA FILHO (1984), a acessibilidade está relacionada com o grau de facilidade para realizar um deslocamento, visando a uma atividade qualquer e vai corresponder ao número de atividades sociais, econômicas e culturais que um sistema atende, assim como as condições para utilizá-lo. A maior ou menor acessibilidade produzida por um sistema vai ser percebida através da frequência com que o serviço é oferecido.

Para MURALHA (1990), esse atributo está relacionado ao grau de facilidade em se alcançar o sistema de transporte desejado.

A definição utilizada por BRAGA (1995) para acessibilidade é “um atributo que representa a qualidade de acesso, isto é, a facilidade de ir e vir ao ponto de parada mais próximo por onde passam os ônibus que vão ao destino desejado ou até sua vizinhança”.

Para FÉLIX (2001), este atributo compreende fatores como a proximidade da casa do usuário do serviço até a parada e também a proximidade do usuário ao destino almejado.

Já PORTUGAL (2004) a define como a facilidade de acesso às atividades desejadas através da infra-estrutura de transportes.

#### **b) Conforto**

O conceito de conforto é altamente subjetivo, já que está relacionado à reação individual de manifestar aprovação ou reprovação do serviço ofertado. De acordo com MURALHA (1990), o grau de conforto vai corresponder diretamente com a maneira do ser humano lidar com suas exigências comportamentais, funcionais e físicas, que são

acumuladas através da experiência pessoal, envolvidas com a prestação de serviços e mensuradas de acordo com seus padrões particulares.

SANTANA FILHO (1984) define o conforto como um sentimento sobre uma situação. È uma reação de gostar ou não gostar que depende de fatores como ambiente e experiência pessoal diante de uma situação. Por essas razões, torna-se difícil medir o nível de conforto.

O autor ainda sugere a ausência como procedimento adequado para mensurar o grau de conforto. Isso porque são as variações do grau de desconforto que vão viabilizar essa medição.

Para BRAGA (1995), o conforto é a satisfação dos passageiros com a forma de realização da viagem. É subjetivo e está relacionado com a percepção de cada indivíduo.

Em FÉLIX (2001), observa-se uma subdivisão no conceito deste atributo. Para o autor, o conforto se segmenta em três: Conforto Físico, Conforto Acústico e Conforto Térmico. O primeiro tem a ver com o espaço reservado para o usuário tanto sentado quanto em pé, com o espaço para movimentação no corredor do veículo, com a lotação do veículo, conforto e disponibilidade de assento. O segundo é caracterizado pelo nível de ruído no interior do veículo, pelo barulho do motor e pelo uso de música durante a viagem. Por último, a terceira segmentação, é determinada pela temperatura interna do veículo no inverno e no verão e pela vedação das aberturas quanto ao vento.

### **c) Confiabilidade**

Segundo SANTANA FILHO (1984), a confiabilidade está relacionada com os aspectos da operação que provocam dúvidas no usuário. Um serviço pode ser visto como confiável se os tempos de espera variam de modo significativo, ou se um ônibus não aparece. Esse atributo pode ser visto como grau de pontualidade da programação estabelecida. É uma definição bem complexa, na medida em que os fatores que contribuem para sua otimização não são controlados pelo operador do serviço, tais como: retenções no tráfego, defeitos e variações na demanda.

Para MURALHA (1990), o conceito de confiabilidade é traduzido pelo grau de crédito que o usuário tem sobre certos aspectos responsáveis por ocasionar incertezas devido aos seus comportamentos imprevisíveis.

FÉLIX (2001) desdobra este atributo em:

- Informações – horários, linhas e rotas;
- Manutenção – panes mecânicas do veículo e informações que incluem as informações sobre horários, linhas e rotas;
- Período de Operação – Disponibilidade de atendimento e quantidade de linhas disponíveis;
- Pontualidade – cumprimento de horários;
- Regularidade – cumprimento dos horários e do itinerário.

BRAGA (1995) a considera como o grau de certeza do usuário de que o veículo chegará e partirá nos horários previstos e cumprirá a viagem no tempo fixado.

#### **d) Conveniência**

O item conveniência está relacionado diretamente com o interesse do usuário. Para SANTANA FILHO (1984), esse atributo está associado às características gerais do sistema que oferece o serviço. Essas características traduzem as facilidades de deslocamento do usuário. Para o usuário, a conveniência pode refletir as condições de operação e as características físicas do sistema.

MURALHA (1990) propõe que as características de conveniência física podem ser associadas à expectativa de conforto, traduzidas pela boa qualidade do sistema, como: iluminação, local adequado para estacionar, boa qualidade do local de embarque, informações e condições ergonômicas nos assentos dos ônibus.

#### **e) Rapidez**

Este atributo possui uma abrangência significativa. Ele pode cingir os atributos confiabilidade, conveniência e acessibilidade. Isso porque, segundo MURALHA (1990), a rapidez é condicionada diretamente ao fator tempo: tempo de espera, tempo de embarque, tempo de caminhada e outros.

Uma questão a ser ponderada (SANTANA FILHO, 1984) é que o usuário está basicamente interessado no tempo que gasta para realizar seus objetivos. As componentes de tempo são variadas, como por exemplo: tempo gasto caminhando, tempo dirigindo para ou do estacionamento e tempo que leva no trânsito. Cada tempo despendido pelo usuário exige um nível diferente de esforço e, conseqüentemente, gera estresse.

Para BRAGA (1995), é um atributo de grande relevância para os usuários que precisam ter um deslocamento em menor tempo possível, principalmente para os de baixa renda que residem em locais distantes de suas atividades econômico-sociais.

FÉLIX (2001) desdobra este atributo em: tempo de viagem, tempo total de deslocamento e tempo de espera no ponto de parada.

#### **f) Segurança**

O item segurança corresponde ao grau de periculosidade de um serviço. Representa o nível de proteção ao risco de acidentes e crimes. SANTANA FILHO (1984) a define como o atributo que traduz o desejo de proteção física e moral do usuário.

Este atributo, para FÉLIX (2001), se caracteriza pela segurança no interior do veículo e também pela segurança dos equipamentos, segurança entre as pessoas e em relação a terceiros, como roubos, assaltos e brigas.

BRAGA (1995) a define como o grau de confiança oferecido durante a viagem, no que diz respeito a acidentes entre veículos, conflito e assaltos no interior do coletivo.

Como o conceito de atributo é muito abrangente, é necessário caracterizá-lo adequadamente, estabelecendo seus vários aspectos através de suas variáveis correlatas, que configuram diferentes perspectivas do ponto de vista de cada autor.

### **3.4. Variáveis Correspondentes**

Como o conceito de atributo é muito abrangente, é necessário caracterizá-lo adequadamente, estabelecendo seus vários aspectos através de suas variáveis correlatas, que configuram diferentes perspectivas do ponto de vista de cada autor.

Em relação aos atributos utilizados nesta dissertação, serão apresentadas, na Tabela 3.2 (item 3.5), as variáveis da qualidade, abordadas pelos autores dos artigos contemplados durante a revisão bibliográfica (itens 3.1 e 3.2), com a intenção de demonstrar que quanto mais variáveis existem para se definir um atributo, mais complexa é sua definição, devido a sua abrangência e aproximação com a realidade.

A seguir, foram listadas as variáveis correspondentes a cada atributo pertinente a esta pesquisa que foram contempladas pelos autores citados na Tabela 3.2

**a) Acessibilidade:**

atendimento	caminhada	proximidade
acesso	ponto	origem
freqüência	localização	destino
atividades	frota	distância

**b) Conforto:**

assentos	ruído	degraus
piso	freadas	deficientes
abrigos	clima	baias
temperatura	espaço	densidade
aceleração	música	limpeza
atendimento	roletas	acessibilidade
sentados	ventilação	ambulantes

**c) Confiabilidade:**

espera	horários	informações	panes
quebra	frota	itinerário	intervalo
lotação	higiene	direção	portas
atraso	pontualidade	continuidade	reclamações
freqüência	regularidade	linhas	falhas

**d) Conveniência:**

rotas	caminhada	viagem
integração	degrau	conexão
espera	transferência	rota

**e) Rapidez:**

desempenho	espera	viagem	transbordo
duração	preferência	parada	caminhada
embarque	baias	velocidade	deslocamento
desembarque	acesso	atraso	

**f) Segurança:**

crimes	falhas	assaltos	brigas	conflitos
acidentes	pavimentação	clima	gravidade	
características	trânsito	desatenção	utilização	
manutenção	agressões	equipamento	frota	

### 3.5. Quadro Comparativo

As variáveis de um atributo podem refletir outros valores quando percebidos em outro atributo ao expressar a qualidade, do ponto de vista do usuário. Na Tabela 3.2, por exemplo, alguns usuários determinam que a variável “atraso” é um item contemplado pelo atributo Rapidez, outros acreditam que esta variável é uma questão inerente à Confiabilidade. Em relação à variável “espera”, esta pode ser vista como um item de Confiabilidade, Conveniência e Rapidez.

É esperado encontrar variáveis idênticas para atributos diferentes ao analisar o ponto de vista do usuário de um serviço, uma vez que o objetivo é estudar a percepção deles em relação à qualidade. A possibilidade de existir opiniões divergentes é o resultado comum quando se observa o ser humano, que como dito anteriormente, pensa, sente e vê o mundo de acordo com sua atuação diante dele.

A Tabela 3.2 expressa os atributos e suas variáveis correlatas revisados na literatura consultada.

**Tabela 3.2a – Os Atributos e suas Variáveis Correlatas no Transporte Coletivo por Ônibus**

<b>AUTORES</b> <b>ATRIBUTOS</b>	<b>DAIBERT (1984)</b>	<b>SANTANA FILHO (1984)</b>	<b>MURALHA (1990)</b>	<b>BRAGA (1995)</b>	<b>FÉLIX (2001)</b>	<b>SOUSA <i>et al.</i> (2001)</b>	<b>LIMA (1996 <i>apud</i> FORTE, 2004)</b>	<b>SANTOS (2004)</b>	<b>FORTE (2004)</b>
<b>ACESSIBILIDADE</b>		atendimento acesso frequência atividades	caminhada	ponto localização frota frequência	origem destino		caminhada	caminhada	caminhada acesso distância proximidade
<b>CONFORTO</b>	assentos piso lotação abrigos temperatura aceleração atendimento higiene	sentados ventilação ruído acelerações "freadas"	lotação	atendimento direção lotação higiene assentos abrigos	espaço assento lotação ruído música temperatura	roletas portas acessibilidade ambulantes temperatura ventilação assentos degraus deficientes	assentos espaço ocupação temperatura ventilação ruído baias	espaço densidade assentos aceleração ocupação temperatura ruído baias abrigos	lotação limpeza ruído iluminação ventilação clima temperatura
<b>CONFIABILIDADE</b>		espera quebra atraso	atraso	frequência horários frota pontualidade regularidade informações	horários pontualidade itinerário continuidade linhas panes		intervalo regularidade pontualidade espera panes reclamações	intervalo pontualidade espera panes	regularidade pontualidade horários frequência falhas panes

**Tabela 3.2b – Os Atributos e suas Variáveis Correlatas no Transporte Coletivo por Ônibus**

AUTORES ATRIBUTOS	DAIBERT (1984)	SANTANA FILHO (1984)	MURALHA (1990)	BRAGA (1995)	FÉLIX (2001)	SOUSA <i>et al.</i> (2001)	LIMA (1996 <i>apud</i> FORTE, 2004)	SANTOS (2004)	FORTE (2004)
<b>CONVENIÊNCIA</b>	rotas integração	espera linearidade caminhada degrau transferência	rapidez viagem conexão		rota		abrigos		
<b>RAPIDEZ</b>	desempenho duração embarque desembarque espera preferência baias	acesso espera viagem parada		duração velocidade atraso transbordo caminhada espera	duração deslocamento espera		duração velocidade	duração velocidade	
<b>SEGURANÇA</b>		crimes acidentes	características manutenção falhas pavimentação trânsito agressões assaltos clima desatensão		equipamento assaltos brigas		acidentes gravidade	acidentes gravidade utilização frota	assaltos acidentes brigas conflitos

Com base na Tabela 3.2, pode-se verificar os atributos contemplados na literatura pesquisada de acordo com os 9 (nove) autores pesquisados sobre o tema estudado.

### **3.6. Síntese das Definições**

Este item destina-se à realização de uma síntese das definições dos 6 (seis) atributos listados anteriormente, abrangendo suas variáveis mais recorrentes, com o objetivo de realçar seus pontos de convergência, assim como elucidar os contrastes em cada definição.

A intenção é produzir, a partir desta síntese, uma escala lingüística que permita confrontar, mais a frente, como a literatura aborda cada atributo com o que os usuários do transporte coletivo percebem os mesmos.

Os atributos anteriormente mencionados foram citados em diversas publicações, nas quais seus autores referem-se ao transporte coletivo em geral. Foram selecionadas as variáveis citadas por cada um deles para conceituar cada atributo pertinente a esta pesquisa.

- **Acessibilidade** – este conceito está relacionado com o aspecto físico e possui um viés econômico. Define-se como o grau de facilidade de deslocamento, de se alcançar o local desejado, facilidade de acesso às atividades sociais, econômicas e culturais. Outras variáveis estão associadas a este atributo, como a frequência com que o serviço é oferecido, as condições de uso do sistema, o tempo e a qualidade de acesso.
- **Conforto** – está relacionado à satisfação do usuário, à reação individual de aprovação ou reprovação do serviço ofertado. Alguns autores defendem a ausência deste atributo como a maneira ideal para mensurá-lo, porque são as variações de desconforto que vão possibilitar seu entendimento. Suas variáveis se caracterizam como: satisfação em relação à viagem, experiência pessoal, ambiente, densidade de passageiros, limpeza, conforto psicológico, acústico, físico e térmico.

- **Confiabilidade** – é definido pelos aspectos da operação que provocam dúvidas no usuário, em outras palavras, corresponde à certeza que o usuário tem de que seu deslocamento vai obedecer a um tempo estimado. Suas variáveis mais recorrentes são: tempo de espera, grau de pontualidade, grau de crédito sobre aspectos que ocasionam incertezas e comportamentos imprevisíveis, previsão de horários (chegada e saída), regularidade do sistema, cumprimento das viagens e panes mecânicas.
- **Conveniência** – este conceito está diretamente relacionado ao interesse do usuário. Suas principais variáveis são: facilidade de deslocamento, condições de operação ou qualidade do sistema, características físicas, expectativa de conforto, iluminação, locação apropriado para estacionar, informações, ergonomia nos assentos e qualidade no local de embarque.
- **Rapidez** – é um conceito que está intimamente relacionado ao fator tempo. Em muitos casos, suas características se associam a outros conceitos como Confiabilidade, Conveniência e Acessibilidade. Suas variáveis mais observadas são: tempo de espera, tempo de embarque, tempo de caminhada, tempo dirigindo aos estacionamentos, tempo no trânsito e tempo de deslocamento.
- **Segurança** – este atributo está relacionado ao grau de periculosidade do serviço, ao nível de proteção ao risco de acidentes e de crimes oferecido aos usuários.. As variáveis mais apontadas são: assaltos, conflitos, acidentes entre veículos, grau de confiança, desejo de proteção física e moral.

### **3.8. Considerações Finais**

Os atributos e suas variáveis correspondentes são características que reproduzem a qualidade de um serviço, entretanto, como se pode observar através da revisão bibliográfica, muitas vezes não há consenso nas atribuições às definições utilizadas, o que dificulta mensurar corretamente a qualidade percebida.

Com vistas a estabelecer a qualidade de serviço de acordo com o ponto de vista de seu usuário, torna-se indispensável tratar a percepção que este tem do serviço que utiliza, assim como suas expectativas, sensações e sentimentos despertados pelo meio em que atua.

## CAPÍTULO 4

### TÉCNICAS PARA DETERMINAÇÃO DA PERCEPÇÃO DA QS

Neste capítulo é revisto o conceito de percepção, bem como o processo de construção deste conceito no ser humano, relacionando-o com seu entendimento de Qualidade de Serviço. Apresentam-se também algumas técnicas para se obter a percepção, enfatizando suas relações com o conceito de percepção adotado nesta dissertação, destacando a Análise do Discurso.

#### 4.1. Conceitos de Percepção

Segundo HOLANDA (2000), perceber tem como significado “adquirir conhecimento de, por meio dos sentidos”. Em geral, a percepção do homem em relação ao termo Transportes é utilizada sob a ótica comportamental. Nesta pesquisa, procura-se relacionar a percepção às sensações e sentimentos que são despertados pelo ambiente utilizado, à expectativa que o usuário tem de um serviço e de sua qualidade. A intenção é saber a opinião do usuário sobre o serviço oferecido que este utiliza e tem notícia. A pretensão é utilizar o conceito de percepção da área das Ciências Humanas – Pedagogia, Comunicação Social e Psicologia – que compreende valores, interesses e desejos.

Segundo CHAUI (1997), tradicionalmente, a filosofia fazia a distinção entre sensação e percepção, pelo grau de complexidade, ou seja, existem diversas sensações, conforme as qualidades do objeto exterior, que impressiona separadamente os sentidos humanos. Sensações de temperatura, textura, sabor, sons, cores. E a síntese dessas sensações seria a percepção.

Dentro desse contexto tradicional, existiam duas grandes concepções sobre a sensação e a percepção, a Empirista e a Intelectualista. Para o Empirismo, o conhecimento sensível é dependente dos objetos externos ao sujeito e é obtido por soma e associação (percepção) das sensações pontuais e depende também da frequência dos estímulos e dos hábitos do sujeito. Já para o Intelectualismo, o conhecimento sensível depende do sujeito, sendo os objetos externos apenas oportunidades para se ter sensações e percepções, sensações das partes das qualidades do objeto e percepção da sua totalidade, organizando e interpretando, pensando (CHAUÍ, 1997).

Segundo a autora, a filosofia modificou essas duas concepções tradicionais e uma nova concepção do conhecimento sensível surgiu com a fenomenologia e a Teoria da Gestalt. Ambas mostraram, contrariamente ao Empirismo, que a sensação não é apenas um reflexo pontual de nossos sentidos e, contrariamente ao Intelectualismo, que a percepção não é apenas o pensamento organizando sensações. Finalmente, de modo contrário ao Empirismo e ao Intelectualismo, as duas concepções em questão mostraram que sensação e percepção não são diferentes.

Não há diferença entre sensação e percepção porque não existem sensações isoladas de partes do objeto externo para depois reuni-las em uma percepção total do objeto. Quando se sente (se percebe) um objeto, se faz de uma só vez, se sente (se percebe) a sua cor, suas partes, seu tamanho, seu cheiro, sua forma, seus ruídos e movimentos. Percebe-se a totalidade das formas ou estruturas.

Sob a ótica de CHAUÍ (1997), a percepção é o conhecimento sensorial de totalidades organizadas e dotadas de sentido. É uma vivência corporal, logo, a condição e a situação de nosso corpo importa tanto quanto a condição e a situação do objeto percebido. É uma forma de comunicação com os outros e com as coisas. E é sempre uma experiência dotada de significado.

O mundo exterior possui significado e forma e a percepção é inseparável do sujeito, ou seja, cada sujeito possui uma percepção de acordo com sua vivência e experiência. A percepção é uma relação complexa entre o sujeito e o mundo exterior, com significados tácteis, visuais, olfativos, gustativos, sonoros, motrizes, espaciais, temporais e lingüísticos, ou seja, com o campo perceptivo.

CHAUÍ (1997) defende que o mundo é percebido qualitativamente, afetivamente e valorativamente. A percepção envolve a personalidade, a vida social e a história de vida. Quando se percebe o outro, percebe-se sua totalidade e o conjunto, a fisionomia do outro e, de acordo com a percepção, define-se a relação com o outro.

Como os significados estão intrinsecamente ligados ao nosso meio social, as percepções diferem nas várias sociedades. Como por exemplo, objetos que não causam medo em nossa sociedade podem causar numa outra sociedade, fotografias que para nós são objetos funcionais ou artísticos, para algumas sociedades indígenas têm o poder de capturar a alma e causam medo.

Para as artes, a percepção é uma forma de conhecimento vital, capaz de criar um outro mundo, diverso do nosso cotidiano, pela simples alteração de nossa percepção. E está sujeita a um erro, à ilusão.

A percepção se realiza num campo perceptivo e as coisas percebidas não estão deformadas, pois ver não é fazer geometria, nem física; assim, não há ilusões na percepção. Perceber é simplesmente diferente de pensar, não é uma espécie inferior de pensamento. Percepção é a relação entre sujeito e objeto e vice-versa, uma forma de comunicação.

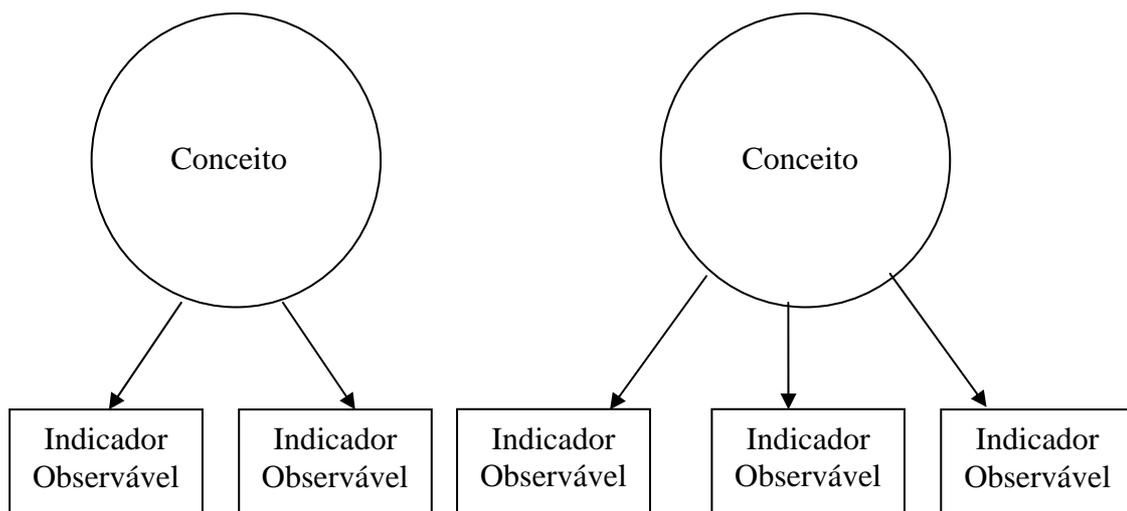
HOCHBERG (1973) afirma que a percepção é estudada numa tentativa para se explicar às observações que o homem tem do mundo que o rodeia. Algumas razões para empreender este estudo são específicas e práticas. Outras são genéricas e teóricas, sendo suscitadas pelo antigo problema de saber como é que o homem pode chegar a conhecer o seu próprio mundo.

Para HOCHBERG (1973), o estudo da percepção teve início muito antes da existência da Psicologia. Grande parte das primeiras pesquisas realizadas neste domínio foi obra de fisiologistas e físicos, e contribuições importantes para a Psicologia Perceptual foram feitas por homens que não eram psicólogos.

Ainda hoje isto é real, pois os problemas da percepção interferem em outras ciências. Não se pode começar a entender a percepção humana do mundo se não é possível compreender também algo sobre o mundo, como um conjunto de eventos físicos, e sobre o próprio homem, como estrutura fisiológica.

Acerca da Qualidade de Serviço, as percepções dos usuários e sua satisfação geral possuem alguns indicadores observáveis (HAYES, 2001). As pessoas podem sorrir quando falam sobre o serviço ou produto. Elas podem fazer bons comentários acerca do serviço ou produto. Essas duas ações são manifestações ou indicadores de um conceito básico que pode ser chamado de “satisfação do cliente”.

Segundo HAYES (2001), os termos “Satisfação do Cliente” e “Percepção da Qualidade” são rótulos que são usados para sintetizar um conjunto de ações observáveis relacionadas com o serviço e com o produto. Essa idéia sobre os conceitos básicos e seus relacionamentos com variáveis observáveis é ilustrada na Figura 4.1.



**Figura 4.1 – Relacionamento entre Indicadores Observáveis e Conceitos Básicos, e o Relacionamento entre Conceitos Básicos (HAYES, 2001)**

Como é mostrado na Figura 4.1, vários critérios observáveis, tais como itens, podem ser manifestações de uma dimensão básica, tal como necessidade do usuário ou cliente. Para exemplificar, HAYES (2001) afirma que é possível fazer inferências a respeito da felicidade das pessoas, coletando vários tipos de indicadores observáveis do conceito básico de felicidade. Os conceitos básicos podem incluir sorrisos, risadas e declarações positivas. Se uma pessoa está rindo, sorrindo e dizendo coisas positivas, conclui-se que

essa pessoa está feliz. Na verdade, conclui-se que ela está satisfeita através do exame de critérios observáveis.

Da mesma forma, é possível chegar a conclusões acerca das percepções e reações dos usuários e dos clientes sobre serviços e produtos, examinando manifestações observáveis relativas a esses serviços e produtos. Essas manifestações observáveis são as respostas dadas pelos usuários ou clientes a um questionário sobre a satisfação do usuário e cliente.

Segundo KOTLER & ARMSTRONG (1998), as necessidades básicas, primárias de todo ser humano são Subsistência, Proteção, Afeição, Compreensão, Participação, Diversão, Criação, Identidade, Liberdade. Estas necessidades são as mesmas, imutáveis em todas as culturas e momentos históricos e se chamam Necessidades Humanas.

O homem tem muitas necessidades complexas: necessidades básicas físicas de alimentação, roupas, calor, e segurança; necessidades sociais de fazer parte de um grupo e ser querido; e necessidades individuais de conhecimento e auto-realização. Essas necessidades são partes básicas da constituição do homem. Quando uma necessidade não é satisfeita, ele tenta minimizá-la ou vai à busca de um objeto que a satisfaça. Os que pertencem a sociedades menos desenvolvidas possivelmente tentam reduzir seus desejos e satisfazê-los com o que for possível. Já o homem das sociedades industriais poderá tentar encontrar ou desenvolver objetos que irão satisfazer suas necessidades.

Particularmente, os desejos são as necessidades humanas que são moldadas pelas características individuais. À medida que a sociedade evolui, os desejos de seus membros aumentam e, nessa mesma proporção, o homem vai sendo exposto a objetos que despertam seu interesse e desejo, as empresas tentam fornecer produtos e serviços que satisfaçam esses desejos. Se os homens têm desejos quase ilimitados, por outro lado, seus recursos são limitados. Em razão disso, eles devem escolher produtos e serviços que lhes ofereçam mais valor e satisfação. (KOTLER & ARMSTRONG, 1998).

Um outro fator que influencia no comportamento na percepção das pessoas é o seu Ambiente Cultural. O ambiente cultural é constituído de instituições e outras forças que afetam os valores básicos, as percepções, as preferências e os comportamentos da

sociedade. O homem cresce numa sociedade específica que molda suas crenças e valores básicos e absorve uma visão de mundo que define nossos relacionamentos com os outros.

As pessoas de uma dada sociedade englobam muitas crenças e valores, com alto grau de persistência. Essas crenças moldam suas atitudes e comportamentos específicos na vida cotidiana. Os valores e as crenças se dividem em Básicos e Secundários. No primeiro, eles são passados de pai pra filho e reforçados pelas escolas, pelas igrejas, pelo trabalho e pelo governo. No segundo, eles são mais suscetíveis a mudanças (KOTLER & ARMSTRONG, 1998).

Todos esses elementos influenciam diretamente no comportamento, nas expectativas, nas atitudes, na percepção e na visão que as pessoas têm do mundo e por isso devem ser avaliados criteriosamente e de acordo com as técnicas desenvolvidas para este tipo de análise.

## **4.2. Técnicas para Obter a Percepção (Entrevista Oral, Questionário e Texto Escrito)**

Na bibliografia disponível para consulta (OPPENHEIM, 1966 e OAKLANDER, 1980 *apud* FARIA, 2002), as técnicas usualmente empregadas para pesquisar a percepção são: a Entrevista Oral, o Questionário, Desenhos. Em alguns casos, pode-se usar também o Texto Escrito. Nesta dissertação os desenhos não serão abordados.

### **4.2.1. Entrevista Oral**

A entrevista é uma conversa entre duas pessoas, com um objetivo específico: recolher informação através do interrogatório para a pesquisa. É utilizado como instrumento na investigação social quando se tem necessidade de obtenção de dados que não se pode encontrar em registros e fontes documentárias e que podem ser fornecidos pelo entrevistado.

Os componentes desse processo de interação social são: o entrevistador, o entrevistado, a situação da entrevista e o instrumento de captação de dados ou roteiro de entrevista. A entrevista “está submetida aos cânones do método científico, um dos quais é a busca da objetividade, ou seja, a tentativa de captação do real” (HAGUETTE, 1987).

O autor afirma que é preciso distinguir entre as informações de caráter subjetivo e aquelas de caráter objetivo emitidas pelo entrevistado ao longo de uma entrevista. As afirmações do entrevistado representam sua percepção, modificadas pelas reações cognitivas e emocionais. As afirmações de natureza subjetiva e as contradições podem levar a importantes descobertas.

Segundo CERVO & BERVIAN (1993), os critérios para o preparo de uma entrevista e seu melhor desempenho são:

- a) Deve-se planejar a entrevista, delineando cuidadosamente o objetivo a ser alcançado;
- b) Sempre que for possível, obter algum conhecimento prévio do entrevistado;
- c) Marcar com antecedência o local e o horário da entrevista, pois qualquer transtorno poderá comprometer os resultados da pesquisa.

Para BELLO (2004), é importante numa entrevista selecionar pessoas que realmente tenham o conhecimento necessário para satisfazer as necessidades de informação, preparar com antecedência as perguntas a serem feitas ao entrevistado, realizar uma entrevista com alguém que possa fazer uma crítica da postura do entrevistador antes de se encontrar com o entrevistado e, por último, estabelecer com o entrevistado uma relação amistosa e não um debate de idéias.

Os aspectos que podem interferir na qualidade dos dados por parte do entrevistado podem ser relacionados com:

- Motivos ulteriores – quando ele pensa que suas respostas podem influenciar positivamente sua situação futura;
- Quebra de espontaneidade – presença de outras pessoas por ocasião da entrevista ou inibições ocasionadas por certas características do entrevistador, como sexo, raça, educação ou classe social;
- Desejo de agradar ao pesquisador – especialmente quando ele percebe seus posicionamentos;
- Fatores idiossincráticos – tais como fatos ocorridos no intervalo entre as entrevistas que eventualmente alteram a atitude do entrevistado com relação ao fenômeno observado;

- **Conhecimento:** sobre o assunto da entrevista, habilidade de relatar eventos, que podem estar relacionados tanto à capacidade de lembrar (memória) os fatos passados, como a influência ou facilidade de expressão (HAGUETTE, 1987).

De acordo com o propósito do entrevistador, segundo LAKATOS & MARCONI (1993), existem três tipos de entrevista:

- Padronizada ou Estruturada;
- Despadronizada ou Não-Estruturada;
- Painel.

Na entrevista Padronizada ou Estruturada, o entrevistador segue um roteiro previamente estabelecido sendo que as perguntas feitas e realizadas de acordo com um formulário elaborado são pré-determinadas. Esta entrevista é efetuada de preferência com pessoas selecionadas de acordo com um plano. Nesse caso, o pesquisador não é livre para adaptar as perguntas à determinada situação, alterar a ordem dos tópicos ou fazer outras perguntas.

Na Entrevista Despadronizada ou Não-Estruturada, o entrevistador é livre para desenvolver cada situação na direção que considere adequada e pode explorar mais amplamente uma questão. Em geral, as perguntas são abertas e podem ser respondidas dentro de uma conversação informal.

LAKATOS & MARCONI (1993) seguem as três modalidades dessa entrevista apresentadas por ANDER-EGG (1978):

- **Entrevista Focalizada** - O entrevistador tem a liberdade de fazer as perguntas que quiser com um roteiro de tópicos relativos ao problema a estudar. É utilizada em estudos de situações de mudança de conduta;
- **Entrevista Clínica** - Organiza-se uma série de perguntas específicas para estudar motivos, sentimentos e condutas das pessoas;
- **Entrevista Não Dirigida** - O entrevistado tem total liberdade de expressar suas opiniões e sentimentos. O entrevistador incentiva, levando o entrevistado a falar sobre um assunto sem forçá-lo a responder.

A Entrevista Paineis trata-se da repetição de perguntas, de tempo em tempo, às mesmas pessoas, a fim de estudar a evolução das opiniões em períodos curtos. As perguntas devem ser formuladas de maneira diversa, para que o entrevistado não distorça as respostas com essas repetições.

Outros autores como LAVILLE & DIONNE (1999), CHIZZOTTI (2000) e GIL (1999) consideram vários tipos de entrevistas similares aos mencionados anteriormente, classificando-os em ordem diferente, mas as definições desses tipos se baseiam em função de seu nível de estruturação.

Para melhor entendimento, nesta dissertação adotou-se o tipo de Entrevista Padronizada ou Estruturada (LAKATOS E MARCONI, 1993) por ser a mais apropriada a este estudo, baseando-se a análise de trabalhos anteriores.

A utilização da entrevista na pesquisa social deve-se a uma série de vantagens a considerar, segundo SELTZER *et al.* (1975), GIL (1999) e LAKATOS & MARCONI (1993):

- Pode ser utilizada com toda a população: analfabetos ou alfabetizados (não precisa que a pessoa saiba ler e escrever);
- Há maior flexibilidade, pois o entrevistador pode repetir ou esclarecer perguntas, formular de maneira diferente; especificar algum significado, para garantir que esta sendo compreendido;
- Oferece maior oportunidade para avaliar atitudes e condutas, podendo o entrevistado ser observado naquilo que diz e como diz (registro de reações, gestos, tonalidade de voz e ênfase na resposta etc.). E é muito eficiente na obtenção de dados em profundidade acerca do comportamento humano;
- Podem-se obter dados que não se encontram em fontes documentais e que sejam relevantes e significativos, por exemplo, referentes aos mais diversos aspectos da vida social;
- A possibilidade de conseguir informações mais precisas, podendo ser comprovadas, de imediato, as discordâncias;
- Permite que os dados sejam classificados, quantificados e submetidos a tratamento estatístico.

#### 4.2.2. Questionário

Os questionários e as entrevistas foram criados para auxiliar pesquisadores na obtenção de informações sobre as percepções, sentimentos, crenças, motivações, previsões ou planos de determinados grupos de pessoas, já que estas não podem ser claramente adquiridas, através da observação. A observação não possibilita a utilização de descrições verbais, que é uma forma que o pesquisador utiliza para alcançar dados do informante, em função dos estímulos ou experiências a que está exposto, e para o conhecimento de seu comportamento. No entanto, estudos na área da psicologia apontam que não se devem aceitar como válidas algumas descrições verbais, já que estas podem não ser fidedignas, devido a circunstâncias que podem levar alguns indivíduos a fazê-lo. A falta de consciência do informante, de suas crenças e das motivações mais importantes é um exemplo do que pode acontecer, não sendo possível para o mesmo descrevê-las.

Visando, porém, à coleta de dados, o questionário é o método mais utilizado, pois possibilita medir com melhor exatidão o que se deseja. É definido como “um meio de se obter as respostas às questões por uma fórmula que o próprio informante preenche” (CERVO & BERVIAN, 1983). Além disso, é um instrumento de pesquisa, que contém um conjunto de questões, todas logicamente relacionadas a um ou mais problemas centrais. Cada item em um questionário constitui de uma hipótese ou parte dela, onde o maior conhecimento da área na qual o pesquisador está trabalhando é fundamental, pois, assim, ele pode esperar que a resposta seja significativa para seu problema central. O questionário deve ter a natureza impessoal, assegurando, dessa forma, a uniformidade na avaliação de uma situação para outra. É composto, principalmente, de itens estruturados, ou seja, perguntas fechadas.

A construção de um questionário não é um processo simples, pois implica na formulação de questões que realmente interessam ser conhecidas de acordo com os objetivos propostos pelo pesquisador. Para tanto, devem-se tomar alguns cuidados como: não construir questões cujo significado parece óbvio e, na verdade, não são claramente compreendidas pelos outros; questões que conduzam facilmente às respostas de forma a insinuarem outras colocações.

Sendo assim, alguns pontos serão ressaltados a seguir, visando à elaboração correta de um questionário e seus itens.

A seleção dos itens “é um processo longo e complexo, que exige esforço cuidadoso e paciente, já que a exclusão de questões cruciais nesse estágio pode viciar toda a pesquisa” (GOODE & HATT, 1979). Nesse momento, então, faz-se necessário pensar quais as questões mais importantes a serem propostas. “O fato de que um questionário será, mais tarde, usado no campo não distingue os processos lógicos a serem seguidos daqueles da análise científica dos dados já coletados” (GOODE & HATT, 1979).

Nos questionários, as informações são obtidas através de perguntas. Desse modo, as formulações de perguntas devem ser bem realizadas e os conteúdos devem ser adequados ao que se deseja saber sobre: o que pessoa sabe, crê ou espera, sente ou deseja, pretende fazer, faz ou fez, bem como a respeito de suas explicações ou razões para qualquer das coisas precedentes. Segundo SELLTIZ *et al.* (1975), “as distinções entre os tipos de conteúdo são uma questão de hábito e convivência, e não de rigor teórico”.

Os conteúdos são dirigidos para verificação de pontos como:

- Fatos – onde os indivíduos possam dar informações referentes à idade, educação, rendimento, nacionalidade, estado civil, profissão etc. Perguntas relacionadas a características do tipo: comportamento, circunstâncias, programas etc. A avaliação da credibilidade das informações fornecidas deve ser realizada;
- Crenças quanto aos fatos – compreender o comportamento de uma pessoa e o conhecimento de seus sentimentos pode ser, pelo menos, tão produtivo quanto o conhecimento de suas crenças. A inclusão de itens em um questionário auxilia neste ponto e perguntas que dêem grande liberdade para a pessoa redigir sua resposta também;
- Descoberta de padrões de ação - visam às definições de um indivíduo quanto ao comportamento adequado em várias situações sociais e seu interesse, seja como reflexo do clima predominante de opinião, seja como base para a predição de seu provável comportamento em tais situações. As perguntas podem ser focalizadas em relação ao que deve ser feito e ao que é possível fazer;

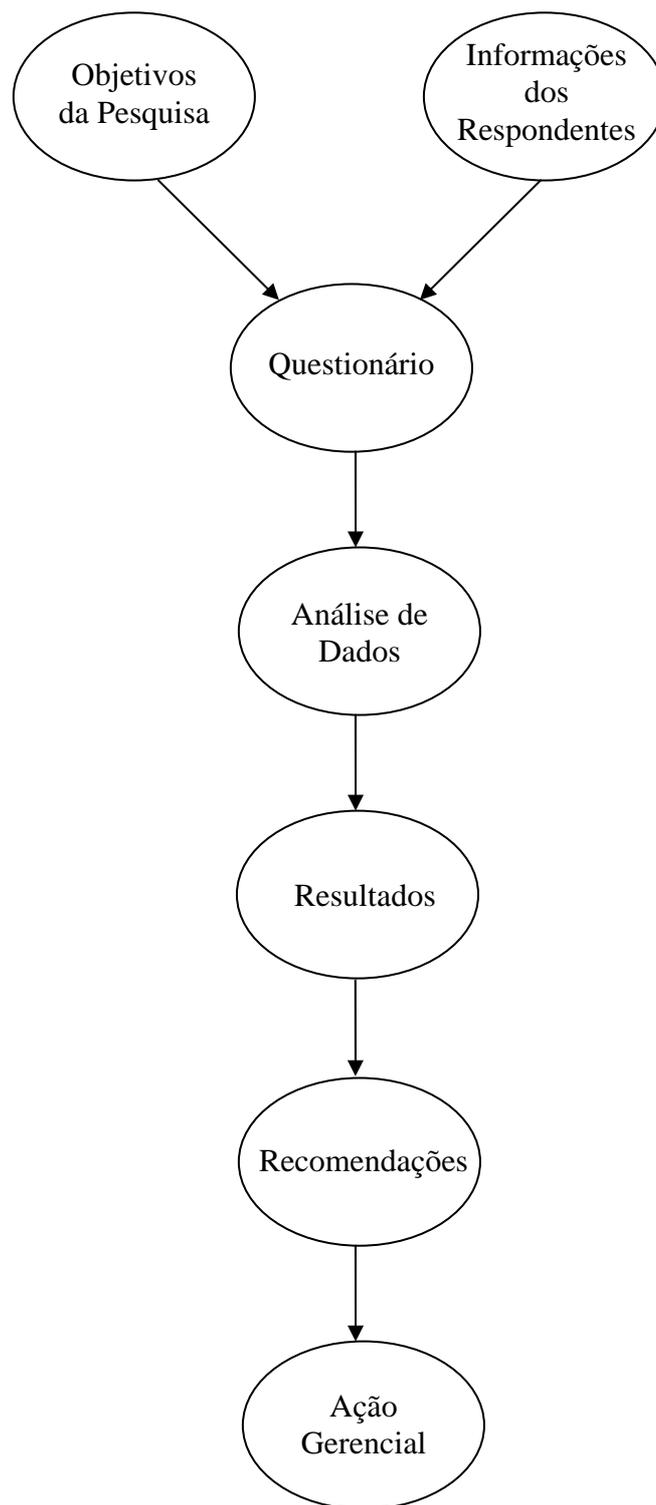
- Comportamento presente ou passado – esse comportamento é um tipo de fato que o indivíduo pode observar de uma posição favorável. Geralmente utilizam-se perguntas específicas e não gerais;
- Razões conscientes de crenças, sentimentos, orientações ou comportamento – o interesse do pesquisador, nesse caso, é descobrir o porquê, obtendo as razões que a pessoa é capaz de apresentar para suas crenças, seus sentimentos, orientações ou comportamento.

Segundo MCDANIEL & GATES (2004), todas as formas de levantamento dependem do uso de um questionário, instrumento que constitui o elo comum para quase todos os métodos de coleta de dados. O questionário representa um conjunto de perguntas destinadas a gerar dados necessários para atingir os objetivos de um projeto de pesquisa. Trata-se de um roteiro formalizado destinado à coleta de informações dos entrevistados. A criação de um bom questionário requer trabalho árduo e criatividade.

O questionário proporciona padronização e uniformidade no processo de coleta de dados. Padroniza a colocação de palavras e a seqüência das perguntas. Todo entrevistado vê e ouve as mesmas palavras e perguntas; todo entrevistador faz perguntas idênticas. Sem um procedimento dessa ordem, todo entrevistador poderia perguntar o que lhe viesse à cabeça no momento e o pesquisador estaria imaginando se as respostas dos entrevistados seriam uma consequência da influência do entrevistador, de seus comentários ou de sua interpretação. Para MCDANIEL & GATES (2004), uma base válida para comparar as respostas dos entrevistados não existiria e seria impossível tabular a massa de dados. O questionário, portanto, é um dispositivo de controle, mas também, é um dispositivo singular. Um questionário inadequado pode levar a informações incompletas e a dados imprecisos.

Segundo os autores supracitados, o questionário é a ferramenta dos pesquisadores (entrevistadores) que cria o produto básico (respostas dos entrevistados). Funciona como um elo crítico entre os objetivos do pesquisador e as informações obtidas.

A Figura 4.2 ilustra o papel central que o questionário tem na pesquisa.



**Figura 4.2 – O Papel do Questionário no Processo de Pesquisa (MCDANIEL & GATES, 2004)**

### **4.2.3. Texto Escrito**

Segundo OAKLANDER (1980), a expressão escrita é recomendável porque é um instrumento satisfatório, valioso e efetivo para a auto-expressão e autodescoberta e porque o usuário pode retratar sua visão de mundo ao procurar avaliar a situação concreta vivida por ele.

### **4.3. Análise do Discurso**

#### **4.3.1. Discurso, Texto, Contexto (WIKIPÉDIA, 2006a)**

Análise do Discurso é uma prática proposta a partir da filosofia materialista que põe em questão a prática das ciências humanas e a divisão do trabalho intelectual, de forma reflexiva. Pode ser compreendida hoje como tendo instaurado um novo objeto de conhecimento: o discurso. E atualmente é mais utilizada no campo da lingüística e da comunicação especializada em analisar construções ideológicas presentes num texto. É muito utilizada, por exemplo, para analisar textos da mídia e as ideologias que trazem em si.

Discurso é a prática social de produção de textos, de acordo com uma das leituras possíveis. Isto significa que todo discurso é uma construção social, não individual, e que só pode ser analisado considerando seu contexto histórico-social, suas condições de produção; significa ainda que o discurso reflete uma visão de mundo determinada, necessariamente, vinculada à visão do(s) seu(s) autor(es) e à sociedade em que vive(m).

Texto, por sua vez, é o produto da atividade discursiva, o objeto empírico de análise do discurso; é a construção sobre a qual se debruça o analista para buscar, em sua superfície, as marcas que guiam a investigação científica. É necessário porém salientar, que o objeto da Análise do Discurso é o Discurso.

Entende-se por *empirismo* “doutrina ou atitude que admite, quanto à origem do conhecimento, que este provenha unicamente da experiência, seja negando a existência de princípios puramente racionais, seja negando que tais princípios, existentes embora, possam, independentemente da experiência, levar ao conhecimento da verdade”. No qual, *axioma* corresponde a “premissa imediatamente evidente que se admite como universalmente verdadeira sem exigência de demonstração”.

Contexto é a situação histórico-social de um texto, envolvendo não somente as instituições humanas, como ainda outros textos que sejam produzidos em volta e com ele se relacionem. Pode-se dizer que *o contexto é a moldura de um texto*. O contexto envolve elementos tanto da realidade do autor quanto do receptor — e a análise destes elementos ajuda a determinar o sentido. A interpretação de um texto deve, de imediato, saber que há um autor, um sujeito com determinada identidade social e histórica e, a partir disto, situar o discurso como compartilhando desta identidade.

#### **4.3.2. O Que é o discurso? (FERREIRA, 2000)**

*Discurso* constitui-se no verdadeiro ponto de partida de uma "aventura teórica", expressão empregada por Denise Maldidier para referir-se à verdadeira “obsessão” de Michel Pêcheux por essa noção. É no discurso e na trama de seus fios que se encontram os nós que amarram essa rede discursiva e a sustentam. Por isso, não se pode falar em discurso sem mobilizar outros sentidos, sem acionar outros conceitos que lhe são constitutivos, como língua, sujeito e história. Assim, o discurso foi para Pêcheux e continua sendo os analistas de discurso dessa vertente teórica, o objeto de uma busca infinita que instiga a prosseguir a pesquisa nesse complexo e infindável campo de estudos.

Ao tematizar o discurso como objeto-fronteira que trabalha nas grandes divisões disciplinares, a Análise do Discurso lhe confere uma materialidade lingüística e histórica, o que vai distingui-lo do modo imanente como a lingüística trata a língua e do modo exterior como as ciências humanas usam a língua como instrumento para explicação de textos. O discurso é tanto um lugar privilegiado de observação das relações entre língua e ideologia, como é também um lugar de mediação, de imbricação dentro do dispositivo teórico-analítico, permitindo que se visualizem em seu funcionamento os mecanismos de produção de sentidos desse material simbólico. O discurso é também, de certa maneira, uma metáfora viva, pulsante, que requer, a cada construção, um transporte de um campo a outro.

A noção de discurso que interessa investigar apresenta-se como um objeto teórico, sem compromisso com qualquer evidência empírica. O discurso vai trazer indícios de ruptura que o trabalho do analista procura desvendar, compreender, interpretar, através de gestos de interpretação que tentam flagrar o exato momento em que o sentido faz

sentido. O sujeito constituído pela linguagem, enquanto contradição e desejo, a história como processo de produção de sentidos e a língua como um corpo espesso e denso atravessado de falhas, são noções que em Análise do Discurso só podem prosperar e florescer se remetidas à perspectiva do discurso.

#### **4.3.3. Histórico da Análise do Discurso**

A proposta de um novo objeto chamado *discurso* surgiu com Michel Pêcheux na França, em sua tese *Analyse Automatique du Discours* (Análise Automática do Discurso) em 1969. Na época ele trabalhava em um Laboratório de Psicologia Social e sua idéia era a de produzir um espaço de reflexão que colocasse em questão a prática elitizada e isolada das Ciências Humanas da época. Para tanto, ele sugere que as ciências se confrontem, particularmente a história, a psicanálise e a linguística. Este espaço de discussão e compreensão é chamado de *entremeio*, e o objeto que é estudado aí é o *discurso*. Assim, é no entremeio das disciplinas que podemos propor a reflexão discursiva (WIKIPÉDIA, 2006a).

A Análise do Discurso nasce na perspectiva política de uma intervenção, de uma ação transformadora que visa a combater o excessivo formalismo lingüístico vigente, então considerado como uma nova facção de tipo burguês e vai a busca desse sujeito até então descartado (FERREIRA, 2000). E vai encontrá-lo na psicanálise e no materialismo histórico. Da Psicanálise, interessa trabalhar esse sujeito desejante, inconsciente, descentrado; do Materialismo Histórico, interessa o sujeito assujeitado, materialmente constituído pela linguagem e interpelado pela ideologia. A esse respeito, Paul Henry (parceiro de Pêcheux e fundador com ele e com Michel Plon da Análise do Discurso) afirmava:

"O sujeito é sempre e ao mesmo tempo sujeito da ideologia e sujeito do desejo inconsciente e isso tem a ver com o fato de nossos corpos serem atravessados pela linguagem antes de qualquer cogitação" (HENRY, 1992 *apud* FERREIRA, 2000).

O sujeito do discurso não é, então, apenas o sujeito ideológico, nem apenas o sujeito do inconsciente; tampouco uma junção entre essas duas partes. O que vai representar a diferença desse sujeito, a sua marca discursiva, é o papel de intervenção da linguagem

na perspectiva lingüística e histórica que Análise do Discurso lhe atribui (FERREIRA, 2000).

#### **4.3.4. Por Que a Análise do Discurso?**

A Análise do Discurso é um modelo teórico que torna possível identificar a percepção de uma pessoa, neste caso, o usuário do serviço de transporte. Segundo FARIA (2002), os estudiosos da área, PERELMAN (1970), ANSCOMBRE & DUCROT (1983), ORLANDI (1987), CHARAUDEAU (1996), entre outros, afirmam que ela é um modelo capaz de facilitar a obtenção da percepção do autor de um texto.

Todo discurso – neste caso, a expressão dos usuários do Metrô Rio sobre a qualidade deste serviço pode ser considerada um discurso – tem uma *força argumentativa*. Argumentar significa defender uma tese. Ou seja, os usuários do Metrô Rio, orientaram seus enunciados no sentido de convencer (GUIMARÃES, 1987 *apud* FARIA, 2002) o pesquisador que a sua percepção sobre a QS é verdadeira. O usuário (locutor) não usou a linguagem de forma aleatória. O usuário formulou palavras e frases na procura de procedimentos próprios para persuadir o pesquisador (alocutório).

Segundo os autores citados, a Análise do Discurso é aplicável a qualquer tipo de manifestação, tanto às formulações verbais/corporais (relato verbal, dramatização etc), quanto às escritas (descrição, narrativa etc) (FARIA, 2002). Nesta dissertação, a ênfase será dada às abordagens da Análise do Discurso aplicáveis ao texto escrito.

O estudo sobre a Análise do Discurso servirá de fundamento para a análise de parte dos dados da pesquisa (narrativas dos usuários sobre a QS do Metrô Rio), indicando a viabilidade do modelo teórico na obtenção da percepção dos usuários do sistema de transporte. Os resultados desta pesquisa serão mostrados no capítulo 8.

#### **4.3.5. Por Que a Abordagem Francesa da Análise do Discurso?**

Segundo FARIA (2002), existe uma classificação das abordagens da Análise do Discurso que se fundamenta na sua origem: tradicional, americana e francesa. A abordagem tradicional não apresenta critérios rígidos de análise, portanto não será citada neste estudo.

Já a visão americana entende que a teoria do discurso é uma extensão da Lingüística e considera que, tanto a frase quanto o texto, podem ser analisados da mesma maneira, diferenciando-se apenas nos graus de complexidade (FARIA, 2002).

A perspectiva francesa se opõe à visão americana, porque parte de uma relação necessária entre o “dizer” e as condições de produção desse “dizer”. A Análise do Discurso do ponto de vista francês recorre a conceitos exteriores ao domínio da Lingüística (como História, Psicologia, Sociologia e outros) para “dar conta da análise das unidades mais complexas da linguagem” (BRANDÃO, 1996 *apud* FARIA, 2002).

A Análise do Discurso Francesa, já se viu e convém ressaltar, caracterizou-se, desde seu início, por um viés de ruptura com toda uma conjuntura política e epistemológica, e por uma necessidade de articulação com outras áreas das ciências humanas, especialmente a lingüística, o materialismo histórico e a psicanálise. A cada prática de análise se põe em questão a natureza de certas noções teóricas e se redefinem seus limites, o que faz com que a Análise do Discurso tenha um estatuto diferenciado entre as demais disciplinas, mantendo com elas zonas de interface e de tensão constante.

O que se busca na análise do discurso da corrente francesa é o lugar de observação privilegiado para trilhar o terreno escorregadio da linguagem, no qual se dão as falhas, os deslocamentos, as rupturas de sentido e pelo qual se percebem os pontos de deriva dos enunciados. Através da dimensão do humor, do chiste, do trocadilho compreende-se o modo de funcionamento desses fatos que surpreendem a linguagem e driblam suas regras (FERREIRA, 2000).

A escolha da abordagem francesa nesta dissertação se justifica pela possibilidade desta tratar os textos produzidos pelos usuários de um serviço do sistema de transportes, se detendo nas formas de restituição do seu sentido. E também porque é a linha francesa que se ocupa com a lingüística do tipo de texto em análise nesta pesquisa e foi esta abordagem a sugerida pelos especialistas para se obter a percepção destes usuários.

Existem três teorias que se destacam na fundamentação das técnicas de análise da abordagem francesa: a da Enunciação, a da Argumentação na Língua e a da Polifonia (FARIA, 2002).

A Teoria da Enunciação trata as marcas lingüísticas da enunciação, auxiliando a recuperar o sujeito, o autor do texto, possuidor da sua visão de mundo. Desta forma, o “dono” do texto se posiciona em relação ao que diz, analisando uma determinada situação e propondo uma solução. Para tal estudo é necessário conceituar dêixis, pois esta contém o indicador de pessoa, o que traça tal referência. Segundo FIORIN (1996), “Porque a enunciação é o lugar de instauração do sujeito e este é o ponto de referência das relações espaço-temporais, ela é o lugar do *ego, hic et nunc* (Eu, aqui e agora)”.

Na Teoria da Polifonia (DUCROT, 1989), os enunciados são sempre polifônicos, pois num discurso, o falante expressa suas idéias, pensamentos e percepções de muito sujeitos que o influenciam. Para GUIMARÃES (1987 *apud* FARIA), o locutor nem sempre é dono de seu próprio texto e sofre a influência de outros textos. Ele repete crenças sociais comuns.

Nesta dissertação, a Teoria da Argumentação na Língua será a utilizada neste estudo e melhor detalhada no item 4.4, porque esta trata a lingüística do texto escrito e foi o modo de estudo recomendado pelos especialistas da área consultados a fim de se obter a percepção dos usuários.

#### **4.4. Teoria da Argumentação na Língua**

Dois lingüistas franceses, Jean Claude Anscombe e Oswald Ducrot, desenvolveram a chamada Teoria da Argumentação na Língua ao introduzir a noção de *topos*, ou seja, lugar comum argumentativo. O ponto de partida desta teoria é a constatação de que a argumentação está intrinsecamente ligada à língua. As próprias frases são argumentativas.

A concepção tradicional da argumentação consiste quando em um discurso, um segmento A está presente como justificação de outro segmento C, dado como conclusão. O segmento A apresenta um feito H, suscetível de ser verdadeiro ou falso e independente de C. Há uma relação de implicação entre o feito H e a conclusão C, onde  $H \rightarrow C$ . Esta relação não é de ordem lingüística, mas sim de ordem lógica, psicológica, sociológica etc. Na concepção tradicional, a argumentação é absolutamente independente da língua (DUCROT, 1988).

Em outras palavras, FARIA (2002) explicou sabiamente, se baseando em PERELMAN (1970), que a argumentação não é vista como um “acessório a serviço da transmissão da verdade”, pois o locutor orienta argumentativamente seu discurso. Isso significa que o locutor emite um enunciado X e apresenta seu conteúdo que é A como aquilo que deve conduzir o interlocutor a concluir C, que é também um conteúdo. Ou seja, orientar argumentativamente é apresentar A para se entender C.

ANSCOMBRE & DUCROT (1983) desenvolveram uma teoria que contraria a concepção tradicional, a Teoria da Argumentação na Língua. Essa teoria exige que a significação das frases seja aberta, requerendo do interpretador descobrir as conclusões contidas no enunciado, em seu sentido. Há expressões na língua que têm por si mesmas um valor argumentativo.

A teoria proposta por DUCROT (1989) está destinada a opor-se à concepção tradicional do sentido. Geralmente, no sentido de um enunciado se distinguem três tipos de indicações: objetivas, subjetivas e intersubjetivas. As indicações objetivas consistem em uma representação da realidade. As indicações subjetivas indicam a atitude do locutor frente à realidade. E as indicações intersubjetivas se referem às relações do locutor com as pessoas a quem se dirige. Esta distinção é muito clara, por exemplo, nos trabalhos do lingüista alemão KARL BÜHLER (*apud* DUCROT, 1989). Ele dizia que há três funções principais na língua: a representação da realidade, a expressão das atitudes do locutor e a ação do primeiro sobre o segundo (intersubjetividade).

Para melhor compreensão da Teoria da Argumentação na Língua, algumas noções preliminares devem ser esclarecidas, como a distinção entre Frase e Enunciado e a distinção entre Significação e Sentido.

#### **4.4.1. Frase e Enunciado e Significação e Sentido (DUCROT, 1989)**

- Frase e Enunciado – o enunciado é uma das múltiplas realizações possíveis de uma frase. O enunciado é uma realidade empírica. É o que podemos observar quando escutamos alguém falar. A frase, pelo contrário, é uma entidade teórica, uma construção do lingüista que o serve para explicar a infinidade dos enunciados. O que significa que a frase é algo que não pode ser observado. Não são ouvidas e não são vistas. O que se vê e ouve são enunciados. Todo discurso

está constituído por uma sucessão de enunciados e cada um desses enunciados é a realização de uma frase;

- **Significação e Sentido** – significação é o valor semântico da frase e Sentido é o valor semântico do enunciado. Portanto, a frase tem uma significação e o enunciado tem um sentido. Isto é uma decisão arbitrária, terminológica e não pretende corresponder a todos os usos que se fazem geralmente das palavras Significação e Sentido. Entre essas duas entidades existe uma diferença de quantidade e de natureza. A significação consiste em um conjunto de instruções, de diretas que permitem interpretar os enunciados da frase. A significação da frase é uma espécie de modo de emprego que permite compreender o sentido dos enunciados. É essencialmente aberta, diz o que tem que ser feito para encontrar o sentido dos enunciados.

#### **4.4.2. Argumentação e *Topoi***

DUCROT (1999) afirma que “argumentar é, com efeito, segundo a concepção usual dessa atividade, apresentar de início uma afirmação, que ele pode admitir ou rejeitar, e pretender em seguida, no caso em que é admitida, que ela obrigue a aceitar uma certa conclusão (FARIA, 2002).

O valor argumentativo de uma palavra é por definição a orientação que essa palavra dá ao discurso (DUCROT, 1989). O emprego de uma palavra faz possível ou impossível uma continuação do discurso e o valor argumentativo dessa palavra é o conjunto dessas possibilidades ou impossibilidades de continuação discursiva que seu emprego determina. Em resumo, o valor argumentativo de uma palavra é o papel que ela pode desempenhar no discurso. Portanto, o valor argumentativo é o nível fundamental da descrição semântica.

De acordo com o conceito de *topos* desenvolvido por ANSCOMBRE & DUCROT (1983), vê-se que a argumentação de um texto não se relaciona mais aos enunciados na sua totalidade, mas aos elementos semânticos que constituem seu sentido, ou seja, há elementos que constituem o sentido de um texto.

#### 4.4.3. *Topoi* e Realidade de Mundo

Retomando as definições de DUCROT (1989), se chama denotação o aspecto objetivo e conotação os outros dois aspectos – subjetivo e intersubjetivo. Isto se chama concepção tradicional do sentido e o objetivo do autor é anular esta separação entre denotação e conotação. Segundo o autor, a linguagem habitual não tem uma parte objetiva e nem tão pouco os enunciados da língua dão acesso direto à realidade, pois não a descrevem diretamente. A maneira como a linguagem habitual descreve a realidade consiste em fazer dela o tema de um debate entre os indivíduos.

Seguindo AGATHA (2005), na Teoria da Argumentação, o *topos* é o pivô das relações complexas entre língua e discurso. Por essa razão, o objetivo é destacar a promoção do sentido dos enunciados e direcionar para sua interpretação. O sentido não se dá pela relação direta entre linguagem e mundo, mas especialmente pelos encadeamentos discursivos formulados – os quais apontam para um *destinatário*. Percebe-se, então, uma atitude deslocada da referência (no sentido tradicional) para as possibilidades de formulação discursiva, o que qualifica essa semântica como discursiva. O mundo da linguagem é que cria as referências, e não diretamente o mundo do objeto, o mundo da experiência objetiva/subjetiva. O fenômeno enunciativo passa a ser, antes de tudo, um exercício de produção de realidade(s). Pode-se dizer que a metáfora é a forma radical dessa criação. Nessa ótica, assim como o sujeito é visto como suporte de linguagem, também o mundo agora é suporte, e não o ponto de partida inevitável (CAREL, 1998 *apud* AGATHA, 2005).

#### 4.4.4. Propriedades dos *Topoi*

O *topos*, enquanto princípio argumentativo que subsidia a orientação a uma conclusão, é regido por três propriedades fundamentais: Universalidade, Generalidade e Gradualidade (DUCROT, 1988).

- **Universalidade:** Esta propriedade possui um caráter universal. Marca o fato de o *topos* ser partilhado por uma coletividade à qual pertençam pelo menos duas pessoas, em outras palavras, o “enunciador” e o “destinatário”;

- **Generalidade:** da Universalidade decorre a Generalidade. O *topos* é geral porque é válido tanto em situações de fala como em situações análogas. Como critério, analisa-se a decorrência de fatos habituais;
- **Gradualidade:** os *topoi* relacionam duas escalas, uma escala anterior P em relação a uma escala posterior Q. Por exemplo, quanto mais se sobe em uma escala, mais se desce na outra. Essas escalas são entendidas como a possibilidade de comparar o “mais” e o “menos”.

Particularmente, a noção de *topos* permite prever vários tipos de refutação da validade de um raciocínio conclusivo. Refutações que residem na força do argumento, sem questionamento quanto à validade de um argumento enquanto tal ou quanto à validade do *topos*.

A existência de um *topos* não depende da língua em si, mas de uma ideologia coletiva. Podem existir dois raciocínios que partem das mesmas premissas e utilizam os mesmos operadores argumentativos, chegando a conclusões contrárias, pela ação de *topoi* de ideologias opostas (DUCROT, 1989).

#### 4.5. Recortes do Texto

Segundo ORLANDI (1983), recorte é uma unidade discursiva. Por unidade discursiva entendem-se fragmentos correlacionados de linguagem e situação. Assim, um recorte é um fragmento de situação discursiva.

Os *topoi* podem ser encontrados num texto ou em parte de um texto. É possível identificá-los, não só num todo quanto nos recortes de seu discurso, em unidades de textos menores.

É nessa perspectiva que se pretende identificar os *topoi* nos textos pronunciados pelos usuários do Metrô Rio, com a finalidade de analisar a percepção destes quanto ao serviço oferecido.

#### 4.6. Considerações Finais

Neste capítulo, foi definido o conceito de percepção, assim como foram apresentadas técnicas para obtê-la, como a entrevista oral, o uso de questionários e o texto escrito.

Entre as técnicas compatíveis a este estudo, verificou-se que, de modo compatível ao uso do questionário, foi escolhida a Análise do Discurso para avaliar a parte dos textos que foram produzidos pelos usuários do serviço de transporte.

Quanto à Análise do Discurso, foram apresentadas suas abordagens, destacando da visão francesa a Teoria da Argumentação na Língua, como opção para esta pesquisa com a proposta de identificar o caráter argumentativo dos textos em análise.

Mediante este quadro, organizou-se uma metodologia que se baseia nos critérios discutidos nos capítulos anteriores e que serão realçados no próximo capítulo.

## CAPÍTULO 5

### PROCEDIMENTO PROPOSTO

Como visto nos capítulos 1 e 2, estabelecer a Qualidade de Serviço na área de transportes é uma tarefa muito complexa. Existem diversas definições de conceituação e ela é derivada e expressa por atributos e pelas respectivas variáveis, tornando o processo muito subjetivo. Além do que, este processo não dispõe de um método científico que satisfaça todos os quesitos e, em específico, o usuário de um determinado sistema no setor de transportes, já que a avaliação dos atributos que expressam a qualidade de um sistema está, na maioria das vezes, associada à incerteza de julgamento e de definições.

Mediante o exposto no capítulo 3, verificou-se a existência de um grande número de atributos e respectivas variáveis para expressar a QS pela ótica do usuário. O que elucidou o fato de que os gestores e técnicos da área de transportes não conhecem amplamente o usuário e suas necessidades e expectativas sobre o serviço utilizado.

Em vista disso, buscou-se desenvolver um procedimento metodológico, cujas estratégias escolhidas para esta pesquisa fossem fundamentadas neste estudo e nas características básicas de um Programa de Engenharia de Transportes defendidas nesta dissertação.

A Etapa 1 desta metodologia consiste em realizar a sistematização dos *topoi* observados, a partir da revisão bibliográfica sobre prática disponível para estabelecer a qualidade de serviço, rever e caracterizar os atributos e seus conceitos, partindo-se dos diversos elementos com a finalidade de obter um corpo, e ponderar críticas, concretizando uma análise que será chamada de Fonte A (item 3.4).

Com base em uma revisão na literatura e no levantamento de dados realizado semestralmente pelo Metrô Rio e em pesquisas que levam em conta o perfil e as opiniões de seus usuários, foi realizada a Etapa 2, que contempla quais segmentos percebem e expressam lingüística e distintamente a qualidade de serviço, como sexo, escolaridade, propósito, idade e renda (item 5.3).

Durante a Etapa 3, foi realizada a escolha da abordagem a ser empregada, tais como texto escrito, entrevista, questionário, ou a combinação deles, e a definição de seus elementos, como por exemplo, o tamanho da amostra, o tipo de questionário (capítulo 4 e itens 6.2 e 6.3) e sua aplicação (item 6.5).

A Etapa 4 compreende o planejamento e levantamento dos dados obtidos com a pesquisa e a apresentação dos resultados (item 6.8), como os atributos mais contemplados, a relação dos *topoi* observados neste levantamento e a análise crítica, concretizando a denominada Fonte B (capítulo 7).

A Etapa 5 (capítulo 7) consiste na realização da análise comparativa entre as duas fontes (Fonte A: prática disponível e Fonte B: derivada da consulta aos usuários). Esta análise será estabelecida pela comparação dos *topoi* obtidos através das narrativas e que expressam os atributos de estudo com os elementos obtidos com a revisão bibliográfica no item 3.4. Conseqüentemente, é realizada uma lista dos *topoi* observados e ressaltada a importância relativa dos diferentes atributos. Uma proposta é apresentada como técnica e prática disponível para o estabelecimento da qualidade de serviço, considerando o compromisso de apoiar a escolha de medidas e de tomadas de decisão e gerenciamento no setor de transportes (capítulo 8).

## 5.1. Fluxograma do Procedimento Metodológico

A metodologia desta dissertação foi estruturada conforme a Figura 5.1.

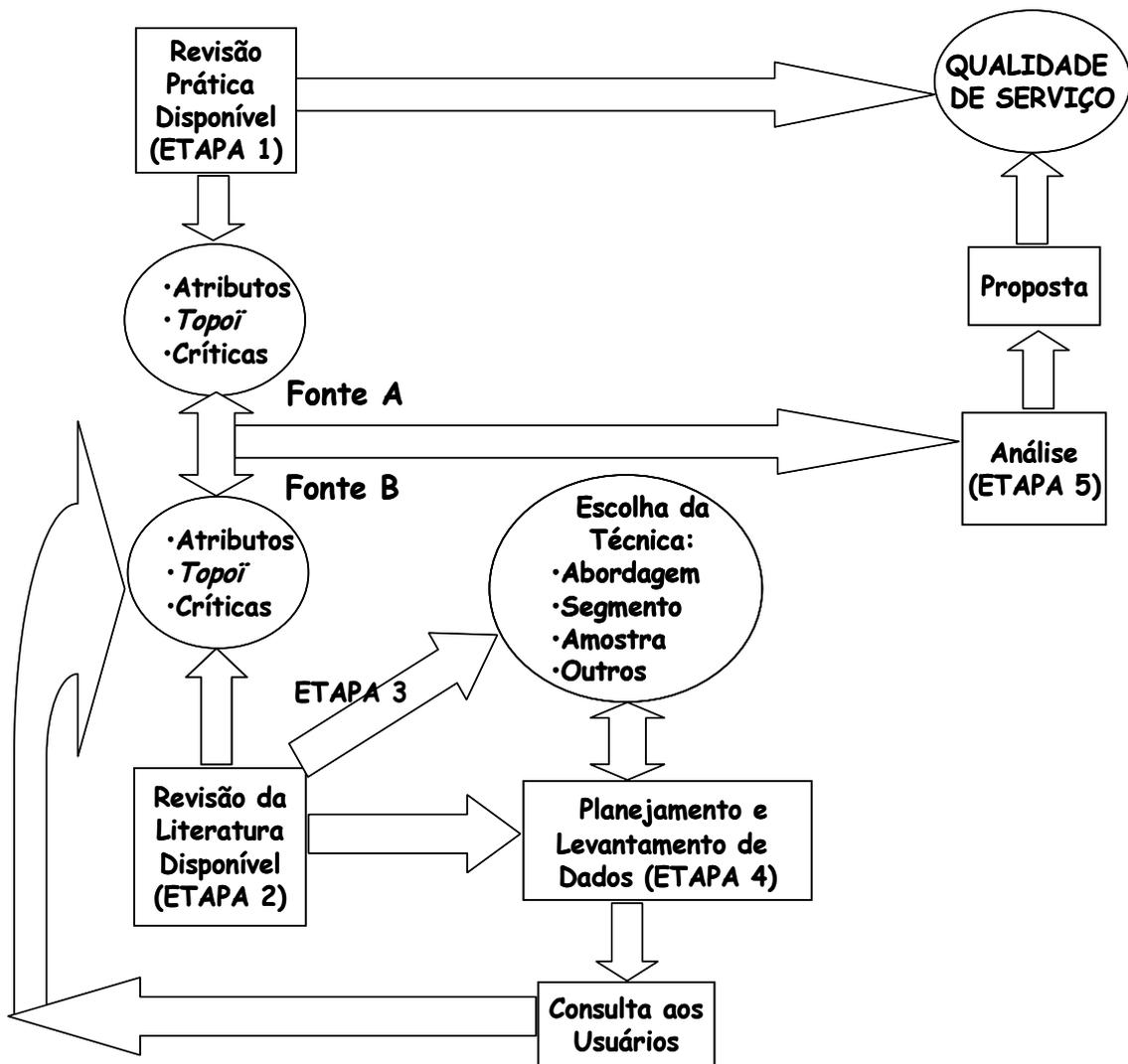


Figura 5.1 – Estrutura Metodológica

## **5.2. Etapa 1 (Revisão Bibliográfica, *Topoi*, Sistematização)**

A Etapa 1 objetiva sistematizar os *topoi* observados na literatura disponível, a partir de uma revisão bibliográfica, com relação à prática disponível, para estabelecer a qualidade de serviço, assim como rever e caracterizar os atributos e seus conceitos, partindo-se dos diversos elementos com a finalidade de obter um corpo e ponderar críticas, concretizando uma análise que será chamada de Fonte A.

## **5.3. Etapa 2 (Fonte de Dados)**

Com base em uma revisão direcionada especificamente a estudos e pesquisas que levam em conta o perfil e as opiniões de seus usuários, como a pesquisa realizada por TEIXEIRA E BARROS (2004), o estudo realizado por BANDEIRA *et al.* (2005) e o levantamento de dados realizado semestralmente pelo Metrô Rio, esta etapa foi realizada com vistas ao estabelecimento dos segmentos que percebem e expressam lingüística e distintamente a qualidade de serviço, como sexo, escolaridade, propósito, idade e renda.

### **5.3.1. TEIXEIRA E BARROS (2004)**

Neste artigo, analisou-se a percepção da mulher em relação ao sistema de transporte público operante na Região Metropolitana do Rio de Janeiro. Devido à participação da mulher nos diferentes ramos de atividades do setor produtivo e das mudanças no comportamento deste segmento, a mulher é vista como uma nova demanda que precisa que suas aspirações e necessidades específicas sejam atendidas em relação ao serviço de transporte público. A crescente inserção feminina no mercado de trabalho é comprovada ao se comparar as taxas de participação no mercado de trabalho nos últimos anos. As mulheres apresentam uma mobilidade diferente dos homens, uma vez que realizam mais viagens para exercer múltiplas funções diárias, como levar filhos à escola, ir trabalhar ou passar no supermercado na volta pra casa, entre outras.

Um outro item que reforça o fato desta demanda ser diferenciada em relação ao homem é a exigência da mulher em relação ao conforto e ao uso do sistema e a questões como o assédio no transporte público.

Este artigo mostra as diferenças significativas entre o sexo feminino e o sexo masculino em suas experiências, que incluem seus deslocamentos e a utilização dos diferentes meios de transportes. Com a intenção de conciliar o trabalho com suas outras atividades, as mulheres realizam mais viagens diárias, entretanto, mais curtas e em horários e itinerários distintos. Elas utilizam forma mais intensa o modo coletivo, mas, por outro lado, andam mais a pé.

Um importante aspecto entre essas diferenças é o horário em que as mulheres trabalham (mais sujeitas ao regime de meio-expediente) e realizam suas visitas sociais. Suas viagens se realizam mais freqüentemente fora do horário de pico e o medo da violência se reflete num maior número de viagens realizadas antes do escurecer.

Como resultado, pode-se concluir que as mulheres priorizam nas suas viagens atributos como rapidez, segurança e, em especial, conforto, e não estão satisfeitas com a qualidade geral do serviço atualmente prestado.

A opinião das usuárias sobre os modos de transportes utilizados foi bastante diversificada. Atributos como conforto, segurança e atendimento foram avaliados, ratificando o conceito de qualidade, que é um item subjetivo e pessoal. O que confirma a dificuldade de se definir a qualidade, devido a seu caráter intangível e multiforme.

### **5.3.2. BANDEIRA *et al.* (2005)**

O foco desse artigo é a avaliação de um serviço de transporte da cidade de Porto Alegre denominado *city-tour* ou Linha de Turismo. O *city-tour* é um serviço realizado em veículos *double-deck*, equipados com um sistema de áudio em três idiomas, câmera de segurança e um guia.

A justificativa para esta pesquisa foi o fato da indústria de turismo ser a que mais se expandiu nos últimos anos em todo o mundo. Entretanto, a participação do Brasil neste crescimento foi desproporcional ao seu tamanho. Contudo, Porto Alegre é a oitava cidade brasileira mais visitada atualmente.

Os autores destacam que, segundo a EMBRATUR, as maiores críticas apontadas pelos turistas que vistam a cidade são:

- Informação;
- Sinalização turística;
- Táxi;
- Segurança pública;
- Diversão noturna;
- Limpeza pública;
- Transporte urbano.

De posse dessas informações, os autores realizaram uma pesquisa, baseados na análise dos *gaps* da qualidade. A pesquisa foi feita com usuários do *city-tour* através de um questionário fechado, contendo os processos de avaliação da qualidade. Este questionário objetivava avaliar as expectativas e as percepções dos usuários em relação aos processos referentes ao serviço da Linha de Turismo.

Em relação aos processos, eles foram agrupados de acordo com as principais atividades do serviço e seus agentes envolvidos. Usando como critério o grau de prioridade entre eles, os autores geraram um escore com 21 processos arranjados por 9 macro-processos.

No questionário, os usuários do serviço eram convidados a assinalar 2 colunas, segundo uma escala de 5 pontos que variava de “péssima” a “excelente” respondendo às perguntas para cada processo apresentado. Enquanto uma coluna referia-se à expectativa em relação aos 21 processos, a segunda referia-se à satisfação encontrada após utilização do serviço.

Concluiu-se que as variáveis dos usuários como sexo, idade, escolaridade e cidade de origem não tendem a influenciar suas expectativas. Com relação à percepção do serviço oferecido, os usuários do sexo feminino apresentam maior grau de satisfação do que do sexo masculino. Já o grau de escolaridade dos usuários tende a ser inversamente proporcional ao seu grau de satisfação em relação ao serviço oferecido.

Notou-se também que a idade e a cidade de origem pouco influenciam a percepção do usuário em relação ao serviço utilizado, entretanto, esta última delimitou diferenças significativas em relação à limpeza do veículo.

Quanto à idade, os usuários demonstraram insatisfação em relação à velocidade no trajeto e ao nível de segurança. Os usuários com idade superior a 55 anos demonstraram baixo nível de satisfação.

Quanto à análise dos *gaps*, foi possível identificar os processos que apresentam deficiências de qualidade e merecem ser aperfeiçoados. Neste trabalho, foi analisado apenas o *gap* 5, que representa a diferença entre o serviço esperado e o serviço percebido pelo usuário.

Os processos que se encontravam com baixo grau de satisfação, indicando necessidade de melhoria eram:

- Presença de paradas durante o passeio;
- Serviço de reclamações e sugestões;
- Presença de posto de vendas de alimentos;
- Sanitários de qualidade.

Uma vez levantados os processos críticos, uma análise detalhada é realizada buscando identificar os principais fatores intervenientes no seu desempenho, bem como as ações que devem ser tomadas para alcançar as melhorias desejadas.

Os autores propõem alguns indicadores de desempenho para cada processo que devem ser monitorados, contribuindo para o gerenciamento do serviço. A sugestão é que a mensuração desses indicadores deve ocorrer periodicamente para que se possa atingir e manter a excelência da qualidade.

Os autores acreditam que para se oferecer um serviço de qualidade, devem-se conhecer os perfis e as preferências de seus usuários e ter como objetivo as necessidades e as expectativas dos mesmos.

### **5.3.3. Pesquisa Metrô Rio / Amostra Piloto (Junho, 2001)**

O Metrô Rio realiza duas vezes ao ano (março e novembro), através do IBOPE, uma pesquisa de opinião que é exigência do contrato de concessão. Nesta pesquisa, os usuários deste serviço avaliam os parâmetros pré-definidos pelo sistema com notas.

Em março de 2001, algumas notas foram inferiores à nota mínima estimada pelo contrato. Por essa razão. Em junho de 2001, através do Instituto GPP, foi realizada uma pesquisa de opinião que buscava redefinir os parâmetros de gestão para adaptar as metas e os compromissos do Metrô Rio com as expectativas do cliente em relação a seus serviços.

O objetivo principal desta pesquisa era verificar o entendimento dos usuários sobre os serviços oferecidos pelo Metrô Rio, de forma qualitativa e quantitativa.

O Metrô Rio opera através de uma concessão contratual e por isso seus indicadores contratuais devem obter médias (notas) sempre iguais ou superiores às estipuladas no acordo. Por conta disso, essas pesquisas são realizadas 2 vezes ao ano (março e novembro).

Os questionários da pesquisa piloto levavam em conta características que traçavam o perfil dos usuários, como horário da entrevista, sexo, idade, instrução, renda familiar e se o usuário do serviço exercia alguma atividade profissional.

Com a realização desta pesquisa piloto, pode-se perceber que as médias dos itens Segurança do Sistema (8,5) e Informação aos Usuários (8,1) não satisfaziam às notas estimadas pelo contrato: nota 9,0 para os dois itens.

No Item Segurança do Sistema, a nota baixa era justificada pela percepção que o usuário tinha do número de seguranças se movimentando nas estações estar menor e com pouca circulação. Nesta época, havia ocorrido uma mudança na distribuição do pessoal efetivo nas estações. Entre os funcionários, havia dois tipos de agentes (Operação e Segurança). Os Agentes de Operação, que possuíam uma função administrativa nas estações, deixaram de existir, passando suas atribuições para os Agentes de Segurança. A estes, além da segurança operacional, lhes foram atribuída a segurança da estação.

Com relação ao item Informações aos Usuários, alguns clientes afirmavam não escutar muito bem as informações transmitidas pelo motorista, como a parada das estações e o sentido da porta de desembarque. Além do que, a empresa não estava apresentando uma tecnologia moderna para envio de mensagens que, por sua vez, não eram padronizadas.

Em razão disso, algumas medidas foram tomadas com vistas a satisfazer o usuário, como:

- Aumentar a “sensação de segurança”, aumentando a circulação do efetivo;
- Divulgar aos clientes as novas atribuições dos seguranças;
- Implantar posto no CCT (Centro de Controle de Tráfego) de informação sonora para todas as estações;
- Melhorar a sonorização dos trens.

Outras questões fizeram parte das Linhas de Ação da empresa, a partir da pesquisa realizada pelo Instituto GPP. Houve um maior cuidado em relação ao Atendimento dos Empregados, com treinamentos para todos os funcionários da empresa.

As medidas tomadas neste sentido foram:

- Simpatia e Atenção;
- Facilitar o troco (bilheteiros);
- Priorizar informações sobre problemas na operação.

### **5.4. Etapa 3**

A Etapa 3 consiste na escolha da abordagem mais apropriada para este estudo. Após consulta à bibliografia especializada, estabeleceu-se como adequado o emprego da combinação de elementos como o texto escrito, a entrevista e o questionário. Em vista disso, foi necessário definir o tipo de questionário, o perfil e o tamanho da amostra.

Para realização desta etapa, mediante levantamento bibliográfico, foram definidos os atributos que iriam compor o questionário com a intenção de estabelecer a qualidade de serviço.

Este questionário destinou-se a coletar tanto dados específicos quanto gerais dos usuários do Metrô Rio de quatro estações diferentes (Central, Estácio, Saens Peña e Siqueira Campos) em três horários distintos (pico da manhã, entre-picos, pico da tarde) durante os dois dias da pesquisa.

#### **5.5. Etapa 4**

A Etapa 4 compreende o planejamento e levantamento dos dados obtidos através da pesquisa realizada em campo e a apresentação dos resultados, como os atributos mais contemplados, uma relação dos *topoi* observados neste levantamento concretizando a denominada Fonte B.

#### **5.6. Etapa 5**

A Etapa 5 consistiu na realização de uma análise comparativa entre as duas fontes (Fonte A: prática disponível e Fonte B: derivada da consulta aos usuários). Por conta disso, listou-se os *topoi* observados e foi evidenciada a importância relativa dos atributos abordados nesta pesquisa, através da consulta aos usuários.

Surge, então, a proposta de se aplicar a técnica disponível para se estabelecer a qualidade de serviço desejada, conciliando os interesses tanto dos usuários quanto dos gestores da área de transportes.

#### **5.7. Considerações Finais**

Neste capítulo, foram traçadas as etapas que estruturam esta pesquisa. Foi feita uma descrição acerca do procedimento metodológico que estruturou este trabalho, ressaltando as estratégias que o fundamentam, objetivando o planejamento e a realização do levantamento de dados pertinentes a esta pesquisa.

## CAPÍTULO 6

### PLANEJAMENTO E LEVANTAMENTO DE DADOS

Com a finalidade de identificar o ponto de vista do usuário em relação a várias estruturas, uma etapa de relevante importância foi a aplicação do questionário que representa uma ferramenta de forte contribuição quando obtém informações exatas acerca das percepções dos usuários sobre a Qualidade de Serviço, auxiliando o órgão gestor a tomar decisões mais acertadas para melhor servir e atender a sua demanda. Entretanto, é importante ressaltar que se o questionário for mal elaborado, ou representar de forma incoerente a opinião dos usuários, as decisões tomadas a partir dessas informações podem prejudicar o êxito da pesquisa e comprometer a operação do sistema em questão.

#### **6.1. Aspectos Gerais da Pesquisa**

Segundo MCDANIEL & GATES (2004), as entrevistas de interceptação em locais públicos são um método popular de levantamento que constitui cerca de um terço de todas as entrevistas pessoais. Esta abordagem de levantamento é relativamente simples, pois os usuários são interceptados em áreas públicas. Muitos empreendimentos não permitem entrevistas por parte de pesquisadores de marketing porque encaram a atividade como um aborrecimento desnecessário a seus clientes e usuários.

As entrevistas de interceptação são mais baratas, porque os entrevistados estão no ambiente do entrevistador. Os entrevistadores ocupam mais tempo com as entrevistas propriamente ditas do que procurando alguém para entrevistar.

Para MCDANIEL & GATES (2004), este tipo de entrevista oferece vantagens porque podem ser oferecidos aos entrevistados vários estímulos para medir suas reações e as

técnicas especiais de questionários podem ser utilizadas. Entretanto, podem ser associadas algumas desvantagens à pesquisa. Este não é o confortável ambiente doméstico. E também, os entrevistados podem se sentir pouco à vontade; eles podem ainda estar com pressa ou preocupados com várias distrações fora do controle do entrevistador. Esses fatores podem afetar a qualidade dos dados obtidos. Mesmo assim, a popularidade das entrevistas de interceptação e áreas públicas se mantém firme nos últimos anos.

O Metrô Rio facilitou a locomoção dos entrevistadores durante a pesquisa, minimizando assim os custos e permitiu o acesso em suas instalações, tornando-as disponíveis para a coleta de dados pertinente a este estudo e viabilizando a realização desta dissertação.

Dentre os pontos abordados na estrutura do questionário, destacam-se:

- A escala de valores utilizada para avaliação do grau de importância dos atributos;
- A análise direta do usuário frente à qualidade de serviço percebida e outra por análise de parâmetros (importância relativa e nota) de acordo com os dados individuais dos atributos;
- A percepção do usuário frente à qualidade do serviço utilizado pela análise de parâmetros (atribuição de notas) de acordo com as variáveis que expressam o serviço.

## **6.2. Modelo do Questionário Idealizado**

O questionário destinado aos usuários para a avaliação da percepção da qualidade de serviço oferecida pelo Metrô Rio segue o modelo ilustrado pela Figura 5.2.

Pesquisador, não se esqueça! Atributo é uma característica que está relacionada à qualidade do serviço que está sendo utilizado pelo usuário, neste caso, na sua viagem pelo Metrô-Rio.

- 1 – Quais são os atributos considerados importantes, que expressam a qualidade do serviço utilizado no Metrô?  
\_\_\_\_\_
- 2 – Dentre os atributos disponíveis (ver quadro abaixo), assinale com um X os que você considera como os mais importantes (P2).
- 3 – Dê uma nota de 0, a 10 para cada atributo assinalado (P3).
- 4 – A esses atributos, indique a sua ordem de preferência (1 para o mais importante e assim por diante) (P4).
- 5 – Que fatores expressam o que você considera relevante em cada um desses atributos? (P5)
- 6 – Dê uma nota (0, a 10) para a qualidade do serviço prestado:  
 pelo metrô nas viagens que costuma fazer  
 no interior do veículo  
 na estação  
 no acesso à estação

Atributos	Nota	Ordem	Fatores
P2	P3	P4	P5
<input type="checkbox"/> Acessibilidade	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	_____
<input type="checkbox"/> Conforto	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	_____
<input type="checkbox"/> Confiabilidade	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	_____
<input type="checkbox"/> Conveniência	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	_____
<input type="checkbox"/> Rapidez	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	_____
<input type="checkbox"/> Segurança	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	_____

- 7 – Sexo:  
 M  F
- 8 – Idade:  
 Menos de 16     16-24     25-34  
 35-49     50-64     acima de 65
- 9 – Renda familiar (em salários):  
 Até um     1, a 2     2, a 5     5, a 10  
 10, a 20     mais de 20     Sem rendimento
- 10 – Grau de Instrução:  
 1º grau     2º grau     Superior  
 Pós-graduação     Outros
- 11 – Local de Residência:  
 Zona Sul     Zona Norte     Barra/Recreio  
 Demais Bairros da Zona Oeste  
 Baixada Fluminense     Outros.  
 Especifique: \_\_\_\_\_
- 12 – Estação de Origem: \_\_\_\_\_  
 Estação de Destino: \_\_\_\_\_
- 13 – Frequência de Utilização do Serviço (por semana):  
 Diariamente     3, a 4 vezes     2, a 3 vezes  
 1 a 2 vezes     Esporadicamente
- 14 – Frequência de Utilização do Serviço (ao dia):  
 1 viagem     2 viagens     3, a 4 viagens  
 Mais de 4 viagens
- 15 – Em que Período do Dia? (Se necessário marcar mais de uma alternativa)  
 Manhã     Tarde     Noite
- 16 – Propósito da Viagem:  
 Trabalho     Estudo     Compras     Lazer  
 Saúde     Visita     Outros: \_\_\_\_\_
- 17 – Fez ou fará algum tipo de transbordo?  
 Não     Sim. Quantos? \_\_\_\_\_
- 18 – Veio (ou vai) de ônibus-expresso do Metrô?  
 Não     Sim.  
 Usava o metrô antes desse ônibus?  
 Não     Sim

Pesquisador: \_\_\_\_\_ Estação: \_\_\_\_\_ Dia: \_\_\_/\_\_\_/\_\_\_ Horário: \_\_\_:\_\_\_

**Figura 6.1 – Estrutura do Questionário Aplicado**

### **6.3. Sobre o Instrumento – Questionário**

O instrumento de coleta de dados é o documento através do qual as perguntas e questões são apresentadas aos respondentes e onde são registradas as respostas e os dados obtidos. Genericamente, chama-se instrumento de coleta de dados todos os possíveis formulários utilizados para relacionar dados a serem coletados e/ou registrar os dados coletados utilizando-se de qualquer das possíveis formas de administração – questionário, formulário para anotações, rol de tópicos a serem seguidos durante um a entrevista etc (MATTAR, 1997).

O instrumento de coleta de dados mais utilizado em pesquisa de marketing é o questionário (instrumento estruturado não disfarçado). Geralmente, um questionário é formado de cinco partes, segundo MATTAR (1997).

1. Dados de Identificação;
2. Solicitação para Cooperação;
3. Instruções para sua Utilização;
4. Perguntas, Questões e Formas de Registrar as Respostas;
5. Dados para Classificar Socioeconomicamente o Respondente.

Durante a construção do questionário utilizado nesta pesquisa, procurou-se empregar o maior cuidado ao seguir estas informações, com o objetivo de evitar erros considerados não amostrais, como questões dúbias, escalas incorretas, dúvidas quanto ao procedimento para preenchimento (MATTAR, 1997).

Inicialmente, foi aplicado um teste para verificar a compreensão dos respondentes – o grau de compreensão dos usuários – e identificar possíveis inconsistências. Segundo MATTAR (1997), o teste é tão importante para o aprimoramento de um instrumento de coleta de dados que nenhuma pesquisa deveria iniciar sem que o instrumento utilizado tivesse sido convenientemente testado.

Através do teste, observou-se que a linguagem empregada no questionário era clara, bem como sua forma de preenchimento.

O método da entrevista, segundo MATTAR (1997), é caracterizado pela existência de pessoas (entrevistadores) que farão a pergunta e anotarão as respostas do pesquisado

entrevistado. Neste estudo, foi utilizada a entrevista pessoal que consiste em o entrevistador e o entrevistado estar em contato pessoal para obtenção dos dados. A entrevista pessoal é o mais versátil método de comunicação, segundo sua aplicação, pois está baseada no contato pessoal, possibilitando que todas as dúvidas sejam imediata e devidamente esclarecidas. O contato pessoal permite que, em caso de dúvidas e em questões mais complexas, o entrevistador elabore a pergunta de outra forma, faça esclarecimentos e explicações não previstas para elucidá-las.

Uma das fases do processo do projeto do questionário diz respeito aos tipos de perguntas a serem utilizadas na pesquisa. O questionário utilizado neste estudo era composto por perguntas fechadas e abertas.

Segundo MCDANIEL & GATES (2004), uma pergunta fechada requer que os respondentes façam uma seleção entre uma lista de respostas. A grande vantagem da pergunta fechada é simplesmente a possibilidade de se evitar alguns problemas das perguntas abertas. Ler as respostas alternativas pode reavivar a memória da pessoa e proporcionar respostas realistas.

Segundo Bandeira *et al.* (2005), um questionário fechado visa a avaliar as expectativas e as percepções dos usuários em relação aos processos referentes a um serviço.

Em contraste, as perguntas abertas são aquelas nas quais os entrevistados podem responder com suas próprias palavras. O pesquisador não limita a escolha das respostas. Muitas vezes, as perguntas abertas requerem um estímulo da parte do entrevistador. *Estímulo* é um encorajamento por parte do entrevistado para o que o entrevistado desenvolva a resposta ou continue a discussão. Os estímulos ajudam a esclarecer o interesse, as atitudes e os sentimentos do entrevistado. As perguntas abertas oferecem muitas vantagens ao pesquisador, pois permitem aos respondentes apresentar suas reações gerais (MCDANIEL & GATES, 2004).

Uma outra vantagem das perguntas abertas é que o entrevistado responde com sua própria estrutura de referência. As respostas são dadas em linguagem simples. Uma análise dessas respostas, muitas vezes, lança uma luz adicional sobre as motivações ou atitudes por trás dos padrões de respostas fechadas.

Cada um dos grupos de perguntas – fechadas ou abertas – tem impacto sobre o projeto do questionário. De acordo com o tipo de dado solicitado e dependendo do interesse na quantificação ou qualificação dos dados solicitados, a pesquisa pode combinar ambos os grupos de perguntas (MATTAR, 1997).

Para realização desta pesquisa, o questionário constituiu-se, primeiramente, por uma parte introdutória, que apresentava a pesquisa, elucidando seu objetivo e esclarecendo o conceito de atributo para o entrevistado. A 1ª parte do questionário é composta de perguntas sobre a qualidade do serviço fornecido pelo Metrô Rio segundo a percepção e o ponto de vista do usuário. A 2ª parte compunha perguntas pertinentes ao perfil do usuário, com dados dos respondentes como forma de identificar os estratos da amostra. Nessa parte, os passageiros foram questionados de acordo com as seguintes variáveis de estratificação: idade, sexo, escolaridade, renda, residência, estação de origem e destino. Também foram feitas perguntas sobre a frequência de utilização do serviço e horário de uso habitual, assim como o propósito da viagem, a necessidade de fazer transferência e da utilização do ônibus-expresso oferecido pelo Metrô Rio.

#### **6.4. Processo de Medição**

O processo de medição consiste em associar números a um objeto, que, segundo uma regra estabelecida, passam a representar as quantidades de suas características ou atributos. Segundo este conceito, o que se mede não é o objeto em si, mas sim suas características e seus atributos (MATTAR, 1997).

Para MCDANIEL & GATES (2004), a mensuração é procedimento utilizado para designar números que refletem a quantidade de um atributo possuído por um evento, uma pessoa ou um objeto. Um pesquisador não mede o usuário, mas suas atitudes, sua renda, sua fidelidade, sua idade e outros fatores relevantes.

Um aspecto importante da mensuração para esses autores é o conceito de regras. Uma regra é um guia, um método ou um comando que guia o pesquisador ao que deve ser feito. Para medir um fenômeno, o pesquisador pode fazer uso de escalas de mensuração. Uma escala é um conjunto de símbolos ou números construído para ser designado por uma regra para indivíduos ou para seus comportamentos ou atitudes. A designação na

escala é baseada na posse pelo indivíduo daquilo que a escala deve medir (MCDANIEL & GATES, 2004).

Nesta pesquisa, foram utilizados dois tipos de escalas: Escala Nominal e Escala Ordinal. A escala nominal divide os dados em categorias. Isso implica que toda fração de dados se encaixa em uma única categoria e que todos os dados se encaixam em algum lugar na escala. Os números não podem ser ordenados, somados ou divididos. Eles são simplesmente rótulos ou número de identificação e nada mais (MCDANIEL & GATES, 2004).

A escala ordinal mantém as características de rotulação da escala nominal, mas não tem a capacidade de ordenar os dados. Os números ordinais são utilizados estritamente para indicar ordem de classificação. Os números não indicam quantidades absolutas e tampouco sugerem que os intervalos entre os números são iguais.

### **6.5. Aplicação do Questionário**

Os questionários foram aplicados em campo aos usuários de quatro estações do Metrô Rio. Durante a primeira semana, nos dias 01 e 02 de dezembro de 2005, foram pesquisadas três estações, Estácio, Saens Peña e Siqueira Campos em três horários distintos, pico da manhã, entre-picos e pico da tarde. Em cada estação, um pesquisador era responsável por aplicar os questionários.

Na segunda semana, nos dias 06 e 09 de dezembro de 2005, foi pesquisada a estação Central, obedecendo ao mesmo horário pesquisado na semana anterior.

Os horários pesquisados correspondem aos intervalos a seguir:

- Pico da Manhã – 07h00 às 09h00 h;
- Entre-Picos – 12:00 às 14:00 h;
- Pico da Tarde – 17:00 às 19:00 h.

O objetivo da escolha desses horários é o fato do pico ter um fluxo maior em relação ao intervalo intermediário para efeito de comparação.

As quatro estações foram escolhidas propositadamente com a finalidade de avaliar se os usuários possuem características diferentes quanto à localização de cada uma delas.

No total, foram entrevistados 478 usuários, sendo que apenas 472 questionários identificaram quanto ao sexo, portanto, foram 225 homens e 247 mulheres, correspondendo, respectivamente a 44,66% e 52,33%.

## **6.6. Objetivos das Perguntas**

Em relação ao objetivo de cada pergunta, segue um esboço da 1ª parte do questionário aplicado nesta pesquisa. Em primeiro lugar define-se o que se pretendia obter com a pergunta e, então, num segundo momento, cita-se como foi formulada a questão.

**Pergunta 1:** Esta era uma questão aberta na qual o usuário poderia demonstrar sua percepção, apontando quais atributos são mais importantes ao expressar a qualidade de serviço do Metrô Rio.

*Quais são os atributos considerados importantes, que expressam a qualidade do serviço utilizado no Metrô?*

**Pergunta 2:** Esta questão apresenta uma lista de atributos previamente estudados que determinam a qualidade de serviço. O usuário é convidado a destacar quais atributos ele julga mais importantes durante a utilização do serviço.

*Dentre os atributos disponíveis (ver quadro abaixo), assinale com um X os que você considera como os mais importantes (P2).*

**Pergunta 3:** Nesta questão, os atributos foram considerados de maneira independente. Esta pergunta permite dois tipos de análise, uma análise direta do usuário frente à qualidade de serviço percebida e uma análise de parâmetros – nota e importância relativa – de acordo com os dados individuais das variáveis recolhidos durante a pesquisa.

*Dê uma nota de 0 a 10 para cada atributo assinalado (P3).*

**Pergunta 4:** Nesta pergunta, mais uma vez, os atributos foram considerados e analisados de forma independente. O atributo considerado como o mais importante recebe a maior ponderação, enquanto que o menos importante recebe o menor peso.

*A esses atributos, indique a sua ordem de preferência (1 para o mais importante e assim por diante) (P4).*

**Pergunta 5:** Esta é a segunda pergunta aberta do questionário. Tende a descobrir quais variáveis expressam os atributos destacados pelo usuário, através de sua percepção. A intenção é verificar o que é semelhante e/ou divergente ao expressar um determinado atributo, no ponto de vista do usuário do serviço.

*Que fatores expressam o que você considera relevante em cada um desses atributos (P5)?*

**Pergunta 6:** Esta questão representa a identificação de uma nota global quanto ao serviço utilizado pelo usuário.

*Dê uma nota (0 a 10) para a qualidade do serviço prestado:*

pelo metrô nas viagens que costuma fazer

no interior do veículo

na estação

no acesso à estação

A 2ª parte do questionário objetivava estabelecer o perfil do usuário e suas características socioeconômicas.

No próximo capítulo, serão apresentados os resultados da coleta dos dados obtidos com este questionário, realçando a avaliação e o perfil dos usuários do Metrô Rio.

## 6.7. Apresentação dos Resultados

Analisando as quatro estações (Estácio, Central, Saens Peña e Siqueira Campos) globalmente, foi preenchido um total de 478 questionários. A seguir, serão apresentados globalmente os principais resultados obtidos com a pesquisa, que caracterizam o perfil dos usuários que utilizam o serviço oferecido pelo Metrô Rio. É importante ressaltar que o número de questionários pode variar para cada questão, de acordo com o número de entrevistados que a responderam. Por isso, a cada subitem, será apontado o número de questionários que foi levado em conta na análise.

### 6.7.1. Amostra

Dos 478 questionários preenchidos, 472 identificam o sexo dos usuários. Foi obtido um universo de 225 entrevistados do sexo masculino, o que corresponde a 47,66% da amostra estudada e 247 mulheres entrevistadas, correspondendo a 52,33% do total da amostra.

A Figura 6.2 ilustra o universo da amostra quanto ao sexo dos usuários.

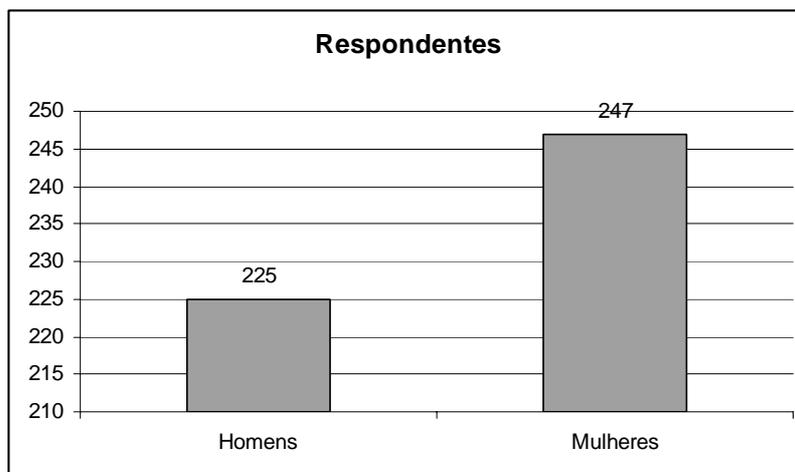
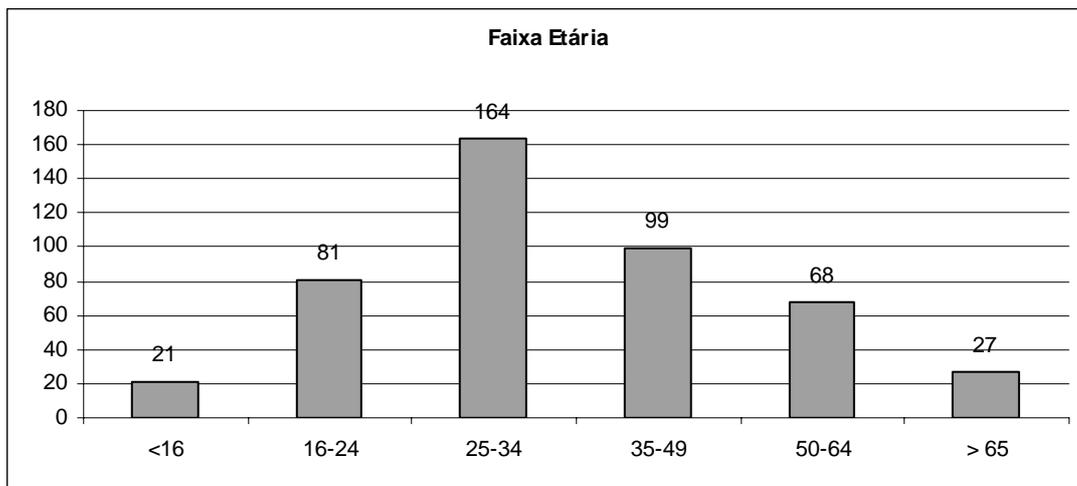


Figura 6.2 – Sexo dos Usuários

### 6.7.2. Faixa Etária

Do total de 460 questionários, a faixa etária predominante, com 35,65% dos usuários (164 entrevistados), é a de 25 a 34 anos, seguida pela faixa de 35 a 49, com 21,52% dos usuários (99 entrevistados).

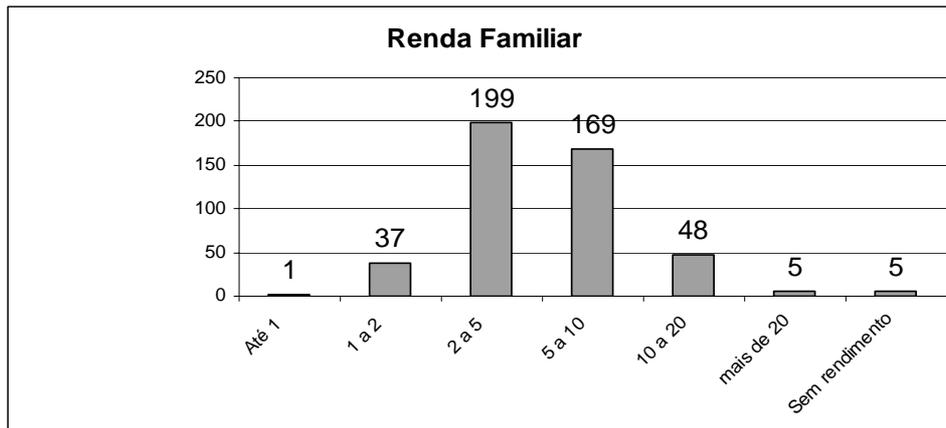
Estes resultados podem ser visualizados na Figura 6.3..



**Figura 6.3 – Faixa Etária dos Usuários**

### 6.7.3. Renda Familiar

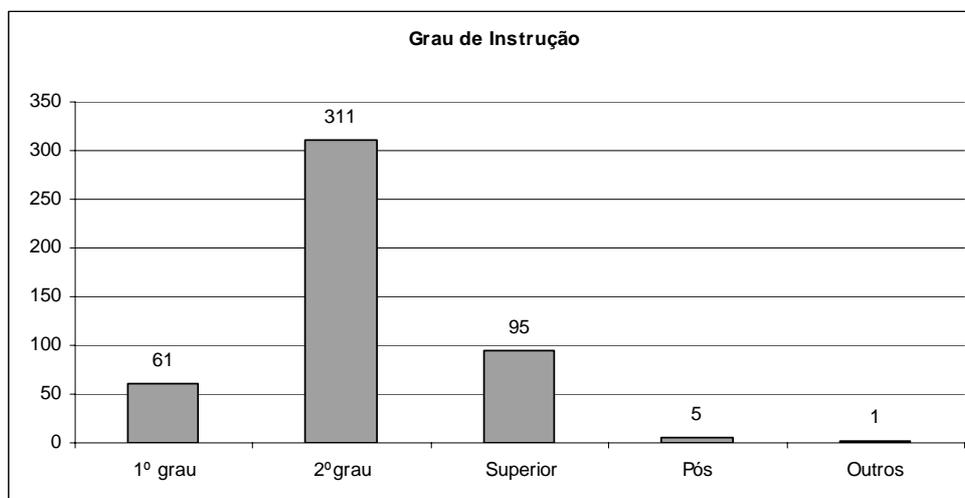
Em relação à renda familiar (em salários mínimos), na ocasião da entrevista, o salário mínimo era de R\$ 300,00, equivalente a US\$ 130,82 (WIKIPÉDIA, 2006f). Do total de 465 questionários, a faixa predominante, correspondendo a 42,79% dos usuários (199 entrevistados), é de 2 a 5 salários mínimos. Este quadro é ilustrado pela Figura 6.4.



**Figura 6.4 – Renda Familiar dos Usuários**

#### 6.7.4. Grau de Instrução

Dentre os 473 entrevistados, 65,75% dos usuários possuem 2º grau, o que corresponde a 311 entrevistados. A Figura 6.5 ilustra o perfil dos usuários em relação ao grau de instrução.

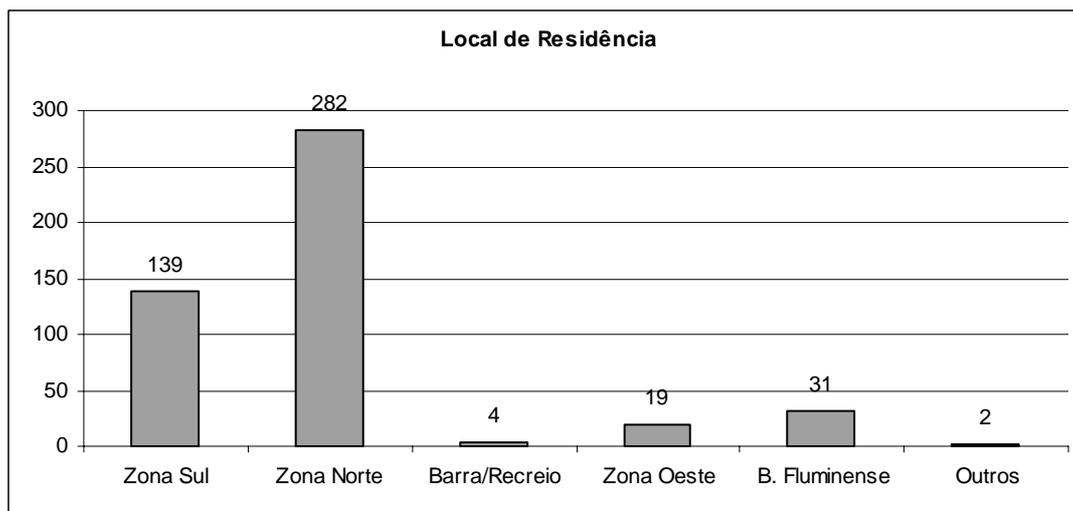


**Figura 6.5 – Grau de Instrução dos Usuários**

### 6.7.5. Local de Residência

Quanto ao local de residência dos entrevistados, de 477 questionários analisados, 59,11% (282 entrevistados) são moradores da zona norte e 29,14% (139 entrevistados) residem na zona sul.

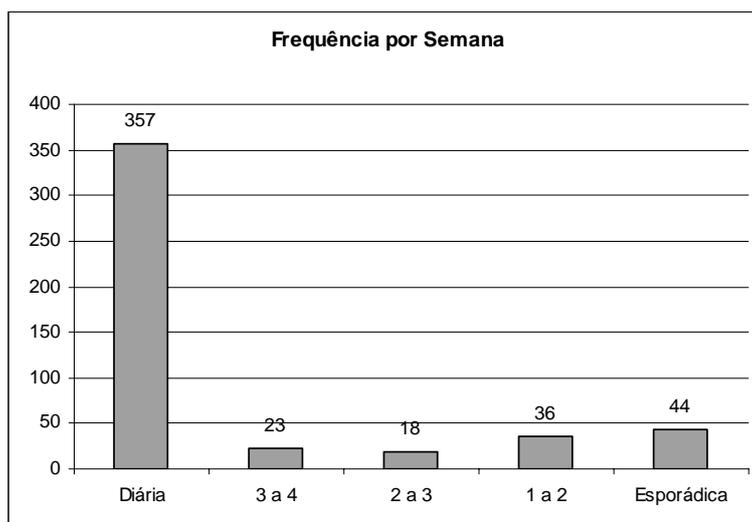
A Figura 6.6 ilustra a segmentação das localidades de moradia dispostas na pesquisa.



**Figura 6.6 – Local de Residência dos Usuários**

### 6.7.6. Frequência de Utilização por Semana

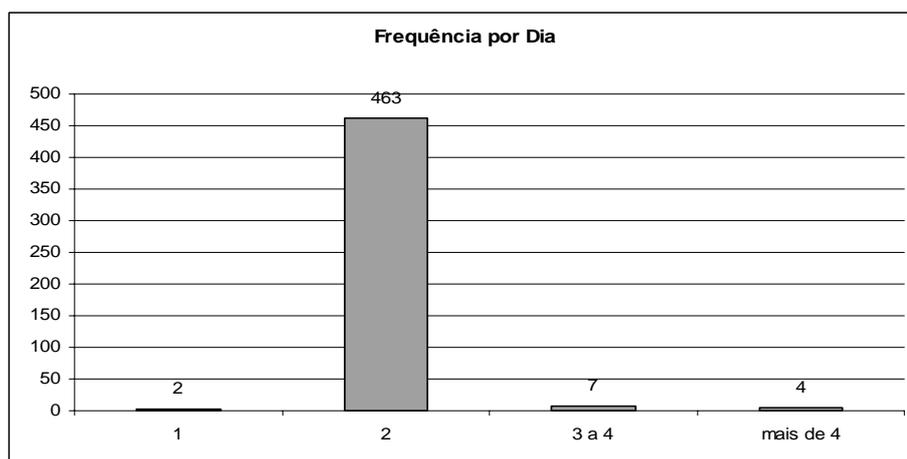
Em relação à frequência de utilização do Metrô Rio, dos 478 questionários analisados, 357 usuários (74,68% da amostra) utilizam o serviço diariamente. Na figura 6.7, pode-se observar estes dados.



**Figura 6.7 – Frequência de Utilização por Semana**

### 6.7.7. Frequência de Utilização por Dia

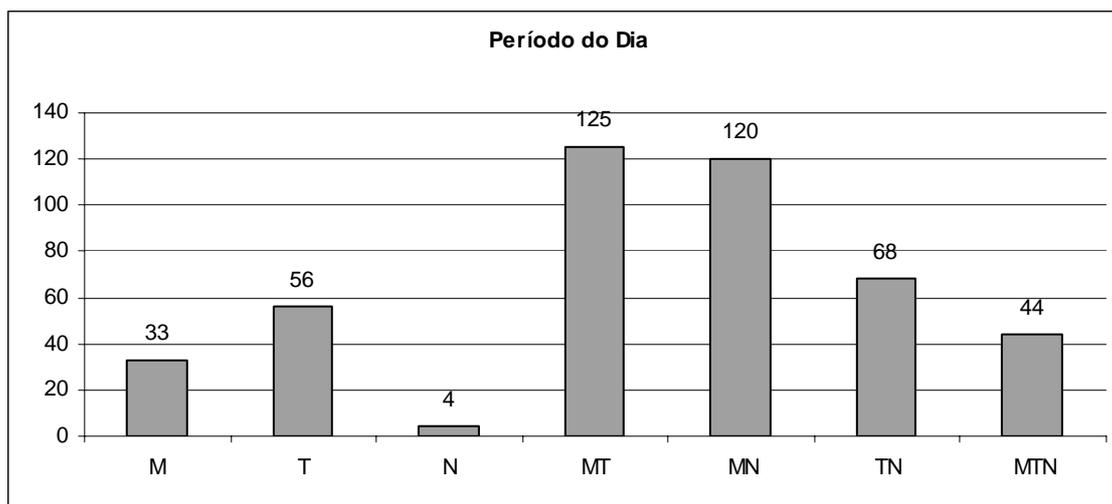
Em relação à frequência de utilização por dia, dos 476 questionários analisados, 463 usuários (97,26% da amostra) realizam 2 viagens ao dia. A figura 6.8 ilustra o quadro situacional.



**Figura 6.8 – Frequência de Utilização por Dia**

### 6.7.8. Período do Dia

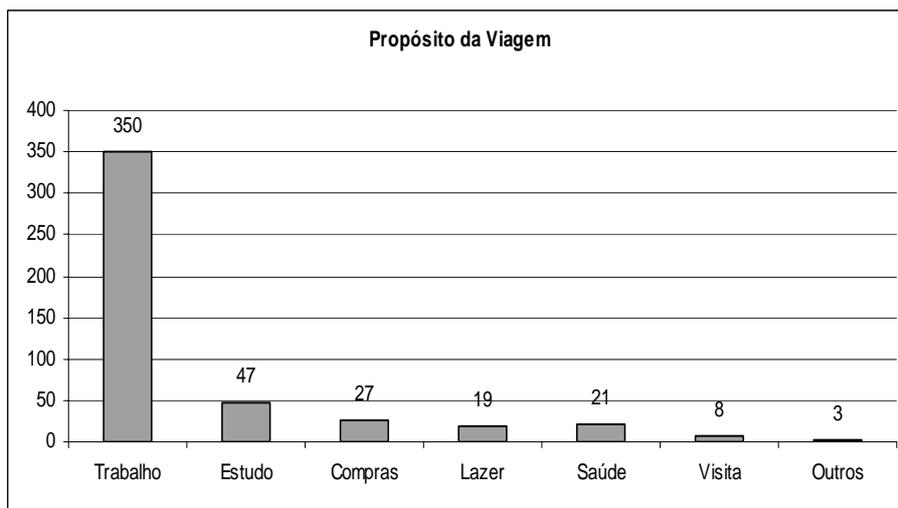
Em relação à predominância do período do dia que o serviço é utilizado, dos 450 questionários analisados neste estudo, 125 usuários (27,77% da amostra) utilizam o serviço na faixa “Manhã e Tarde” e 120 usuários (26,66% da amostra) utilizam o serviço na faixa “Manhã e Noite”. Esta situação pode ser observada na figura 6.9.



**Figura 6.9 – Utilização do Serviço por Período do Dia**

### 6.7.9. Propósito da Viagem

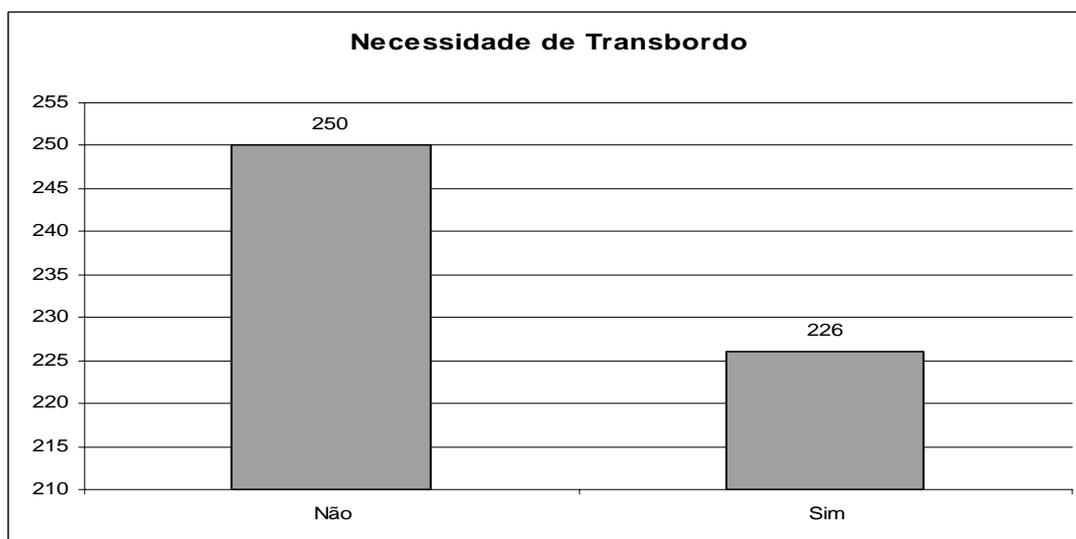
Quanto ao propósito da viagem dos usuários do Metrô Rio, dos 475 questionários analisados no estudo, 350 usuários (73,68% da amostra) têm como propósito da sua viagem o trabalho. Este quadro situacional é ilustrado pela Figura 6.10.



**Figura 6.10 – Propósito da Viagem dos Usuários**

### 6.7.10. Necessidade de Transbordo

Quando se perguntou aos usuários se eles teriam realizado ou se iriam realizar algum tipo de transbordo, do total de 475 questionários analisados, 226 entrevistados (47,57% da amostra) disseram que realizam este procedimento e 250 dos entrevistados (52,63% da amostra) disseram não ter esta necessidade, ou seja, realizam viagens diretas. Esta distribuição pode ser contemplada na Figura 6.11.

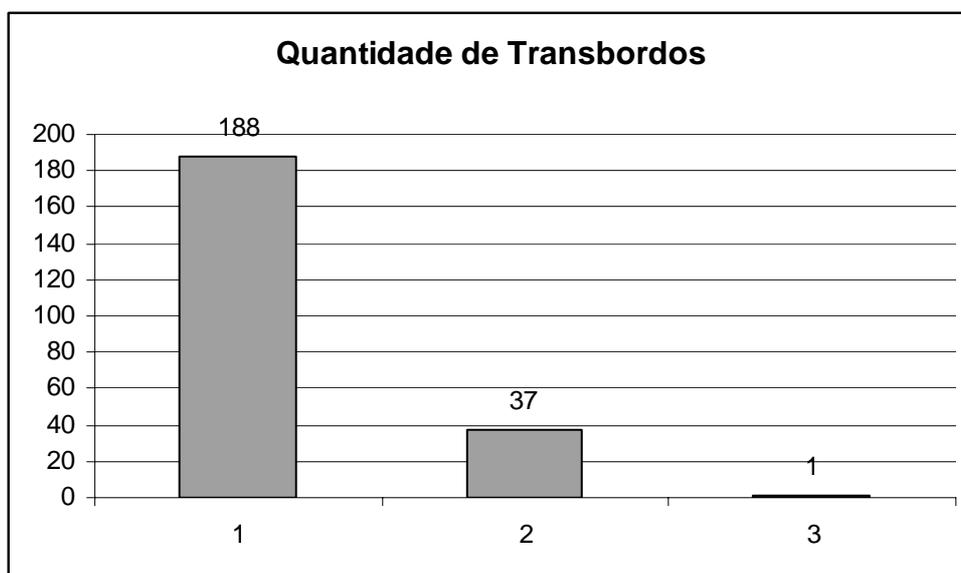


**Figura 6.11 – Necessidade de Transbordos**

### 6.7.11. Quantidade de Transbordos

Partindo deste número, 226 usuários, 83,18% da amostra (188 usuários) realizam o procedimento 1 vez (apenas uma transferência), 16,37% da amostra (37 usuários) realizam 2 vezes e apenas 1 usuário faz transbordo 3 vezes.

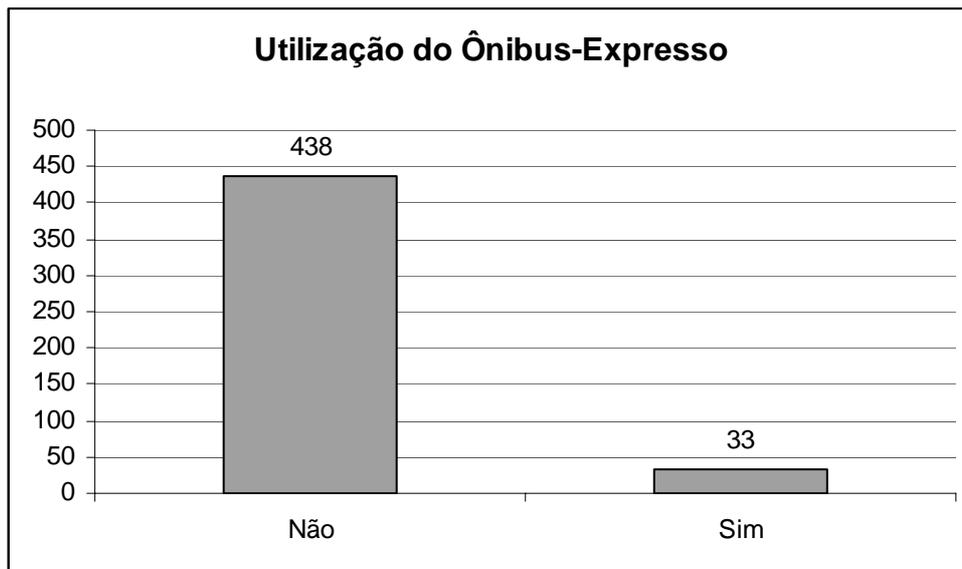
Estes dados podem ser observados na Figura 6.12.



**Figura 6.12 – Número de Transbordos Realizados pelos Usuários**

### 6.7.12. Utilização do Ônibus-Expresso

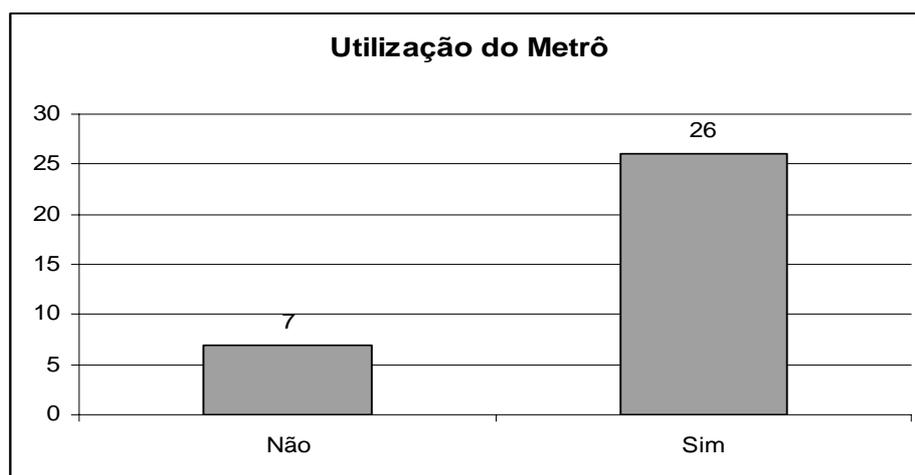
Quanto à utilização do ônibus-expresso, dos 471 questionários analisados, 438 entrevistados (92,99% da amostra) não usam este serviço. Apenas 33 usuários (7% da amostra) garantem utilizar o serviço oferecido pelo Metrô Rio. Na Figura 6.13, pode-se observar este quadro situacional.



**Figura 6.13 – Número de Usuários do Ônibus-Expresso**

### 6.7.13. Utilização do Metrô antes da Vigência do Ônibus-Expresso

Destes 33 usuários (7%) que utilizam o ônibus-expresso, apenas 7 deles (21,21%) não usavam o Metrô antes da inauguração deste serviço. Pode-se contemplar na Figura 6.14 estes números.



**Figura 6.14 – Utilização do Metrô antes da Inauguração do Ônibus-Expresso**

## 6.8. Avaliação dos Usuários

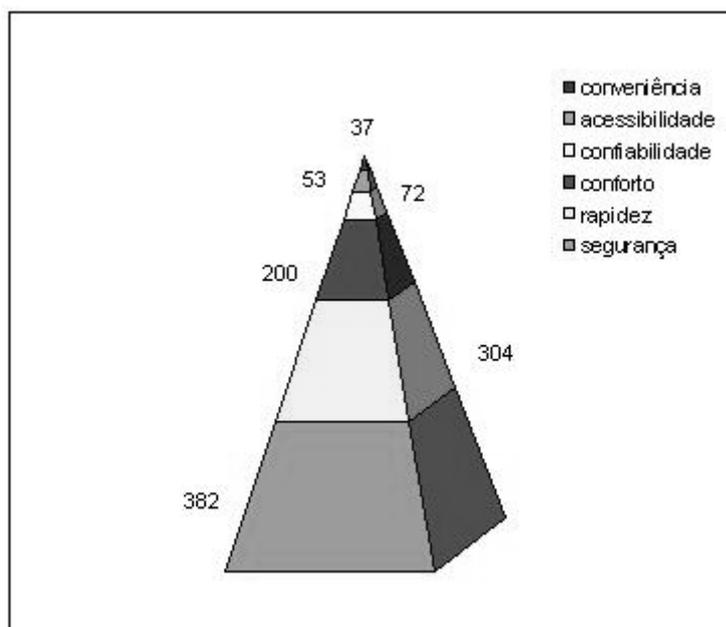
Neste item, serão destacados os principais resultados relacionados aos atributos da pesquisa que expressam a qualidade do serviço de transporte oferecido pelo Metrô Rio, na opinião dos usuários.

### 6.8.1. Importância dos Atributos

Dos 478 questionários preenchidos, 382 usuários (80,93% da amostra) elegeram “segurança” como um dos mais importantes, seguido por “rapidez” na opinião de 304 usuários, o que corresponde a 79,58% dos entrevistados.

Os atributos considerados menos importantes foram “conveniência”, para 37 usuários (7,83%), e “acessibilidade”, para 53 usuários (11,22%).

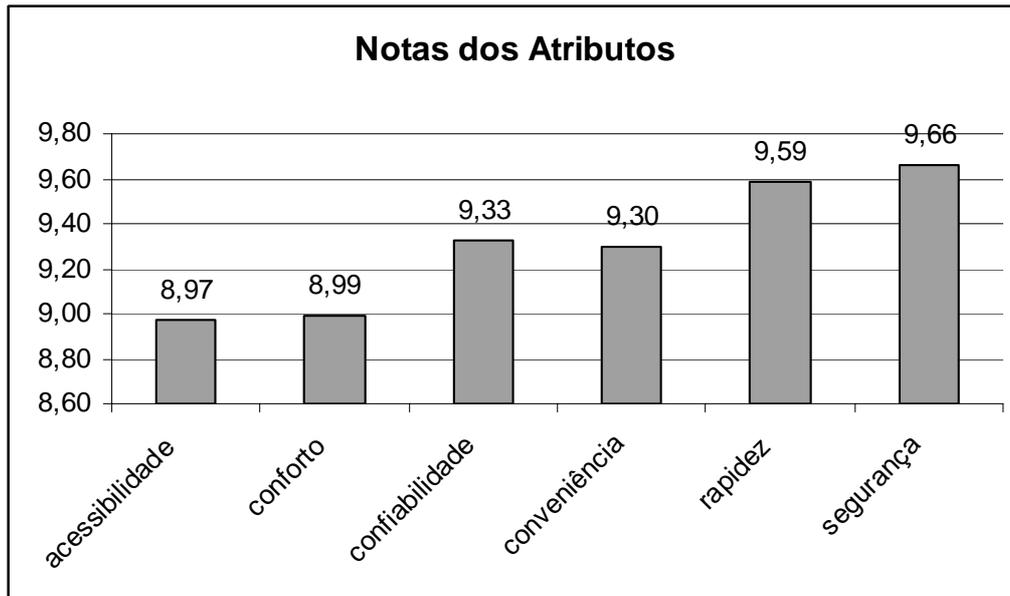
A Figura 6.15 ilustra a análise dos dados obtidos.



**Figura 6.15 – Importância dos Atributos pela Percepção dos Usuários**

### 6.8.2. Média das Notas dos Atributos

A média das notas atribuídas aos itens considerados mais importantes são 9,66 para “segurança” e 9,59 para “rapidez”. Estes números podem ser contemplados na Figura 6.16.

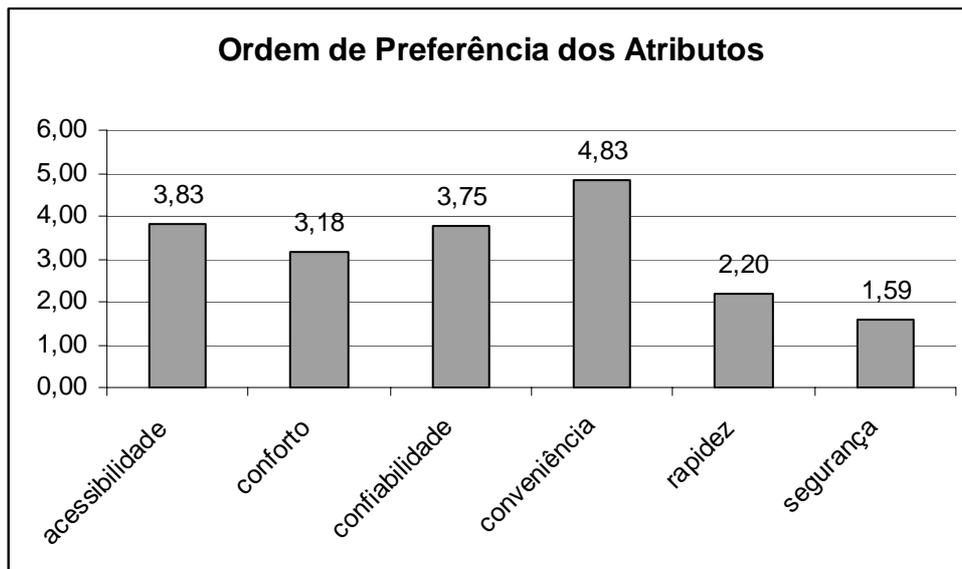


**Figura 6.16 – Média das Notas dos Atributos Obtidas pela Percepção dos Usuários**

### 6.8.3. Ordem dos Atributos

Quando se solicitou a ordenação dos atributos, dos seis sugeridos, os dois atributos mais importantes, confirmando a seleção espontânea, foram “segurança” (1º) e “rapidez” (2º), enquanto que os menos importantes foram “acessibilidade” (5º) e “conveniência” (6º).

A Figura 6.17 permite contemplar estes resultados, expressando as preferências dos usuários do serviço de transporte oferecido pelo Metrô Rio.

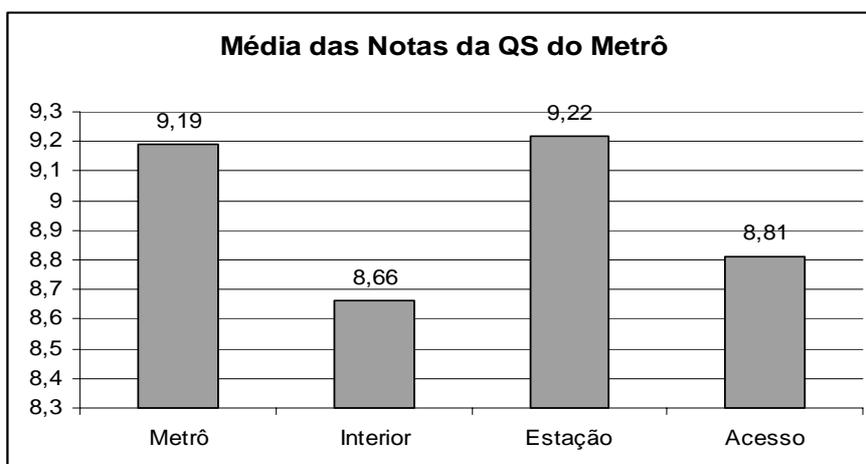


**Figura 6.17 – Ordem da Preferência dos Atributos na Visão dos Usuários**

#### 6.8.4. Média das Notas da Qualidade de Serviço do Metrô

Dos itens apresentados na Figura 6.18, constata-se que a média maior (9,22) foi para a qualidade do item “estação” e a média menor (8,66) foi para a qualidade do item “interior do veículo”.

O Metrô Rio, nas viagens que costuma proporcionar aos usuários do transporte público, recebeu a nota média 9,19.



**Figura 6.18 – Média das Notas da QS do Metrô**

### **6.8.5. Atributos Considerados pelos Usuários**

Neste item, foram listados os atributos considerados mais importantes ao expressar a qualidade de serviço do Metrô Rio na opinião dos usuários. Também foi registrada a incidência desses atributos.

Estes resultados foram obtidos com a pergunta 1 (Quais são os atributos considerados importantes, que expressam a qualidade do serviço utilizado no Metrô?) do questionário utilizado, que era uma pergunta aberta, pois objetivava alcançar o entendimento que o usuário tem sobre “atributo”. Vale a pena ressaltar que, antes do início da entrevista, o entrevistador deveria esclarecer à pessoa entrevistada a noção de atributo usada neste estudo. “Atributo é uma característica que está relacionada à qualidade do serviço que está sendo utilizado pelo usuário, neste caso, na sua viagem pelo Metrô Rio”.

Os entrevistados citaram 18 atributos distintos que merecem ser avaliados na definição da qualidade de serviço do Metrô.

Na Tabela 6.1, são apontados estes atributos e a frequência com que foram citados pelos usuários como importantes.

O atributo “rapidez” foi o mais recorrente, citado por 238 usuários, seguido por “segurança” que foi citado por 190 usuários. O atributo menos citado foi “escada rolante”, apenas um usuário o citou como mais importante (Mulher às 12h11min, estação Siqueira Campos).

A Tabela 6.1 expressa a necessidade de uma definição mais adequada para cada atributo e que facilite a compreensão do usuário, visto que as possibilidades listadas abaixo estão associadas aos atributos estudados nesta dissertação. Não foi considerado um critério para o ordenamento dos atributos listados, eles apenas foram agrupados de acordo com a semelhança de suas características. Por exemplo, “comodidade” e “conveniência”, “tratamento” e “educação”.

**Tabela 6.1 – Atributos Importantes Citados pelos Usuários**

	<b>ATRIBUTOS CONSIDERADOS</b>	<b>FREQÜÊNCIA</b>
1	conforto	82
2	limpeza	21
3	segurança	190
4	rapidez	238
5	ar condicionado	23
6	pontualidade	12
7	respeito aos deficientes	5
8	escada rolante	1
9	tranqüilidade	16
10	confiança	25
11	tratamento/educação	14
12	acesso	32
13	comodidade/conveniência	15
14	lojas	2
15	eficiência	7
16	ônibus expresso	3
17	preço	2
18	qualidade	3
		691

#### 6.8.6. Comparação da Média das Notas com Outras Pesquisas

Neste item, é realizada uma análise entre as notas médias dos atributos contemplados nesta dissertação com as informações obtidas através da contemplação de outras pesquisas.

**Tabela 6.2 – Aspectos Positivos do Metrô (TEIXEIRA *et al.*, 2004 e 2006)**

<b>Atributos</b>	<b>2004</b>	<b>2006</b>
Conforto	30%	13%
Segurança	9%	23%
Rapidez	31%	34%
Acessibilidade	7%	13%

As pesquisas realizadas por TEIXEIRA *et al.* (2004 e 2006) contemplam a opinião das mulheres sobre o sistema de transporte público. Como se pode observar na Tabela 6.2, houve uma queda considerável na satisfação do serviço operado pelo Metrô Rio em

relação ao atributo “conforto”. Por outro lado, houve uma melhoria significativa na qualidade expressa pelos atributos “segurança” e “acessibilidade”.

Uma outra pesquisa cujos resultados merecem ser realçados é a realizada pelo IBOPE em cumprimento ao contrato de concessão da operadora.

**Tabela 6.3 – Fator Mais Importante na Hora de Avaliar o Metrô Rio**

<b>Fatores</b>	<b>Sistema</b>	<b>Linha 1</b>	<b>Linha 2</b>
<b>Tempo de viagem</b>	23%	22%	26%
<b>Valor da tarifa</b>	21%	23%	16%
<b>Conforto</b>	20%	20%	20%
<b>Segurança acidentes</b>	11%	11%	9%
<b>Segurança assaltos</b>	11%	10%	12%
<b>Regularidade</b>	7%	7%	7%
<b>Distância das estações</b>	7%	6%	9%
<b>Não sabe/não opinou</b>	1%	1%	1%

Fonte: Pesquisa IBOPE Nov/06.

A Tabela 6.3 ilustra que os fatores considerados mais importantes na opinião do usuário são “tempo de viagem”, “preço” e “conforto”. O primeiro está relacionado ao atributo “rapidez” e junto com o atributo “conforto” são convergentes com os resultados desta dissertação. Já o fator “segurança” não foi considerado o mais importante, divergindo dos resultados disponíveis apresentados no item 6.8.3 (Ver Figura 6.17), apesar dos resultados serem relativamente próximos.

**Tabela 6.4 – Indicadores de Qualidade de Serviço [IQS] do Metrô Rio**

	<b>Fator</b>	<b>Linha 1</b>	<b>Linha 2</b>	<b>Contrato</b>		
1	Limpeza das estações	9,4	9,4	9	<b>IQS (L1)=</b>	<b>8,8</b>
2	Limpeza dos trens	9,3	9,1	8,5	<b>IQS (L2)=</b>	<b>8,5</b>
3	Comunicação visual	9,1	9,1	8,5		
4	Segurança	9	9	9	<b>IQS=</b>	<b>8,7</b>
5	Conservação das estações	9,2	9,2	8		
6	Conservações dos trens	9,2	9,1	8		
7	Atendimento dos empregados	9,1	8,9	8		
8	Tempo de viagem	9,1	8,8	8		
9	Tempo de espera nas plataformas	8,7	8,3	8		
10	Conforto	8	7,6	7,5		
11	Sonorização das estações	8,7	8,2	8		
12	Escada rolante	8,8	8,4	8		
13	Tempo de compra dos bilhetes	8,5	8,5	8		
14	Iluminação das estações	9,2	9,2	9		
15	Sonorização dos trens	8,8	8,5	8		
16	Informação aos usuários	9	8,8	9		
	<b>Qualidade dos serviços em geral (QS)</b>	<b>8,3</b>	<b>8</b>	8		

Fonte: Pesquisa IBOPE Nov/2006.

Em relação as médias apresentadas na Tabela 6.4, as notas se assemelham aos resultados obtidos nesta dissertação. De um modo geral, as notas são muito boas, já que são maiores que 8,0. Os fatores “limpeza” e “conservação” (variáveis que expressam o atributo “conforto”) e “segurança” foram itens que alcançaram as notas mais altas.e confirmam parte dos resultados apresentados no item 6.8.2 (Ver Figura 6.16).

## 6.9. Notas por Segmentos

Como visto nos itens 6.8.1 e 6.8.2, 80,93% da amostra elegeram “segurança” e “rapidez” como os atributos mais importantes na opinião do usuário e “conveniência” como o menos importante.

No geral, a média das notas atribuídas a estes itens são respectivamente 9,66; 9,59 e 9,3. Entretanto, neste item, o objetivo é apontar as médias das notas dos atributos por cada segmento da amostra pesquisada com a finalidade de realçar as diferenças de comportamento do usuário. A intenção é identificar quem são os usuários mais críticos – que correspondem às notas mais baixas – e os mais tolerantes – que correspondem às notas mais altas.

A seguir, serão apresentados os principais resultados e as médias das notas atribuídas pelos 5 diferentes segmentos da amostra: sexo, idade, renda, escolaridade e moradia.

### 6.9.1. Sexo

**Tabela 6.4 – Média das Notas dos Atributos por Sexo**

	Acessibilidade	Confiabilidade	Conforto	Conveniência	Rapidez	Segurança
Homens	9,2	9,4	8,6	9,8	9,7	9,8
Mulheres	9,5	9,5	8,9	9,5	9,6	9,7

A questão do gênero deve ser estudada quando se trata do sistema de transportes, visto que pesquisas recentes apontam que existem diferenças significativas entre mulheres e homens em suas experiências diárias de viagens, incluindo seus deslocamentos e a utilização dos diferentes modos de transportes. Destaca-se entre essas diferenças o acesso ao transporte particular, as formas utilizadas para realizar viagens regulares de mesma distância para o trabalho, os tipos de empregos, as responsabilidades no cuidado com crianças e idosos, as atitudes em relação ao transporte público e particular etc. Estes fatores justificam o comportamento diferenciado, pois estão relacionados à utilização do transporte público (DfT, 2000 *apud* TEIXEIRA *et al.*, 2004). Tal comportamento diferenciado explica a heterogeneidade das notas atribuídas em cada segmento.

Pela Tabela 6.3, ao pontuar os atributos votados como os mais importantes nesta pesquisa, segurança e rapidez respectivamente, os homens mantiveram uma mesma média em relação a todos os atributos e as mulheres, no caso do conforto, baixaram suas notas. De acordo, com pesquisas já realizadas, o atributo mais importante na opinião das mulheres é o conforto. Em uma rápida análise, pode parecer que os homens esperam uma maior qualidade de serviço pela variação de suas notas.

No que diz respeito à segurança, muitos fatores reforçam o caráter exigente da mulher, como por exemplo, o medo. Segundo LOUKAITOU-SIDERIS (2006, *apud* TEIXEIRA *et al.*, 2004), as mulheres evitam, mais do que os homens, viagens a pé depois do anoitecer, assim como elas vêm os centros da cidade e os serviços de transporte público como perigosos.

Por outro lado, as mulheres têm uma necessidade de mobilidade diferenciada, fazendo viagens menores e com itinerários e horários distintos para conciliar o trabalho com outras atividades.

Para HEILER *et al.* (1997 *apud* TEIXEIRA *et al.*, 2004), a qualidade de vida na cidade influencia e marca fortemente o cotidiano de seus habitantes e em particular das mulheres, que assumem freqüentemente uma dupla jornada de trabalho, o que lhes torna ainda mais dependentes da qualidade de serviços urbanos e das escolhas feitas em termos de transportes e meio ambiente. Em razão disso, as mulheres são comprovadamente usuárias mais exigentes do que os homens, reiterando o que foi verificado na tabela 6.4.

Outra pesquisa que reforça este quadro é a realizada por MILNE (2003 *apud* Teixeira *et al.*, 2004), a qual ressalta a flexibilidade das mulheres na questão ambiental. A mulher com suas especificidades de mobilidade e preocupação ambiental pode ter um papel fundamental ao influenciar a implantação de políticas de transporte indutoras de menor impacto ambiental. Diversos estudos apontam a relação de gênero como preponderante para uma melhor qualidade de serviço.

## 6.9.2. Idade

**Tabela 6.5 – Média das Notas dos Atributos por Faixa Etária**

	Acessibilidade	Confiabilidade	Conforto	Conveniência	Rapidez	Segurança
< 16		9,0	9,3		9,6	9,4
16 – 24	9,5	10,0	8,5	10,0	9,6	9,9
25 – 34	9,6	9,4	8,9	9,8	9,7	9,8
35 – 49	9,1	9,3	8,5	9,4	9,7	9,8
50 – 64	8,8	9,4	9,0	9,7	9,6	9,6
> 65	10,0	9,3	8,8	10,0	9,3	9,4

De acordo com a Tabela 6.5, os usuários entre 50 e 64 anos atribuíram notas mais baixas para o atributo “acessibilidade”. Pode ser que o sistema de transportes não esteja adaptado a esses usuários, por outro lado, acima de 65 este rigor não foi observado. Faltam pisos rebaixados nos veículos, degraus nivelados, rampas de acesso, elevadores e atendimento específico para os usuários desta faixa etária, entre outras importantes características (ver capítulo 7 – Classe: Idosos, Deficientes, Gestantes e Crianças).

As pessoas nesta faixa etária já não têm tanta disposição para caminhadas e acesso a rampas e, deve-se ressaltar que, a caminhada é uma forma de deslocamento freqüentemente negligenciada por planejadores. É o mais simples e barato meio de transporte humano, ainda que o ato de caminhar seja considerado muitas vezes como apenas um complemento aos demais modos de transporte e muitas vezes não considerado como parte de uma viagem completa (MAGALHÃES *et al.*, 2004 *apud* TEIXEIRA *et al.*, 2004).

Segundo KEEGAN & O’MAHONEY (2003 *apud* TEIXEIRA *et al.*, 2004), as viagens realizadas a pé são freqüentemente tratadas em um segundo plano – de forma tardia – e levadas menos em consideração do que as realizadas pelos modos motorizados.

Já no quesito “segurança”, os usuários que atribuíram notas mais baixas compreendem os idosos e os adolescentes.

Na faixa etária acima de 65 anos, os entrevistados foram mais generosos quanto à acessibilidade e à conveniência. A possibilidade é que isso se dê devido ao privilégio

que eles têm no sistema. É a questão da prioridade sobre os outros usuários. Por outro lado, em relação à rapidez e ao conforto, pontuaram notas menores. O que pode ser explicado pela sensação de confinamento e de querer sair logo de dentro do vagão.

Segundo CHAPPELL (1998 *apud* TEIXEIRA *et al.* 2004), o uso do transporte público é afetado pelos aspectos de segurança e proteção. Pesquisas americanas revelaram que a segurança pessoal tem influência significativa nos padrões de viagem, retirando do transporte público aqueles usuários que possuem alternativas, como o automóvel particular. Revelaram também que o medo do crime é mais acentuado nas estações e pontos de parada do que nas ruas, visto que os usuários se sentem confinados.

### 6.9.3. Renda

Segundo GOMIDE (2003), existe uma associação estreita entre mobilidade e renda, ou seja: a renda familiar é o principal determinante da mobilidade urbana. As pesquisas de Origem e Destino realizadas em 1997 para a Região Metropolitana de São Paulo mostram que os índices médios de mobilidade urbana (número de viagens/dia por habitante) crescem de acordo com a renda.

**Tabela 6.6 – Média das Notas dos Atributos por Faixa de Renda**

	Acessibilidade	Confiabilidade	Conforto	Conveniência	Rapidez	Segurança
Até 1					10,0	10,0
1 a 2	9,3	9,2	8,7	9,5	9,8	9,6
2 a 5	9,1	9,4	8,6	9,8	9,8	9,7
5 a 10	9,5	9,4	9,0	9,8	9,6	9,7
10 a 20	9,0	9,6	9,0	10,0	9,4	9,7
+ de 20		10,0		8,0	9,5	10,0
S/renda	10,0	10,0	8,5		9,5	10,0

Considerando que se tem apenas um respondente para a faixa “até um salário” e 5 respondentes tanto para a faixa “mais de 20 salários” quanto para “sem renda” (item 6.4) e que estes números não são significativos, pode-se observar na Tabela 6.6 que, conforme aumenta a renda do usuário, as médias são inversamente proporcionais (mais

baixas), o que pode se dar por conta dos interesses das classes, como por exemplo, para “acessibilidade” e “rapidez”. Talvez isso se dê em razão de que esses usuários preferam a opção carro particular em vez do transporte público, já que possuem renda mais elevada que os demais.

De um modo geral, para os usuários, rapidez não é o tempo do percurso da origem ao destino que um meio de transporte se propõe a realizar, mas sim o tempo total gasto na viagem. Em outras palavras, rápido é o porta-a-porta, o tempo de viagem total despendido entre casa-trabalho-casa. Neste caso, o valor do tempo é muito importante, pois tempo representa dinheiro e o tempo perdido com transporte e um tempo perdido de produção.

Segundo CNT 2002 (*apud* TEIXEIRA, 2006), o tempo gasto nos deslocamentos casa/trabalho/casa, quando se torna excessivo, provoca perda de produtividade para as pessoas. Um tempo de viagem superior a 40 minutos causa redução na produtividade e, para elucidar, cada hora diária em congestionamento em uma vida laboral de 35 anos representa 1 ano de vida perdida em congestionamento.

Através de uma análise de tendência, as notas são maiores na proporção que aumenta o poder aquisitivo, em relação aos atributos confiabilidade, conforto, conveniência e segurança, possivelmente como reconhecimento da qualidade do serviço que está sendo utilizado, pois para o usuário com renda mais elevada, a percepção é que a qualidade do serviço é boa e que as deficiências existentes são do próprio sistema. O usuário com maior renda realiza viagens mais curtas dentro do expediente e não é tão dependente do transporte público para se locomover para ir ao trabalho e voltar para casa.

Estas diferenças no uso dos modos de transporte e no padrão das viagens estão relacionadas à diferença de acesso e em outras relações de gênero como as fontes de recursos econômicos, sociais e temporais (TURNER E GRIECO, 2000 *apud* TEIXEIRA *et al.*, 2004).

#### 6.9.4. Instrução

**Tabela 6.7 – Média das Notas dos Atributos por Grau de Instrução**

	Acessibilidade	Confiabilidade	Conforto	Conveniência	Rapidez	Segurança
1º grau	9,3	9,2	8,9	9,6	9,9	9,7
2º grau	9,5	9,5	8,6	9,9	9,6	9,7
Superior	8,9	9,4	9,0	9,5	9,7	9,8
Pós		10,0	9,0	9,0	9,5	9,0
Outros					9,0	

Ao se observar a Tabela 6.7, em relação à segurança, os usuários com pós-graduação distribuíram notas mais baixas do que os respondentes com 1º e 2º graus, entretanto, foram mais tolerantes em relação à confiabilidade e ao conforto do serviço.

Como visto no item 6.7.4, os respondentes predominantes neste segmento tinham 2º grau. Neste caso, deram notas altas para acessibilidade e conveniência. Este último atributo foi votado como menos importante nesta pesquisa. Por outro lado, atribuíram notas menores para segurança e conforto.

Esta questão de relacionar o grau de instrução às pesquisas de opinião foi estudada por STRAMBI E VAN DE BILT (2001 *apud* TEIXEIRA *et al.*, 2004), que fazem uma análise abordando as especificidades da mobilidade entre homens e mulheres engajados no mercado de trabalho, identificam em viagens individuais diárias, fatores relevantes que caracterizam diferenças significativas na mobilidade de cada gênero. Essas diferenças encontram-se relacionadas a variáveis sócio-demográficas e econômicas e ainda em alguns grupos da população que estão passando por mudanças, como idade avançada e melhoria no nível educacional dentre outras.

### 6.9.5. Residência

**Tabela 6.8 – Média das Notas dos Atributos por Local de Residência**

	Acessibilidade	Confiabilidade	Conforto	Conveniência	Rapidez	Segurança
Zona Sul	9,8	9,9	8,8	10,0	9,6	9,9
Zona Norte	9,2	9,2	8,7	9,7	9,7	9,7
Barra/Recreio			10,0		10,0	9,5
Zona Oeste	9,0	9,3	9,0	10,0	9,9	9,6
Baixada	8,0	9,7	9,1	9,0	9,4	9,3
Outros					10,0	10,0

A maioria dos respondentes desta pesquisa (59,11% - ver item 6.7.5) são moradores da zona norte e distribuíram notas mais baixas para a confiabilidade e para o conforto do serviço.

Já os moradores da Baixada pontuaram notas mais baixas para 4 atributos da pesquisa: acessibilidade, conveniência, rapidez e segurança. Os moradores da zona sul deram notas altas para acessibilidade, confiabilidade, conveniência e segurança.

Segundo o BANCO MUNDIAL (1999, *apud* TEIXEIRA ET AL., 2004), nas áreas urbanas dos países em desenvolvimento, o transporte público é geralmente insatisfatório nas rotas não-radiais e fora do horário de pico, onde exatamente as mulheres dependem mais desse tipo de transporte do que os homens. A combinação da realização de multitarefas, de serviços de transporte público deficientes e do menor acesso aos veículos, limita o tempo disponível das usuárias para a realização de outras atividades.

No geral, pode-se observar que todos os segmentos da amostra em relação ao atributo “conforto” pontuaram médias mais baixas do que para os demais atributos. Nos gráficos ilustrativos das tabelas 6.4 a 6.8, ao se fazer histogramas pela ferramenta do Excel, a forma da linha de tendência é a mesma. Ou seja, o resultado é a mesma trajetória para pontos máximos e mínimos – picos e vales. Cabe ressaltar que a linha de tendência é polinomial já que existem vários atributos que influenciam no resultado desses dados (Anexo 4).

Vale ressaltar que os resultados apresentados foram estudados seguindo uma análise de tendência e não se apoiaram em técnicas estatísticas que pudessem embasar apropriadamente as informações obtidas.

#### **6.10. Considerações Finais**

Neste capítulo, apresentou-se a ferramenta que oferece forte contribuição na obtenção de informações exatas sobre a percepção de quem usa um serviço, o questionário, utilizada nesta pesquisa.

A aplicação deste questionário visava à seleção de dados que levassem em consideração a carência da literatura e as dificuldades encontradas em métodos tradicionais para tratar a qualidade de serviço com a participação dos usuários durante sua avaliação.

Também foram apresentados os dados globais desta pesquisa e os resultados mais relevantes. A partir da análise dos dados obtidos, foram destacados os atributos mais importantes na opinião dos usuários que expressam a qualidade do serviço das quatro estações pesquisadas do Metrô Rio, considerando as percepções mensuradas.

Com vistas à identificação dos pontos semelhantes e das diferenças na percepção dos usuários do Metrô Rio e nos fatores que são decisivos ao esboçar a qualidade de serviço de um transporte público, a Análise do Discurso, através da Teoria da Argumentação na Língua – Teoria dos *Topoi*, foi aplicada nas narrativas obtidas com a pergunta 5 do questionário utilizado e esta análise será realçada no próximo capítulo.

## CAPÍTULO 7

### IDENTIFICAÇÃO E ANÁLISE DOS *TOPOÏ*

Neste capítulo, foram analisadas as narrativas realizadas pelos usuários nas entrevistas. Todas as narrativas coletadas nos questionários foram tabuladas, utilizando-se o programa Excel, versão 2003, inclusive os *topoi*, que foram codificados conforme mencionado no item 7.2.

De modo a identificar a percepção do usuário em relação à qualidade do serviço oferecido pelo Metrô Rio, algumas características das narrativas foram analisadas, já que nas pesquisa de campo, as narrativas apresentaram detalhes ricos e várias possibilidades de exploração e interpretação. Os próprios atributos, objetos deste estudo (ver item 3.3), serviram como elementos observáveis das narrativas.

A partir da pergunta 5 do questionário utilizado na entrevista aos usuários do Metrô Rio (Que fatores expressam o que você considera relevante em cada um desses atributos – assinalados como os mais importantes?), os entrevistados narraram diversas situações para expressar a percepção da qualidade do serviço utilizado. Vários enfoques foram dados, já que o tema permitia essa abrangência. Através da Análise do Discurso, foram identificados 35 *topoi* e sua relação com a os atributos considerados neste estudo.

Uma análise comparativa para avaliar os atributos que mais influenciam na percepção da qualidade de serviço do Metrô Rio foi realizada, contrastando o que foi obtido com a análise dos *topoi* identificados (Fonte B) com os elementos encontrados com a revisão bibliográfica (Fonte A – item 3.4) e também, possivelmente, com os atributos considerados pelos usuários que foram listados no item 6.8.5 (Tabela 6.1).

### **7.1. Critérios e Processo de Identificação dos *Topoi***

Mesmo com uma proposta fechada, a lista de atributos, para analisar a qualidade de serviço do Metrô Rio, os usuários exploraram outros enfoques que também são relevantes no tratamento da qualidade de serviço.

As conclusões lógicas recuperadas do texto, implícitas nas narrativas, não dão margem à vaga interpretação, pois para chegar a essas conclusões, o usuário se baseou em valores que são vivenciados socialmente e que fazem parte do seu universo de conhecimento.

Como foi mostrado no item 4.4.2, os *topoi* são elementos vivos dentro da sociedade e constituem o sentido de um texto. É na análise desses elementos de sentido das narrativas dos usuários do Metrô Rio que será identificada a percepção de cada usuário entrevistado sobre o serviço utilizado.

Um princípio argumentativo somente foi considerado *topos* quando atendia as suas três propriedades fundamentais, especificadas no item 4.4.4: Universalidade, Generalidade e Gradualidade.

Para facilitar a análise, os 35 *topoi* foram classificados em 10 grupos de enfoque, arranjados numa ordem de relevância em relação ao tema estudado. Os 6 primeiros correspondem aos atributos encontrados na literatura consultada: Acessibilidade, Conforto, Confiabilidade, Conveniência, Rapidez e Segurança. Entretanto, outras 4 classes foram criadas para complementar esta análise e representam atributos que expressam a qualidade de serviço observada no setor de transportes e por essa razão devem ser avaliados porque estão relacionados às necessidades básicas dos usuários, representando as preferências, as expectativas implícitas e os requisitos implícitos da sociedade, entretanto, transcendem o conceito de Qualidade de Serviço. São elas: Eficiência, Outros Modos de Transporte, Qualidade de Vida e Idosos, Deficientes, Gestantes e Crianças. Essas classes foram arranjadas conforme se analisavam as narrativas e os recortes não se encaixavam apenas nas classes correspondentes aos atributos de estudo propostos inicialmente para se definir a qualidade de serviço.

As classes e a frequência dos *topoi* são apresentadas na Tabela 7.1.

**Tabela 7.1 – Quantidade de *Topoi* e de Citações por Classe**

<b>Quantidade de <i>Topoi</i></b>	<b>Quantidade de Citações</b>	<b>Percentual (%)</b>	<b>Classes/Atributos</b>
2	59	6,43	ACESSIBILIDADE
4	139	15,16	CONFORTO
1	102	11,12	CONFIABILIDADE
			CONVENIÊNCIA
4	75	8,18	RAPIDEZ
9	276	30,10	SEGURANÇA
<b>Quantidade de <i>Topoi</i></b>	<b>Quantidade de Citações</b>		<b>Outras Classes</b>
5	69	7,52	EFICIÊNCIA
2	60	6,54	OUTROS MODOS DE TRANSPORTE
4	126	13,74	QUALIDADE DE VIDA
4	11	1,20	IDOSOS, DEFICIENTES, GESTANTES E CRIANÇAS

Na Tabela 7.1, a coluna “Quantidade de *Topoi*” indica o número de *topoi* encontrados em cada classe e a coluna “Quantidade de Citações” refere-se ao número de vezes que os *topoi* daquela classe aparecem na amostra. Todos os *topoi* são mostrados na Tabela 7.1.

Das 478 entrevistas obtidas, foram encontrados 917 recortes. Das 10 classes de distribuição, apenas em “Conveniência” não foi encontrado um *topos*. O que vem a confirmar os resultados apresentados no item 6.8.1, no qual se pode observar que este atributo é considerado como o menos importante pelos usuários. Para as outras classes, pelo menos um *topos* foi identificado.

É importante ressaltar que quando um grande número de usuários manifesta a mesma percepção, ou seja, muitas vezes, quando se encontra um *topos*, pode-se afirmar que ele é relevante para o grupo de entrevistados ou que está relacionado a algum aspecto intrínseco à noção da qualidade de serviço, foco deste estudo.

## 7.2. *Topoi* Identificados

A Tabela 7.2 mostra o “Código” que identifica o *topos* (em algarismos numéricos), a “Quantidade de Citações” (referente ao número de vezes em que ela aparece na amostra) e os *topoi* identificados com a análise. Os *topoi* são agrupados nas classes citadas anteriormente.

**Tabela 7.2a – *Topoi* Identificados nas Narrativas**

<b>Código</b>	<b>Quantidade de Citações</b>	<b><i>Topos</i></b>
<b>ACESSIBILIDADE</b>		
12	55	O metrô aproxima a vida.
26	4	O metrô te leva a praia e à praia.
<b>CONFORTO</b>		
6	17	Mesmo desconfortável, o metrô é confortável.
8	52	Em nenhum outro meio de transporte a vida é tão boa
14	38	Bom mesmo é refrigeração no verão.
32	32	O metrô é confortável, fora do pico.
<b>CONFIABILIDADE</b>		
18	102	As pessoas preferem certezas e continuidade.
<b>CONVENIÊNCIA</b>		
<b>RAPIDEZ</b>		
1	17	A rapidez compensa a superlotação e o custo mais elevado da passagem.
2	16	Quanto mais agitada a vida, mais se precisa economizar tempo.
17	31	Ninguém quer perder tempo no transporte.
33	11	Atrasos são imperdoáveis.
<b>SEGURANÇA</b>		
4	16	O metrô cuida de mim.
10	3	Mesmo sendo um ambiente protegido, não se deve andar desprevenido.

**Tabela 7.2b – Topoi Identificados nas Narrativas**

<b>Código</b>	<b>Quantidade de Citações</b>	<b>TOPOS</b>
13	88	A presença de segurança traz conforto.
15	19	No transporte metroviário não há acidentes de trânsito.
19	33	A rua é perigosa.
20	13	Com o metrô, chega-se inteiro.
27	4	Bandido respeita o metrô.
30	16	Confiança não se impõe, se conquista.
31	84	Rapidez e segurança, o melhor está aqui.
<b>Código</b>	<b>Quantidade de Citações</b>	<b>Topos</b>
<b>EFICIÊNCIA</b>		
5	22	Quanto mais as qualidades se complementam, mais se aumenta a eficiência do serviço.
9	3	Tudo pode piorar nos transportes públicos.
28	29	Monitorar é garantir a qualidade de um serviço.
29	4	Investir em tecnologias gera eficiência.
35	11	Serviço eficiente gera satisfação do usuário.
<b>OUTROS MODOS DE TRANSPORTE</b>		
7	49	Acidentes, violência e engarrafamentos afastam os usuários dos outros modos de transporte.
25	11	Andar de ônibus é perigoso.
<b>QUALIDADE DE VIDA</b>		
3	66	Quanto mais se busca qualidade de vida, menos tempo se quer gastar no transporte.
11	28	Acidentes, violência e engarrafamentos denotam a baixa qualidade de vida nas cidades.
16	19	Qualidade de vida é ficar em casa.
34	13	Limpeza bonita de se ver.
<b>IDOSOS, DEFICIENTES, GESTANTES E CRIANÇAS</b>		
21	5	Usuários frágeis merecem atenção especial.

**Tabela 7.2c – Topoi Identificados nas Narrativas**

<b>Código</b>	<b>Quantidade de Citações</b>	<b>TOPOS</b>
22	2	O metrô respeita os idosos.
23	2	O metrô não respeita os idosos.
24	2	As pessoas não enxergam os idosos.

Na medida em que os *topoi* iam sendo identificados, estes eram numerados. Quando a leitura de todas as narrativas foi finalizada, foram encontrados 35 *topoi* diferentes. Devido ao grande número de *topoi*, o processo de identificação foi repetido algumas vezes para que não se deixasse de constatar a presença de nenhum deles. Na segunda leitura realizada, algumas diferenças foram verificadas entre alguns *topoi* e, por esta razão, foi realizada a síntese destes.

Nenhum *topos* foi descartado por ser o único encontrado. Segundo os critérios mostrados no item 4.4., apesar dele ser único, ele retrata o valor ou a crença do usuário sobre uma determinada situação que foi narrada e que pode ser a única entre todas as narrativas analisadas.

O processo de identificação dos *topoi* foi muito interessante, já que em era possível encontrar, em apenas um enunciado, diversos *topoi*. Por exemplo, na citação “Está tudo sempre bem limpo. É o mais rápido pra ser pontual. Oferece segurança em todos os sentidos.”, de uma usuária (faixa etária 35 a 49 anos) da estação Siqueira Campos, às 09h18min, foram encontrados 3 *topoi* diferentes.

- a) O *topos* 34 – LIMPEZA BONITA DE SE VER – evidencia que a usuária valoriza a higiene em que se encontra a estação, principalmente pela ênfase dada com a expressão “bem limpo”;
- b) O *topos* 18 – AS PESSOAS PREFEREM CERTEZAS E CONTINUIDADE – foi identificado pela crença da usuária de que a pontualidade é uma característica muito importante na escolha do modo de transporte que irá utilizar para realizar suas atividades diárias;

- c) O *topos* 15 – NO TRANSPORTE METROVIÁRIO NÃO HÁ ACIDENTES DE TRÂNSITO – que a usuária acredita que está realmente segura e protegida dentro ao utilizar o Metrô. A expressão “em todos os sentidos” ressalta sua sensação de segurança sob diversos aspectos: psicológico, operacional (do sistema) e violência urbana.

### 7.3. Classes e Análise dos *Topoi*

Como visto no item 4.4, os *topoi*, por serem princípios gerais de uma coletividade, não retratam apenas as expectativas dos usuários, mas a realidade do ambiente de tráfego em que vivem. Neste item, serão comentados os *topoi* encontrados na pesquisa, por classes de estudo, segundo a noção de qualidade de serviço, destacando suas características, de modo a confirmá-los. Estes comentários, muitas vezes estão relacionados a *slogans* populares das campanhas do serviço oferecido pelo Metrô Rio e a alguns provérbios (ditados populares). Cabe ressaltar que os *topoi* identificados podem ser úteis na formulação de ações justas à gestão de um serviço, neste caso, no setor de transportes.

- **Acessibilidade**

Nesta classe, foram incluídos 2 *topoi* que mostram a percepção do usuário sobre o serviço utilizado em relação a essa categoria.

O conceito europeu de acessibilidade é “um aspecto básico do ambiente construído. Um aspecto que possibilita que casas, lojas, teatros, parques e locais de trabalho sejam alcançados e utilizados. A acessibilidade permite que as pessoas participem das atividades sociais e econômicas para as quais o ambiente construído existe” (NICHOLL & BOUERI FILHO, 2006).

Os *topoi* encontrados evidenciam a preferência, por parte dos usuários, por paradas próximas. As pessoas prezam um transporte que articule as atividades envolvidas em suas viagens, representando um elo entre seus interesses.

“O objetivo é alcançar a melhor integração possível entre o produto (serviço) e seus usuários, no contexto da atividade (trabalho) que deve ser desempenhada” (PHEASANT, 1997 *apud* NICHOLL & BOUERI FILHO, 2006).

*Topos 12* – O metrô aproxima a vida – é o que apresenta maior frequência nesta classe e apareceu no discurso 55 vezes. A questão da acessibilidade é muito importante para as pessoas, porque significa um elo das atividades envolvidas na viagem. As pessoas prezam “descer” na porta do seu destino e pegar a condução na porta de casa. Em outras palavras, é a real possibilidade do transporte de aproximação entre as pessoas e suas vidas. O depoimento de um deles define bem este interesse: “A estação é em frente da minha casa e trabalho aqui no prédio da Central”.

*Topos 26* – O metrô te leva a praia e à praia – apareceu em apenas 4 narrativas. Mas nem por isso perde sua importância. Os usuários descreveram neste *topos* uma das finalidades do transporte, que está vinculada ao conceito de diversão. O transporte que conduz ao prazer social (praia, museu, cinema, shopping) e ao desejo pessoal como um facilitador para as horas de relaxamento e descontração. Esta característica pode ser aproveitada para alertar sobre a necessidade social de lazer e cultura facilitados para a população. O trocadilho (a ambigüidade na regência verbal) é proposital porque o Metrô não só leva o usuário até a praia como também traz a praia até ele.

- **Conforto**

Os usuários se preocuparam em identificar fatores mantenedores de conforto e de desconforto. Foram incluídos 4 *topoi* nesta classe. O conforto está diretamente ligado à satisfação. Por sua vez, a satisfação é uma sensação que considera o conforto e o grau de aceitação do sistema por seus usuários e por outras pessoas afetadas pelo seu uso (NICHOLL & BOUERI FILHO, 2006).

*Topos 6* – Mesmo desconfortável, o metrô é confortável – é um *topos* oposto a ele mesmo. Apareceu em 17 narrativas. Representa um paradoxo entre conforto e desconforto. É o contra-senso do que é dito. Por essa razão, um paralelo pode ser feito comparando-o entre si, numa rara oposição. Se por um lado o desconforto é marcado pelo trem lotado, por outro é recompensado pelo conforto de ser rápido, seguro e refrigerado. Por estas razões, o usuário acaba considerando o serviço utilizado “confortável”. A narrativa que define bem este aspecto é: “Apesar de só andar lotado, tem a vantagem da refrigeração e a rapidez. Esses confortos são primordiais.” A locução prepositiva grifada não é pronunciada à toa. Ela enfatiza a opinião do usuário sobre o fato de que mesmo lotado é vantajoso andar de Metrô.

O *topos* 32 mostra uma percepção oposta à sensação de conforto inculcida no *topos* 6: a de que o Metrô só é confortável fora dos horários de pico.

*Topos* 8 – Em nenhum outro meio de transporte a vida é tão boa – apareceu 52 vezes nas narrativas. Este *topos* ressalta a percepção do usuário em relação à diferença entre os modos de transporte público e o serviço oferecido. A falta de uma vigilância adequada contribui para a sensação de insegurança do usuário em relação às ruas. No recorte “O Metrô é bem mais seguro e confortável que os transportes como ônibus” pode-se perceber bem esta concepção. Quando o usuário diz “transporte como ônibus”, ele faz uma comparação do conforto que se tem neste serviço, que não é encontrado da nos outros modos de transporte. É o *topos* mais freqüente desta classe.

*Topos* 14 – Bom mesmo é refrigeração no verão – pode ser visto em 38 narrativas. O usuário mostra que é fundamental realizar suas viagens em veículos refrigerados. Neste caso, o ar condicionado representa mais do que conforto, porque o Rio de Janeiro é uma cidade com temperaturas elevadas e, dentro de um compartimento fechado sob o sol intenso, a sensação de confinamento e de ameaça física podem se tornar elementos que contribuem para a insegurança individual de cada um.

Dentro deste *topos*, 4 usuários declararam descontentamento: “Não é tão bom porque o ar não funciona”. Essas pessoas foram entrevistadas na estação Siqueira Campos. Entre eles, duas usuárias moram na zona norte, portanto, é possível que essas afirmativas estejam relacionadas à Linha 2, cujos vagões ficam expostos aos raios solares e, em função disso, tem-se uma sensação mais intensa do calor típico dos dias mais quentes na cidade.

*Topos* 32 – O metrô é confortável, fora do pico – expressa o desconforto gerado pela superlotação dos trens nos horários em que a demanda é grande. Oferece oposição ao *topos* 6.

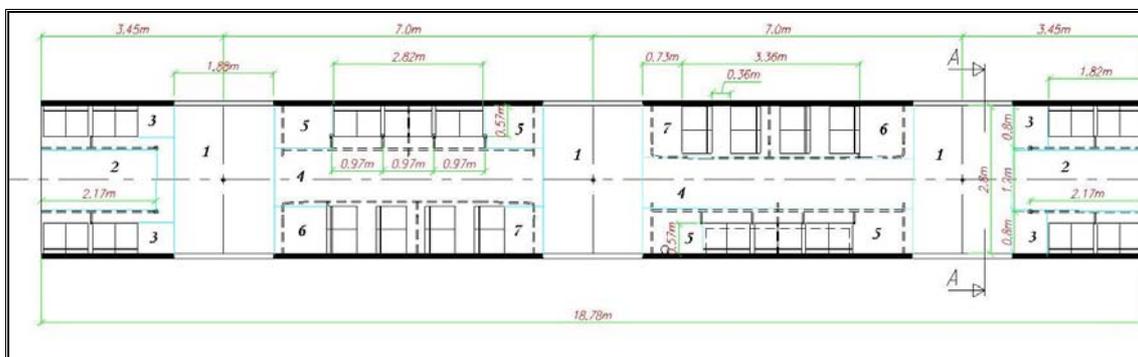
Neste *topos*, o atributo Conforto será estudado de acordo com o Módulo de Treinamento sobre Planejamento e Programação da Operação incluídos no tópico da Gerência do Sistema de Transporte Público de Passageiros (EBTU, 1988). O sistema de transporte público de passageiros supracitado compreende a estrutura do transporte coletivo urbano nos seus vários modos, expressos pelos tipos de serviços e linhas, com

as respectivas características operacionais, os níveis tarifários, conexões intermodais, relacionamento com o usuário, além dos equipamentos e sistemas de serviços necessários à operação.

Ao se calcular as condições de oferta do serviço, as condições de conforto estão estritamente ligadas às dimensões do veículo e a seu *layout* interno. Da análise do *layout* interno são determinados dois parâmetros: número de assentos (para transporte de passageiros sentados) e área útil interna (para transporte de passageiros em pé e circulação interna) (EBTU, 1988).

No croqui abaixo (Figura 7.1) obtém-se: número de assentos = 44; área útil = 41,32 m<sup>2</sup>. Tal croqui refere-se ao veículo tipo de projeto sem condutor. O corte AA da figura representa a cabine do condutor do 1º e do último trem da composição, devido à existência desta cabine, há uma redução de capacidade que não será considerada nesta análise. O cálculo da ocupação do projeto será baseado no maior vagão utilizado na composição. Tal análise seguirá as recomendações da EBTU (1988).

**Figura 7.1 – Layout Carro Metrô**



Fonte Metrô Rio.

Para o cálculo da área útil do carro, o *layout* foi dividido em diversos retângulos, os quais tiveram suas áreas calculadas separadamente para simplificar e aproximar os valores correspondentes, de acordo com a numeração do croqui.

Sendo assim:

1. 0,88 m x 2,80 m = 5,264 m<sup>2</sup>, sendo 3 áreas com tais dimensões, tem-se: 3 x 5,264 m<sup>2</sup> = 15,792 m<sup>2</sup>;

2.  $2,17 \text{ m} \times 1,20 \text{ m} = 2,604 \text{ m}^2$ , sendo 2 áreas com tais dimensões, tem-se:  $2 \times 2,604 \text{ m}^2 = 5,208 \text{ m}^2$ ;
3.  $0,34 \text{ m} \times 0,80 \text{ m} = 0,272 \text{ m}^2$ , sendo 4 áreas com tais dimensões, tem-se:  $4 \times 0,272 \text{ m}^2 = 1,088 \text{ m}^2$ ;
4.  $1,20 \text{ m} \times 4,82 \text{ m} = 5,784 \text{ m}^2$  Sendo 2 áreas com tais dimensões, tem-se:  $2 \times 5,784 \text{ m}^2 = 11,568 \text{ m}^2$ ;
5.  $2,30 \text{ m} \times 0,80 \text{ m} = 1,84 \text{ m}^2$ , sendo 2 áreas com tais dimensões, tem-se:  $2 \times 1,84 \text{ m}^2 = 3,68 \text{ m}^2$ ;
6.  $1,76 \text{ m} \times 0,80 \text{ m} = 1,408 \text{ m}^2$ , sendo 2 áreas com tais dimensões, tem-se:  $2 \times 1,408 \text{ m}^2 = 2,816 \text{ m}^2$ ;
7.  $0,73 \text{ m} \times 0,80 \text{ m} = 0,584 \text{ m}^2$ , sendo 2 áreas com tais dimensões, tem-se:  $2 \times 0,584 \text{ m}^2 = 1,168 \text{ m}^2$ .

O somatório dessas áreas fornece a área útil do carro, ou seja, **41,32 m<sup>2</sup>**.

Para a situação em que o carro termina no corte AA, para simplificar, foi retirado o correspondente a uma área de número 2 e duas áreas de número 3. Sendo assim, a área útil é **38,17 m<sup>2</sup>** ( $41,32 \text{ m}^2 - 2,604 \text{ m}^2 + 2 \times 0,272 \text{ m}^2$ ).

As condições de conforto interno do veículo, essencialmente de caráter subjetivo, podem ser transformadas num parâmetro quantitativo com base na Densidade de Ocupação da área útil (passageiros em pé/m<sup>2</sup>), além da duração da viagem (minuto) no trecho correspondente à ocupação crítica.

As qualidades de serviço especificadas na Tabela 7.3 estão correlacionadas com os padrões de conforto identificados através de níveis que variam de A (excelente) até E (ruim) e com a densidade de ocupação.

Convenciona-se que a Capacidade Nominal (CN) de um veículo de transporte público corresponde à ocupação do mesmo para operação no nível E. As demais ocupações (OT) relativas aos diferentes níveis de serviço estão correlacionadas com a capacidade nominal através dos Índices de Ocupação (Y). Tais dados não foram fornecidos pela concessionária, sendo assim, calcula-se apenas a capacidade nominal.

Numa composição de 6 carros do Metrô tem-se:  $(4 \times 41,32 \text{ m}^2) + (2 \times 38,17 \text{ m}^2) = 241,62 \text{ m}^2$ . Considerando-se 6 passageiros/ $\text{m}^2$  (Tabela 7.3), a capacidade nominal dos vagões é dada por  $6 \text{ pass}/\text{m}^2 \times 241,62 \text{ m}^2 = 1.449,72$  passageiros.

Neste caso, a capacidade nominal calculada acima para uma composição com 6 carros, 1.449,72 passageiros, de acordo com a Tabela 7.3, já é considerada péssima. A comparação da capacidade nominal calculada com a capacidade nominal fornecida pelo Metrô Rio, 1.726 passageiros, apresenta uma qualidade que está além dessa categoria. O que reitera o fato de que o Metrô opera com uma capacidade nominal acima da prevista por cálculo.

**Tabela 7.3 – Indicadores de Conforto no Transporte Público Densidade de Ocupação e Tempos de Viagem**

<b>Qualidade do Serviço</b>	<b>Densidade de Ocupação (pass/m<sup>2</sup>)</b>	<b>Duração da Viagem (min)</b>
Excelente	só sentados	-
Ótimo	0 a 1,5	< 90
Bom	1,5 a 3,0	< 60
Regular	3,0 a 4,5	< 40
Ruim	4,5 a 6,0	< 10
Péssimo	> 6,0	< 2

Fonte: BOVY (1974 *apud* EBTU, 1988) *Les Transports em Commun*. Apostila do Curso “Aménagement du Territoire et Transports II” – Institut de Technique des Transports, Lausanne, France.

A densidade de ocupação para o cálculo de indicador de conforto corresponde a 6 pessoas/ $\text{m}^2$ . Entretanto, esta capacidade não pode ser considerada como lotação ideal e média mínima de conforto. A própria Tabela 7.3 indica tal densidade como resultado de uma Qualidade de Serviço péssima. Vale ressaltar que, nos horário de pico, estes números aumentam consideravelmente.

De acordo com o *topos* 32, o Metrô é confortável fora do pico porque funciona abaixo da capacidade nominal de projeto (conforme indicada nos cálculos acima).

Os arquitetos, baseados no MODULOR (sistema de proporções elaborado pelo arquiteto franco-suíço Le Corbusier, que passou a se referenciar nas medidas modulares baseadas

nas proporções de um indivíduo imaginário - inicialmente com 1,75 m e mais tarde com 1,80 m de altura) projetam desenhos levando em conta uma pessoa na plenitude física, com estatura média de 1,80m (WIKIPÉDIA, 2006b). Cabe ressaltar que as pessoas não são somente “pessoas na sua plenitude física” e possuem características físicas e psicológicas que as diferem tornando-as únicas em sua individualidade, além de do que estão sempre carregando algum objeto, como bolsas, pastas ou mochilas, entre outros.

Dentro dessa perspectiva, encontram-se o Desenho Universal e a Acessibilidade com o propósito de simplificar a vida das pessoas de todas as idades e habilidades, projetando produtos, meios de comunicação e ambientes usáveis por muitas pessoas, com pouco ou nenhum custo (SERPRO, 2006).

Um dos pressupostos do conceito de Desenho Universal é oferecer espaços e dimensões apropriados para interação, alcance, manipulação e uso, independentemente de tamanho, postura ou mobilidade do usuário (ACESSIBILIDADE BRASIL, 2006).

Neste contexto, insere-se, em Florianópolis, o grupo Floripa Acessível. Um grupo temático que pretende contribuir, participando da revisão do Plano Diretor dessa cidade. O tema básico deste grupo é a acessibilidade de forma integrada com a região em que se encontra. (IPUF, 2006).

Como o desenho universal está relacionado à criação de espaços de modo a atender a toda a população, deve-se considerar as variações de tamanho e gênero, na totalidade de suas habilidades e limitações, visando a atender um número máximo de pessoas possível, garantindo-lhes conforto e evitando a criação de espaços especiais isolados que só podem ser acessados por pessoas com deficiência, o que denota um processo de exclusão social (IPUF, 2006).

Essa relação que as pessoas têm com o ambiente no qual vivem mede o grau de conforto que elas podem usufruir. Quanto menor o grau de dependência em relação aos espaços urbanos, maior será o seu conforto. Por essa razão, os profissionais especializados de todas as áreas têm a obrigação de contemplar a funcionalidade do espaço, transformando elementos materiais em prolongamentos naturais do corpo humano, neste caso, no setor de transportes (IPUF, 2006).

Este *topos* foi encontrado em 32 recortes.

- **Confiabilidade**

Apenas 1 *topos* foi incluído nesta classe e que mostra a percepção dos usuários sobre a certeza do serviço oferecido pelo Metrô. O termo Confiabilidade se define como a qualidade do sistema que nos permite confiar, justificadamente, no serviço oferecido RIBEIRO & GUIMARÃES (2006).

*Topos* 18 – As pessoas preferem certezas e continuidade – é o mais freqüente entre todas as classes. Apareceu em 102 narrativas. Este *topos* reproduz o provérbio “O seguro morreu de velho”. Os usuários manifestaram contentamento e satisfação de poder contar com o Metrô, que tem intervalos regulares e não atravessam engarrafamentos, contribuindo para a pontualidade das pessoas em seus compromissos, o que as deixa despreocupadas e com sensação de tranqüilidade. Um recorte que define bem esta característica é “Sei que vou chegar na hora e no lugar que tenho que ir, pois dificilmente há imprevistos com as composições”.

- **Conveniência**

Nesta classe não se encontrou *topos*, o que confirma os resultados encontrados na pesquisa de percepção realizada (itens 6.8.1 e 6.8.3). Apenas 7,83% dos usuários reconhecem “Conveniência” como atributo mais importante, que equivalem a 37 entrevistados, ficando em último lugar na ordem de preferência por seleção espontânea.

Este atributo mantém uma relação de referencial com outros atributos, como por exemplo, a Conveniência sob o ponto de vista da Rapidez. No entanto, o baixo percentual de respostas dos usuários pode ser resultado da incompreensão do sentido literal da palavra, já que a mesma é usada de maneira inadequada na língua portuguesa porque as pessoas não a associam ao seu real significado: proveito, vantagem, favorecimento, oportunidade, comodidade e propiciação (HOLANDA, 2000). Esta falta de sensibilidade com a palavra “Conveniência” pode ser atribuída ao fato de sua nomenclatura não ser correntemente usada pelos usuários e, sobretudo, pela mídia no que se refere ao sistema de transportes.

Como a palavra não corresponde à compreensão dos usuários em relação ao que o atributo traduz, durante a análise da 1ª questão (“Quais são os atributos considerados importantes que expressam a Qualidade de Serviço utilizado no Metrô?”), foi observado

que os usuários consideravam atributos como: presença de lojas nos mezaninos, escada rolante, comodidade, conveniência e ônibus-expresso. O que não condiz com as respostas dadas na 6ª questão (P5 – ver item 6.6), onde justamente os usuários poderiam expressar seu entendimento em relação ao atributo “Conveniência”.

- **Rapidez**

Foram encontrados 4 *topoi* nesta classe que evidencia uma atitude característica do homem contemporâneo, a pressa. Vigente desde o final do século passado. É vista como “a cultura de fazer o máximo possível num mínimo de tempo”. Esta tendência comportamental atinge mundialmente o homem em suas relações, em casa, no trabalho e em seu ritmo interior.

Atualmente, esta concepção enfrenta muitos questionamentos. A incidência de doenças decorrentes desse estilo de vida é um motivo para se combater esta “mania”, assim como a insatisfação diante desta incessante correria diária. Muitos fatores contribuem para esta “aceleração”, como por exemplo, a dupla jornada, a necessidade de estabilidade financeira e até mesmo atividades com objetivo de escape, como ginástica, corrida e relaxamento, se tornam compromissos sérios, obrigações do cotidiano. Segundo HONORÉ (2005), as pessoas estão “viciadas” em velocidade e necessitando de tempo para ficar consigo mesmas. Neste sentido, surgem os “desaceleradores do tempo”, organizações que decidiram combater esta mania de velocidade.

Para isto, poder contar com um modo de transporte que contribua como combate a esta mania é lucrativo para as pessoas. Nestes *topoi*, os usuários reconhecem a rapidez como uma qualidade do Metrô.

*Topos 1* – A rapidez compensa a superlotação e o custo mais elevado da passagem – expressa que, pelo ponto de vista do usuário, o preço não interfere na hora de optar pelo Metrô. Muito pelo contrário, neste caso, o que o usuário compra é a agilidade do serviço. Um recorte que ilustra bem esta idéia é “Posso usar um meio de transporte muito mais rápido e tranquilo. Pena que só anda muito lotado”. Este *topos* foi encontrado em 17 discursos.

*Topos 2* – Quanto mais agitada a vida, mais se precisa economizar tempo – mais um *topos* que ilustra o homem atual. As pessoas vêem a necessidade de poupar tempo

devido ao ritmo acelerado de suas atividades e com o Metrô conseguem minimizar o tempo gasto em suas viagens. Foram 16 narrativas encontradas.

*Topos 17* – Ninguém quer perder tempo no transporte – apareceu 31 vezes. Este *topos* retrata a idéia de que perder tempo no transporte é o mesmo que ter seu tempo roubado. Afinal, o tempo de deslocamento de uma pessoa até seu destino representa um intervalo de tempo desperdiçado equivalentes à improdutividade. O recorte “Eu posso chegar em casa cedo e brincar com minha filha” evidencia a importância do tempo aproveitado.

*Topos 33* – Atrasos são imperdoáveis – ressalta a importância da pontualidade na vida das pessoas. Foi encontrado em 11 discursos. A pontualidade é um fator cultural em relação aos compromissos. Muitas vezes, a verdadeira razão por se estar atrasado é um círculo vicioso. Chega-se atrasado por julgar que outros também chegarão. Uma vez que isso se realiza, reforça-se esse comportamento de tal maneira que os atrasos são considerados uma coisa normal. As conseqüências podem ser grandes, uma vez que compromissos não cumpridos equivalem a horas de trabalho perdidas. Afinal, ser pontual é ser profissional.

Segundo ANDRADE (2006), a pontualidade é o valor que se constrói pelo esforço de estar a tempo no lugar adequado. É a disciplina de estar em tempo para cumprir as obrigações: uma reunião de trabalho, um treino ou jogo de futebol, um casamento, um batizado, um encontro de amigos, um compromisso da empresa, um trabalho pendente por entregar. Viver o valor da pontualidade é uma forma de fazer aos demais a vida mais agradável, melhora a ordem e converte as pessoas em peças dignas de confiança.

Por isso, a pontualidade é muito importante. O Brasil é o único país em que chegar 15 minutos atrasado a qualquer compromisso é considerado elegante ou - para dizer o mínimo - um sinal de poder, em que a "casualidade" com que o horário é tratado está diretamente ligada ao grau de poder da pessoa em questão (CURRIEX, 2006).

Na verdade, a pontualidade é uma qualidade necessária e bem-vinda sempre, seja nos assuntos profissionais, seja nos assuntos pessoais. Chegar mais cedo é infinitamente melhor do que chegar atrasado. Ao chegar mais cedo, a pessoa tem tempo de colocar as idéias em ordem e articular melhor o que está em jogo num compromisso. Quem chega no horário marcado demonstra respeito pelo tempo (CURRIEX, 2006).

- **Segurança**

Nesta classe foram incluídos 9 *topoi* que mostram a percepção dos usuários sobre a segurança do transporte público em geral e sobre o a segurança do serviço oferecido pelo Metrô Rio.

De acordo com a definição criada pelo Fórum Europeu (2004) para a Segurança Urbana, a segurança é "*um bem público, que deve ser co-produzido pelo conjunto dos atores sociais*". Em Portugal, é consensual a preocupação constante das empresas públicas de transporte com o bem-estar e com a segurança de passageiros e de trabalhadores, pois são fatores intrínsecos a um serviço público de qualidade, constituindo uma prioridade que deve ser assumida por todos (PORTAL DO GOVERNO DA REPÚBLICA PORTUGUESA, 2006).

Se por um lado “segurança” é a qualidade ou condição de seguro, “insegurança” é justamente o oposto, é a qualidade de inseguro. A insegurança pode ser analisada sob duas vertentes: insegurança real e insegurança perceptiva. A primeira é uma situação resultante do estado objetivo da delinqüência. Por outro lado, a segunda está relacionada com o que se sente e traduz a idéia de um sentimento de insegurança que se manifesta por sensações de angústia e de medo (PORTAL DO GOVERNO DA REPÚBLICA PORTUGUESA, 2006).

Mais do que violência real, a população está sofrendo de sensação de insegurança, pois a violência continua pelas ruas, sendo que pelos bairros mais pobres segue com esmagadora vantagem (ROSA, 2006).

Apesar da conotação que se faz constantemente entre o sentimento de insegurança e crime, existem também outros fatores que levam ao crescimento do sentimento de insegurança, provocando receios e medo de vitimação, como o aumento da criminalidade, a percepção dos riscos pessoais, conhecimento dos crimes e amplitude da difusão dos crimes.

Em contrapartida, pode-se concluir que um clima de segurança gera tranqüilidade e confiança e que a população desfruta de segurança quando não se sente ameaçada ou/e quando confia nas respostas que anulam ou minimizam os efeitos dessas ameaças. Para isso, é importante se chegar a um grau de segurança em que os riscos sejam

considerados suportáveis. Essas ações podem atenuar e minimizar este sentimento, desde que os atores envolvidos coadunem compreendendo seus papéis (PORTAL DO GOVERNO DA REPÚBLICA PORTUGUESA, 2006).

*Topos 4 – O metrô cuida de mim –* transmite a idéia de cuidar, de cuidados quase maternos. É a sensação de zelo por parte de alguém com a vida do usuário. Comportamento semelhante ao das crianças que têm necessidade de amor e de compreensão e que devem, tanto quanto possível, crescer sob a salvaguarda e sob a responsabilidade dos seus pais, neste caso, a relação dos passageiros com o Metrô Rio. Foi encontrado 16 vezes nas narrativas.

Este é um *topos* que reflete outra tendência mundial: a mundialização do amor maternal. PIMENTA NEGRA (2006), um *website* que trata assuntos como movimentos sociais, ecologia e contracultura, aborda o tema sob a ótica da importação dos cuidados e do amor, neste caso, dos países pobres para os países ricos. Profissionais altamente qualificados deixam os seus países de origem, países pobres do Sul, com os seus hospitais mal equipados, escolas semi-abandonadas e a crônica falta de perspectivas profissionais, em direção aos países ricos, que lhes oferecem possibilidades de trabalho mais interessantes e melhor remuneradas. Enquanto as nações ricas se tornam cada vez mais ricas e as nações pobres cada vez mais pobres, este fluxo de capacidades e de competências de sentido único não cessa de aumentar o fosso entre uns e outros. As mulheres, que cuidam das crianças, idosos e doentes nos seus países pobres, deslocam-se para tomar conta das crianças, idosos e doentes dos países ricos, quer como empregadas domésticas, quer como amas ou ajudantes. Trata-se do que se chama a fuga dos cuidados maternos (*care drain*).

É importante destacar a importância deste *topos* para uma empresa melhorar sua imagem e compensar falhas sistêmicas através da propaganda.

Um recorte que evidencia bem essa sensação por parte do usuário é “É um tipo de serviço prestado com **muito cuidado**, pois falhas podem causar sérios acidentes”. A expressão em destaque não foi proferida sem razão, pois a impressão que o passageiro tem é a de alguém estar “tomando conta” de seus passos na viagem realizada. No caso do Metrô, a operadora é vista como uma “mãe” para estes usuários.

*Topos 10* – Mesmo sendo um ambiente protegido, não se deve andar desprevenido – apareceu em 3 recortes. Trata a necessidade de atenção e cautela por onde se anda. O sentido deste *topos* reproduz o provérbio: “Um homem prevenido vale por dois” (PROVÉRBIOS BRASILEIROS, 2005). Os usuários apontaram, além de cautela, a necessidade de tranquilidade e segurança. No entanto, o *topos 28* apresenta uma percepção oposta a esta: a de confiar porque o serviço é monitorado e, por essa razão, oferece garantias e qualidade.

*Topos 13* – A presença de segurança traz conforto – foi o segundo *topos* mais frequente entre todos os listados. Apareceu em 88 narrativas. Mostra o quanto as pessoas acreditam em “policiamento” como garantia e preservação da segurança e da ordem. Esta percepção exalta o respeito às regras e os usuários depositam sua credibilidade no serviço. Neste caso, pode-se discutir o papel do agente de segurança. Os passageiros acreditam que os agentes impõem respeito, são competentes e são fundamentais para reduzir confusões nas plataformas.

*Topos 15* – No transporte metroviário não há acidentes de trânsito – apareceu em 19 recortes. A possibilidade de morte por acidente de trânsito é muito forte na percepção das pessoas. Assim como a sensação de poder acontecer um atropelamento, pois quando uma pessoa é atropelada, podem ocorrer lesões físicas graves, às vezes irreversíveis, ou levar à morte. Segundo DESLANDES (1997 *apud* FARIA, 2002), os atropelamentos são a causa mais letal dentre todo o conjunto de causas violentas e os acidentes de trânsito são os mais letais de todos os tipos de causas externas de morbidade, produzindo, quase sempre, algum tipo de seqüela permanente.

No caso do Metrô, a percepção do usuário é justamente a certeza de que esse tipo de situação não vai ocorrer.

*Topos 19* – A rua é perigosa – este *topos* trata de um argumento que acompanha a população. Segundo FARIA (2002), é fruto da orientação da família que acompanha as pessoas desde bem pequenas. É uma percepção real, pois o trânsito nas grandes cidades brasileiras representa alto risco para os pedestres. Está vinculado ao conceito de acidente usado por FARIA (2002): passagem instantânea do estado de normalidade para anormalidade. Este *topos* apareceu em 33 narrativas e funciona como um alerta sobre a necessidade de atenção permanente e defensiva no trânsito. Um recorte que evidencia

bem estes traços é “Não corro o risco de perder minha vida em assalto, acidentes ou ataques”.

*Topos 20* – Com o metrô, chega-se inteiro – este *topos* transmite a percepção que os usuários têm em relação a outros modos de transporte. As pessoas, muitas vezes se sentem oprimidas por conta do “poder” que os motoristas e os veículos que eles operam têm sobre elas no trânsito. Esse sentimento corresponde à ameaça física que os pedestres vivem diariamente nas ruas. Por outro lado, o Metrô dispõe de agentes de segurança circulando pelas estações, o que amplia a visão da segurança por parte de seus usuários. Diante dessa situação, é muito natural que os usuários do Metrô se sintam seguros e confiantes nesse modo de transporte. O recorte “Não corro o risco de perder minha vida em assalto, acidentes ou ataques” ilustra a certeza que o usuário tem sobre a segurança do serviço que está utilizando. Este *topos* apareceu 13 vezes durante a análise.

*Topos 27* – Bandido respeita o metrô – este *topos* foi encontrado em 4 narrativas. Está associado diretamente à violência urbana, como por exemplo, a assaltos nos ônibus, freqüentes na cidade do Rio de Janeiro, e à “onda” que tem assomado metrópoles como São Paulo e Rio de Janeiro. Os moradores dessas cidades sofrem com a violência. O medo, as limitações quanto à liberdade para transitar despreocupadamente e as notícias sobre violência diariamente, como assaltos, seqüestros e casos como incêndio proposital a ônibus, aumentam a sensação de angústia. Apesar do assunto da pesquisa ser sobre a qualidade do serviço, 4 pessoas falaram sobre casos de violência pública, como em “Não corremos o risco de assaltos e nem de uns loucos querendo tacar fogo nos vagões”.

*Topos 30* – Confiança não se impõe, se conquista – este *topos* apareceu no discurso de 16 usuários. Reproduz o provérbio “Confiança não se dá e não se toma emprestado, conquista-se” (PROVÉRBIOS BARSILEIROS, 2005). Segundo HOLANDA (2000), o ato de confiar procede da segurança íntima que se tem. Em outras palavras, a confiança é posterior à segurança, pois resulta da condição de “seguro” que é dependente do crédito e da familiaridade que se sente com o que está sendo proporcionado: “Tenho confiança no serviço prestado e me sinto segura”.

*Topos* 31 – Rapidez e segurança, o melhor está aqui – 84 vezes. De todos os *topoi*, é o terceiro mais freqüente encontrado nas narrativas válidas. Está relacionado ao *slogan* “O melhor está aqui” que é comumente usado em propagandas de produtos e serviços. Este *topos* envolve aspectos como a monitoração com os agentes de segurança e com os equipamentos. A maioria dos usuários acredita que o agente de segurança do Metrô é fundamental para controlar esse sistema. Além de evitar acidentes, garante respeito à lei e impõe limites. Segundo FARIA (2002), é papel do fiscalizador do trânsito inibir e prevenir infrações e comportamentos inadequados, educar e orientar as pessoas e operar o trânsito. O recorte em destaque apresenta essas características: “Não me preocupo tanto no Metrô com a falta de segurança, pois tenho sempre seguranças por perto”.

Este *topos* também envolve como aspecto a rapidez. Como dito no atributo anterior, a rapidez é uma tendência de comportamento mundial e reflete na sensação de segurança. Neste caso, a segurança está relacionada à segurança perceptiva que traduz a idéia de incerteza que se manifesta pela sensação de medo e angústia. O usuário percebe a rapidez como um componente que o deixa seguro por interagir com suas necessidades como facilitador do seu dia-a-dia. Por exemplo, o recorte “Pois sem rapidez não há segurança e sem segurança não há rapidez, muito menos conforto”.

As próximas classes apresentadas foram criadas de forma a complementar esta análise, pois também expressam a qualidade de serviço observada no setor de transportes. Mesmo transcendendo o conceito de qualidade de serviço, devem ser avaliadas porque representam a percepção dos usuários.

- **Eficiência**

Nesta classe, 5 *topoi* foram incluídos. Para entender esta classe, é importante esclarecer certos conceitos, como Eficiência, Eficácia e Efetividade, já que sua definição envolve outros atributos. Estes conceitos são muitos antigos, mas implacavelmente atuais. Nos dias de hoje, é muito comum confundi-los, o que provoca danos à performance e aos resultados. As diferenças entre esses conceitos podem até parecer sutis, mas realmente são extremamente importantes. Peter Drucker – filósofo e administrador norte-americano, o pai do Marketing Moderno – afirmava que eficiência é fazer certo as coisas e eficácia são as coisas certas. E complementava que o resultado depende de “fazer certo as coisas certas” (MOREIRA, 2006).

Segundo MARINHO E FAÇANHA (2006), a efetividade, portanto, diz respeito à implementação e ao aprimoramento de objetivos. Organizações são efetivas quando seus critérios decisórios e suas realizações apontam para a permanência, estruturam objetivos verdadeiros e constroem regras de conduta confiáveis e dotadas de credibilidade para quem integra a organização e para seu ambiente de atuação.

A dimensão da *eficiência*, por sua vez, remete à avaliação para considerações de benefício. Deve-se reconhecer que as organizações só são eficientes se demonstram antes ser efetivas. Por outro lado, é importante reconhecer que a efetividade e a eficiência são ingredientes indispensáveis da eficácia, inclusive para fins de conhecimento dos resultados pretendidos. Quer dizer, um programa só será eficaz se for antes efetivo e eficiente.

*Topos 5* – Quanto mais as qualidades se complementam, mais se aumenta a eficiência do serviço – foi encontrado em 22 narrativas. Este *topos* apresenta oposição ao *topos 9* que, por sua vez, descreve a descrença do usuário em relação à possibilidade real de melhoria da qualidade do transporte público.

Para um serviço ser considerado eficiente, tudo o que ele oferece e se propõe deve funcionar perfeitamente de modo a não somente atender quanto a superar as expectativas e as necessidades daqueles que o utilizam. Aliás, é uma questão de maturidade ter o foco no cliente (WEBINSIDER, 2006). Para tanto é crucial o compromisso com os resultados. Segundo BOOG (2006), o comprometimento com o cliente deve se manifestar nos pequenos e grandes detalhes. Quando todos os envolvidos têm a visão do todo, fica mais fácil o entendimento das relações causa e efeito (visão sistêmica). Muitas empresas já realizaram uma mudança grande de abordagem quando deixaram de ter foco nos seus produtos e serviços e passaram a focar seus clientes e usuários. Em vista disso, perceberam que devem se aprofundar e descobrir o que seus clientes querem de fato. O que significa estar atento, penetrar fundo nas expectativas e identificar precisamente o que eles desejam. A partir daí, deve-se atender e, se possível, superar essas expectativas assegurando o “encantamento”. O recorte que segue pode confirmar que o sucesso de um resultado vai depender do seu processo: “Todos esses itens (atributos analisados durante a pesquisa) são um conjunto muito importante no nosso dia-a-dia”.

*Topos 9* – Tudo pode piorar nos transportes públicos – apesar de somente ter aparecido no discurso de 3 usuários, este *topos* merece destaque por ser preocupante ao mostrar uma percepção oposta ao anterior (*topos 5*): uma visão pessimista e sem esperança de evolução no sistema de transporte público.

O *topos 9* retrata a situação em que se encontram algumas cidades brasileiras, que sofrem sérios problemas no trânsito: engarrafamentos intermináveis, transportes lotados, longas viagens para ir e voltar do trabalho, falta de segurança, transportes ilegais e falta de padronização no funcionamento dos transportes alternativos (PUC-RIO, 2006).

Segundo FRANÇA (2006), os grandes centros brasileiros convivem com o caos provocado pelo excesso de veículos, consequência da aposta do Estado, feita a partir dos anos 50, no transporte rodoviário em detrimento do ferroviário. Hoje os prefeitos enfrentam um dilema diferente do que ocorria no passado, pois não basta oferecer opções de transporte público para atender à demanda da população. As cidades precisam oferecer transporte confortável o suficiente para convencer o cidadão (que economizou muitos anos para comprar seu primeiro carro popular) a deixar a aquisição na garagem, pelo menos nos dias de semana.

Enquanto a maior parte da população antipatiza com o prefeito que aumenta as tarifas dos ônibus, existe uma parcela cada vez maior da sociedade que prefere pagar um pouco mais para ter um serviço diferenciado. Prova disso é o sucesso das lotações e dos ônibus especiais com ar-condicionado. Um sistema que surgiu de forma clandestina e, aos poucos, foi sendo incorporado e oficializado para preencher uma lacuna no serviço público (FRANÇA, 2006).

CARDOSO (2006) sintetiza em uma frase este quadro: "Onde há transporte público, há conflito". Em outras palavras, um recorte do *topos 9*, "Pois ainda é um dos poucos transportes em que podemos andar mais tranquilos".

*Topos 28* – Monitorar é garantir a qualidade um serviço – esse *topos* apareceu 29 vezes durante a análise. O provérbio "Não corrigir nossas faltas é o mesmo que cometer novos erros" (PROVÉRBIOS BRASILEIROS, 2005) ilustra o implícito neste *topos*. O usuário acredita que uma constante inspeção pode garantir o sucesso de um empreendimento e,

conseqüentemente, a satisfação de quem usa. Uma percepção que oferece oposição ao *topos* 10 que reflete uma descrença sobre a monitoração destas atividades

É importante esclarecer que, para descrever a ação de monitorar, existem 3 formas: “monitoração”, “monitoramento” e “monitoragem”. A língua portuguesa permite o uso de 3 diferentes sufixos para formar substantivos a partir de verbos, portanto, as 3 formas são possíveis porque os sufixos “-ção”, “-mento” e “-agem” são sufixos que indicam a ação ou o resultado proveniente dela. Nesta dissertação, será utilizada a forma “monitoração” por julgá-la mais apropriada e louvável, segundo Napoleão Mendes de Almeida – gramático purista e filólogo brasileiro. Em Portugal é corrente ouvir “monitoragem” (BRASIL, 1998).

Monitorar, segundo BARTLE (2006), é realizar uma observação constante, com registro, análise e comunicação das atividades e dos resultados obtidos pelas atividades implementadas por um projeto ou por uma atividade similar. Ainda, monitorar é tão importante quanto a ação que está sendo monitorada.

Em analogia, BARTLE (2006) cita o ato de pedalar uma bicicleta. “Pedalar” é a ação, porém “olhar para aonde se está indo” é igualmente importante. A não-observação possibilita o desequilíbrio e a queda. Pode-se dizer que as pessoas envolvidas com um projeto podem ver o que está acontecendo, mas isso não é o suficiente.

A monitoração e análise dos parâmetros operacionais de um sistema, quando executadas de forma acurada e freqüente, podem fornecer informações úteis, que possibilitam a identificação de falhas, a determinação do momento em que as mesmas começam a se desenvolver e o tempo estimado para atingir uma condição crítica.

Refletindo as declarações dadas na pesquisa pelos usuários está o recorte “Sei que as possibilidades de falhas são menores, tanto humana quanto mecânica”.

*Topos* 29 – Investir em tecnologias gera eficiência – 4 narrativas foram encontradas neste topos. Com base em uma pesquisa chamada Net Impact, estudo que mede impactos dos aportes em redes de comunicação e conectividade na América Latina, realizada pela Momentum Research (empresa de consultoria britânica) à Cisco Systems (empresa líder mundial em desenvolvimento de soluções em comunicação em redes para internet), a principal causa dos investimentos brasileiros é a necessidade de

acelerar a operação dos negócios. 87% das empresas têm essa preocupação, o que sugere a busca constante por maior eficiência na prestação de serviços. Esta pesquisa também traça um perfil de quem investe em tecnologias no Brasil e em outros países da América Latina. Com estes resultados, é possível compreender o que leva as empresas a aplicarem seus recursos em tecnologias (PORTAL DA QUALIDADE, 2005).

A segunda justificativa mais importante para as inovações em tecnologia é a busca pela satisfação do cliente. No Brasil, 84% revelam este objetivo, ao passo que na América Latina (34%) e no México (37%) esta parcela encontra-se em patamares mais modestos.

Outras metas que impulsionaram a adoção de tecnologia no Brasil foram a flexibilização para reagir às condições impostas pelo mercado (82%), a maior competitividade (81%) e a redução de custos (78%). Vale dizer que esta última causa costumava ser a mais citada antigamente.

De acordo com o presidente da Cisco Systems do Brasil, Rafael Steinhauser, a tecnologia é apenas o instrumento capaz de viabilizar os benefícios previstos no projeto administrativo de uma empresa (PORTAL DA QUALIDADE, 2005).

O fato é que tecnologia é um meio de aumentar a competitividade e reduzir custos (WEBINSIDER, 2006). Entretanto, para tal, é necessário que se elaborem detalhadamente todas as atividades que envolvem sua utilização, pois investir em tecnologia sem planejamento pode gerar resultados negativos, como despesas e complicações (INFOMONEY, 2005).

O *topos* 29 trata da crença do usuário quanto à capacidade de operação do Metrô Rio no serviço de transportes. “É um tipo de serviço prestado com muito cuidado, pois falhas podem causar sérios acidentes.” Os *topoi* 28 e 35 vinculam essa crença à questão da eficiência, satisfação e tecnologia.

*Topos* 35 – Serviço eficiente gera satisfação – 11 recortes foram encontrados nesse *topos*, que vem atestar a satisfação do usuário como resultado da eficiência coadjuvando com a tecnologia.

A satisfação do usuário é a diferença entre suas expectativas e sua percepção do atendimento a essas expectativas. A satisfação, neste caso, não é necessariamente o

melhor produto, o preço mais baixo, o melhor discurso ou o melhor serviço. Não é aquilo que a empresa acha que é importante para o usuário, mas sim, aquilo que o usuário enxerga na empresa e espera dela. E ao atender às expectativas do usuário, é possível construir uma maior satisfação do usuário (IBM, 2006).

Segundo MIQUELINO (2004), professor de Marketing da Universidade de Lins – SP, a satisfação do consumidor é a função do desempenho percebido e das expectativas. Se o desempenho percebido estiver abaixo das expectativas, então o consumidor estará insatisfeito. Se o desempenho percebido atender às expectativas, o consumidor estará satisfeito. E para isso, devem-se exceder as expectativas dos consumidores e não simplesmente atender às expectativas, você precisa, mais do que nunca, superar estas expectativas.

No recorte “É um serviço prestado com o maior cuidado, pois uma falha se torna uma tragédia e uma coisa leva a outra”, está evidente que o crédito do usuário sobre o serviço utilizado é análogo à satisfação que ele tem com o atendimento às suas expectativas. Ao utilizar o serviço, o usuário vive no seu dia-a-dia o desenrolar destas atividades satisfatoriamente e não enxerga a possibilidade de ocorrerem falhas.

O sentido deste *topos* reproduz o provérbio: “A bom gato, bom rato” (PROVÉRBIOS BRASILEIROS, 2005).

- **Outros Modos de Transporte**

Foram incluídos 2 *topoi* nesta classe que tratam a opinião do usuário em relação aos outros modos de transportes quando comparados ao serviço fornecido pelo Metrô Rio. Cabe ressaltar que esta comparação é pessoal e esboça a opinião dos entrevistados sem que estes fossem questionados sobre este assunto. Na medida em que narravam sobre a qualidade do serviço do Metrô Rio, expressavam suas opiniões por analogia aos outros modos do sistema de transporte público.

*Topos 7* – Acidentes, violência e engarrafamentos afastam os usuários dos outros modos de transporte – 49 recortes foram encontrados. A cidade do Rio de Janeiro possui, em proporção a seu tamanho como metrópole, o pior sistema de transportes por ônibus do mundo, por ausência de integração, sobreposição de linhas, concorrência direta e

indireta com os transportes de massa, ausência de regulamentação e fiscalização adequada e excesso de poder dos operadores (WIKIPÉDIA, 2006d).

Nos últimos 10 anos, as empresas de ônibus perderam usuários para os demais meios, especialmente o transporte alternativo, mais uma item de contribuição para esse caos. Ainda assim, são cerca de 4 milhões de usuários/dia apenas nas linhas municipais, que são cerca de 440 linhas mais outros tantos serviços e uma frota de quase 10 mil ônibus, portanto, o ônibus é o transporte mais utilizado no Rio de Janeiro (WIKIPÉDIA, 2006d).

Contudo, a avaliação dos usuários em relação aos ônibus normalmente é prejudicada por conta das paralisações frequentes, já que os outros modos de transporte mantêm seu posicionamento (PORTAL ANTP, 2003). Outros problemas também afetam a imagem dos ônibus, como o fato de não tratar bem os idosos, direção perigosa e poluição do ar.

Por outro lado, o Metrô oferece veículos considerados confortáveis, rápidos e refrigerados e a cada dia se consolida como um dos mais importantes meios de transportes para o cidadão carioca, tanto para a rotina diária de trabalho como para o lazer (WIKIPÉDIA, 2006e).

Portanto, no ponto de vista dos usuários, “Hoje em dia, para andar de ônibus é muito perigoso.”, este modo torna-se melhor porque oferece um serviço diferenciado dos outros..

*Topos 25* – Andar de ônibus é perigoso – foi encontrado 11 vezes durante a análise. Vem complementar a imagem que o usuário tem do transporte coletivo. Andar de ônibus torna-se perigoso por diversas razões, como: assaltos a mão armada, colisões, pedras arremessadas, freadas bruscas, atropelamentos, incêndios provocados, entre outras. O recorte “Não tenho medo como tenho no ônibus” confirma esta sensação e justifica o receio e a imagem negativa que os ônibus têm.

- **Qualidade de Vida**

Os 4 *topoi* desta classe tratam da questão da qualidade de vida que vem assumindo importância, sob vários aspectos, nos últimos anos. Este tema vem sendo cada vez mais abordado na mídia, nas empresas e no ambiente familiar. As pessoas se conscientizaram

de que o termo tem um significado amplo - que engloba diferentes áreas da vida - e vêm incorporando a questão no seu dia-a-dia, tanto individualmente quanto coletivamente (SHIBUYA, 2006).

A qualidade de vida do homem constitui o maior paradigma do século. Segundo o IQVIDA (2006), Instituto para a Qualidade de Vida, entidade que tem a missão de cooperar com o esforço nacional na melhoria da qualidade de vida do povo brasileiro, este item é uma condição que se alcança através da mobilização de diferentes dimensões, que se compensam e se harmonizam entre si.

A melhoria da qualidade de vida da população é uma responsabilidade de todos os que fazem a Empresa, a Cidade, o Estado e a Nação. Em vistas disso, uma empresa se torna mais produtiva e lucrativa na medida em que oferece melhores condições de qualidade de vida aos seus funcionários, familiares e dirigentes. Nesta ordem, a Cidade, o Estado e a Nação, geram mais frutos na mesma razão em que proporcionam condições sustentáveis a seus cidadãos (IQVIDA, 2006).

Portanto, uma organização urbana das cidades poderia ser uma ferramenta poderosa na construção de uma sociedade mais justa e igualitária. Um dos mecanismos mais eficientes para a melhoria das condições sociais, econômicas e educacionais dos cidadãos, com melhoria substancial na qualidade de vida e na dignidade de todos, reside no aproveitamento e na utilização dos bens públicos (AULA SÃO PAULO, 2006).

*Topos 3* – Quanto mais se busca qualidade de vida, menos tempo se quer gastar no transporte – é mais um *topos* que sinaliza a mania mundial. Foi encontrado em 66 narrativas. O ser humano percebe que não possui tanto tempo para realizar seus compromissos e luta por economizá-lo em prol da melhoria de sua vida. O sentido desse *topos* reproduz o provérbio “Tempo é dinheiro” (PROVÉRBIOS BRASILEIROS, 2005).

A seguir, dois recortes que ilustram a idéia contida neste *topos*: “Não preciso perder muito tempo em engarrafamento” e “Você não perde muito tempo parado nesse trânsito louco que tem aí fora”.

*Topos 11* – Acidentes, violência e engarrafamentos denotam a baixa qualidade de vida nas cidades – 28 recortes foram analisados. Por conta do aumento global da produção e

do consumo de automóveis, o homem vem sofrendo com as conseqüências deste quadro social, como a degradação do meio ambiente urbano e dos acidentes de trânsito. Com uma frota de veículos cada vez maior circulando pelas ruas, torna-se natural um aumento na poluição do ar e na poluição sonora, assim como na intensidade de engarrafamentos que, especificamente, trazem como conseqüência diferentes danos à vida humana. Tais como o estresse físico e psicológico e perda de qualidade de vida.

Estudos comprovam que as poluições atmosférica e sonora, somadas às péssimas condições no trânsito urbano, tendem a piorar a qualidade de vida e a percepção de inclusão social das camadas mais sensíveis da população. Problemas e custos relativos a congestionamentos, perda de espaços urbanos, consumo de energia e acesso dos mais pobres aos serviços públicos são só alguns exemplos desse ciclo negativo (AULA SÃO PAULO, 2006).

Segundo o IQVIDA (2006), o estresse físico e o estresse psicológico constituem elementos cada vez mais presentes na vida do homem moderno e, associados, podem se agravar quando as pessoas são submetidas a ambientes não saudáveis. Como resultado, uma vida melhor passou a ser um dos direitos maiores do homem moderno e uma vida mais longa com qualidade está se tornando uma constante cada vez mais presente em todos os países do mundo (IQVIDA, 2006).

O recorte “Você não perde horas em engarrafamentos, com isso o seu desgaste físico e mental é bem menor” enfatiza o sentido encontrado no *topos* 11.

*Topos* 16 – Qualidade de vida é ficar em casa – este *topos* foi encontrado em 19 narrativas. Traduz a idéia que transporte é perda de vida. A idéia negativa de tempo perdido no transporte é muito comum, pois as pessoas acreditam que o tempo que se leva no deslocamento entre dois pontos (A→B) ao utilizar um modo de transporte é tempo de vida roubado.

Em cidades como o Rio de Janeiro, passar horas em engarrafamentos faz parte da rotina diária de seus habitantes no trajeto de casa pra o trabalho e vice-versa. Isso ocorre principalmente durante a semana. O trânsito caótico e congestionado é uma grande dificuldade que se enfrenta diariamente.

A correria do cotidiano faz com que as pessoas durmam menos e traz como consequência a diminuição do desempenho nas suas tarefas diárias e interfere na qualidade de vida.

Segundo alguns estudos, a privação voluntária do sono pode provocar alterações orgânicas e afetar o desempenho físico e mental do indivíduo. De acordo com Dalva Poyares, professora de Medicina e Biologia do Sono da Universidade Federal de São Paulo - UNIFESP, uma hora ou uma hora e meia de sono a menos por dia (fase aguda) pode diminuir o desempenho de uma pessoa em até 32%, além da possibilidade de redução de seus reflexos. Já na fase crônica, a privação de sono pode provocar fadiga, sonolência, redução da concentração, memória e atenção. Uma pessoa que dorme o número de horas necessárias tem um desempenho melhor, sem contar que ela está menos sujeita a sofrer acidentes. Além do que, as noites mal dormidas afetam os relacionamentos profissionais e afetivos do indivíduo. Fica-se mais cansado e irritado. E a capacidade em se adequar, ter estratégias e resolver problemas em determinadas situações diminui (GOTO, 2006).

Por essa razão, as pessoas anseiam por poupar tempo, ganhar vida e, assim, cultivar o prazer de permanecer em suas casas. O que resulta no aumento da qualidade de vida, pois envolve subjetivamente aspectos como o bem-estar, a felicidade e as necessidades humanas.

No recorte “Eu posso chegar em casa cedo e brincar com minha filha”, pode-se perceber o sentido analisado neste *topos*: Qualidade de vida é não perder tempo no trânsito e poder ficar mais com a família.

*Topos 34* – Limpeza bonita de se ver – apareceu 13 vezes durante a análise. Este *topos* reproduz outro aspecto importante da qualidade de vida: a higiene. A higiene é uma necessidade básica do homem e é essencial para a saúde. Não é uma atividade para ser feita apenas com relação ao corpo humano, mas também, e principalmente, com o meio ambiente, e deve ser mantida nas melhores condições, pois é fundamental para a parte emocional do ser humano.

Não é digno do ser humano um ambiente para viver que não tenha condições marcadas pela racionalidade e condizentes com sua dignidade. Uma instalação pública deve ter

um ambiente que lhe traga conforto e facilite o cumprimento de suas atividades, inclusive a de abrigo e de acordo com as suas necessidades. Uma boa higiene é a marca dessa racionalidade e do empenho pela dignidade (COBRA, 2001).

Durante todo o processo evolutivo da humanidade, as mudanças dos hábitos de higiene são um dos fatores mais significativos para que o homem de hoje tenha uma maior longevidade. Com essas mudanças, ele adquiriu aprendizagem com relação aos padrões comportamentais. Por isso, várias doenças causadas falta de higiene pessoal diminuíram sensivelmente, levando-o a melhorar a sua qualidade de vida (BOA SAÚDE, 2006). Cabe ressaltar que as condições de saneamento básico influenciam diretamente a saúde da população e estão associadas à renda salarial.

O lixo produzido e derivado dos locais de circulação pública, como portos, aeroportos, terminais rodoviários e ferroviários, possui características próprias, sépticas ou assépticas. Sépticas: provoca infecção. Esse lixo contém germes patogênicos que se originam basicamente de material de higiene e asseio pessoal e restos de alimentos que podem veicular doenças provenientes de outras cidades, estados ou países. Assépticas: é isento de germes patogênicos, considerados como domiciliares (CURITIBA, 2006).

Essa importância que o homem dá à limpeza pode ser contemplada nos recortes: “Está tudo sempre bem limpo” e “Confortável pelo ar e pela aparência”. Este último relaciona a sensação de conforto com a sensação de higiene. Ambos os atributos contribuem significativamente para a qualidade de vida das pessoas envolvidas neste processo.

Segundo BOM SUCESSO (2006), a construção da qualidade de vida depende do comprometimento pessoal com a valorização da vida e do viver. Decorre da orientação da vida por princípios e valores, postura que se dá pela admissão da realidade, sem camuflagem das crenças e das opiniões. Faz parte também aprender a defender os pontos de vista de forma apropriada às circunstâncias, sem desistir do que se acredita.

- **Idosos, Deficientes, Gestantes e Crianças**

Nesta classe, foram encontrados 4 *topoi* que tratam da percepção dos usuários de que estas pessoas têm necessidades específicas e que não são atendidas, estando portanto, vulneráveis ao sistema de transporte projetado e desenvolvido para atender a um grande

número da população independente das especificidades que um determinado percentual possa exigir.

Vinte e quatro milhões e meio de brasileiros possuem algum tipo de deficiência, representando 14,5% da população. E, numa projeção que pode crescer ano após ano, 8% da população do Brasil é de idosos, além de pessoas com limitações temporárias, gestantes, obesos e pessoas acompanhadas de crianças de colo, segundo censo realizado, em 2000, pelo Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística – IBGE (INMETRO, 2006).

Erroneamente, muitas estratégias políticas e sociais reforçam o conceito de fragilidade em relação a esses usuários, admitindo que esse grupo tenha que se adaptar ao sistema de transporte vigente. Segundo FARIA (2002), um sistema desumano, inseguro e discriminador de pedestres, crianças, idosos, portadores de deficiência e gestantes.

A Norma Brasileira NBR 9050-1994 adota como definição para acessibilidade “possibilidade e condição de alcance para utilização, com segurança e autonomia, de edificações, espaço, mobiliário e equipamentos urbanos”. Portanto, um objeto acessível é aquele que pode ser alcançado para uso e uma vez alcançado, supõe-se que seu uso deva ser seguro e autônomo e não seja mais uma questão de acessibilidade, e sim de usabilidade. Por sua vez, usabilidade será considerada nesta pesquisa como o conjunto da facilidade de utilização e de aprendizagem, junto com a eficácia, eficiência e satisfação pelas quais usuários específicos podem atingir metas específicas em ambientes específicos (ISO DIS 9241-11 *apud* NICHOLL & BOUERI FILHO, 2006).

*Topos 21* – Usuários frágeis merecem atenção especial – 5 recortes foram encontrados durante a análise. A acessibilidade deve ser vista como um direito das pessoas com restrição de mobilidade e como uma oportunidade de acesso de todos por toda cidade indistintamente. Para isso, o sistema de transportes deveria ser projetado de maneira a fornecer condições de atendimento, com padrões estabelecidos, “à maior gama de variações possíveis das características antropométricas e sensoriais da população”. (ABNT, 1994). Os idosos não podem ser enclausurados, devem-se oferecer condições para eles participem das atividades e tenham capacidade de realizá-las como as demais faixas etárias.

No recorte “Já sou idosa. Esses motoristas de ônibus só andam correndo, podem dar uma freada e eu me machucar”, fica evidente a necessidade de um tratamento diferenciado, de acordo com o público alvo. Como já dito anteriormente, as pessoas não são iguais e por essa razão devem-se estabelecer critérios para que todos possam usufruir das instalações fornecidas, como o espaço mínimo para circular, o que é necessário para uma movimentação vertical e a distância (comprimento) do alcance das pessoas. Outros critérios são igualmente relevantes, como os que tratam de mobilidade a largura e acabamento dos pavimentos, a largura e a altura dos corredores e das portas (NICHOLL & BOUERI FILHO, 2006).

Se o serviço oferecido atender a esta classe de usuários, atende a “todas as outras”, pois não se trata de adaptá-los ao sistema, mas sim que o que for planejado para os mesmos acaba servindo a todos. A adaptação não é abrangente.

*Topos 22* – O metrô respeita os idosos – foram destacadas 2 narrativas neste *topos* que apresenta oposição ao *topos 23*. Ambos os *topoi* estão relacionados ao reconhecimento do idoso e à cidadania. Entretanto, com padrões e valores que divergem. Se no *topos 22* valoriza-se a vida, no *topos 23* é o individual que é valorizado. Apesar de apresentarem apenas dois recortes cada um, não se pode refutar as duas crenças, pois esse assunto é tema constante nos jornais, nas revistas e em outras mídias. Como se pode constatar nas manchetes das sessões abaixo listadas na Tabela 7.4 que reproduzem os *topoi* 22 e 23.

**Tabela 7.4 – Manchetes sobre Idosos**

<b>MÍDIA</b>	<b>MANCHETE</b>	<b>DATA</b>
Jornal O Dia	Idosos dão a Receita da Longevidade	03/09/2006
Livro: Editora Alaúde Autor: Luiz Freitag	Como transformar a terceira idade na melhor idade	01/01/2055
Jornal O Globo	FGV: Idosos Hoje Vivem Mais e Melhor.	08/04/2006
Jornal Saúde	Depressão em Idosos Aumenta Risco de Demência.	21/01/2006
O Povo	Idoso tem de ser um cidadão pleno.	26/08/2006
Revista Época	Dignidade do idoso passa a ser compromisso do povo brasileiro, diz Lula.	25/09/2003
Yahoo! Respostas	Por que os mais idosos, que geralmente têm mais o que dizer, pela experiência, são tão pouco ouvidos?	07/2006
Jornal Hora do Povo	Estatuto proíbe abusos do cartel dos planos de Saúde contra os idosos.	30/09/03

Devido às diferenças que apresentam em relação às demais pessoas, os idosos, assim como os deficientes, possuem necessidades especiais a serem satisfeitas e o recorte “Como não tenho firmeza nas pernas, o Metrô pra mim é muito melhor” evidencia uma preocupação do Metrô Rio em fornecer um tratamento diferenciado baseado na idade com a intenção de igualar e não de discriminar.

*Topos 23* – O metrô não respeita os idosos – apareceu 2 vezes durante a análise. É um *topos* oposto ao *topos 22*. Neste caso, reflete a descrença do usuário sobre a postura do Metrô em relação aos idosos, apesar do próprio trem do Metrô apontar os locais destinados aos idosos em seu interior e possuir um sistema de áudio alarmante reiterando o respeito devido para aqueles assentos. Na verdade, o desrespeito muitas vezes se dá de usuário para usuário, neste caso, especificamente.

Estudo sobre a mortalidade de idosos no Estado do Rio de Janeiro mostrou que as principais causas de óbitos neste grupo são os acidentes de trânsito e transporte, as quedas e os homicídios (CÂMARA, 2003). Em relação às quedas, estas representam a

sexta causa de morte entre idosos. Um simples tombo pode se transformar em um grande problema de saúde.

As quedas em lugares públicos demonstram que faltam lugares apropriados na cidade para a locomoção desse público, normalmente, existem buracos no chão e faltam corrimões e rampas nas instalações (CÂMARA, 2003). O que pode ser verificado no recorte “Não existem rampas”,

*Topos 24* – As pessoas não enxergam os idosos – 2 narrativas foram encontradas neste caso. Este *topos* retrata o quadro situacional dos idosos no Brasil.

Cada vez o brasileiro está vivendo mais, pois hoje, os idosos ultrapassam o número de 15 milhões, correspondendo a 8,6% da população total do país. Segundo projeções demográficas, o Brasil será a sexta população mundial de idosos, e isso é alentador. Muitas vezes o idoso é visto pela sociedade como um indivíduo “inútil” e “fraco” para compor a força de trabalho, que por valores sociais impedem a participação do mesmo em vários cenários da sociedade (WIKIPÉDIA, 2006c).

Ao dizer “O deslocamento para o destino é rápido, mas falta respeito para com os idosos nos lugares reservados”, o usuário manifesta seu descontentamento com esta situação, que para ele chega a ser constrangedora em determinadas situações, pois o idoso não deveria precisar “brigar” por usufruir do local reservado para ele, já que isto é um direito adquirido conforme lei federal. Em contrapartida, o Metrô Rio utiliza gravações para recordar o ideal de cidadania aos passageiros e a necessidade de cooperação para fazer vigorar este direito.

De acordo com o ESTATUTO DO IDOSO, que entrou em vigor no dia 1º de Outubro de 2003:

Art. 10 § 2º O direito ao respeito consiste na inviolabilidade da integridade física, psíquica e moral abrangendo a preservação da imagem, da identidade, da autonomia, de valores, idéias e crenças, dos espaços e dos objetivos pessoais.

Art. 10 § 3º É dever de todos zelar pela dignidade do idoso, colocando-o a salvo de qualquer tratamento desumano, violento, aterrorizante, vexatório ou constrangedor.

Portanto, cabe a cada indivíduo poder dar sua contribuição aos idosos, incentivando-os e apoiando-os sem qualquer distinção. Por outro lado, algumas pessoas já estão respeitando mais no dia-a-dia porque entendem que hoje os idosos são eles, amanhã serão elas. O próprio idoso vem atuando mais na sociedade e está lutando pelos seus direitos. Como se pode ver em manifestações, caminhadas e movimentos da terceira idade promovidos atualmente (IDEC, 2006).

#### 7.4. *Topoi* opostos

Em certos casos, os *topoi* refletem crenças opostas dentro de uma mesma comunidade pesquisada. É o caso dos *topoi* destacados na Tabela 7.5. Como, por exemplo, para alguns usuários, o Metrô respeita os idosos, enquanto que, para outros, os idosos não são respeitados pelo Metrô.

**Tabela 7.5 – *Topoi* Opostos**

	<b>CRENÇA</b>	<b>X</b>	<b>DESCRENÇA</b>
<b>6</b>	Mesmo desconfortável, o metrô é confortável.	<b>32</b>	O Metrô é confortável, fora do pico.
<b>28</b>	Monitorar é garantir qualidade de um serviço.	<b>10</b>	Mesmo sendo um ambiente protegido, não se deve andar desprevenido.
<b>5</b>	Quanto mais as qualidades se complementam, mais se aumenta a eficiência do serviço.	<b>9</b>	Tudo pode piorar nos transportes públicos.
<b>22</b>	O Metrô respeita os idosos.	<b>23</b>	O Metrô não respeita os idosos.
<b>6</b>	Mesmo desconfortável, o metrô é confortável.	<b>6</b>	Mesmo desconfortável, o metrô é confortável.

Como visto no item 4.4, era provável encontrar *topoi* que fossem opostos ao se fazer a análise da natureza dos princípios argumentativos. Foi mencionada por DUCROT (1989) a possibilidade de existir dois tipos de raciocínios que chegam a conclusões contrárias ao partir de uma mesma premissa e utilizando os mesmos operadores argumentativos pela ação de *topoi* de ideologias opostas.

A identificação das diferentes percepções sobre a qualidade de um serviço é muito importante para este serviço, no caso o Metrô, e para a Engenharia de Transportes, pois estas indicam a necessidade de se adotar estratégias adequadas na gestão e no gerenciamento do sistema de transportes.

### **7.5. Principais Conclusões da Análise**

Esta pesquisa objetivou identificar a percepção dos usuários do Metrô Rio sobre a qualidade de serviço deste modo de transporte. Mesmo utilizando uma metodologia diferente das utilizadas na literatura consultada, algumas semelhanças foram encontradas quanto à percepção e à expectativa desses usuários.

As declarações típicas, os recortes e a análise das narrativas confirmaram a promessa inicial de que a Análise do Discurso, com ênfase na identificação dos princípios gerais – *topoi* – seria um modelo teórico apropriado para obter a percepção sobre a qualidade de serviço na área de transportes. Os *topoi* encontrados podem auxiliar na elaboração de práticas e de programas na Engenharia de Transportes, adequados a cada modo de transporte e a seu público-alvo, com o hábito de “ouvir o usuário”, “partindo de sua realidade”.

Os usuários demonstraram real interesse na proposta da pesquisa. Na opinião deles, a identificação do objeto deste estudo é importante para contribuir para a melhoria do serviço de transporte na cidade. As situações descritas por eles permitiram identificar o ambiente que costumam utilizar e a realidade do trânsito urbano.

A seguir, os elementos encontrados durante a revisão bibliográfica (item 3.4 – Fonte A) serão comparados com os *topoi* obtidos durante a análise das narrativas (item 7.3 – Fonte B) com o objetivo de identificar suas semelhanças e seus possíveis contrastes.

Na classe “Acessibilidade”, os *topoi* estão diretamente relacionados à maioria (83,33%) dos elementos listados durante a revisão para esse atributo, entretanto, os itens “atendimento” e “frequência” foram incluídos em outras classes de estudo, como “Eficiência” e “Confiabilidade”, respectivamente, de acordo com a análise dos *topoi* realizada no item 7.3 desta dissertação.

Em relação à classe “Conforto”, 50% dos elementos encontrados na revisão fazem correspondência aos *topoi* identificados para esse atributo neste estudo. Os elementos como, “aceleração”, “ruído”, “roletas”, “abrigos”, “música” e “piso” correspondem às pesquisas realizadas em transporte coletivo (ônibus), que são a maioria, com base na revisão da literatura, e por essa razão não foram abordados ao especificar a QS do Metrô Rio. Já os elementos “degraus” e “deficientes” são abordados na classe “Idosos, Deficientes, Gestantes e Crianças” neste estudo. O item “limpeza” foi analisado em outra classe nesta dissertação, por se acreditar que questões relacionadas à higiene e saúde estão devidamente relacionadas à “Qualidade de Vida”.

Na classe “Confiabilidade”, o único *topos* encontrado está associado a 50% dos elementos encontrados na revisão nesse atributo. Entre os outros componentes, 25% estão relacionados ao atributo “Segurança”, como: “panes”, “falhas”, “quebra”, “direção” e “portas”. 10% dos elementos (“Informações” e “Reclamações”) estão relacionados à classe “Eficiência”.

Verificou-se que, através da análise da percepção, esta classe está intimamente ligada ao atributo “Rapidez”, pois 55% dos elementos encontrados fazem relação a esse atributo. Os usuários acreditam que “Confiabilidade” é um serviço que oferece continuidade, pontualidade e certezas de horários.

Na classe “Conveniência”, conforme análise apresentada no item 7.3, não foram encontrados *topoi* relativos, apesar dessa classe manter uma relação referencial com outros atributos, como por exemplo, “Rapidez”. Isto se dá como resultado da dificuldade de se compreender literalmente o significado desta palavra e por ela ser usada inadequadamente pelos falantes da língua portuguesa. Esta dificuldade é fruto da dissociação semântica com a realidade. A sua nomenclatura não facilita sua compreensão e sua utilização de maneira corrente, sobretudo no que se refere ao sistema de transportes.

De acordo com a revisão, os elementos de análise reproduzem este atributo relacionando-o à comodidade e à facilidade de viagem, como “conexão”, “rota”, “integração” e “transferência”. Apenas o componente “espera” (11,11%) está ligado ao fator tempo, confirmando a relação referencial que existe com o atributo “Rapidez”.

Os *topoi* de “Rapidez” estão associados a 80% dos elementos encontrados na literatura para esse atributo. Alguns itens observados na revisão divergem na definição desse atributo porque a maioria dos trabalhos realizados nesse âmbito é sobre o transporte coletivo por ônibus. Então, torna-se muito comum encontrar como seus elementos caracterizadores as palavras “acesso”, “caminhada” e “baias”. Vale ressaltar que os 2 primeiros elementos citados também estão relacionados ao atributo “Acessibilidade” e foram abordados nessa classe durante a análise dos recortes.

A classe “Segurança” foi a que mais reuniu *topoi* durante a análise das narrativas. São 9 *topoi* distintos que abrangem a segurança sob vários aspectos no ponto de vista do usuário do Metrô Rio.

Embora em muitos casos o elemento “clima” possa representar problemas de segurança física para uma pessoa, não houve recortes nesta pesquisa que confirmassem que a sensação de confinamento associada ao calor do trem seja uma ameaça física. Entretanto, de acordo com a literatura consultada, esse elemento é citado para expressar esse atributo.

Como se pode verificar, 11,76% dos itens apresentados na Fonte A (item 3.4) não correspondem apenas a esse atributo, pois estão relacionados à classe “Eficiência” observada na Fonte B (item 7.3). Os elementos “manutenção” e “equipamento”, embora contribuam para promover a sensação de segurança em muitos casos, foram estudados nesta dissertação na classe “Eficiência”.

Por outro lado, os *topoi* de “Segurança” estão associados a 88,23% dos elementos observados nesse atributo.

Durante análise dos *topoi*, outras classes foram criadas devido à necessidade de maior abrangência quanto à definição dos atributos estudados existentes na literatura consultada. As classes “Eficiência”, “Outros Modos de Transporte”, “Qualidade de Vida” e “Idosos, Deficientes, Gestantes e Crianças” merecem ser estudadas e analisadas como componentes do sistema de transportes, tanto do ponto de vista do usuário quanto do próprio empreendimento.

## 7.6. Considerações Finais

Com o objetivo de identificar a percepção dos usuários quanto à qualidade do serviço fornecido pelo Metrô Rio, foi apresentada, neste capítulo, a análise dos 35 *topoi* identificados a partir dos recortes obtidos durante a entrevista e a relação que eles mantêm com os atributos considerados nesta dissertação.

Os *topoi* identificados possuem características interpretativas muito ricas e tornaram possível captar a percepção que os usuários têm da qualidade deste serviço. Com base nessas características (Fonte B), no capítulo 8, procurou-se avaliar os atributos que mais influenciam na percepção da qualidade deste serviço em contraste com os elementos encontrados na revisão bibliográfica (Fonte A – item 3.4).

Essa comparação consistiu em avaliar se as diferenças conceituais dos atributos (e/ou classes) de ambas as fontes (A e B) são significativas para se afirmar que a compreensão desses elementos e de suas variáveis influencia diretamente na mensuração da qualidade de serviço.

## CAPÍTULO 8

### CONCLUSÕES E RECOMENDAÇÕES

As declarações típicas, os recortes e a análise das narrativas confirmaram a promessa inicial de que a Análise do Discurso, com ênfase na identificação dos princípios gerais – *topoi* – seria um modelo teórico apropriado para obter a percepção sobre a qualidade de serviço na área de transportes. Concluiu-se que os *topoi* encontrados podem auxiliar na elaboração de práticas e de programas na Engenharia de Transportes, adequados a cada modo de transporte e a seu público-alvo, com o hábito de “ouvir o usuário”, “partindo de sua realidade”.

Os usuários demonstraram real interesse na proposta da pesquisa. Na opinião deles, a identificação do objeto deste estudo é importante para contribuir para a melhoria do serviço de transporte na cidade. As situações descritas por eles permitiram identificar o ambiente que costumam utilizar e a realidade do trânsito urbano.

Os elementos encontrados durante a revisão bibliográfica (item 3.4 – Fonte A) foram comparados com os *topoi* obtidos durante a análise das narrativas (item 7.3 – Fonte B) com o objetivo de identificar suas semelhanças e seus possíveis contrastes.

As principais conclusões desta comparação podem ser observadas através da Tabela 8.1.

**Tabela 8.1 – Principais Resultados da Comparação entre as Fontes A e B**

<b>Fonte A</b>	<b>Fonte B</b>	<b>Percentual de Interseção</b>
Acessibilidade	Acessibilidade	83,33%
	Eficiência	8,33%
	Confiabilidade	8,33%
Conforto	Conforto	50%
	Idosos, Deficientes, Gestantes e Crianças	10%
	Qualidade de Vida	5%
Confiabilidade	Confiabilidade	50%
	Segurança	25%
	Eficiência	10%
Conveniência	Conveniência	0%
	Rapidez	11,11%
Rapidez	Rapidez	80%
	Acessibilidade	13%
Segurança	Segurança,	88,24%
	Eficiência	11,76

Na classe “Acessibilidade”, os *topoi* estão diretamente relacionados à maioria (83,33%) dos elementos listados durante a revisão para esse atributo, entretanto, os itens “atendimento” e “frequência” foram incluídos em outras classes de estudo, como “Eficiência” e “Confiabilidade”, respectivamente, de acordo com a análise dos *topoi* realizada no item 7.3 desta dissertação.

Em relação à classe “Conforto”, 50% dos elementos encontrados na revisão fazem correspondência aos *topoi* identificados para esse atributo neste estudo. Os elementos como, “aceleração”, “ruído”, “roletas”, “abrigos”, “música” e “piso” correspondem às pesquisas realizadas em transporte coletivo (ônibus), que são a maioria, com base na revisão da literatura, e por essa razão não foram abordados ao especificar a QS do Metrô Rio. Já os elementos “degraus” e “deficientes” são abordados na classe “Idosos, Deficientes, Gestantes e Crianças” neste estudo. O item “limpeza” foi analisado em outra classe nesta dissertação, por se acreditar que questões relacionadas à higiene e saúde estão devidamente relacionadas à “Qualidade de Vida”.

Na classe “Confiabilidade”, o único *topos* encontrado está associado a 50% dos elementos encontrados na revisão nesse atributo. Entre os outros componentes, 25% estão relacionados ao atributo “Segurança”, como: “panes”, “falhas”, “quebra”,

“direção” e “portas”. Outros 10% dos elementos (“Informações” e “Reclamações”) estão relacionados à classe “Eficiência”.

Verificou-se que, através da análise da percepção, esta classe está intimamente ligada ao atributo “Rapidez”, pois 55% dos elementos encontrados fazem relação a esse atributo. Os usuários acreditam que “Confiabilidade” é um serviço que oferece continuidade, pontualidade e certezas de horários.

Na classe “Conveniência”, conforme análise apresentada no item 7.3, não foram encontrados *topoi* relativos, apesar da classe manter uma relação referencial com outros atributos, como por exemplo, “Rapidez”. É possível que isso ocorra como resultado da dificuldade de se compreender literalmente o significado desta palavra e por ela ser usada inadequadamente pelos falantes da língua portuguesa. Esta dificuldade é fruto da dissociação semântica com a realidade. Não há uma compreensão coesa por parte dos usuários em relação a essa palavra. A sua nomenclatura não facilita sua compreensão e sua utilização de maneira corrente, sobretudo no que se refere ao sistema de transportes. De acordo com a revisão, os elementos de análise reproduzem este atributo relacionando-o à comodidade e à facilidade de viagem, como “conexão”, “rota”, “integração” e “transferência”. Apenas o componente “espera” (11,11%) está ligado ao fator tempo, confirmando a relação referencial que existe com o atributo “Rapidez”.

Os *topoi* de “Rapidez” estão associados a 80% dos elementos encontrados na literatura para esse atributo. Alguns itens observados na revisão divergem na definição desse atributo porque a maioria dos trabalhos realizados nesse âmbito é sobre o transporte coletivo por ônibus. Então, torna-se muito comum encontrar como seus elementos caracterizadores as palavras “acesso”, “caminhada” e “baias”. Vale ressaltar que os 2 primeiros elementos citados também estão relacionados ao atributo “Acessibilidade” e foram abordados nessa classe durante a análise dos recortes.

A classe “Segurança” foi a que mais reuniu *topoi* durante a análise das narrativas. São 9 *topoi* distintos que abrangem a segurança sob vários aspectos no ponto de vista do usuário do Metrô Rio.

Embora em muitos casos o elemento “clima” possa representar problemas de segurança física para uma pessoa, não houve recortes nesta pesquisa que confirmassem que a

sensação de confinamento associada ao calor do trem seja uma ameaça física. Entretanto, de acordo com a literatura consultada, esse elemento é citado para expressar o atributo “Segurança”.

Como se pode verificar, 11,76% dos itens apresentados na Fonte A (item 3.4) não correspondem apenas ao atributo “Segurança”, pois estão relacionados à classe “Eficiência” observada na Fonte B (item 7.3). Os elementos “manutenção” e “equipamento”, embora contribuam para promover a sensação de segurança em muitos casos, foram estudados nesta dissertação na classe “Eficiência”. Por outro lado, os *topoi* de “Segurança” estão associados a 88,23% dos elementos observados nesse atributo.

Durante análise dos *topoi*, outras classes foram criadas devido à necessidade de maior abrangência quanto à definição dos atributos estudados existentes na literatura consultada. As classes “Eficiência”, “Outros Modos de Transporte”, “Qualidade de Vida” e “Idosos, Deficientes, Gestantes e Crianças” merecem ser estudadas e analisadas como componentes do sistema de transportes, tanto do ponto de vista do usuário quanto do próprio empreendimento.

No âmbito prático da análise, merece destaque o fato dos idosos apresentarem certa vulnerabilidade em relação ao sistema de transportes, uma consequência da importância do respeito à terceira idade.

No geral, os resultados deste trabalho demonstram que os objetivos traçados foram alcançados.

Quanto à execução do procedimento, foi necessário um esforço similar aos procedimentos mais tradicionais. Uma empresa operadora pode viabilizar essa metodologia, entretanto, é necessário pessoal treinado com compreensão da ferramenta utilizada e certo conhecimento da Linguística para realização dessa análise.

Dentre as principais limitações do procedimento e da abordagem proposta, houve dificuldade em determinar os *topoi* de cada classe de estudo, já que esse processo implica num exercício e na contemplação de elementos indicativos de argumentação. Apesar da existência de regras quanto à execução dessa análise, é necessária certa inspiração, já que sua consistência se dá pela interpretação de idéias e percepções ponderadas através das narrativas de indivíduos. Deve-se reconhecer que há uma certa

subjetividade na análise e que os *topoi* podem se diferenciar na forma, mas quanto à essência (sentido) não.

Quanto à aplicação dos questionários, a disposição de um número maior de entrevistadores distribuídos por horários, abrangendo as demais estações, seria um elemento facilitador para a pesquisa de campo. Assim como, um gravador associado aos registros das narrativas durante a realização das entrevistas poderia colaborar para a compreensão do uso de certas palavras que funcionam como marcadores da fala e que são perceptíveis na linguagem falada, por conta da entonação e da ênfase que o falante dá durante a pronúncia.

A contemplação de outras pesquisas realizadas no Brasil contribuiu para concluir que

- A participação popular e as consultas de opinião são componentes imprescindíveis na definição de políticas de transporte adequadas aos interesses da maioria, não de grupos de interesse restrito, e devem ser incluídas na formulação dos projetos nesse setor;
- Para que a gestão da qualidade alcance seus propósitos plenamente, deve compatibilizar, cada vez mais, os parâmetros técnicos com as necessidades e as expectativas dos usuários, pois as opiniões, as necessidades e as expectativas dos usuários são indispensáveis à gestão, servindo de *inputs* para a melhoria da qualidade. Em outras palavras, a pesquisa de opinião sempre é um instrumento facilitador à coleta de dados e possui um papel que é fundamental à busca da qualidade (COMISSÃO ANTP DE PESQUISA DE OPINIÃO, 1995);
- A qualidade deve ser percebida, principalmente por quem vai usufruí-la e por isso necessita do comprometimento de quem vai prestá-la. A organização que se propõe a oferecer um serviço de qualidade deve conhecer as atitudes e as preferências básicas de seus usuários e ter como foco principal as necessidades e expectativas dos mesmos (BORDINI *et al.* 2003);
- Qualidade é uma opção racional de quem reconhece no usuário a importância de seu papel em algum negócio. Não há serviço sem usuário e, muito menos, padrões de qualidade que satisfaçam os mesmos. A qualidade – tanto no relacionamento funcional quanto a qualidade dos produtos ou dos serviços fornecidos – é uma só e é a mesma, se for levado em conta que o primordial foco é o usuário (COSTA, 1992);

- O homem tem costumes, valores morais e religiosos que possibilitam, tanto um domínio como uma limitação em um convívio social. Independente do modo de transporte que ele adote para seu deslocamento, ele se vê inserido em um meio, passando a pertencer a um grupo de formação heterogênea, nos aspectos sociais, econômicos, culturais, convivendo com seus impactos de forma dinâmica. Pela sua importância, o atendimento às necessidades básicas do homem, em seu deslocamento, não pode ser desconsiderado em uma análise da qualidade de vida oferecida pela cidade (NUNES, 1991).

Com base na análise de trabalhos que tratam a qualidade e a expectativa do usuário, conclui-se que, para oferecer qualidade em um serviço, o operador deste serviço deve conhecer o perfil e as preferências básicas de seus usuários, assim como ter como foco principal suas necessidades e expectativas. Entretanto, para que isso aconteça, deve ser realizada continuamente uma avaliação da qualidade do serviço oferecido. Um ditado popular reproduz essa idéia: “Se queres ser bom juiz, ouça o que cada um diz” (PROVÉRBIOS BRASILEIROS, 2005). Para a compreensão desta problemática, é fundamental a participação das entidades envolvidas neste processo e a compreensão do papel de cada uma.

A atual situação na área de transportes confirma que estabelecer a qualidade é uma questão difícil assim como a definição de seu conceito, pois possui um caráter subjetivo, uma vez que as pessoas reagem diferentemente a uma mesma situação e possuem percepções diferentes.

Através da análise das narrativas e do perfil desses usuários, foi possível constatar que apenas investir e aperfeiçoar os serviços em transportes não é o suficiente se essas melhorias não puderem favorecer diretamente aqueles que os utilizam – os usuários.

Um outro ponto a ser considerado parte do conceito que “percepção” é uma recorrência de comportamento e que a partir dela pode-se construir a realidade. Embora seja verdadeiro acreditar que a percepção é subjetiva para cada indivíduo, existiram recorrências comuns nos recortes das narrativas dos usuários. Isso leva a uma relação entre necessidades e comportamentos comuns. Por isso, é possível admitir que os dados obtidos revelam expectativas compartilhadas pela população da área, assim proporcionando suporte à ação pública na criação de políticas e programas em

transportes. Conhecer os reais desejos e anseios da comunidade evita conflitos de percepção a planejadores e empresários, direcionando a ação diretamente às necessidades e anseios dos usuários, obtendo, assim, resultados mais eficientes.

“Cada um lê e relê com os olhos que tem. Porque compreende e interpreta a partir do mundo em que habita”(BOFF, 2001).

Cabe ressaltar neste estudo a questão da transparência, uma qualidade cada vez mais cobrada tanto das empresas privadas quanto das instituições públicas. Segundo o Ibase (2006), este moderno instrumento de gestão é um demonstrativo no qual a empresa publica o que faz por seus profissionais, dependentes, colaboradores e comunidade, agregando valor às atividades que buscam melhorar a qualidade de vida para todos. Em outras palavras, a informação representa um direito básico do cidadão e, ao utilizar um modo de transporte, é direito do usuário.

Nesta dissertação, os resultados provenientes da análise comparativa das notas por segmentos (item 6.9) devem ser vistos com cuidado e recomenda-se que sejam realizados trabalhos posteriores que levem em conta critérios estatísticos. Acredita-se que este é um estudo pioneiro e por essa razão apresenta algumas limitações, entretanto, seus resultados podem servir de base para outras pesquisas.

As próximas definições dos atributos que expressam a qualidade de um serviço devem levar em conta os pontos convergentes entre as duas análises (Fonte A e Fonte B) para aprofundamento da análise comparativa.

Enfatizar campanhas educacionais, ressaltando a importância do respeito aos idosos e deficientes, visando à qualidade do serviço na opinião do usuário;

Questões relativas à Supervia podem ser desenvolvidas utilizando a mesma técnica com o objetivo de colaborar com a operadora para buscar usuários e para recuperar passageiros para esse modo de transporte, como uma tentativa para atrair o não-usuário.. Assim como para outras modalidades em relação a seus usuários.

Um estudo sobre pólos geradores de viagens (PGV) poderia complementar esta análise. Caberia estudar se a existência de um PGV no entorno de uma estação seria um objeto

de atração da demanda ou até mesmo de mudança da imagem da Supervia. Para isso, esta análise deveria ser aplicada em estações próximas a PGV's.

Algumas práticas bem sucedidas no Metrô Rio poderiam ser avaliadas para mudar imagem da Supervia, como a presença de seguranças nas plataformas; mudança das cabines de lugar; mudança estética das cabines (derivado da análise do Metrô Rio); realização de eventos culturais nas estações (Ver Anexo 6 – Literatura de Cordel);

Pesquisar as comunidades relacionadas ao tema “Metrô Rio” no Orkut, que atualmente funciona como um banco de dados. Uma simples busca com a palavra “Metrô” leva a 705 comunidades relacionadas. Os tópicos abertos, muitas vezes são esclarecedores de dúvidas de utilização e os perfis poderiam contribuir para perceber o que o usuário pensa a respeito deste serviço.

Segundo a Google Inc, o Brasil hospeda 75% dos 17 milhões de usuários do Orkut (O DIA, 2006). A empresa pode colaborar com investigações policiais no site de relacionamentos, pois possui dados sobre os usuários no Orkut que são guardados na sua matriz sediada na Califórnia, entretanto, essas investigações estão sujeitas às leis americanas.

A concepção de percepção do usuário defendida nesta dissertação propõe a utilização de uma nova abordagem para estudá-la e está inserida na atitude prática atual de repensamento dos valores humanos. Além do que, propõe um caminho de transformação na Engenharia de Transportes que contribua significativamente na aprendizagem de todos que se dedicam e participam desta área de pesquisa.

Acredita-se que os gestores do segmento de transportes tenham competência para identificar o que seu usuário pensa e se ele tem uma opinião crítica sobre a qualidade do serviço que utiliza. Entretanto, o mais importante é que, além de conhecer seu usuário, eles possam trabalhar a percepção e as expectativas de seus usuários, gerando oportunidades para que estes se expressem.

Esta postura é fundamental para o sucesso de um empreendimento, pois é através da empatia com o usuário, partindo das narrativas de suas expectativas e percepções, que os gestores descerão por terra muitos obstáculos, facilitando o ritmo de suas operações.

Espera-se que os conceitos e as propostas defendidas nesta dissertação possibilitem o desenvolvimento hábil de atitudes que influenciem no processo de melhoria da qualidade de vida humana e contribuam para a consolidação de valores compatíveis com o gerenciamento de transportes.

A melhor forma de manter o usuário satisfeito é, em primeiro lugar, fornecer um bom serviço. Afora isso, a empresa responsável por esse serviço deve criar um bom sistema para detectar e lidar com as insatisfações dos usuários que vão surgindo durante sua utilização.

## REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

ABNT - ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS (1994) *Acessibilidade de Pessoas Portadoras de Deficiências a Edificações, Espaço, Mobiliário e Equipamento Urbanos*. NBR 9050. Rio de Janeiro..

ACESSIBILIDADE BRASIL (2006) *Desenho Universal*. Disponível em: <<http://www.acesobrasil.org.br/index.php?itemid=42>>. Acesso em 08 de Agosto de 2006.

AEP (2006) *Os Modelos e Prêmios de Excelência*. Disponível em: <<http://www.aeportugal.pt/inicio.asp?Pagina=/Areas/Qualidade/ModExcel&Menu=MenuQualidade>> Acesso em: 26 de Maio de 2006.

AGATHA (2005) Disponível em: <<http://flor.trix.net/agatha/topoi.htm>>. Acesso em: 27 de Janeiro de 2005.

ANDRADE, J. M. (2006) *Pontualidade*. Disponível em: <<http://www.azagua.com/pontualidade.ht>>. Acesso em: 17 de Julho de 2006.

ANSCOMBRE, J-C. & DUCROT, O. (1983) *L'Argumentation dans la Langue*. Bruxelas, Mardaga.

ARAÚJO, G. P. (1999) *Avaliação Qualitativa de Travessias para Pedestres em Cruzamentos Semaforizados*. Dissertação de M.Sc. COPPE/UFRJ, Rio de Janeiro, RJ, Brasil.

AULA SÃO PAULO (2006) *Ciclovias: Utopia ou Realidade*. Transporte Sustentável. Disponível em: <<http://www.aulasp.prefeitura.sp.gov.br/transportesustentavel3.htm>>. Acesso em: 22 de Agosto de 2006.

- BANDEIRA, R., ARIOTTI. P., LINDAU L. A., DOMINGUEZ E. M. (2005) “A Qualidade no Serviço de Transporte Turístico: O Caso da Linha Turismo de Porto Alegre”. In: *Anais do XIX Congresso de Pesquisa e Ensino em Transporte, ANPET*, vol. 1, pp. 741-751, Recife, Novembro.
- BARTLE, P. (2006) *Monitoramento: Observando a Trilha Para Onde Nos Dirigimos*. Disponível em: <<http://www.scn.org/mpfc/modules/int-monp.htm>>. Acesso em 16 de Agosto de 2006.
- BOA SAÚDE (2006) Disponível em: <<http://boasaude.uol.com.br/lib/ShowDoc.cfm?LibDocID=3732&ReturnCatID=1800>>. Acesso em: 24 de Agosto de 2006.
- BOM SUCESSO, E. (2006) *Qualidade de vida: Sonho ou possibilidade?* Associação Brasileira da Qualidade de Vida. Disponível em: <<http://www.abqv.org.br/artigos.php?id=42>>. Acesso em: 21 de Agosto de 2006.
- BOOF, L. (2001) *A Águia e a Galinha – Uma Metáfora da Condição Humana*. 37ª edição. Petrópolis, Editora Vozes.
- BOOG, G. G. (2006) *Foco no Cliente*. Roberto Shinyashiki. Artigos. Disponível em: <[http://www.shinyashiki.com.br/roberto/web/destaque\\_detalhe.jsp?CId=242](http://www.shinyashiki.com.br/roberto/web/destaque_detalhe.jsp?CId=242)>. Acesso em: 16 de Agosto de 2006.
- BRAGA. G. A. (1995) *Qualidade no Transporte Coletivo Urbano – Ônibus*. Dissertação de M.Sc. Departamento de Engenharia Civil, UnB, Brasília.
- BRASIL, M. C. F. (1998) *Ciberdúvidas da Língua Portuguesa*. Disponível em: <<http://ciberduvidas.sapo.pt/php/resposta.php?id=2665>>. Acesso em 17 de Agosto de 2006.
- CÂMARA, J. (2003) *Longevidade em Perigo*. Direito do Idoso. Artigos Doutrinários. Disponível em: <<http://direitodoidoso.braslink.com/01/artigo012.html>>. Acesso em: 28 de Agosto de 2006.

- CARDOSO, L. (2003) *Transporte Alternativo: Riscos e Possibilidades - Reflexões Sobre o Caso de Belo Horizonte*. Dissertação de M.Sc. UFMG. Disponível em: <<http://www.ufmg.br/boletim/bol1399/quinta.shtml>>. Acesso em 16 de Agosto de 2006.
- CATUNDA, C. E. G., CÔRTEZ, B. C., PORTUGAL, L. S. (2003) “Medidas da Qualidade em Serviços: Aplicações Relacionadas aos Estacionamentos”. In: *Anais Eletrônicos do I Rio de Transportes*. Rio de Janeiro, Junho.
- CHAUÍ, M. (1997) *Convite à Filosofia*. 8ª edição. São Paulo, Editora Ática.
- CHIZZOTTI, A. (2000) *Pesquisa em Ciências Humanas e Sociais*. São Paulo, Editora Cortez.
- COBRA, R. Q. (2001) *Higiene: O Ambiente*. Disponível em: <<http://www.cobra.pages.nom.br/bmp-ambiente.html>>. Acesso em: 24 de Agosto de 2006.
- COMISSÃO ANTP DE PESQUISA DE OPINIÃO (1995) A Opinião do Usuário Como Indicador de Qualidade. *Revista dos Transportes Públicos*, ano 17, 2º trimestre. ANTP, São Paulo.
- COMPANHIA DO METROPOLITANO DE SÃO PAULO (2004) Uma Grande Construção. In: *2º Concurso Paulista de Literatura de Cordel*. Metrô. Disponível em: <<http://www.metro.sp.gov.br>>. Acesso em: 20 de Junho de 2004.
- COSTA, I. V. (1992) *Qualidade em Serviços: Uma Visão em Defesa do Consumidor*. Dissertação de M.Sc. COPPE/UFRJ, Rio de Janeiro, RJ, Brasil.
- CURITIBA (2006) Limpeza Pública. Disponível em: <[http://www.curitiba.pr.gov.br/Servicos/MeioAmbiente/limpeza\\_publica/index.html](http://www.curitiba.pr.gov.br/Servicos/MeioAmbiente/limpeza_publica/index.html)>. Acesso em: 24 de Agosto de 2006.
- CURRIEX (2006) *Pontualidade é muito importante*. Centro de Carreira. Disponível em: <[http://www.curriex.com.br/centro\\_carreira/ver\\_noticia.asp?codigo=780](http://www.curriex.com.br/centro_carreira/ver_noticia.asp?codigo=780)>. Acesso em: 17 de Julho de 2006.

- DAIBERT, J. R. (1984) *Avaliação do Desempenho de Transporte Coletivo por Ônibus*. EBTU, Brasília.
- DEBUS, M. (1988) *Manual para Excelencia en la Investigación Mediante Grupos Focales*. University of Pennsylvania. Porter/Novelli.
- DUCROT, O. (1988) *Polifonia y Argumentacion*. Conferencias del Seminario Teoría de la Argumentación y Análisis del Discurso. Cali, Universidad del Valle.
- DUCROT, O. (1988) *Topoi et Formes Topiques*. Bulletin d'Etudes de Linguistique Française. Paris.
- DUCROT, O. (1989) *Argumentação e Topoi argumentativos*. História e Sentido na Linguagem. Campinas, Pontes.
- EBTU (1988) *Gerência do Sistema de Transporte Público de Passageiros – STPP*. Módulos de Treinamento. Brasília, DF.
- ESTATUTO DO IDOSO (2003) *Senado Federal*. Comissão Diretora. Parecer nº. 1301. Disponível em: <<http://www.senado.gov.br/web/relatorios/destaques/2003057rf.pdf#search=%20estatuto%20do%20idoso%22>>. Acesso em: 29 de Agosto de 2006.
- ETHOS (2006) *Conheça as Diferenças entre Pesquisas Qualitativas e Quantitativas*. Instituto de Pesquisa Aplicada. Disponível em: <[http://www.ethos.com.br/diferenciais/quantitativa\\_qualitativa.htm](http://www.ethos.com.br/diferenciais/quantitativa_qualitativa.htm)>. Acesso em: 24 de Maio de 2006.
- FARIA, E. O. (2002) *Bases para um Programa de Educação para o Trânsito a partir do Estudo de Percepção de Crianças e Adolescentes*. Dissertação de D.Sc. COPPE/UFRJ, Rio de Janeiro, RJ, Brasil.
- FÉLIX, C. J. A. K. (2001) “Abordagem de Qualidade na Gestão do Sistema de Transporte Coletivo Urbano”. *Revista dos Transportes Públicos, ANTP*, pp. 27-38, 1º trimestre, Ano 23.

- FERREIRA, M. C. L. (2000) *Da ambigüidade ao equívoco - a resistência da língua nos limites da sintaxe e do discurso*. Editora da Universidade Federal do Rio Grande do Sul. Disponível em <<http://www.discurso.ufrgs.br/projetos.html>>. Acesso em: 25 de Abril de 2006.
- FIORIN, J. L. (1996). *As astúcias da enunciação: as categorias de pessoa, espaço e tempo*. São Paulo, Ática, p.42.
- FORTE, M. G. (2004) *Atributos de Qualidade de Serviço de Transporte Urbano de Passageiros: A Percepção dos Diferentes Agentes sobre a Travessia da Baía de Guanabara*. Dissertação de M.Sc. COPPE/UFRJ, Rio de Janeiro, RJ, Brasil.
- FRANÇA, V. (2006) *Engarrafamento à vista*. Disponível em: <<http://revistaepoca.globo.com/Revista/Epoca/0,,EDG66873-6014-334,00.html>>. Acesso em: 16 de Agosto de 2006.
- GASTER, L. (1995) *Quality in Public Services: Managers' Choices*. Open University Press, Buckingham.
- GIL, A. C. (1999) *Métodos e Técnicas de Pesquisa Social*. São Paulo, Editora Atlas.
- GOLDENBERG, M. (1999) *A Arte de Pesquisar: Como Fazer Pesquisa Qualitativa em Ciências Sociais*. 3ª edição. Rio de Janeiro, Editora Record.
- GOMIDE, A. A. (1995) Transporte Humano, Pobreza e Inclusão Social. In: *Anais do XVII Congresso de Pesquisa e Ensino em Transporte, ANPET*, pp. 1082-1093.
- GOTO, C (2006) *Dívida do Sono*. Jornal da Cidade de Bauru. Disponível em: <[http://www.jcnet.com.br/cadernos/detalhe\\_saude.php?codigo=81014](http://www.jcnet.com.br/cadernos/detalhe_saude.php?codigo=81014)>. Acesso em: 24 de Agosto de 2006.
- HAGUETTE, T. M. F. (1987) *Metodologias Qualitativas na Sociologia*. Rio de Janeiro, Editora Vozes.
- HAYES, B. E. (2001) *Medindo a Satisfação do Cliente: Desenvolvimento e Uso de Questionários*. Rio de Janeiro, Qualitymark.

- HOCHBERG, J. E. (1973) *Percepção*. Rio de Janeiro, Zahar Editora.
- HOLANDA, A. B. (2000) *Novo Aurélio. O Dicionário da Língua Portuguesa – Século XXI*. CD-Rom.
- HONORÉ, C. (2005) *Devagar*. 1ª edição. Rio de Janeiro, Editora Record.
- IBASE (2006) *A importância da transparência e o chamado balanço social*. Disponível em: <[http://www.imesexplica.com.br/2603respsocial\\_balanco.asp](http://www.imesexplica.com.br/2603respsocial_balanco.asp)>. Acesso em 20 de outubro de 2006
- IBM (2006) Satisfação de Clientes: Tão Óbvio e Tão Difícil. Disponível em: <[http://www.ibm.com/br/businesscenter/articles\\_etips/oa6.phtml](http://www.ibm.com/br/businesscenter/articles_etips/oa6.phtml)>. Acesso em: 21 de Agosto de 2006.
- IDEC (2006) Serviço: O Estatuto do Idoso. Parceiro do Consumidor. Disponível em: <[http://www.idec.org.br/rev\\_servicoestatdoidoso.asp](http://www.idec.org.br/rev_servicoestatdoidoso.asp)>. Acesso em: 28 de Agosto de 2006.
- INFOMONEY (2005) Investir em tecnologia sem planejamento não gera resultados positivos. Disponível em: <[http://www.portalqualidade.com.br/programas/pgqp/servicos/sa\\_gestao/includes/Componentes/noticia/detalhe\\_noticia.asp?intIdNoticia=4889](http://www.portalqualidade.com.br/programas/pgqp/servicos/sa_gestao/includes/Componentes/noticia/detalhe_noticia.asp?intIdNoticia=4889)>. Acesso em: 15 de Agosto de 2006.
- IPIUF – INSTITUTO DE PLANEJAMENTO URBANO DE FLORIANÓPOLIS (2006) *Floripa Acessível*. Disponível em: <<http://www.ipuf.sc.gov.br/pensandocidade/floripaaccessivel.doc>>. Acesso em: 24 de Julho de 2006
- IQVIDA (2006) *Programa de Promoção da Saúde e Melhoria da Qualidade de Vida na Empresa*. Instituto Para Qualidade de Vida. Disponível em: <<http://www.secrel.com.br/iqvida/lk3.htm#topo>>. Acesso em: 22 de Agosto de 2006.
- KHISTY, C. J. (1994) *Evaluation of Pedestrian Facilities: Beyond the Level-of-Service Concept*. Transportation Research Record 1438, Washington.

- KOTLER, P. & ARMSTRONG, G. (1998) *Princípios de Marketing*. 7ª edição. Rio de Janeiro, Editora Prentice-Hall do Brasil LTDA.
- LAVILLE, C. & DIONNE, J. (1999) *A Construção do Saber*. Manual de Metodologia da Pesquisa em Ciências Humanas. Porto Alegre, Ed. Artes Médicas Sul LTDA.
- LIMA, O. F. Jr. & GUALDA, N. F. (1995) “Qualidade em Serviços de Transporte: Conceituação e Procedimento para Diagnóstico”. In: *Anais do IX Congresso de Pesquisa e Ensino em Transporte, ANPET*, vol. 2, pp. 668-679, São Carlos.
- LIMA, O. F. Jr. & GUALDA, N. F. (1995) “Condicionantes da Qualidade em Serviços de Transporte”. In: *Anais do IX Congresso de Pesquisa e Ensino em Transporte, ANPET*, pp. 634-645, São Carlos.
- LOBO, A. (2004) *Qualidade e Produtividade*. Disponível em: <<http://www.inmetro.gov.br/infotec/artigos/docs/>>. Acesso em: 08 de Maio de 2004.
- MALHOTRA, N. K. (2006) *Pesquisa de Marketing: Uma Orientação Aplicada*. 4ª edição. Porto Alegre, Bookman.
- MARINHO, A. & FAÇANHA, L. O. (2006) *Programas Sociais: Efetividade, Eficiência e Eficácia como Dimensões Operacionais da Avaliação*. Disponível em <[http://www.ipea.gov.br/pub/td/td\\_2001/td0787.pdf](http://www.ipea.gov.br/pub/td/td_2001/td0787.pdf)>. Acesso em: 14 de Julho de 2006.
- MATTAR, F. N. (1997) *Pesquisa de Marketing: Metodologia, Planejamento*. Vol. 1, 4ª edição. São Paulo, Editora Atlas.
- MC DANIEL, C & GATES, R. (2004) *Pesquisa de Marketing*. São Paulo, Pioneira Thimson Learning.
- METRÔ (Rio de Janeiro) (2001) *Pesquisa Piloto*. Instituto GPP, Junho.
- MIQUELINO, E. F. D. P. (2004) *Satisfação do Consumidor*. Marketing. Disponível em: <<http://www.widebiz.com.br/gente/emiquelino/satisfacaoconsumidor.html>>. Acesso em: 21 de Agosto de 2006.

- MOREIRA, B. L. (2006) *Eficiência e Eficácia*. RH Central. Disponível em: <[http://www.rhcentral.com.br/artigos/abre\\_artigo.asp?COD\\_Tema=662](http://www.rhcentral.com.br/artigos/abre_artigo.asp?COD_Tema=662)>. Acesso em: 14 de Julho de 2006.
- MURALHA, M. (1990) *Contribuição para a Análise do Desempenho do Sistema de Transporte de Passageiros por Ônibus*. Dissertação de M.Sc. COPPE/UFRJ, Rio de Janeiro, RJ, Brasil.
- NICHOLL, A. R. J. & BOUERI FILHO, J. J. (2006) *O Ambiente que Promove a Inclusão: Conceitos de Acessibilidade e Usabilidade*. Disponível em: <[http://www.unimar.br/publicacoes/assentamentos/assent\\_humano3v2/Antony%20e%20jose.htm](http://www.unimar.br/publicacoes/assentamentos/assent_humano3v2/Antony%20e%20jose.htm)>. Acesso em 17 de Julho de 2006.
- NOMEISSAW (2006) *SQualidade*. Disponível em: <<http://www.squalidade.com.br/NomesSaW.html>> Acesso em: 26 de Maio de 2006.
- NUNES, M. (1991) *Interferência de Variáveis Ambientais na Percepção e Comportamento do Pedestre em sua Opção de Percurso. Um estudo na Área Central de Brasília*. Dissertação de M.Sc. Departamento de Engenharia Civil. UnB, Brasília, BR, Brasil.
- O DIA (2006) *Google Aceita Liberar Informações*. Crimes Virtuais. Rio de Janeiro, 06 de Setembro.
- ORLANDI, E. (1984) Segmentar ou Recortar? In: *Linguística: Questões e Controvérsias*. Série Estudos, Nº. 10, Uberaba, FIUBE.
- PEREIRA, F. C. B. (2003) *Determinantes da Evasão de Alunos e os Custos Ocultos para as Instituições de Ensino Superior: Uma Aplicação na Universidade do Extremo Sul Catarinense*. Tese de D.Sc. Departamento de Engenharia de Produção e Sistemas. UFSC, Florianópolis, BR, Brasil.
- PIMENTA NEGRA (2006) *Mundialização do Amor Maternal*. Disponível em <<http://pimentanegra.blogspot.com/2005/10/mundializacao-do-amor-maternal-ou.html>>. Acesso em 17 de Julho de 2006.

PORTAL ANTP (2003) *Pesquisa de Imagem dos Transportes da RMSP*. Disponível em:

<[http://portal.antp.org.br/Publicacoes%20ANTP/Informativo%20ANTP/info103\\_pg03.pdf#search=%22opini%C3%A3o%20sobre%20%C3%B4nibus%20p%C3%BAblico%22](http://portal.antp.org.br/Publicacoes%20ANTP/Informativo%20ANTP/info103_pg03.pdf#search=%22opini%C3%A3o%20sobre%20%C3%B4nibus%20p%C3%BAblico%22)>. Acesso em 29 de Agosto de 2006.

PORTAL DA QUALIDADE (2005) *Gestão Pública*. Disponível em:

<[http://www.portalqualidade.com.br/programas/pgqp/servicos/sa\\_gestao/includes/Componentes/noticia/detalhe\\_noticia.asp?intIdNoticia=4889](http://www.portalqualidade.com.br/programas/pgqp/servicos/sa_gestao/includes/Componentes/noticia/detalhe_noticia.asp?intIdNoticia=4889)>. Acesso em: 17 de Agosto de 2006.

PORTAL DO GOVERNO DA REPÚBLICA PORTUGUESA (2006) *Segurança nos Transportes Público*. Disponível em

<[http://www.portugal.gov.pt/Portal/PT/Governos/Governos\\_Constitucionais/GC15/Ministerios/MAI/Comunicacao/Notas\\_de\\_Imprensa/20040120\\_MAI\\_Com\\_Seguran%C3%A7a\\_Transportes.htm](http://www.portugal.gov.pt/Portal/PT/Governos/Governos_Constitucionais/GC15/Ministerios/MAI/Comunicacao/Notas_de_Imprensa/20040120_MAI_Com_Seguran%C3%A7a_Transportes.htm)>. Acesso em: 14 de Julho de 2006.

PORTUGAL, L. S. (1980) *Estacionamento nas Vias Públicas: Princípios e Procedimentos*. Dissertação de M.Sc. COPPE/UFRJ, Rio de Janeiro, RJ, Brasil.

PORTUGAL, L. S. (2004) *Análise de Sistemas de Transportes: Sistemas de Transportes e Espaço Sócio-econômico*. *Notas de Aula*. PET-COPPE/UFRJ. 17 de Março.

PROVÉRBIOS BRASILEIROS, (2005) *Ditados Populares*. Disponível em:

<<http://www.lifesabirch.org/proverbios/>>. Acesso em: 15 de Junho de 2006.

PUC-RIO (2006) *Trânsito nas Grandes Cidades*. Debate. Disponível em:

<[http://www.puc-rio.br/noticias/debate/debate\\_transito.html](http://www.puc-rio.br/noticias/debate/debate_transito.html)>. Acesso em: 16 de Agosto de 2006.

REINHOLD, I. R., SILVA, P. A. L. CAMPOS, V. B. G. (1995) “Qualidade em Serviços de Transporte Coletivo Urbano por Ônibus”. In: *Anais do IX Congresso de Pesquisa e Ensino em Transporte, ANPET*, pp. 646-651.

- RIBEIRO, J. P. & GUIMARÃES, M. (2006) *Conceitos de Confiabilidade*. Disponível em <<http://www.di.fc.ul.pt/~ler/docencia/tfd9899/slides1.ppt>>. Acesso em: 18 de Julho de 2006.
- ROSA, J. M. (2006) *Violência real ou apenas sensação de insegurança?* Jornal da UNICAMP. Segurança Urbana. Disponível em: <[http://www.unicamp.br/unicamp/unicamp\\_hoje/ju/abril2002/unihoje\\_ju173tema\\_pag03.html](http://www.unicamp.br/unicamp/unicamp_hoje/ju/abril2002/unihoje_ju173tema_pag03.html)>. Acesso em: 16 de Julho de 2006.
- SANTANA FILHO, A. R. (1984) *Avaliação do Desempenho de Serviços de Ônibus Urbano do Ponto de Vista do Usuário*. Dissertação de M.Sc. COPPE/UFRJ, Rio de Janeiro, RJ, Brasil.
- SANTOS, R. J. S. (2004) *Seleção de Indicadores da Qualidade do Transporte Público Urbano de Passageiros por Ônibus*. Dissertação de Mestrado. IME.
- SANTOS, J. T. A. (2004) *Uma Contribuição ao Estudo dos Sistemas de Medição e Avaliação de Desempenho em um Terminal de Transporte Aéreo de Carga Correio Expressa*. Dissertação de M.Sc. COPPE/UFRJ, Rio de Janeiro, RJ, Brasil.
- SERPRO (2006) *Acessibilidade e Universal Design*. Disponível em: <<http://www.serpro.gov.br/acessibilidade/duniversal.php>>. Acesso em: 08 de Agosto de 2006.
- SHIBUYA, C. C. (2003) *Qualidade de Vida Só Existe Enquanto Cooperação entre Empresa e Funcionário*. Associação Brasileira de Qualidade de Vida. Disponível em: <<http://www.abqv.org.br/artigos.php?id=44>>. Acesso em: 21 de Agosto de 2006.
- SOUSA, F. B. B., CASTRO, A. S., SCHEIN, A. L., DOMINGUEZ, E. M., SENNA, E. T. P. (2001) “Avaliando os Atributos da Imagem de Transporte Coletivo: Uma Visão dos Usuários de Porto Alegre”. In: *Anais do XV Congresso de Pesquisa e Ensino em Transporte, ANPET*, pp. 143-152.

TEIXEIRA, E. H. S. B. (2006) *Um Procedimento para Geração de Alternativas Operacionais de Gerenciamento do Tráfego Através da Micro-Simulação*. Dissertação de M.Sc. COPPE/UFRJ, Rio de Janeiro, RJ, Brasil.

TEIXEIRA, E. H. S. B., BARROS, P. L., BALASSIANO, R. (2004) A Qualidade dos Transportes Públicos sob a Ótica Feminina. In: *Anais Eletrônicos do II Rio de Transportes*. Rio de Janeiro, Junho.

TRB (2000) Transportation Research Board. *Highway Capacity Manual*, National Research Council, Washington D.C.

WEBINSIDER (2006) *Maturidade é Ter o Foco no Negócio do Cliente*. Disponível em: <<http://webinsider.uol.com.br/?s=Maturidade+%C3%A9+ter+o+foco+no+neg%C3%B3cio+do+cliente>>. Acesso em: 15 de Agosto de 2006.

WIKIPÉDIA (2006a) *A Enciclopédia Livre*. Disponível em <[http://pt.wikipedia.org/wiki/An%C3%A1lise\\_do\\_discurso](http://pt.wikipedia.org/wiki/An%C3%A1lise_do_discurso)>. Acesso em: 26 de Abril de 2006.

WIKIPÉDIA (2006b) *A Enciclopédia Livre*. Disponível em <<http://pt.wikipedia.org/wiki/Modulo>>. Acesso em: 24 de Julho de 2006.

WIKIPÉDIA (2006c) *A Enciclopédia Livre*. Disponível em: <<http://pt.wikipedia.org/wiki/Idoso>>. Acesso em: 28 de Agosto de 2006.

WIKIPÉDIA (2006d) *A Enciclopédia Livre*. Disponível em: <[http://pt.wikipedia.org/wiki/Rio\\_de\\_Janeiro\\_\(Rio\\_de\\_Janeiro\)#.C3.94nibus](http://pt.wikipedia.org/wiki/Rio_de_Janeiro_(Rio_de_Janeiro)#.C3.94nibus)>. Acesso em: 29 de Agosto de 2006.

WIKIPÉDIA (2006e) *Metrô do Rio de Janeiro*. Disponível em: <[http://pt.wikipedia.org/wiki/Metr%C3%B4\\_do\\_Rio\\_de\\_Janeiro](http://pt.wikipedia.org/wiki/Metr%C3%B4_do_Rio_de_Janeiro)>. Acesso em: 29 de Agosto de 2006.

WIKIPÉDIA (2006f) *Salário Mínimo*. Disponível em: <[http://pt.wikipedia.org/wiki/Sal%C3%A1rio\\_m%C3%ADnimo](http://pt.wikipedia.org/wiki/Sal%C3%A1rio_m%C3%ADnimo)>. Acesso em: 19 de Dezembro de 2006.

## ANEXO 1

### Dados Gerais por Estação

QUESTÃO 2 - CENTRAL					
acessibilidade	conforto	confiabilidade	conveniência	rapidez	segurança
				07:03	
				07:08	
					07:12
	07:16				07:16
07:25					
				07:31	
	07:42				
					07:44
				07:49	
				07:53	
		08:01			
08:05					
					08:09
				08:16	
					08:25
		08:37			
				08:42	
				08:47	08:47
					08:53
					09:14
				12:05	
				12:11	12:11
				12:16	12:16
		12:23			
					12:29
				12:34	
	12:45				
					12:53
			12:58		
				13:04	
					13:10
					13:16
					13:20
				13:24	
	13:30				
			13:38		
		13:44			
				13:47	
					13:52
					14:03
				17:03	17:03
				17:08	
					17:12
	17:18			17:18	
					17:24
				17:31	
					17:37
					17:45
				17:51	
	17:58			17:58	

2º dia

				18:03	
					18:11
		18:17			
				18:21	
18:29					
					18:33
				18:36	
					18:40
					18:44
	18:49				
					18:53
					07:00
				07:07	
	07:11				
		07:15			
07:21					
					07:30
				07:37	
					07:43
				07:49	
		07:54			
	08:01				
					08:08
			08:15		
					08:23
					08:28
				08:23	
				08:44	08:44
		08:50			
					08:55
	11:58				
					12:07
				12:13	
					12:20
				12:26	
					12:33
		12:36			
					12:40
				12:43	
				12:47	
	12:53				
					12:58
				13:05	
					13:11
	13:17				
				13:23	
					13:30
				13:35	
				13:45	
					13:52
				17:03	
	17:08				17:08
				17:12	
					17:20
	17:24				
				17:28	17:28
	17:35				

		17:39			
				17:44	
17:50					
					17:53
	17:59			17:59	
					18:03
				18:09	
				18:15	
					18:18
		18:24			18:24
	18:31				
					18:37
					18:48

							<b>SOMA</b>
<b>TOTAL</b>	5	17	11	3	44	52	<b>132</b>
<b>Até 10h</b>	3	4	5	1	13	16	<b>42</b>
<b>De 10 a 16h</b>	0	5	3	2	15	17	<b>42</b>
<b>Após 16h</b>	2	8	3	0	16	19	<b>48</b>

1º dia

QUESTÃO 2 - ESTÁCIO					
acessibilidade	conforto	confiabilidade	conveniência	rapidez	segurança
	07:10	07:10			
07:20		07:20		07:20	
				07:30	
07:45	07:45			07:45	07:45
07:55	07:55	07:55	07:55	07:55	07:55
		08:15		08:15	08:15
		08:03		08:03	08:03
08:16	08:16	08:16	08:16	08:16	08:16
08:24	08:24	08:24	08:24	08:24	08:24
08:30	08:30	08:30	08:30	08:30	08:30
08:37	08:37	08:37	08:37	08:37	08:37
08:46	08:46	08:46		08:46	08:46
08:55	08:55	08:55	08:55	08:55	08:55
	09:04			09:04	09:04
09:09	09:09			09:09	09:09
09:16	09:16	09:16	09:16	09:16	09:16
09:25	09:25	09:25		09:25	09:25
09:36	09:36	09:36	09:36	09:36	09:36
	09:44			09:44	09:44
	09:52			09:52	09:52
	12:05	12:05		12:05	12:05
	12:11		12:11	12:11	12:11
	12:17			12:17	12:17
	12:27			12:27	12:27
12:36	12:36	12:36	12:36	12:36	12:36
12:44				12:44	12:44
12:50	12:50	12:50	12:50	12:50	12:50
12:59		12:59		12:59	12:59
				13:06	13:06
13:12	13:12	13:12	13:12	13:12	13:12
	13:15		13:15	13:15	13:15
	13:21			13:21	13:21
13:27	13:27	13:27	13:27	13:27	13:27
	13:35	13:35		13:35	13:35
13:42	13:42	13:42		13:42	13:42
	13:48	13:48		13:48	13:48
14:00	14:00	14:00	14:00	14:00	14:00
		14:09		14:09	14:09
	14:15	14:15		14:15	14:15
	14:22	14:22		14:22	14:22
	14:32			14:32	14:32
	17:06			17:06	17:06
17:14	17:14	17:14	17:14	17:14	17:14
	17:20			17:20	17:20
	17:30			17:30	17:30
	17:38	17:38	17:38	17:38	17:38
17:45	17:45	17:45	17:45	17:45	17:45
	17:54			17:54	17:54
	18:03	18:03		18:03	18:03
18:12	18:12	18:12	18:12	18:12	18:12
18:21		18:21		18:21	18:21
18:32	18:32	18:32	18:32	18:32	18:32
	18:38			18:38	18:38
	18:47			18:47	18:47
	19:00			19:00	19:00

2º dia

	19:11			19:11	19:11
	19:20			19:20	19:20
	19:30	19:30		19:30	19:30
				19:42	19:42
	19:50	19:50		19:50	19:50
			20:03	20:03	20:03
	07:03			07:03	07:03
	07:07			07:07	07:07
	07:12			07:12	07:12
	07:16	07:16	07:16	07:16	07:16
				07:22	07:22
	07:28			07:28	07:28
	07:33			07:33	07:33
07:37	07:37			07:37	07:37
				07:42	07:42
	07:47			07:47	07:47
	07:53			07:53	07:53
	07:59			07:59	07:59
	08:05			08:05	08:05
	08:10			08:10	08:10
	08:14			08:14	08:14
				08:19	08:19
	08:25			08:25	
				08:31	08:31
	08:37			08:37	08:37
	08:45			08:45	08:45
	12:04			12:04	
				12:09	12:09
			12:13	12:13	
	12:17			12:17	12:17
				12:22	12:22
	12:27			12:27	12:27
	12:31	12:31		12:31	12:31
	12:35			12:35	
		12:39	12:39		12:39
	12:40		12:40		12:40
	12:44			12:44	12:44
12:49					12:49
				12:54	
	12:59			12:59	
	13:04			13:04	
	13:09			13:09	13:09
	13:13			13:13	13:13
				13:17	13:17
		13:25		13:25	13:25
	13:32			13:32	
	17:03			17:03	17:03
				17:07	17:07
		17:10		17:10	17:10
		17:14			17:14
				17:19	17:19
17:23	17:23	17:23	17:23	17:23	17:23
				17:28	17:28
	17:34			17:34	17:34
	17:37			17:37	17:37
	17:41	17:41		17:41	17:41
	17:45			17:45	17:45
			17:50		17:50

		17:55	17:55		
	18:00			18:00	18:00
		18:06		18:06	18:06
			18:10	18:10	18:10
	18:16			18:16	18:16
	18:21			18:21	18:21
	18:27			18:27	18:27
	18:33			18:33	18:33

							<b>SOMA</b>
<b>TOTAL</b>	29	89	46	29	114	109	<b>416</b>
<b>Até 10h</b>	14	32	15	9	39	36	<b>145</b>
<b>De 10 a 16h</b>	9	29	16	10	38	34	<b>136</b>
<b>Após 16h</b>	6	28	15	10	37	39	<b>135</b>

1º dia

QUESTÃO 2 - SAENS PEÑA					
acessibilidade	conforto	confiabilidade	conveniência	rapidez	segurança
	07:00			07:00	07:00
				07:15	07:15
	07:26				
07:39					
				07:45	07:45
				07:50	
	07:51			07:51	
07:58				07:58	07:58
				07:59	07:59
					08:32
				08:40	
					08:45
08:49				08:49	
	08:52			08:52	08:52
					08:58
				08:59	
				09:00	09:00
	09:04			09:04	09:04
				09:06	09:06
	09:10				09:10
			12:00		
				12:09	12:09
				12:16	
12:20					
	12:29			12:29	
				12:35	12:35
	12:44				
				12:45	12:45
					12:53
	13:01		13:01		
				13:05	13:05
	13:07			13:07	13:07
				13:10	13:10
	13:15			13:15	13:15
	13:21				
		13:26		13:26	
		13:38			
				13:42	13:42
				13:45	
				13:54	13:54
				17:01	
	17:07			17:07	17:07
	17:11				
		17:17			
				17:23	
					17:31
				17:38	
	17:40				
			17:44		
					17:49
					17:53
17:58					
				18:01	
					18:08
					18:14

				18:20	
	18:28				
	18:23				
				18:40	
					18:48
2º dia				07:02	
	07:06				07:06
					07:10
	07:14			07:14	
		07:22			
				07:29	
				07:34	07:34
			07:38		
				07:43	
				07:51	07:51
					07:59
				08:05	
	08:14				
		08:17			08:17
				08:23	08:23
				08:30	08:30
	08:32				
				08:41	
				08:49	
				09:01	
				12:03	
					12:08
					12:16
	12:20	12:20		12:20	12:20
					12:27
				12:35	
					12:41
				12:48	
					12:53
					13:01
				13:09	13:09
					13:16
		13:28			
				13:30	
					13:42
				13:47	13:47
				13:53	
	14:00				
14:04					
				14:10	
				16:59	16:59
				17:01	17:01
		17:06			
		17:11			17:11
				17:14	
					17:21
	17:29				
				17:33	
				17:40	
				17:44	
					17:50
				17:56	
			18:01		

	18:07				
				18:15	18:15
		18:21			
				18:28	
					18:34
				18:35	18:35
	18:39				

							<b>SOMA</b>
<b>TOTAL</b>	6	26	10	5	65	57	<b>169</b>
<b>Até 10h</b>	3	10	2	1	26	21	<b>63</b>
<b>De 10 a 16h</b>	2	8	4	2	22	21	<b>59</b>
<b>Após 16h</b>	1	8	4	2	17	15	<b>47</b>

1º dia

QUESTÃO 2 - SIQUEIRA CAMPOS					
acessibilidade	conforto	confiabilidade	conveniência	rapidez	segurança
				07:30	07:30
	07:45				
	07:53			07:53	07:53
	08:07			08:07	08:07
				08:13	08:13
08:21				08:21	
	08:35			08:35	08:35
	08:42				08:42
				08:47	08:47
	08:54				
	09:18			09:18	09:18
	09:23			09:23	
	09:30			09:30	09:30
				09:35	09:35
	09:41			09:41	
09:50	09:50			09:50	
	09:56				09:56
12:00	12:00			12:00	12:00
	12:06	12:06		12:06	12:06
	12:11			12:11	12:11
	12:18			12:18	
				12:23	12:23
12:30				12:30	
				12:35	12:35
		12:42			12:42
12:48	12:48			12:48	12:48
					12:52
	13:03			13:03	
				13:11	13:11
	13:18			13:18	13:18
	13:24			12:24	12:24
	13:29	13:29			13:29
	13:35				13:35
	13:40				13:40
				13:46	13:46
	13:51				13:51
				13:59	13:59
	17:01			17:01	17:01
	17:07			17:07	
17:13	17:13			17:13	17:13
	17:18			17:18	17:18
	17:25				17:25
					17:31
	17:37			17:37	17:37
				17:42	17:42
	17:48			17:48	17:48
		17:54		17:54	17:54
	18:01				18:01
	18:07				18:07
				18:13	
	18:18			18:18	
	18:23			18:23	18:23
					18:28
	18:34				18:34
	18:41			18:41	18:41

2º dia

					18:47
	18:54			18:54	
	07:06	07:06		07:06	07:06
	07:13			07:13	
	07:18			07:18	07:18
					07:25
	07:31			07:31	
	07:39			07:39	
				07:45	07:45
07:52				07:52	07:52
				07:57	07:57
	08:04			08:04	08:04
	08:13				08:13
				08:19	
08:25	08:25			08:25	
	08:31				
					08:36
	08:43			08:43	08:43
	08:48			08:48	
				08:55	
				09:01	09:01
				09:07	09:07
	09:13			09:13	09:13
12:03				12:03	12:03
					12:09
12:15	12:15				
	12:22			12:22	12:22
12:27	12:27				
				12:35	12:35
	12:41			12:41	12:41
				12:48	
				12:53	
	12:59				12:59
				13:07	13:07
					13:12
	13:18			13:18	13:18
13:25				13:25	13:25
	13:30				13:30
13:36	13:36			13:36	13:36
	13:42			13:42	
				13:50	13:50
					13:57
					14:09
				17:04	17:04
	17:10			17:10	17:10
				17:16	
	17:22			17:22	
					17:17
	17:33			17:33	17:33
					17:38
	17:46				
	17:51			17:51	
				18:00	
				18:07	18:07
	18:13				18:13
					18:19
				18:26	18:26
					18:33

		18:39			18:39	18:39	
							<b>SOMA</b>
<b>TOTAL</b>	13	66	5	0	79	83	<b>246</b>
<b>Até 10h</b>	4	24	1	0	30	24	<b>83</b>
<b>De 10 a 16h</b>	8	21	3	0	26	32	<b>90</b>
<b>Após 16h</b>	1	21	1	0	23	27	<b>73</b>

## ANEXO 2

### Narrativas dos Usuários

<b>CTRL 1</b>	Não há necessidade de ficar horas em engarrafamentos monstros que existem no Rio.
	Já fico horas no engarrafamento quando venho de Magé. Fico mais tempo aqui no Rio. Só o fato de saber que vou chegar rápido, vale a pena pagar mais um pouco mais.
	O risco de acidentes e assaltos é bem menor que você utilizar o ônibus.
	Posso ir num meio transporte seguro e bastante confortável.
	Eu solto do Metrô em frente ao meu trabalho;
	Pra quem tem o dia corrido, nada melhor que o Metrô.
	Apesar de só andar lotado, tem a vantagem da refrigeração e a rapidez. Esses confortos são primordiais.
	O mundo do jeito que anda violento, nada melhor que você ir e vir do trabalho tranquilo.
	Eu perco a metade do tempo em engarrafamento.
	Só de poder ficar um pouco mais em casa dormindo é ótimo.
	Sei que vou chegar e chegar bem.
	Salto do trem e pego logo o Metrô. É bem mais fácil.
	Não corremos o risco de assaltos e nem de uns loucos querendo tacar fogo nos vagões.
	Eu tenho que visitar vários clientes em um dia. O Metrô me ajuda e muito, pois não perco tempo em engarrafamentos.
	O fato de saber que eu vou chegar sem ter sido assaltada ou ferida ajuda e muito. Acho que o Metrô deveria cortar o Rio de Janeiro todo, poia é muito seguro.
	É um tipo de serviço prestado com muito cuidado, pois falhas podem causar sérios acidentes.
	Posso chegar na Tijuca em 10 minutos e não pego engarrafamento.
	Pois sem rapidez não há segurança e sem segurança não há rapidez, muito menos conforto.
	Hoje em dia o principal fator é a segurança e o Metrô te oferece isso muito bem.
	Sei que vou chegar nos horários marcados e sei também que vou chegar bem.
	Você usa um meio de transporte rápido, seguro e confortável pela metade do tempo.
	Meus pais acham que estou um pouco mais segura andando de Metrô, pois as chances de assaltos ou acidentes são menores.
	O Metrô é um meio de transporte rápido com baixíssimo índice de acidentes.
	Sei que é um serviço muito bem prestado e não tem acidentes.
	Você não ouve falar de assaltos, muito menos de acidentes.
	Gasto bem pouco tempo indo de Metrô, pois não tem sinais nem engarrafamento.
	Você não pega engarrafamento nem fica naquele calor infernal, apesar de só andar cheio.
	Ainda é o único meio de transporte seguro, tranquilo e confiável.
	Porque é rápido, seguro e me deixa perto da faculdade.
	Indo de Metrô, eu não encontro imprevistos desagradáveis.
	Eu consigo andar um pouco mais tranquila sem muito medo de assaltos ou acidentes dentro do Metrô.
	Não corro o risco de ser assaltada.
	Não tenho que me submeter a esse trânsito violento.

	Não tenho que perder tempo com engarrafamento porque é um desgaste muito grande.
	Chego em casa muito mais rápido e tem a vantagem de poder aproveitar um pouco do ar condicionado.
	A estação é em frente da minha casa e trabalho aqui no prédio da Central.
	Porque não tem perigo de assalto e muito menos de acidentes.
	Não tenho que ficar em engarrafamentos.
	Não se ouve falar em assaltos nas composições.
	Sei que as chances de acontecer algo de ruim são remotas, pois o pessoal é muito bem treinado.
	Bem ou mal, é um meio de transporte rápido, seguro, eficiente e que funciona.
	Não fico horas parado nos engarrafamentos e dá pra descansar um pouco mais.
	Posso ir e vir com tranquilidade, sossego e paz.
	Só de não ficar em engarrafamentos é uma maravilha, pois não é tão desgastante.
	Os assaltos são menores e a violência, de um modo geral, dentro do Metrô é menor.
	Só de não ficar horas em engarrafamentos já é a melhor coisa do mundo.
	As chances de acidentes e assaltos são pequenas.
	O transporte ferroviário, de um modo geral, é bem mais seguro, pena que não muito bem explorado, pois a população teria um pouco mais de segurança.
	Só de saber que vou chegar no trabalho ou em casa sem atrasos é muito bom.
	É um transporte que não demora muito e tem o conforto dos vagões serem refrigerados. Tudo bem que na hora de pico isso não funciona.
	Já tenho o dia muito curto. Se for ficar indo de ônibus, só chego em casa amanhã.
	O fato de não ter muito assalto ou acidente é muito importante.
	Sei que estarei segura quanto a assaltos e acidentes e da pontualidade desse serviço.
	Eu não fico em engarrafamentos e gasto bem menos tempo e não fico estressada.
	Fica bem perto do meu trabalho e da minha casa.
	Não tem assalto.
	Eu não perco muito tempo de casa para o trabalho e nem do trabalho pra casa.
	Não corro o risco de ser assaltada nem de sofrer acidentes.
	Sinto-me muito segura em questão da violência dentro do Metrô. Sei que não vai acontecer nada comigo.
	Não ficar horas em engarrafamentos é muito bom.
	Posso viajar tranquilamente, pois sei que não vou ser atingido por uma bala nem ser assaltado.
<b>CTRL 2</b>	Difícilmente tem assalto ou acidente nas composições.
	Poder chegar em casa cedo e não ficar horas em engarrafamentos.
	Não preciso ficar em engarrafamentos e chego mais cedo.
	Sei que vou chegar na hora e no lugar que tenho que ir, pois dificilmente há imprevisto com as composições.
	Vai me deixar em frente ao trabalho.
	Tenho certeza que não vou ser assaltada dentro do Metrô.
	Já que nossa vida é tão corrida, temos que ter um meio de transporte que acompanhe nosso ritmo de vida e com um preço razoável.
	Não tem assaltos nem outro tipo de violência.
	Não há necessidade de sair de casa muito cedo, pois não pego engarrafamentos.
	Sei que as composições não se atrasam e posso chegar no trabalho na hora certa.

	Posso dormir até um pouquinho mais tarde.
	Sei que vou chegar na hora.
	Salto bem perto do trabalho.
	Não fico com medo de chegar no trabalho em cima da hora, porque a pontualidade é excelente.
	Quase não há assaltos dentro dos vagões e nas estações. Pelo menos o Metrô os bandidos respeitam.
	Você não perde horas em engarrafamentos, com isso o seu desgaste físico e mental é bem menor.
	Não tenho que ficar horas nos engarrafamentos terríveis que têm aqui no Rio e com esse calorão.
	Você não perde muito tempo em engarrafamentos e também não corre risco de ser assaltado.
	Sei que não serei assaltada e não sofrerei nenhum tipo de acidente.
	Posso ficar despreocupada, pois vou chegar na hora.
	Posso usar um meio de transporte muito mais rápido e tranqüilo. Pena que só anda muito cheio.
	Sei que nada de ruim vai acontecer comigo.
	Você não perde muito tempo parado nesse trânsito louco que tem aí fora.
	Tem sempre segurança na plataforma e não tem muita violência como tem em outros tipos de transporte.
	Eu que trabalho na rua não posso perder muito tempo em trânsito, senão é dinheiro que perco.
	Quase não se fala em acidentes ou assaltos no Metrô, por isso me sinto mais seguro.
	É um serviço que sei que as chances de ser assaltada ou sofrer qualquer acidente é menor.
	Não me preocupo tanto no Metrô com a falta de segurança, pois tenho sempre seguranças por perto.
	A vida agitada que temos, o Metrô é o meio de transporte mais completo que tem, não ficamos em engarrafamentos, não tem assaltos nem acidentes.
	Você pode mudar de um bairro para outro em questão de minutos.
	Não fico andando nesse sol quente lá fora e tenho a vantagem de não ficar horas em engarrafamentos.
	Posso ficar tranqüilo porque sei que vou chegar cedo em casa e também vou chegar.
	Chego muito mais rápido no trabalho e em casa.
	Não corro o risco de perder minha vida em assalto, acidentes ou ataques.
	As composições Vêm logo, não vêm cheias e não fico em engarrafamentos.
	Eu, indo de Metrô, consigo chegar mais cedo e dá pra descansar um pouco mais.
	Sei que não vou sofrer nenhum tipo de violência dentro das composições do Metrô.
	Vou chegar na metade do tempo que gastaria se fosse de ônibus.
	Faço trabalho de rua. Quanto mais rápido pra mim, melhor.
	Já sou idosa. Esses motoristas de ônibus só andam correndo, podem dar uma freada e eu me machucar.
	Não pego muito engarrafamento e gasto a metade do tempo.
	Não fico horas parado no engarrafamento e também não tem acidentes.
	Não fico em engarrafamentos.
	Não fico correndo risco de ser roubada e também de me acidentar.
	Não tenho que ficar morrendo de calor nesses engarrafamentos, principalmente dia de sexta-feira.
	Pra mim ainda não inventaram meio de transporte mais rápido que o Metrô, pelo menos aqui no Brasil.

	Não fico parada em engarrafamentos nesse calorão horrível que está aí fora.
	Porque sei que não sofrerei nada de ruim e também nenhuma situação desagradável.
	Não preciso perder muito tempo em engarrafamento.
	Saio em frente ao trabalho e à minha casa também.
	Não tem esses problemas de assalto.
	Não ter que ficar me estressando e muito menos me preocupando com os pontos engarrafados.
	Não fico com medo de ser assaltada, pois é um meio de transporte bastante seguro.
	Perco pouco tempo indo de Metrô.
	Se não fosse o Metro, se chegaria em casa de madrugada. Não vejo a hora do Metrô ir até a Barra.
	Vou chegar no trabalho na hora certa.
	Difícilmente as composições demoram a passar. Isso me deixa bem segura.
	Não temos que ficar enfrentando esse trânsito violento. Tenho uma crítica a fazer: Eu não vejo a necessidade de toda hora a gravação "Metrô-Rio agradece a preferência", pois não tem outra empresa que presta serviços tão bons quanto o Metrô, pois a Supervia está falida. Só nos resta o Metrô.
	Sei que vou chegar e chegar muito bem em casa.
	Como não tenho firmeza nas pernas, o Metrô pra mim é muito melhor.
	Difícilmente tem assalto ou acidente nas composições.
<b>EST 1</b>	Conforto é refrescante.
	Não se atrasa no trabalho.
	Chegar no trabalho no horário.
	Não atrasa. Não existem rampas. Dificuldade de acesso.
	Segurança eficaz. Não se atrasa para o trabalho.
	Chegar no horário para compromissos. Segurança sempre atenta. O trem passa nas estações no horário.
	Horário certo no trabalho. Acidentes praticamente não existem.
	Conforto. Pessoas que saem de casa apressadas, sem tempo para tomar café.
	Acesso sem congestionamento ao trabalho. Opções para ir em bairros variados no RJ. Rapidez no atendimento da segurança.
	O tempo de espera na estação não é demorado. Agilidade no atendimento dos funcionários.
	Saber que vai chegar ao destino no horário e com segurança e conforto.
	Acesso cansativo,. Trens cheios. Rápido para trabalhar. Atenção com a segurança.
	Viajar com conforto, tranqüilidade e segurança.
	É rápido para ir trabalhar, mas os trens sempre estão lotados.
	É rápido e seguro para chegar ao destino, mas é preciso melhorar a superlotação.
	Evita engarrafamentos. Sem poluição e é rápido.
	Poder ir à praia nos finais de semana.
	Deslocamento rápido para trabalhar. É confiável.
	Chegar no horário na escola.
	Poder confiar no horário de um compromisso marcado. Segurança à disposição.
	O Metrô é localizado perto da residência. Quando preciso, sou bem atendido pelos funcionários e o ar condicionado é bom.
	Em qualquer horário que eu pegar o Metrô, chego rápido na praia.
	Chegar sempre no horário para trabalhar.
	Pode-se ir de um lugar para outro com rapidez.

	Pegar duas conduções e pagar o preço de uma e chegar rápido.
	Estações limpas, fácil acesso a vários bairros, rápido, seguro etc.
	Todos os funcionários se prontificam a ajudar, a ordem é mantida, o trajeto é feito com rapidez.
	Chegar cedo no trabalho.
	Rapidez no trajeto, bom atendimento pessoal e profissional.
	Acesso para pegar o ônibus-expresso na porta da estação e fugir dos engarrafamentos na Av. Brasil.
	Deslocamento de uma estação para outra com rapidez. Informações sempre bem afixadas.
	O deslocamento para o destino é rápido, mas falta respeito para com os idosos nos lugares reservados.
	Rápido no trajeto.
	Acesso rápido para o trabalho e retorno para casa. Segurança reforçada.
	O horário é mais tranquilo porque não é hora de pico de pessoas e o serviço é eficaz.
	A viagem é feita sem tumulto e rápida.
	Chega rápido ao destino. A segurança é boa, mas precisa reforço de agentes nos carros.
	Não costuma ter atrasos e a viagem é muito agradável.
	Chegar
	Deslocar-se entre trajetos distantes por um preço de passagem no padrão desejável e com rapidez.
	Chegada ao local de destino com rapidez.
	Estação próxima de casa e segurança nos vagões.
	Quando é preciso algum tipo de informação, o atendimento é bom.
	O ar funciona bem e a viagem é mais rápida que os ônibus.
	Os trens costumam passar no mesmo horário todos os dias e os vagões são limpos e a viagem é rápida.
	É fácil o meio de se locomover de um bairro a outro com rapidez.
	Chegar cedo no trabalho e depois voltar rápido para casa.
	Não enfrentar o trânsito engarrafado e chegar no horário do compromisso.
	Quem optar pelo Metrô ganha tempo.
	Ir de um lugar para outro em um curto espaço de tempo.
	Difícilmente o veículo para por problemas mecânicos.
	Chego com rapidez ao meu destino.
	Vou todos os dias para o trabalho sentado e conversando com amigos.
	Chegar ao trabalho e na volta para casa.
	Estações limpas e vagões.
	Prestam com clareza informações solicitadas e o transporte é mais rápido.
	O horário de funcionamento dá opção para todos.
	O tempo gasto na viagem é menor.
	Ter certeza que vai chegar no horário do compromisso.
	Tranquilidade na viagem, ambientes limpos.
<b>EST 2</b>	É rápido para chegar ao destino, mas o trem vai muito cheio.
	Não tem assalto.
	Estações limpas. Rápido para chegar ao trabalho.
	Sem tumulto para embarcar.
	Chegar rápido para trabalhar.
	A viagem é tranquila, sem perturbação.
	Não acontece tumulto.

É perto da residência e chega rápido no trabalho.
Acesso rápido para o trabalho.
Deixar perto do shopping.
É rápido, mas é muito cheio.
Viagem tranqüila e melhor do que o ônibus.
Os funcionários estão sempre à disposição.
Estações limpas e é rápido para chegar ao trabalho.
Fácil para comprar o bilhete e chegar rápido no curso.
Chegar no trabalho cedo.
O ambiente é calmo.
Não pegar engarrafamento.
Chegar com rapidez no trabalho e é confortável.
Rápido para chegar no trabalho.
Facilidade para ir ao lugar desejado e é rápido.
As estações estão sempre limpas, os funcionários sempre ajudam e a viagem é rápida.
Se locomover de diferentes bairros com rapidez.
Chegar rápido onde deseja.
Chegar no horário na escola.
Difícilmente atrasa ou quebra o carro.
Fácil acesso à estação. Cumprimento dos horários.
Estações bem localizadas com acesso a pontos importantes e com rápida chegada.
O trajeto é mais rápido e as informações tiram as dúvidas.
Os avisos estão em lugares visíveis e o pronto atendimento é rápido.
É uma viagem em que não é visto brigas e é muito rápido.
O acesso da residência para a estação e vice-versa.
Cumprir os compromissos nos horários marcados.
Viagem em ambiente agradável.
Rápido ao destino.
Rapidez para chegar ao trabalho.
Os horários são flexíveis para as pessoas no geral.
Rapidez para ir aos lugares que pretendo.
Cumprir os horários sem atrasar as viagens.
Atende os usuários com presteza e a viagem é rápida.
Pouco tempo de espera na estação e rapidez ao destino.
Os trens são bem conservados.
Rapidez entre as estações e sem tumulto no interior do veículo.
Fica perto da residência.
Deslocamento rápido para o trabalho.
Rapidez para ir trabalhar.
O trajeto é tranqüilo e os carros conservados.
O ar condicionado funciona bem e o trajeto é feito com rapidez.
Não enfrentar engarrafamentos.
Difícilmente ocorrem assaltos e a viagem é feita num ambiente agradável.
O trajeto é feito sem perturbação.
É fácil o acesso a diversos bairros.
Os horários diversificados facilitam as pessoas.
Rápido para chegar ao trabalho.

	O serviço é sempre eficaz.
	É diferente dos tumultos dos ônibus.
	Ambientes limpos e os agentes atentos.
	Chegar rápido ao trabalho.
	Chegar cedo no trabalho.
	Rapidez no trajeto.
<b>SPENA 1</b>	Você não precisa acordar muito cedo.
	Só o fato de não ficar no engarrafamento é muito bom.
	O fato do conforto de poder ir sentado e quem sabe até dormindo é muito bom. fica em frente ao ponto de ônibus.
	Poder calcular exatamente a hora em que vou chegar.
	Poder ter um horário certo.
	A tranqüilidade em questão de horário.
	Não ter que ficar com medo de quem entra, se vai me assaltar.
	Não pegar trânsito.
	Poder ter o direito de ir e vir sem medo.
	Poder ficar um pouco mais com meus filhos.
	Posso andar sem medo.
	É bem mais rápido e fica perto da minha casa.
	Todos esses itens são um conjunto muito importante no nosso dia-a-dia.
	Não ficar preocupada com balas perdidas.
	Poder contar com a pontualidade.
	Ter o direito de ir e vir preservado.
	Poder ir sentada e despreocupada.
	Poder sair de casa mais tarde.
	O Metrô é bem mais seguro e confortável que os transportes como o ônibus.
	Vai me deixar na frente da clínica.
	Quando vou visitar cliente, o melhor meio de transporte é o Metrô, pois gasto a metade do tempo.
	Poder chegar na hora na faculdade.
	Me deixa na porta da faculdade.
	Poder trazer minhas compras com tranqüilidade e chegar cedo em casa.
	Não ter camelô no interior dos veículos.
	Salto do Metrô em frente ao trabalho.
	Poder chegar no curso na hora, pois o ônibus demora muito.
	O Metrô é bem mais seguro que andar de táxi, pois corro o risco de ser assaltada, além de ser mais barato..
	Trabalho em pé, então esse pouco tempo que sento é muito bom.
	Posso ir ao mercado com mais facilidade.
	Apesar do Metrô andar cheio, ainda assim dá para sentar.
	Poder chegar na praia mais rápido na praia.
	Poder ficar tranqüilo, chegar mais rápido e não ir em pé e nem ter aquelas freadas que os ônibus costumam dar.
	Ir sentada e como os vagões são refrigerados é bem melhor.
	Poder chegar em Copacabana na metade do tempo.
	Saber que vou e volto para casa.
	Poder me locomover com muito mais tranqüilidade.
	Poder entrar no trabalho na hora certa.
	Poder aproveitar para estudar enquanto vou para o trabalho.
	Só assim que consigo sair do trabalho e chegar no curso na hora certa.

	Não pegar esses engarrafamentos malucos.
	Poder ir para casa com tranqüilidade.
	Hoje é um dos meios de transporte mais seguro.
	Poder ir mais rápido para casa.
	Não tem assalto.
	É o único transporte que passa perto da minha casa.
	Poder ir sentado e não ter engarrafamento.
	Não ter aquele monte de camelô entrando e saindo toda hora, eles só sabem gritar.
	Quase não tem assalto.
	No mundo em que a gente vive, segurança é o principal.
	Fica bem em frente ao meu trabalho.
	Só assim que consigo chegar cedo em casa.
	Hoje em dia, para andar de ônibus é muito perigoso.
	Posso sair à noite sem deixar meus pais preocupados.
	Poder saber que não vou ficar preso em engarrafamento.
	Poder ir sentado e não ficar em engarrafamento, o que é muito chato.
	O fato de pegar uma única condução.
	Poder saber a hora que vou chegar.
	Saber que vou e volto para casa.
<b>SPEÑA 2</b>	Pois o Rio de Janeiro vive engarrafado.
	Tem ar condicionado e não tem risco de assalto dentro do Metrô.
	O risco de assalto é menor.
	Rapidez, o fato que vou chegar na hora e o conforto e o ar condicionado.
	Pois sei que estou seguro.
	Vou chegar na escola no horário e não é necessário acordar cedo.
	Sei que vou chegar no horário e não corro o risco de ser assaltado.
	O metrô fica em frente à minha casa.
	Chego mais cedo em casa.
	Eu posso ficar tranqüilo, pois não corro o risco de ser assaltado, levar uma bala perdida e ainda tenho a segurança de chegar na hora.
	Expressa segurança de um modo geral, não só de assalto, mas também em questão de horário.
	Não fico preocupada com os engarrafamentos.
	Eu posso ir dormindo e sentado até a Arcoverde.
	Tenho confiança no serviço prestado e me sinto muito segura.
	A certeza que vou chegar e chegar na hora.
	Poder ter o direito de ir e vir sem medo.
	Com o calor que o Rio faz, ter um meio de transporte tão fresquinho é muito bom.
	Não fico preocupado com a hora.
	Posso andar com meu filho sem medo.
	Chego na hora que a entrevista está marcada.
	Os vagões estão sempre limpos e os intervalos entre um e outro é pouco.
	A segurança é o principal fator para eu continuar a usar.
	Sei que não vou me atrasar para meus compromissos.
	É um serviço prestado com o maior cuidado, pois uma falha se torna uma tragédia e uma coisa leva a outra. Sem confiança, não tem segurança e sem conforto não tem rapidez.
	Pois ainda é um dos poucos transportes que podemos andar mais tranqüila.
	Posso dormir mais antes de vir para a escola.

	Não corro o risco de ser assaltado e sofrer um acidente ou levar um tiro.
	Pois gasto em média 1 hora e meia para chegar na faculdade.
	Fico tranqüila com o serviço e sei que não vai ocorrer situações situações desagradáveis.
	Sei que não vou ficar preso em engarrafamento por horas.
	Sei que vou chegar rápido e inteiro.
	Gastar pouco e perder pouco tempo.
	Meus pais ficam muito mais seguros quando sabem que vou para a escola de Metrô, pois sabem que não vai acontecer nada.
	Perco menos tempo para visitar os meus clientes.
	A violência de modo geral no Metrô é bem menor. Isso hoje em dia é muito importante.
	Não tem muitos roubos e acidentes e você não pega engarrafamento, apesar da demora na plataforma.
	Para você que trabalha na rua, não existe meio de transporte mais rápido.
	O calor que o Rio faz, nada como poder andar em um meio de transporte com ar condicionado e por um preço.
	Fica bem próximo dos lugares que quero ir.
	Não pego engarrafamento e não chego tarde nos meus compromissos.
	Apesar desse horário demorar um pouco, mas mesmo assim ainda é mais rápido e seguro.
	Quando está chovendo é o mais rápido e seguro.
	Sei que as possibilidades de falhas são menores, tanto humana quanto mecânica.
	Atualmente esse é um dos meios mais seguro.
	O Metrô demora muito, principalmente na linha 2, mas mesmo assim ainda é o mais rápido, pelo menos pra mim.
	Sei que não vai acontecer nada comigo dentro do Metrô.
	Apesar de só andar cheio, mas é bem confortável.
	Não ficar horas parada em engarrafamento.
	Eu posso chegar em casa cedo e brincar com minha filha.
	Ter a facilidade de pagar pouco e chegar rápido.
	O Metrô é seguro em todos os sentidos e fica próximo à minha casa.
	Não ficar nesse trânsito de louco.
	Fica ao lado da minha casa.
	Não fica balançando muito.
	Chego em casa com mais rapidez e segura.
	Sei que as chances de ter uma tragédia dentro do Metrô são menores.
	Não tem engarrafamentos e o tempo de viagem cai pela metade.
	Nunca ouvi falar de acidente dentro do Metrô.
	É um meio de transporte muito rápido e as chances de acidentes são menores.
	Você vai sentado e no fresquinho.
<b>SC 1</b>	Cfo = é bom, mas às vezes não funciona. Cfi = A segurança nos passa. Rpz = muito boa. Seg = muito boa.
	Cfo = às vezes é muito cheio. Rpz = consigo chegar sempre no horário.
	Cfo = ar condicionado. Rpz = muito bom. Seg = muito bom.
	É importante para nos dar tranqüilidade.
	Cfo = ar condicionado. Rpz = muito bom porque largo no horário.
	Cfo = muito bom. Rpz = muito bom.
	Rpz = pontualidade nos Metrôs. Seg = são todos bem treinados.
	Aces = ficou mais fácil ir para vários lugares. Rpz = sempre chego na hora que quero. Seg = há bastante segurança e isso nos deixa tranqüilo.

	Rpz = muito bom. Seg = muito bom.
	Cfo = muito bom, mas é muito cheio. Rpz = para quando se está atrasado é muito bom. Seg = passa confiança para andar no Metrô.
	Cfo = muito bom por ter ar. Seg = muito boa.
	Muito bom por não ter engarrafamento.
	Aces = uniu os bairros. Cfo = muito sempre. Rap = chega em vários lugares rápido.
	Tem ar condicionado e ventiladores nas estações.
	É importante.
	Cfo = ter ar condicionado, mas fica cheio. Rpz = muito bom. Seg = é importante ter.
	Cfo = se sente bem com o ar condicionado. Rpz = sempre passam no horário.
	Sempre chega no horário.
	É rápido e seguro.
	Rpz = muito bom. Seg = muito bom.
	Cfo = só é bom quando não está cheio. Rpz = muito bom. Seg = me deixa tranqüila.
	Aces = acesso a muitos lugares. Rpz = a pontualidade do Metrô é boa. Seg = muito boa.
	Muito boa.
	Ac = ficou mais fácil para as pessoas da zona norte. Cfo = por ter ar condicionado.
	Cfo = nas horas de pico é ruim. Rpz = sempre é rápido, mas às vezes tem atrasos. Seg = nunca aconteceu nada ruim.
	Ac = tem acesso aos deficientes. Cfo = é muito bom, fora quando está cheio.
	Rpz = não me preocupo com atrasos. Seg = me faz sentir segura.
	Cfo = muito bom. Rpz = muito bom. Seg = muito bom.
	É mais rápido que o ônibus.
	Não tem engarrafamento.
	Cfo = tem ar condicionado e é muito limpo.
	Rpz = muito bom. Seg = é importante.
	Muito bom.
	Cfo = às vezes fica muito cheio. Rpz = às vezes tem atrasos. Seg = muito bom.
	Ac = ficou mais fácil ir da zona norte para zona sul.
	Cfo = muito bom. Seg = muito bom.
	Aces = tem acesso a lugares importantes. Cfo = muito bom. Rpz = sempre rápido. Seg = nos dá calma.
	Cfo = é bom, menos nas horas de pico. Rpz = muito bom porque não me atraso.
	Rpz = muito bom. Seg = muito bom.
	Me dá confiança de andar no Metrô.
	É muito importante para os passageiros.
	Rpz = muito bom. Seg = muito bom.
	Cfo = tem ar condicionado. Rpz = muito bom. Seg = fico mais tranqüilo.
	Chego no horário para o trabalho.
	Cfo = tem ar condicionado, mas nem sempre funciona. Rpz = depois que comecei a pegar, chego mais cedo no trabalho.
	Não tenho medo como tenho no ônibus.
	Cfo = só não é bom na hora de pico. Rpz = muito bom. Seg = muito bom.
	Nos traz tranqüilidade.
	Tem ar condicionado.
	Cfo = ter ar condicionado. Rpz = chego rápido no trabalho.
	Nunca me atraso.

	Rpz = muito bom. Seg = muito bom.
	Cfo = não sendo na hora do pico é bom. Seg = muito bom para os passageiros.
	Muito bom.
	Rpz = não tem que se preocupar com engarrafamento. Seg = muito boa.
	Muito importante em qualquer lugar.
	Cfo = às vezes é muito bom. Rpz = chego sempre no horário previsto. Seg = nunca teve problema.
<b>SC 2</b>	Muito bom o serviço quanto à segurança e à rapidez.
	Bom.
	O conforto é fundamental. Melhor que outros serviços. Não sente medo, pois passa confiança.
	Ar condicionado = conforto. É certo chegar no horário. Passa tranquilidade.
	Representa tudo de bom.
	Acessibilidade = muito boa. No início era mais rápido.
	O conforto precisa melhorar na hora de pico. Rapidez = muito bom. Segurança = sem reclamações.
	Oferece conforto, mas às vezes é muito cheio. Nunca houve violência.
	É certo de chegar no horário. Sempre foi seguro.
	Conforto = ar condicionado.
	Tem ar e ventiladores = conforto. Sempre está no horário certo. Tem várias seguranças.
	Conforto do ar condicionado. Consigo chegar sempre no horário.
	Está tudo sempre bem limpo. É o mais rápido pra ser pontual. Oferece segurança em todos os sentidos.
	Muito bom.
	Tem ar condicionado. Passa segurança.
	Gosta da pontualidade. Fica tranquilo.
	Às vezes é muito cheio. Sempre chega no horário.
	Fica perto de casa. É bom em certos horários. Sempre chega na hora.
	É confortável por ter ar e ser rápido.
	Acessibilidade = Facilita a vida das pessoas. Conforto = não é tão bom porque o ar não funciona. Rapidez = tem que melhorar no final de semana. Segurança = muito boa.
	Conforto = pelo ar e pela aparência. Confiabilidade = pela quantidade de segurança. Rapidez = nos dá certeza de horários. Segurança = nos dá confiança.
	Conforto = é bom, mas às vezes fica cheio. Rapidez = às vezes ocorre atrasos. Seg = em todas as estações há várias seguranças.
	Cfo = é um lugar muito limpo. Rpz = sempre chega no horário.
	Rpz = muito boa. Seg = muito boa.
	Aces = melhorou o acesso a vários locais. Rpz = chega a um destino no tempo previsto.
	Rpz = fica mais tranquilo para sair. Seg = é o que todo lugar precisa.
	Cfi = sempre tive confiança no Metrô. Seg = essencial.
	Aces = nos trouxe acesso a vários lugares. Cfo = fora de hora de pico é ótimo. Rpz = são pontuais. Seg = faz todos os usuários se sentirem bem.
	Seg = é muito boa
	Cfo = nem sempre é bom. Rpz = em poucos minutos chegamos ao destino.
	Rpz = me ajuda nas horas em que estou atrasado. Seg = fora de casa é um lugar seguro.
	Cfo = deveria aumentar a quantidade de trens. Rpz = muito bom. Seg = muito bom.
	Cfo = muito bom. Rpz = muito bom. Seg = muito bom.

	Cfo = às vezes fica muito cheio. Cfi = eles nos passam muita. Seg = muito boa.
	Cfo = muito bom. Seg = deveríamos sentir em todo lugar.
	Cfo = falta melhorar nas horas de pico. Seg = muito importante.
	Rpz = não precisamos nos preocupar com engarrafamentos. Seg = segurança sempre é importante.
	Cfo = nem sempre é tão bom. Seg = sem reclamações.
	Rpz = muito boa. Seg = muito boa.
	Cfo = por ter ar condicionado. Rpz = muito bom. Seg = muito bom e nos dá confiança.
	Cfo = só não é bom na hora de pico. Rpz = o metrô tem sempre horários certos de passar.
	Aces = aproxima os bairros. Cfo = é muito bom, mas às vezes fica muito cheio. Rpz = não tenho preocupação com engarrafamentos. Seg = é bom ter muitos seguranças.
	Cfo = nem sempre fica confortável por ficar cheio. Rpz = às vezes acontece de atrasar, mas é muito bom. Seg = muito bom.
	Cfo = às vezes fica lotado. Só é bom pelo ar. Seg = me sinto tranqüila.
	Muito bom.
	Cfo = às vezes o ar para. Rpz = nem sempre é rápido. Seg = muito boa.
	Rpz = muito boa. Seg = muito boa.
	Cfo = só não é boa nas horas de pico. Rpz = é muito bom, mas ocorre atrasos. Seg = nos dá muita segurança.
	Cfi = por ter muita segurança. Rpz = muito bom Seg = muito bom.
	Cfo = por ter ar condicionado, mas nem sempre funciona. Seg = nos traz tranqüilidade.
	Cfo = muito bom. Seg = é necessário.
	Consigo chegar no horário.
	Cfo = às vezes fica cheio, mas é muito bom. Rpz = é bom, mas às vezes tem atraso.
	Cfo = ar condicionado. Rpz = tem atrasos, mas é bom. Seg = muito boa.
	Muito boa.
	Cfo = muito bom. Seg = muito bom.
	Cfo = muito bom. Rpz = muito bom. Seg = muito bom.
	Me sinto mais seguro.
	Cfo = ar condicionado. Rpz = sempre está no horário certo.
<b>Legendas:</b>	<b>Cfo = conforto</b>
	<b>Cfi = confiabilidade</b>
	<b>Rpz = rapidez</b>
	<b>Aces = acessibilidade</b>
	<b>CTRL = Central</b>
	<b>EST = Estácio</b>
	<b>SPENA = Saens Peña</b>
	<b>SQ = Siqueira Campos</b>
	<b>1 = Primeiro Dia</b>
	<b>2 = Segundo Dia</b>

## ANEXO 3

### Recortes por Classe de Estudo

Não há necessidade de ficar horas em engarrafamentos monstros que existem no Rio. Já fico horas no engarrafamento quando venho de Magé. Fico mais tempo aqui no Rio. Só o fato de saber que vou chegar rápido, vale a pena pagar mais um pouco mais.

Não tenho que ficar em engarrafamentos.

Não fico horas parado nos engarrafamentos e dá pra descansar um pouco mais.

Só de não ficar em engarrafamentos é uma maravilha, pois não é tão desgastante.

Só de não ficar horas em engarrafamentos já é a melhor coisa do mundo.

Posso usar um meio de transporte muito mais rápido e tranquilo. Pena que só anda muito cheio.

Não fico em engarrafamentos.

Pegar duas conduções e pagar o preço de uma e chegar rápido.

É rápido e seguro para chegar ao destino, mas é preciso melhorar a superlotação.

Não ficar horas em engarrafamentos é muito bom.

É rápido para ir trabalhar, mas os trens sempre estão lotados.

É rápido para chegar ao destino, mas o trem vai muito cheio.

Gastar pouco e perder pouco tempo.

Ter a facilidade de pagar pouco e chegar rápido.

É rápido, mas é muito cheio.

Apesar de só andar lotado, tem a vantagem da refrigeração e a rapidez. Esses confortos são primordiais.

#### **A RAPIDEZ COMPENSA A SUPERLOTAÇÃO E O CUSTO MAIS ELEVADO DA PASSAGEM**

##### **1/17 Rapidez**

Pra quem tem o dia corrido, nada melhor que o Metrô.

A vida agitada que temos, o Metrô é o meio de transporte mais completo que tem, não ficamos em engarrafamentos, não tem assaltos nem acidentes.

Eu não perco muito tempo de casa para o trabalho e nem do trabalho pra casa.

Já tenho o dia muito curto. Se for ficar indo de ônibus, só chego em casa amanhã.

Acesso para pegar o ônibus-expresso na porta da estação e fugir dos engarrafamentos na Av. Brasil.

Para você que trabalha na rua, não existe meio de transporte mais rápido.

Quando vou visitar cliente, o melhor meio de transporte é o Metrô, pois gasto a metade do tempo.

Deslocamento rápido para trabalhar. É confiável.

Acesso rápido para o trabalho e retorno para casa. Segurança reforçada.

Rápido para trabalhar.

Já fico horas no engarrafamento quando venho de Magé. Fico mais tempo aqui no Rio. Só o fato de saber que vou chegar rápido, vale a pena pagar mais um pouco mais.

Não fico horas parado nos engarrafamentos e dá pra descansar um pouco mais.

Já que nossa vida é tão corrida, temos que ter um meio de transporte que acompanhe nosso ritmo de vida e com um preço razoável.

Você não perde muito tempo parado nesse trânsito louco que tem aí fora.

Faço trabalho de rua. Quanto mais rápido pra mim, melhor.

Eu tenho que visitar vários clientes em um dia. O Metrô me ajuda e muito, pois não perco tempo em engarrafamentos.

## **QUANTO MAIS AGITADA A VIDA, MAIS SE PRECISA ECONOMIZAR TEMPO**

### **2/16 Rapidez**

Eu perco a metade do tempo em engarrafamento.

Sei que estarei segura quanto a assaltos e acidentes e da pontualidade desse serviço.

Só de saber que vou chegar no trabalho ou em casa sem atrasos é muito bom.

Já que nossa vida é tão corrida, temos que ter um meio de transporte que acompanhe nosso ritmo de vida e com um preço razoável.

Você não perde horas em engarrafamentos, com isso o seu desgaste físico e mental é bem menor.

Você não perde muito tempo parado nesse trânsito louco que tem aí fora.

Vou chegar na metade do tempo que gastaria se fosse de ônibus.

Faço trabalho de rua. Quanto mais rápido pra mim, melhor.

Você pode mudar de um bairro para outro em questão de minutos.

Chego muito mais rápido no trabalho e em casa.

Não preciso perder muito tempo em engarrafamento.

Perco pouco tempo indo de Metrô.

Não pego muito engarrafamento e gasto a metade do tempo.

Acesso sem congestionamento ao trabalho.

Deslocar-se entre trajetos distantes por um preço de passagem no padrão desejável e com rapidez.

Quem optar pelo Metrô ganha tempo.

Ir de um lugar para outro em um curto espaço de tempo.

Não pegar engarrafamento.

Não enfrentar engarrafamentos.

Pois gasto em média 1 hora e meia para chegar na faculdade.

Não ficar nesse trânsito de louco.

Não tem engarrafamentos e o tempo de viagem cai pela metade.

Sei que não vou ficar preso em engarrafamento por horas.

Não ficar horas parada em engarrafamento.

Não fico preocupada com os engarrafamentos.

Não fico preocupado com a hora.

Não tem engarrafamento.

Os trens costumam passar no mesmo horário todos os dias, os vagões são limpos e a viagem é rápida.

Não preciso ficar em engarrafamentos e chego mais cedo.

Não costuma ter atrasos e a viagem é muito agradável.

para quando se está atrasado é muito bom

sempre chego na hora que quero.

Consigo chegar sempre no horário.

chego rápido no trabalho.

não precisamos nos preocupar com engarrafamentos.

não tenho preocupação com engarrafamentos.

não tem que se preocupar com engarrafamento.

Não há necessidade de ficar horas em engarrafamentos monstros que existem no Rio

Não tenho que ficar em engarrafamentos.

Não fico horas parado nos engarrafamentos e dá pra descansar um pouco mais.

Só de não ficar em engarrafamentos é uma maravilha, pois não é tão desgastante.

Só de não ficar horas em engarrafamentos já é a melhor coisa do mundo.

Posso usar um meio de transporte muito mais rápido e tranquilo. Pena que só anda muito cheio.

Não fico em engarrafamentos.

Não ficar horas em engarrafamentos é muito bom.

Pra quem tem o dia corrido, nada melhor que o Metrô.

A vida agitada que temos, o Metrô é o meio de transporte mais completo que tem, não ficamos em engarrafamentos, não tem assaltos nem acidentes.

Eu tenho que visitar vários clientes em um dia. O Metrô me ajuda e muito, pois não perco tempo em engarrafamentos.

Posso chegar na Tijuca em 10 minutos e não pego engarrafamento.

Eu não fico em engarrafamentos e gasto bem menos tempo e não fico estressada.

Você não perde muito tempo em engarrafamentos e também não corre risco de ser assaltado.

Você usa um meio de transporte rápido, seguro e confortável pela metade do tempo.

Evita engarrafamentos. Sem poluição e é rápido.

Não pegar trânsito.

Gasto bem pouco tempo indo de Metrô, pois não tem sinais nem engarrafamento.

Poder ir sentado e não ter engarrafamento.

Poder ir sentado e não ficar em engarrafamento, o que é muito chato.

Não tenho que perder tempo com engarrafamento porque é um desgaste muito grande.

O fato de não ter muito assalto ou acidente é muito importante.

Não ter que ficar me estressando e muito menos me preocupando com os pontos engarrafados.

Não pegar esses engarrafamentos malucos.

Você não pega engarrafamento nem fica naquele calor infernal, apesar de só andar cheio.

Não tenho que ficar horas nos engarrafamentos terríveis que têm aqui no Rio e com esse calorão.

Não fico andando nesse sol quente lá fora e tenho a vantagem de não ficar horas em engarrafamentos.

Não fico parada em engarrafamentos nesse calorão horrível que está aí fora.

Não tenho que ficar morrendo de calor nesses engarrafamentos, principalmente dia de sexta-feira.

## **QUANTO MAIS SE BUSCA QUALIDADE DE VIDA, MENOS TEMPO SE QUER GASTAR NO TRANSPORTE**

### **3/66 Qualidade de Vida**

Sei que vou chegar e chegar bem.

Salto do trem e pego logo o Metrô. É bem mais fácil.

Não corremos o risco de assaltos e nem de uns loucos querendo tacar fogo nos vagões.

Eu tenho que visitar vários clientes em um dia. O Metrô me ajuda e muito, pois não perco tempo em engarrafamentos.

O fato de saber que eu vou chegar sem ter sido assaltada ou ferida ajuda e muito. Acho que o Metrô deveria cortar o Rio de Janeiro todo, pois é muito seguro.

É um tipo de serviço prestado com muito cuidado, pois falhas podem causar sérios acidentes.

Sei que as chances de acontecer algo de ruim são remotas, pois o pessoal é muito bem treinado.

Não me preocupo tanto no Metrô com a falta de segurança, pois tenho sempre seguranças por perto.

Tem sempre segurança na plataforma e não tem muita violência como tem em outros tipos de transporte.

As estações estão sempre limpas, os funcionários sempre ajudam e a viagem é rápida.

Meus pais ficam muito mais seguros quando sabem que vou para a escola de Metrô, pois sabem que não vai acontecer nada.

Posso andar com meu filho sem medo.

Posso sair à noite sem deixar meus pais preocupados.

Os funcionários estão sempre à disposição.

Me ajuda nas horas em que estou atrasado.

Fora de casa é um lugar seguro.

## **O METRÔ CUIDA DE MIM 4/16 SEGURANÇA**

Apesar desse horário demorar um pouco, mas mesmo assim ainda é mais rápido e seguro. Não tem muitos roubos e acidentes e você não pega engarrafamento, apesar da demora na plataforma. Posso usar um meio de transporte muito mais rápido e tranquilo.

A vida agitada que temos, o Metrô é o meio de transporte mais completo que tem, não ficamos em engarrafamentos, não tem assaltos nem acidentes.

Acesso rápido para o trabalho e retorno para casa. Segurança reforçada.

Sei que estarei segura quanto a assaltos e acidentes e da pontualidade desse serviço.

Os trens costumam passar no mesmo horário todos os dias, os vagões são limpos e a viagem é rápida.

Posso chegar na Tijuca em 10 minutos e não pego engarrafamento.

Pois sem rapidez não há segurança e sem segurança não há rapidez, muito menos conforto.

Eu não fico em engarrafamentos e gasto bem menos tempo e não fico estressada.

Você não perde muito tempo em engarrafamentos e também não corre risco de ser assaltado.

Saber que vai chegar ao destino no horário e com segurança e conforto.

Viajar com conforto, tranquilidade e segurança.

Posso ir e vir com tranquilidade, sossego e paz.

Apesar de só andar lotado, tem a vantagem da refrigeração e a rapidez. Esses confortos são primordiais.

Você usa um meio de transporte rápido, seguro e confortável pela metade do tempo.

Evita engarrafamentos. Sem poluição e é rápido.

As estações estão sempre limpas, os funcionários sempre ajudam e a viagem é rápida.

Todos esses itens são um conjunto muito importante no nosso dia-a-dia.

Sem confiança, não tem segurança e sem conforto não tem rapidez.

Saber que vai chegar ao destino no horário e com segurança e conforto.

Rapidez, o fato que vou chegar na hora e o conforto do ar condicionado.

## **QUANTO MAIS AS QUALIDADES SE COMPLEMENTAM, MAIS SE AUMENTA A EFICIÊNCIA DO SERVIÇO**

### **5/22 Eficiência**

Apesar de só andar lotado, tem a vantagem da refrigeração e a rapidez. Esses confortos são primordiais.

O Metrô demora muito, principalmente na linha 2, mas mesmo assim ainda é o mais rápido, pelo menos pra mim.

Não fica balançando muito.

Apesar desse horário demorar um pouco, mas mesmo assim ainda é mais rápido e seguro.

Não tem muitos roubos e acidentes e você não pega engarrafamento, apesar da demora na plataforma.

Apesar do Metrô andar cheio, ainda assim dá para sentar.

Apesar de só andar cheio, mas é bem confortável.

às vezes fica cheio, mas é muito bom.

é bom, mas às vezes tem atraso.

tem atrasos, mas é bom.

muito bom, mas é muito cheio.

é muito bom, mas ocorre atrasos.

às vezes acontece de atrasar, mas é muito bom.

é muito bom, mas às vezes fica muito cheio.

É rápido para ir trabalhar, mas os trens sempre estão lotados.

É rápido para chegar ao destino, mas o trem vai muito cheio.

É rápido, mas é muito cheio.

## **MESMO DESCONFORTÁVEL O METRÔ É CONFORTÁVEL**

### **6/17 Conforto**

Hoje em dia o principal fator é a segurança e o Metrô te oferece isso muito bem.

Sei que vou chegar nos horários marcados e sei também que vou chegar bem.

O Metrô é um meio de transporte rápido com baixíssimo índice de acidentes.

Sei que é um serviço muito bem prestado e não tem acidentes.

Você não ouve falar de assaltos, muito menos de acidentes.

Meus pais ficam muito mais seguros quando sabem que vou para a escola de Metrô, pois sabem que não vai acontecer nada.

Atualmente esse é um dos meios mais seguros.

Não ter que ficar com medo de quem entra, se vai me assaltar.

Posso andar sem medo.

Não ficar preocupada com balas perdidas.

Não pegar trânsito.

A violência de modo geral no Metrô é bem menor. Isso hoje em dia é muito importante.

Nunca houve violência.

Sempre foi seguro.

Nunca teve problema.

Deveríamos sentir segurança em todo lugar.

Posso usar um meio de transporte muito mais rápido e tranqüilo. Pena que só anda muito cheio.

Pra quem tem o dia corrido, nada melhor que o Metrô.

A vida agitada que temos, o Metrô é o meio de transporte mais completo que tem, não ficamos em engarrafamentos, não tem assaltos nem acidentes.

Já que nossa vida é tão corrida, temos que ter um meio de transporte que acompanhe nosso ritmo de vida e com um preço razoável.

Vou chegar na metade do tempo que gastaria se fosse de ônibus.

Acesso sem congestionamento ao trabalho.

Quem optar pelo Metrô ganha tempo.

Não ficar nesse trânsito de louco.

Tem sempre segurança na plataforma e não tem muita violência como tem em outros tipos de transporte.

O Metrô demora muito, principalmente na linha 2, mas mesmo assim ainda é o mais rápido, pelo menos pra mim.

Ainda é o único meio de transporte seguro, tranqüilo e confiável.

O risco de acidentes e assaltos é bem menor que você utilizar o ônibus.

Pra mim ainda não inventaram meio de transporte mais rápido que o Metrô, pelo menos aqui no Brasil.

Se não fosse o Metrô, se chegaria em casa de madrugada. Não vejo a hora do Metrô ir até a Barra.

Não temos que ficar enfrentando esse trânsito violento. Tenho uma crítica a fazer: Eu não vejo a necessidade de toda hora a gravação "Metrô-Rio agradece a preferência", pois não tem outra empresa que presta serviços tão bons quanto o Metrô, pois a Supervia está falida. Só nos resta o Metrô.

Viagem tranqüila e melhor do que o ônibus.

O Metrô é bem mais seguro e confortável que os transportes como o ônibus.

Quando vou visitar cliente, o melhor meio de transporte é o Metrô, pois gasto a metade do tempo.

O Metrô é bem mais seguro que andar de táxi, pois corro o risco de ser assaltada, além de ser mais barato.

Pois ainda é um dos poucos transportes em que podemos andar mais tranqüilos.

Indo de Metrô, eu não encontro imprevistos desagradáveis.

Eu consigo andar um pouco mais tranqüila sem muito medo de assaltos ou acidentes dentro do Metrô.

Não ter que ficar me estressando e muito menos me preocupando com os pontos engarrafados.

O ar funciona bem e a viagem é mais rápida que os ônibus.

Meus pais acham que estou um pouco mais segura andando de Metrô, pois as chances de assaltos ou acidentes são menores.

Já sou idosa. Esses motoristas de ônibus só andam correndo, podem dar uma freada e eu me machucar.

Como não tenho firmeza nas pernas, o Metrô pra mim é muito melhor.

É diferente dos tumultos dos ônibus.

Hoje em dia, para andar de ônibus é muito perigoso.

Poder ficar tranqüilo, chegar mais rápido e não ir em pé e nem ter aquelas freadas que os ônibus costumam dar.

Poder chegar no curso na hora, pois o ônibus demora muito.

Não tenho medo como tenho no ônibus.

Melhor que outros serviços.

## **ACIDENTES, VIOLÊNCIA E ENGARRAFAMENTOS AFASTAM OS USUÁRIOS DOS OUTROS MODOS DE TRANSPORTE**

### **7/49 Outros Modos**

Gasto bem pouco tempo indo de Metrô, pois não tem sinais nem engarrafamento.

Ainda é o único meio de transporte seguro, tranqüilo e confiável.

O risco de acidentes e assaltos é bem menor que você utilizar o ônibus.

Pra mim ainda não inventaram meio de transporte mais rápido que o Metrô, pelo menos aqui no Brasil.

Se não fosse o Metrô, se chegaria em casa de madrugada. Não vejo a hora do Metrô ir até a Barra.

Não temos que ficar enfrentando esse trânsito violento. Tenho uma crítica a fazer: Eu não vejo a necessidade de toda hora a gravação "Metrô-Rio agradece a preferência", pois não tem outra empresa que presta serviços tão bons quanto o Metrô, pois a Supervia está falida. Só nos resta o Metrô.

Posso ir num meio transporte seguro e bastante confortável.

Viagem tranqüila e melhor do que o ônibus.

O fato de pegar uma única condução.

É o único transporte que passa perto da minha casa.

Não ter aquele monte de camelô entrando e saindo toda hora, eles só sabem gritar.

Poder ir sentado e não ter engarrafamento.

Poder ir sentado e não ficar em engarrafamento, o que é muito chato.

Eu posso ir dormindo e sentado até a Arcoverde.

Posso sair à noite sem deixar meus pais preocupados.

Ir sentada e como os vagões são refrigerados é bem melhor.

Poder ficar tranqüilo, chegar mais rápido e não ir em pé e nem ter aquelas freadas que os ônibus costumam dar.

O Metrô é bem mais seguro e confortável que os transportes como o ônibus.

Quando vou visitar cliente, o melhor meio de transporte é o Metrô, pois gasto a metade do tempo.

O Metrô é bem mais seguro que andar de táxi, pois corro o risco de ser assaltada, além de ser mais barato.

Trabalho em pé, então esse pouco tempo que sento é muito bom.

Poder me locomover com muito mais tranqüilidade.

Poder aproveitar para estudar enquanto vou para o trabalho.

Poder ir sentada e despreocupada.  
O fato do conforto de poder ir sentado e quem sabe até dormindo é muito bom.  
Vou todos os dias para o trabalho sentado e conversando com amigos.  
Nunca houve violência.  
Sempre foi seguro.  
Nunca teve problema.  
Representa tudo de bom.  
Melhor que outros serviços.  
Quando está chovendo é o mais rápido e seguro.  
Não ter camelô no interior dos veículos.  
Não tenho medo como tenho no ônibus.  
Pegar duas conduções e pagar o preço de uma e chegar rápido.  
Ter a facilidade de pagar pouco e chegar rápido.  
Pra quem tem o dia corrido, nada melhor que o Metrô.  
A vida agitada que temos, o Metrô é o meio de transporte mais completo que tem, não ficamos em engarrafamentos, não tem assaltos nem acidentes.  
Já tenho o dia muito curto. Se for ficar indo de ônibus, só chego em casa amanhã.  
Para você que trabalha na rua, não existe meio de transporte mais rápido.  
Vou chegar na metade do tempo que gastaria se fosse de ônibus.  
Quem optar pelo Metrô ganha tempo.  
Não costuma ter atrasos e a viagem é muito agradável.  
É um tipo de serviço prestado com muito cuidado, pois falhas podem causar sérios acidentes.  
Sei que as chances de acontecer algo de ruim são remotas, pois o pessoal é muito bem treinado.  
Tem sempre segurança na plataforma e não tem muita violência como tem em outros tipos de transporte.  
Meus pais ficam muito mais seguros quando sabem que vou para a escola de Metrô, pois sabem que não vai acontecer nada.  
O Metrô é um meio de transporte rápido com baixíssimo índice de acidentes.  
Atualmente esse é um dos meios mais seguros.  
Pois ainda é um dos poucos transportes em que podemos andar mais tranquilos.  
Indo de Metrô, eu não encontro imprevistos desagradáveis.  
Já sou idosa. Esses motoristas de ônibus só andam correndo, podem dar uma freada e eu me machucar.

## **EM NENHUM OUTRO MEIO DE TRANSPORTE A VIDA É TÃO BOA**

### **8/52 Conforto**

Ainda é o único meio de transporte seguro, tranquilo e confiável.  
Hoje é um dos meios de transporte mais seguros.  
Pois ainda é um dos poucos transportes em que podemos andar mais tranquilos.

## **TUDO PODE PIORAR NOS TRANSPORTES PÚBLICOS**

### **9/3 Eficiência**

Indo de Metrô, eu não encontro imprevistos desagradáveis.  
Eu consigo andar um pouco mais tranqüila sem muito medo de assaltos ou acidentes dentro do Metrô.  
Fica mais tranqüilo para sair.

## **MESMO SENDO UM AMBIENTE PROTEGIDO, NÃO SE DEVE ANDAR DESPREVENIDO**

### **10/3 Segurança**

Não corro o risco de ser assaltada.  
Não tenho que me submeter a esse trânsito violento.  
Não tenho que perder tempo com engarrafamento porque é um desgaste muito grande.  
Porque não tem perigo de assalto e muito menos de acidentes.

Não se ouve falar em assaltos nas composições  
O fato de não ter muito assalto ou acidente é muito importante.  
Sei que estarei segura quanto a assaltos e acidentes e da pontualidade desse serviço.  
Não ter que ficar me estressando e muito menos me preocupando com os pontos engarrafados.  
Sei que não serei assaltada e não sofrerei nenhum tipo de acidente.  
Sei que nada de ruim vai acontecer comigo.  
Poder saber que não vou ficar preso em engarrafamento.  
Não pegar esses engarrafamentos malucos.  
Não precisamos nos preocupar com engarrafamentos.  
Não tenho preocupação com engarrafamentos.  
Não tem que se preocupar com engarrafamento.  
Não preciso ficar em engarrafamentos e chego mais cedo.  
Não ficar horas parada em engarrafamento.  
Não tem engarrafamento.  
Não fico preocupada com os engarrafamentos.  
Não tenho que ficar em engarrafamentos.  
Não fico horas parado nos engarrafamentos e dá pra descansar um pouco mais.  
Só de não ficar em engarrafamentos é uma maravilha, pois não é tão desgastante.  
Não fico em engarrafamentos.  
Acesso para pegar o ônibus-expresso na porta da estação e fugir dos engarrafamentos na Av. Brasil.  
Você não perde horas em engarrafamentos, com isso o seu desgaste físico e mental é bem menor.  
Eu não fico em engarrafamentos e gasto bem menos tempo e não fico estressada.  
A violência de modo geral no Metrô é bem menor. Isso hoje em dia é muito importante.  
Deveríamos sentir segurança em todo lugar.

## **ACIDENTES, VIOLÊNCIA E ENGARRAFAMENTOS DENOTAM A BAIXA QUALIDADE DE VIDA NAS CIDADES**

### **11/28 Qualidade de Vida**

A estação é em frente da minha casa e trabalho aqui no prédio da Central.  
Fica bem perto do meu trabalho e da minha casa.  
Eu solto do Metrô em frente ao meu trabalho  
Salto bem perto do trabalho.  
Saio em frente ao trabalho e à minha casa também.  
Vai me deixar em frente ao trabalho.  
Porque é rápido, seguro e me deixa perto da faculdade.  
Opções para ir a bairros variados no RJ.  
O Metrô é localizado perto da residência.  
Acesso para pegar o ônibus-expresso na porta da estação e fugir dos engarrafamentos na Av. Brasil.  
Deslocar-se entre trajetos distantes por um preço de passagem no padrão desejável e com rapidez.  
É fácil o meio de se locomover de um bairro a outro com rapidez.  
Estações bem localizadas com acesso a pontos importantes e com rápida chegada.  
Facilidade para ir ao lugar desejado e é rápido.  
Se locomover de diferentes bairros com rapidez.  
Fica perto da residência.  
É fácil o acesso a diversos bairros.  
Fácil acesso à estação.  
O acesso da residência para a estação e vice-versa.  
Não pego engarrafamento e não chego tarde nos meus compromissos.  
Fica bem próximo dos lugares que quero ir.

Fica próximo à minha casa.  
Fica ao lado da minha casa.  
Fica bem em frente ao meu trabalho.  
O metrô fica em frente à minha casa.  
Poder chegar na hora na faculdade.  
Fica em frente ao ponto de ônibus.  
Vai me deixar na frente da clínica.  
É bem mais rápido e fica perto da minha casa.  
Salto do Metrô em frente ao trabalho.  
Posso ir ao mercado com mais facilidade.  
Poder trazer minhas compras com tranquilidade e chegar cedo em casa.  
Me deixa na porta da faculdade.  
Estação próxima de casa e segurança nos vagões.  
Pode-se ir de um lugar para outro com rapidez.  
Deslocamento de uma estação para outra com rapidez.  
Ficou mais fácil ir para vários lugares.  
Uniu os bairros.  
Acesso a muitos lugares  
Chega em vários lugares rápido  
Ficou mais fácil ir da zona norte para zona sul.  
Tem acesso a lugares importantes.  
Ir de um lugar para outro em um curto espaço de tempo.  
Fácil acesso a vários bairros  
Acessibilidade muito boa.  
Fica perto de casa.  
Nos trouxe acesso a vários lugares.  
Melhorou o acesso a vários locais.  
Facilita a vida das pessoas.  
Aproxima os bairros.  
Você pode mudar de um bairro para outro em questão de minutos.  
Chego muito mais rápido no trabalho e em casa.  
Salto do trem e pego logo o Metrô. É bem mais fácil.  
É o único transporte que passa perto da minha casa.  
Estações limpas, fácil acesso a vários bairros, rápido, seguro etc.

### **O METRÔ APROXIMA A VIDA**

#### **12/55 Acessibilidade**

Não tem assalto.  
Não corro o risco de ser assaltada nem de sofrer acidentes.  
Sinto-me muito segura em questão da violência dentro do Metrô. Sei que não vai acontecer nada comigo.  
Posso viajar tranquilamente, pois sei que não vou ser atingido por uma bala nem ser assaltado.  
Não fico com medo de ser assaltada, pois é um meio de transporte bastante seguro.  
É um serviço que sei que as chances de ser assaltada ou sofrer qualquer acidente é menor.  
Difícilmente tem assalto ou acidente nas composições.  
Quase não há assaltos dentro dos vagões e nas estações.  
Os assaltos são menores e a violência, de um modo geral, dentro do Metrô é menor.  
A segurança é boa, mas precisa reforço de agentes nos carros.  
A viagem é tranquila, sem perturbação.  
Difícilmente ocorrem assaltos e a viagem é feita num ambiente agradável.  
O trajeto é tranquilo e os carros conservados.  
Rapidez entre as estações e sem tumulto no interior do veículo.  
Sem tumulto para embarcar.  
O ambiente é calmo.  
Viagem em ambiente agradável.  
A segurança é o principal fator para eu continuar a usar.  
O trajeto é feito sem perturbação.

Sei que as chances de ter uma tragédia dentro do Metrô são menores.  
Fico tranqüila com o serviço e sei que não vão ocorrer situações desagradáveis.  
Não tem risco de assalto dentro do Metrô.  
O risco de assalto é menor.  
Pois sei que estou seguro.  
Eu posso ficar tranqüilo, pois não corro o risco de ser assaltado, levar uma bala perdida e ainda tenho a segurança de chegar na hora.  
Expressa segurança de um modo geral, não só de assalto, mas também em questão de horário.  
Não tem assalto.  
Quase não tem assalto.  
Não ter que ficar com medo de quem entra, se vai me assaltar.  
Posso andar sem medo.  
Não ficar preocupada com balas perdidas.  
Estação próxima de casa e segurança nos vagões.  
Atenção com a segurança.  
A viagem é feita sem tumulto e rápida.  
Não tem muitos roubos e acidentes e você não pega engarrafamento, apesar da demora na plataforma.  
Não corro o risco de ser assaltado.  
Há bastante segurança e isso nos deixa tranqüilo.  
Nos traz tranqüilidade.  
A segurança é muito importante em qualquer lugar.  
A segurança é muito importante para os passageiros.  
É importante para nos dar tranqüilidade.  
Em todas as estações há várias seguranças.  
Confiabilidade pela quantidade de segurança.  
A segurança nos dá confiança.  
Segurança é o que todo lugar precisa.  
A segurança faz todos os usuários se sentirem bem.  
Tem várias seguranças.  
A segurança é muito boa e nos dá confiança.  
Segurança sempre é importante.  
É bom ter muitas seguranças  
Com as seguranças me sinto tranqüila.  
A segurança nos traz tranqüilidade.  
A segurança passa confiança para andar no Metrô.  
Nos dá muita segurança.  
A segurança me faz sentir segura.  
A segurança nos dá calma.  
Fico mais tranqüilo com a segurança.  
Posso usar um meio de transporte muito mais rápido e tranqüilo. Pena que só anda muito cheio.  
A vida agitada que temos, o Metrô é o meio de transporte mais completo que tem, não ficamos em engarrafamentos, não tem assaltos nem acidentes.  
Acesso rápido para o trabalho e retorno para casa. Segurança reforçada.  
Sei que estarei segura quanto a assaltos e acidentes e da pontualidade desse serviço.  
Não corremos o risco de assaltos e nem de uns loucos querendo tacar fogo nos vagões.  
O fato de saber que eu vou chegar sem ter sido assaltada ou ferida ajuda e muito. Acho que o Metrô deveria cortar o Rio de Janeiro todo, pois é muito seguro.  
Sei que as chances de acontecer algo de ruim são remotas, pois o pessoal é muito bem treinado.  
Não me preocupo tanto no Metrô com a falta de segurança, pois tenho sempre seguranças por perto.  
Tem sempre segurança na plataforma e não tem muita violência como tem em outros tipos de transporte.  
Posso andar com meu filho sem medo.  
fora de casa é um lugar seguro.  
Você não perde muito tempo em engarrafamentos e também não corre risco de ser assaltado.

Saber que vai chegar ao destino no horário e com segurança e conforto.  
Viajar com conforto, tranquilidade e segurança.  
Posso ir e vir com tranquilidade, sossego e paz.  
Hoje em dia o principal fator é a segurança e o Metrô te oferece isso muito bem.  
Você não ouve falar de assaltos, muito menos de acidentes.  
Atualmente esse é um dos meios mais seguros.  
Nunca houve violência.  
Deveríamos sentir segurança em todo lugar.  
Não corro o risco de ser assaltada.  
Não se ouve falar em assaltos nas composições.  
Sei que não serei assaltada e não sofrerei nenhum tipo de acidente.  
Passa segurança.  
Meus pais acham que estou um pouco mais segura andando de Metrô, pois as chances de assaltos ou acidentes são menores.  
Sei que não vai acontecer nada comigo dentro do Metrô.  
Tenho confiança no serviço prestado e me sinto segura.  
Poder ter o direito de ir e vir sem medo.  
Saber que vou e volto para casa.  
Poder ter o direito de ir e vir sem medo.  
Não tenho medo como tenho no ônibus.

### **A PRESENÇA DE SEGURANÇA TRAZ CONFORTO**

#### **13/88 Segurança**

Chego em casa muito mais rápido e tem a vantagem de poder aproveitar um pouco do ar condicionado.  
É um transporte que não demora muito e tem o conforto dos vagões serem refrigerados. Tudo bem que na hora de pico isso não funciona.  
Você não pega engarrafamento nem fica naquele calor infernal, apesar de só andar cheio.  
Não tenho que ficar horas nos engarrafamentos terríveis que têm aqui no Rio e com esse calorão.  
Não fico andando nesse sol quente lá fora e tenho a vantagem de não ficar horas em engarrafamentos.  
Não fico parada em engarrafamentos nesse calorão horrível que está aí fora.  
Não tenho que ficar morrendo de calor nesses engarrafamentos, principalmente dia de sexta-feira.  
Conforto é refrescante.  
O ar condicionado funciona bem e o trajeto é feito com rapidez.  
Você vai sentado e no fresquinho.  
O calor que o Rio faz, nada como poder andar em um meio de transporte com ar condicionado e por um preço.  
Com o calor que o Rio faz, ter um meio de transporte tão fresquinho é muito bom.  
Tem ar condicionado.  
Rapidez, o fato que vou chegar na hora e o conforto do ar condicionado.  
Ir sentada e como os vagões são refrigerados é bem melhor.  
Tem ar condicionado.  
muito bom por ter ar.  
tem ar condicionado e é muito limpo.  
Tem ar condicionado e ventiladores nas estações.  
tem ar condicionado, mas nem sempre funciona.  
Quando preciso, sou bem atendido pelos funcionários e o ar condicionado é bom.  
O ar funciona bem e a viagem é mais rápida que os ônibus.  
Tem ar condicionado.  
Passa segurança.  
Tem ar e ventiladores.  
Conforto do ar condicionado.  
Tem ar condicionado.  
É confortável por ter ar e ser rápido.

Confortável pelo ar e pela aparência.  
Só é bom pelo ar.  
se sente bem com o ar condicionado.  
ter ar condicionado, mas fica cheio.  
tem ar condicionado.

Conforto é ter ar condicionado.

Não é tão bom porque o ar não funciona. SC2 mulher zona norte pavuna  
às vezes o ar pára. SC2 mulher zona norte engenho da rainha  
é bom, mas às vezes não funciona. SC 1 homem zona sul carioca  
por ter ar condicionado, mas nem sempre funciona. SC 2 49 mulher zona sul largo do machado

### **BOM MESMO É REFRIGERAÇÃO NO VERÃO**

#### **14/38 CONFORTO**

O transporte ferroviário, de um modo geral, é bem mais seguro, pena que não muito bem explorado, pois a população teria um pouco mais de segurança.

Não fico correndo risco de ser roubada e também de me acidentar.

Não fico horas parado no engarrafamento e também não tem acidentes.

Quase não se fala em acidentes ou assaltos no Metrô, por isso me sinto mais seguro.

As chances de acidentes e assaltos são pequenas.

Acidentes praticamente não existem.

Não sente medo, pois passa confiança.

Passa tranqüillidade.

Oferece segurança em todos os sentidos.

sempre tive confiança no Metrô.

Me sinto mais seguro.

A vida agitada que temos, o Metrô é o meio de transporte mais completo que tem, não ficamos em engarrafamentos, não tem assaltos nem acidentes.

Tem sempre segurança na plataforma e não tem muita violência como tem em outros tipos de transporte.

Sei que é um serviço muito bem prestado e não tem acidentes.

Você não ouve falar de assaltos, muito menos de acidentes.

Meus pais ficam muito mais seguros quando sabem que vou para a escola de Metrô, pois sabem que não vai acontecer nada.

Porque não tem perigo de assalto e muito menos de acidentes.

Sei que estarei segura quanto a assaltos e acidentes e da pontualidade desse serviço.

Sei que não serei assaltada e não sofrerei nenhum tipo de acidente.

### **NO TRANSPORTE METROVIÁRIO NÃO HÁ ACIDENTES DE TRÂNSITO**

#### **15/19 Segurança**

Poder chegar em casa cedo e não ficar horas em engarrafamentos.

Não há necessidade de sair de casa muito cedo, pois não pego engarrafamentos.

Posso dormir até um pouquinho mais tarde.

Eu, indo de Metrô, consigo chegar mais cedo e dá pra descansar um pouco mais.

Pessoas que saem de casa apressadas, sem tempo para tomar café.

Posso dormir mais antes de vir para a escola.

Pois gasto em média 1 hora e meia para chegar na faculdade.

Chego em casa com mais rapidez e segura.

Eu posso chegar em casa cedo e brincar com minha filha.

Só assim que consigo chegar cedo em casa.

Chego mais cedo em casa.

Vou chegar na escola no horário e não é necessário acordar cedo.

Poder ir mais rápido para casa.

Poder ficar um pouco mais com meus filhos.

Você não precisa acordar muito cedo.

Poder sair de casa mais tarde.

Só de poder ficar um pouco mais em casa dormindo é ótimo.

Chegar cedo no trabalho e depois voltar rápido para casa.  
Não fico horas parado nos engarrafamentos e dá pra descansar um pouco mais.

### **QUALIDADE DE VIDA É FICAR EM CASA** **16/19 Qualidade de Vida**

Chego em casa com mais rapidez e segura.  
Eu posso chegar em casa cedo e brincar com minha filha.  
Só assim que consigo chegar cedo em casa.  
Chego mais cedo em casa.  
Vou chegar na escola no horário e não é necessário acordar cedo.  
Poder ir mais rápido para casa.  
Poder ficar um pouco mais com meus filhos.  
Você não precisa acordar muito cedo.  
Poder sair de casa mais tarde.  
Só de poder ficar um pouco mais em casa dormindo é ótimo.  
Chegar cedo no trabalho e depois voltar rápido para casa.  
O tempo gasto na viagem é menor  
Já fico horas no engarrafamento quando venho de Magé. Fico mais tempo aqui no Rio. Só o fato de saber que vou chegar rápido, vale a pena pagar mais um pouco mais.  
Pegar duas conduções e pagar o preço de uma e chegar rápido.  
Gastar pouco e perder pouco tempo.  
Ter a facilidade de pagar pouco e chegar rápido.  
A vida agitada que temos, o Metrô é o meio de transporte mais completo que tem, não ficamos em engarrafamentos, não tem assaltos nem acidentes.  
Eu não perco muito tempo de casa para o trabalho e nem do trabalho pra casa.  
Já tenho o dia muito curto. Se for ficar indo de ônibus, só chego em casa amanhã.  
Quando vou visitar cliente, o melhor meio de transporte é o Metrô, pois gasto a metade do tempo.  
Eu perco a metade do tempo em engarrafamento.  
Você não perde horas em engarrafamentos, com isso o seu desgaste físico e mental é bem menor.  
Você não perde muito tempo parado nesse trânsito louco que tem aí fora.  
Vou chegar na metade do tempo que gastaria se fosse de ônibus.  
Não preciso perder muito tempo em engarrafamento.  
Perco pouco tempo indo de Metrô.  
Não pego muito engarrafamento e gasto a metade do tempo.  
Quem optar pelo Metrô ganha tempo.  
Não fico preocupado com a hora.  
Você não perde muito tempo em engarrafamentos e também não corre risco de ser assaltado.  
Não tenho que perder tempo com engarrafamento porque é um desgaste muito grande.

### **NINGUÉM QUER PERDER TEMPO NO TRANSPORTE** **17/31 Rapidez**

Sei que vou chegar na hora e no lugar que tenho que ir, pois dificilmente há imprevisto com as composições.  
Sei que vou chegar na hora.  
Não fico com medo de chegar no trabalho em cima da hora, porque a pontualidade é excelente.  
Vou chegar no trabalho na hora certa.  
Dificilmente as composições demoram a passar. Isso me deixa bem segura.  
Posso ficar despreocupada, pois vou chegar na hora.  
As composições vêm logo, não vêm cheias e não fico em engarrafamentos.  
Sei que as composições não se atrasam e posso chegar no trabalho na hora certa.  
Horário certo no trabalho.  
O tempo de espera na estação não é demorado.

Não se atrasa para o trabalho.  
O trem passa nas estações no horário.  
Rapidez, o fato que vou chegar na hora e o conforto do ar condicionado.  
Vou chegar na escola no horário e não é necessário acordar cedo.  
Sei que vou chegar no horário.  
O horário de funcionamento dá opção para todos.  
Pouco tempo de espera na estação e rapidez ao destino.  
Chegar sempre no horário para trabalhar.  
Chegar cedo no trabalho e depois voltar rápido para casa.  
sempre chego na hora que quero.  
Consigo chegar sempre no horário.  
chego rápido no trabalho  
Chego no horário para o trabalho.  
depois que comecei a pegar, chego mais cedo no trabalho.  
Sempre chega no horário.  
chego sempre no horário previsto  
muito bom porque largo no horário.  
Rápido para chegar ao trabalho.  
nos dá certeza de horários.  
Sempre está no horário certo  
Consigo chegar sempre no horário.  
Gosto da pontualidade. Fico tranqüilo.  
É o mais rápido pra ser pontual.  
É certo chegar no horário.  
É certo de chegar no horário.  
Sempre chega no horário.  
Sempre chega na hora.  
nos dá certeza de horários.  
Sempre está no horário certo.  
sempre passam no horário.  
sempre está no horário certo.  
o metrô tem sempre horários certos de passar.  
sempre chega no horário.  
Não se atrasa no trabalho.  
Horário certo no trabalho.  
Chegar cedo no trabalho.  
Chegar no horário na escola.  
Poder confiar no horário de um compromisso marcado. Segurança à disposição.  
Chegar no trabalho no horário.  
Chegar no horário para compromissos.  
Chegar cedo no trabalho e depois voltar rápido para casa.  
Ter certeza que vai chegar no horário do compromisso.  
Chegar rápido onde deseja.  
Chegar no horário na escola.  
Chegar com rapidez no trabalho e é confortável.  
Rápido para chegar no trabalho.  
Rápido ao destino.  
Rapidez para chegar ao trabalho.  
Deslocamento rápido para o trabalho.  
Rapidez para ir trabalhar.  
Acesso rápido para o trabalho.  
Chegar rápido para trabalhar.  
Chegar no trabalho cedo  
É perto da residência e chega rápido no trabalho.  
Estações limpas e é rápido para chegar ao trabalho.  
Fácil para comprar o bilhete e chegar rápido no curso.  
Rapidez para ir aos lugares que pretendo.  
Cumprir os compromissos nos horários marcados.

Rápido para chegar ao trabalho.  
Chego na hora que a entrevista está marcada.  
Sei que não vou me atrasar para meus compromissos.  
Perco menos tempo para visitar os meus clientes.  
Expressa segurança de um modo geral, não só de assalto, mas também em questão de horário.  
Tenho a segurança de chegar na hora.  
A certeza que vou chegar e chegar na hora.  
Poder calcular exatamente a hora em que vou chegar.  
Poder ter um horário certo.  
A tranqüilidade em questão de horário.  
Poder contar com a pontualidade.  
Poder entrar no trabalho na hora certa.  
Só assim que consigo sair do trabalho e chegar no curso na hora certa.  
Poder chegar no curso na hora, pois o ônibus demora muito.  
Cumprimento dos horários.  
Cumprir os horários sem atrasar as viagens.  
Consigo chegar sempre no horário.  
Chego no horário para o trabalho.  
depois que comecei a pegar, chego mais cedo no trabalho.  
Sempre chega no horário.  
Nunca me atraso.  
chego sempre no horário previsto  
muito bom porque largo no horário.  
Consigo chegar no horário.  
sempre passam no horário.  
sempre está no horário certo.  
Sei que estarei segura quanto a assaltos e acidentes e da pontualidade desse serviço.  
Só de saber que vou chegar no trabalho ou em casa sem atrasos é muito bom.  
para quando se está atrasado é muito bom  
Saber que vai chegar ao destino no horário e com segurança e conforto.  
Os trens costumam passar no mesmo horário todos os dias, os vagões são limpos e a viagem é rápida.  
Sei que vou chegar nos horários marcados e sei também que vou chegar bem.  
Eu posso ficar tranqüilo, pois não corro o risco de ser assaltado, levar uma bala perdida e ainda tenho a segurança de chegar na hora.  
Poder saber a hora que vou chegar.

## **AS PESSOAS PREFEREM CERTEZAS E CONTINUIDADE**

### **18/102 Confiabilidade**

Sei que vou chegar e chegar muito bem em casa.  
Eu que trabalho na rua não posso perder muito tempo em trânsito, senão é dinheiro que perco.  
Não tem esses problemas de assalto.  
Tenho certeza que não vou ser assaltada dentro do Metrô.  
Não corro o risco de perder minha vida em assalto, acidentes ou ataques.  
Porque sei que não sofrerei nada de ruim e também nenhuma situação desagradável.  
Não tem assaltos nem outro tipo de violência.  
É uma viagem em que não é visto brigas e é muito rápido.  
fica mais tranqüilo para sair.  
Me sinto mais seguro.  
fora de casa é um lugar seguro.  
Sei que vou chegar e chegar bem.  
Salto do trem e pego logo o Metrô. É bem mais fácil.  
Não corremos o risco de assaltos e nem de uns loucos querendo tacar fogo nos vagões.  
Não me preocupo tanto no Metrô com a falta de segurança, pois tenho sempre seguranças por perto.  
Posso sair à noite sem deixar meus pais preocupados.

O risco de acidentes e assaltos é bem menor que você utilizar o ônibus.

Poder me locomover com muito mais tranquilidade.

Indo de Metrô, eu não encontro imprevistos desagradáveis.

Eu consigo andar um pouco mais tranqüila sem muito medo de assaltos ou acidentes dentro do Metrô.

Não corro o risco de ser assaltada.

Não tenho que me submeter a esse trânsito violento.

Sinto-me muito segura em questão da violência dentro do Metrô. Sei que não vai acontecer nada comigo.

Posso viajar tranqüilamente, pois sei que não vou ser atingido por uma bala nem ser assaltado.

É um serviço que sei que as chances de ser assaltada ou sofrer qualquer acidente é menor.

Os assaltos são menores e a violência, de um modo geral, dentro do Metrô é menor.

Sei que as chances de ter uma tragédia dentro do Metrô são menores.

Não tem risco de assalto dentro do Metrô.

O risco de assalto é menor.

Eu posso ficar tranqüilo, pois não corro o risco de ser assaltado, levar uma bala perdida e ainda tenho a segurança de chegar na hora.

Meus pais acham que estou um pouco mais segura andando de Metrô, pois as chances de assaltos ou acidentes são menores.

Sei que não vai acontecer nada comigo dentro do Metrô.

Chegar.

### **A RUA É PERIGOSA**

#### **19/33 Segurança**

Meus pais acham que estou um pouco mais segura andando de Metrô, pois as chances de assaltos ou acidentes são menores.

Sei que vou chegar rápido e inteiro.

Sei que não vai acontecer nada comigo dentro do Metrô.

Saber que vou e volto para casa.

Tenho confiança no serviço prestado e me sinto muito segura.

A certeza que vou chegar e chegar na hora.

Poder ter o direito de ir e vir sem medo.

Poder saber a hora que vou chegar.

Poder ter o direito de ir e vir sem medo.

Ter o direito de ir e vir preservado.

Saber que vou e volto para casa.

Chegar ao trabalho e na volta para casa.

Chegar.

### **COM O METRÔ, CHEGA-SE INTEIRO**

#### **20/13 Segurança**

Já sou idosa. Esses motoristas de ônibus só andam correndo, podem dar uma freada e eu me machucar.

Como não tenho firmeza nas pernas, o Metrô pra mim é muito melhor.

O deslocamento para o destino é rápido, mas falta respeito para com os idosos nos lugares reservados.

Não existem rampas.

Dificuldade de acesso.

### **USUÁRIOS FRÁGEIS MERECEM ATENÇÃO ESPECIAL**

#### **21/5 Idosos**

Já sou idosa. Esses motoristas de ônibus só andam correndo, podem dar uma freada e eu me machucar.

Como não tenho firmeza nas pernas, o Metrô pra mim é muito melhor.

### **O METRÔ RESPEITA OS IDOSOS**

#### **22/2 Idosos**

Não existem rampas.  
Dificuldade de acesso.

### **O METRÔ NÃO RESPEITA OS IDOSOS**

#### **23/2 Idosos**

O deslocamento para o destino é rápido, mas falta respeito para com os idosos nos lugares reservados.  
Já sou idosa. Esses motoristas de ônibus só andam correndo, podem dar uma freada e eu me machucar.

### **AS PESSOAS NÃO ENXERGAM OS IDOSOS**

#### **24/2 Idosos**

Esses motoristas de ônibus só andam correndo, podem dar uma freada e eu me machucar.  
É diferente dos tumultos dos ônibus.  
Hoje em dia, para andar de ônibus é muito perigoso.  
Poder ficar tranquilo, chegar mais rápido e não ir em pé e nem ter aquelas freadas que os ônibus costumam dar.  
O Metrô é bem mais seguro e confortável que os transportes como o ônibus.  
Poder chegar no curso na hora, pois o ônibus demora muito.  
Não tenho medo como tenho no ônibus.  
É mais rápido que o ônibus.  
Melhor que outros serviços.  
Não corremos o risco de assaltos e nem de uns loucos querendo tacar fogo nos vagões.

O Metrô é bem mais seguro que andar de táxi, pois corro o risco de ser assaltada, além de ser mais barato.

### **ANDAR DE ÔNIBUS É PERIGOSO**

#### **25/11 Outros Modos**

Em qualquer horário que eu pegar o Metrô, chego rápido na praia.  
Poder ir à praia nos finais de semana.  
Poder chegar na praia mais rápido na praia.  
Poder chegar em Copacabana na metade do tempo.

### **O METRÔ TE LEVA A PRAIA E À PRAIA**

#### **26/4 ACESSIBILIDADE**

Pelo menos o Metrô os bandidos respeitam.  
Não ficar preocupada com balas perdidas.  
Não corremos o risco de assaltos e nem de uns loucos querendo tacar fogo nos vagões.  
Não ter que ficar com medo de quem entra, se vai me assaltar.

### **BANDIDO RESPEITA O METRÔ**

#### **27/4 Segurança**

Rapidez no atendimento da segurança.  
Agilidade no atendimento dos funcionários.  
Todos os funcionários se prontificam a ajudar, a ordem é mantida, o trajeto é feito com rapidez.  
Segurança eficaz.  
Quando preciso, sou bem atendido pelos funcionários e o ar condicionado é bom.  
Difícilmente o veículo pára por problemas mecânicos.  
Prestam com clareza informações solicitadas e o transporte é mais rápido.  
Quando é preciso algum tipo de informação, o atendimento é bom.  
Rapidez no trajeto, bom atendimento pessoal e profissional.  
Informações sempre bem afixadas.  
Os avisos estão em lugares visíveis e o pronto atendimento é rápido.  
O serviço é sempre eficaz.  
Ambientes limpos e os agentes atentos.  
Atende os usuários com presteza e a viagem é rápida.  
Os trens são bem conservados.

O trajeto é mais rápido e as informações tiram as dúvidas.

Sei que as possibilidades de falhas são menores, tanto humana quanto mecânica.

É um serviço prestado com o maior cuidado, pois uma falha se torna uma tragédia e uma coisa leva a outra.

Nunca ouvi falar de acidente dentro do Metrô.

É um meio de transporte muito rápido e as chances de acidentes são menores.

nunca teve problema.

Melhor que outros serviços.

eles nos passam muita confiabilidade

É um tipo de serviço prestado com muito cuidado, pois falhas podem causar sérios acidentes.

Sei que as chances de acontecer algo de ruim são remotas, pois o pessoal é muito bem treinado.

As estações estão sempre limpas, os funcionários sempre ajudam e a viagem é rápida.

Os funcionários estão sempre à disposição.

Não tem muitos roubos e acidentes e você não pega engarrafamento, apesar da demora na plataforma.

Sei que não vai acontecer nada comigo dentro do Metrô.

### **MONITORAR É GARANTIR A QUALIDADE DE UM SERVIÇO**

#### **28/29 EFICIÊNCIA**

Sei que as possibilidades de falhas são menores, tanto humana quanto mecânica.

Difícilmente o veículo pára por problemas mecânicos.

É um tipo de serviço prestado com muito cuidado, pois falhas podem causar sérios acidentes.

Sei que as chances de acontecer algo de ruim são remotas, pois o pessoal é muito bem treinado.

### **INVESTIR EM TECNOLOGIAS GERA EFICIÊNCIA**

#### **29/4 EFICIÊNCIA**

Poder ir para casa com tranquilidade.

É confiável.

No mundo em que a gente vive, segurança é o principal.

O Metrô é seguro em todos os sentidos.

sempre tive confiança no Metrô.

Não sente medo, pois passa confiança.

Nunca houve violência.

Passa tranquilidade.

Deslocamento rápido para trabalhar. É confiável.

Passa segurança.

Sei que não serei assaltada e não sofrerei nenhum tipo de acidente.

Sei que nada de ruim vai acontecer comigo.

A segurança nos dá confiança.

A segurança passa confiança para andar no Metrô.

Passa segurança.

Tenho confiança no serviço prestado e me sinto segura.

### **CONFIANÇA NÃO SE IMPÕE, SE CONQUISTA**

#### **30/16 Segurança**

Muito bom o serviço quanto à segurança e à rapidez

É rápido e seguro.

em poucos minutos chegamos ao destino.

Sempre foi seguro.

eles nos passam muita confiabilidade

Posso usar um meio de transporte muito mais rápido e tranquilo. Pena que só anda muito cheio.

Pegar duas conduções e pagar o preço de uma e chegar rápido.

É rápido e seguro para chegar ao destino, mas é preciso melhorar a superlotação.

É rápido para ir trabalhar, mas os trens sempre estão lotados.

É rápido para chegar ao destino, mas o trem vai muito cheio.  
Gastar pouco e perder pouco tempo.  
É rápido, mas é muito cheio.  
Eu não perco muito tempo de casa para o trabalho e nem do trabalho pra casa.  
Já tenho o dia muito curto. Se for ficar indo de ônibus, só chego em casa amanhã.  
Quando vou visitar cliente, o melhor meio de transporte é o Metrô, pois gasto a metade do tempo.  
Deslocamento rápido para trabalhar. É confiável.  
Acesso rápido para o trabalho e retorno para casa. Segurança reforçada.  
Rápido para trabalhar.  
Eu perco a metade do tempo em engarrafamento.  
Sei que estarei segura quanto a assaltos e acidentes e da pontualidade desse serviço.  
Faço trabalho de rua. Quanto mais rápido pra mim, melhor.  
Você pode mudar de um bairro para outro em questão de minutos.  
Chego muito mais rápido no trabalho e em casa.  
Não pego muito engarrafamento e gasto a metade do tempo.  
Deslocar-se entre trajetos distantes por um preço de passagem no padrão desejável e com rapidez.  
Ir de um lugar para outro em um curto espaço de tempo.  
Não tem engarrafamentos e o tempo de viagem cai pela metade.  
para quando se está atrasado é muito bom.  
O fato de saber que eu vou chegar sem ter sido assaltada ou ferida ajuda e muito. Acho que o Metrô deveria cortar o Rio de Janeiro todo, pois é muito seguro.  
É um tipo de serviço prestado com muito cuidado, pois falhas podem causar sérios acidentes.  
Sei que as chances de acontecer algo de ruim são remotas, pois o pessoal é muito bem treinado.  
Não me preocupo tanto no Metrô com a falta de segurança, pois tenho sempre seguranças por perto.  
Tem sempre segurança na plataforma e não tem muita violência como tem em outros tipos de transporte.  
As estações estão sempre limpas, os funcionários sempre ajudam e a viagem é rápida.  
Posso andar com meu filho sem medo.  
me ajuda nas horas em que estou atrasado.  
fora de casa é um lugar seguro.  
Posso chegar na Tijuca em 10 minutos e não pego engarrafamento.  
Pois sem rapidez não há segurança e sem segurança não há rapidez, muito menos conforto.  
Eu não fico em engarrafamentos e gasto bem menos tempo e não fico estressada.  
Saber que vai chegar ao destino no horário e com segurança e conforto.  
Apesar de só andar lotado, tem a vantagem da refrigeração e a rapidez. Esses confortos são primordiais.  
Você usa um meio de transporte rápido, seguro e confortável pela metade do tempo.  
Evita engarrafamentos. Sem poluição e é rápido.  
Os trens costumam passar no mesmo horário todos os dias, os vagões são limpos e a viagem é rápida.  
O Metrô demora muito, principalmente na linha 2, mas mesmo assim ainda é o mais rápido, pelo menos pra mim.  
Apesar desse horário demorar um pouco, mas mesmo assim ainda é mais rápido e seguro.  
O Metrô é um meio de transporte rápido com baixíssimo índice de acidentes.  
Atualmente esse é um dos meios mais seguros.  
Não ter que ficar com medo de quem entra, se vai me assaltar.  
Posso andar sem medo.  
Não ficar preocupada com balas perdidas.  
deveríamos sentir segurança em todo lugar.  
Gasto bem pouco tempo indo de Metrô, pois não tem sinais nem engarrafamento.  
Ainda é o único meio de transporte seguro, tranquilo e confiável.

Pra mim ainda não inventaram meio de transporte mais rápido que o Metrô, pelo menos aqui no Brasil.

Se não fosse o Metrô, se chegaria em casa de madrugada. Não vejo a hora do Metrô ir até a Barra.

Não temos que ficar enfrentando esse trânsito violento. Tenho uma crítica a fazer: Eu não vejo a necessidade de toda hora a gravação "Metrô-Rio agradece a preferência", pois não tem outra empresa que presta serviços tão bons quanto o Metrô, pois a Supervia está falida. Só nos resta o Metrô.

Posso ir num meio transporte seguro e bastante confortável.

O Metrô é bem mais seguro e confortável que os transportes como o ônibus.

O Metrô é bem mais seguro que andar de táxi, pois corro o risco de ser assaltada, além de ser mais barato.

Nunca houve violência.

Quando está chovendo é o mais rápido e seguro.

Hoje é um dos meios de transporte mais seguro.

Sei que não serei assaltada e não sofrerei nenhum tipo de acidente.

Sei que nada de ruim vai acontecer comigo.

Chego em casa muito mais rápido e tem a vantagem de poder aproveitar um pouco do ar condicionado.

É um transporte que não demora muito e tem o conforto dos vagões serem refrigerados. Tudo bem que na hora de pico isso não funciona.

O ar condicionado funciona bem e o trajeto é feito com rapidez.

Rapidez, o fato que vou chegar na hora e o conforto do ar condicionado.

O ar funciona bem e a viagem é mais rápida que os ônibus.

Passa segurança.

É confortável por ter ar e ser rápido.

Sei que vou chegar rápido e inteiro.

Tenho confiança no serviço prestado e me sinto muito segura.

Poder ter o direito de ir e vir sem medo.

Saber que vou e volto para casa.

Poder ter o direito de ir e vir sem medo.

O deslocamento para o destino é rápido, mas falta respeito para com os idosos nos lugares reservados.

Estações limpas, fácil acesso a vários bairros, rápido, seguro etc.

Poder ficar tranquilo, chegar mais rápido e não ir em pé e nem ter aquelas freadas que os ônibus costumam dar.

O Metrô é bem mais seguro e confortável que os transportes como o ônibus.

Não tenho medo como tenho no ônibus.

É mais rápido que o ônibus.

### **RAPIDEZ E SEGURANÇA, O MELHOR ESTÁ AQUI**

**31/84**

O horário é mais tranquilo porque não é hora de pico de pessoas e o serviço é eficaz.

só não é bom na hora de pico.

É bom em certos horários.

O conforto precisa melhorar na hora de pico.

fora de hora de pico é ótimo.

falta melhorar nas horas de pico.

só não é bom na hora de pico.

só não é boa nas horas de pico.

nas horas de pico é ruim.

é bom, menos nas horas de pico.

não sendo na hora do pico é bom.

Oferece conforto, mas às vezes é muito cheio.

nem sempre fica confortável por ficar cheio.

é bom, mas às vezes fica cheio.

deveria aumentar a quantidade de trens.

Às vezes é muito cheio.

às vezes fica muito cheio.

Às vezes é muito cheio.

é bom, mas às vezes fica cheio.

às vezes fica muito cheio.

às vezes fica lotado.

nem sempre é bom.

nem sempre é tão bom.

às vezes é muito bom.

Posso usar um meio de transporte muito mais rápido e tranquilo. Pena que só anda muito cheio.

É rápido e seguro para chegar ao destino, mas é preciso melhorar a superlotação.

É rápido para ir trabalhar, mas os trens sempre estão lotados.

É rápido para chegar ao destino, mas o trem vai muito cheio.

É rápido, mas é muito cheio.

É um transporte que não demora muito e tem o conforto dos vagões serem refrigerados. Tudo bem que na hora de pico isso não funciona.

Você não pega engarrafamento nem fica naquele calor infernal, apesar de só andar cheio.

Ter ar condicionado, mas fica cheio.

### **O METRÔ É CONFORTÁVEL, FORA DO PICO**

#### **32/32 Conforto**

No início era mais rápido.

nem sempre é rápido.

sempre é rápido, mas às vezes tem atrasos.

Rapidez tem que melhorar no final de semana.

às vezes tem atrasos.

às vezes ocorre atrasos.

nem sempre é bom.

nem sempre é tão bom.

é bom, mas às vezes tem atraso.

é muito bom, mas ocorre atrasos.

tem atrasos, mas é bom.

### **ATRASOS SÃO IMPERDOÁVEIS**

#### **33/11 Rapidez**

Estações limpas, fácil acesso a vários bairros, rápido, seguro etc.

Estações limpas.

Estações limpas e vagões.

Está tudo sempre bem limpo.

Tranqüilidade na viagem, ambientes limpos.

é um lugar muito limpo.

Os vagões estão sempre limpos.

Confortável pelo ar e pela aparência.

Os trens costumam passar no mesmo horário todos os dias, os vagões são limpos e a viagem é rápida.

As estações estão sempre limpas, os funcionários sempre ajudam e a viagem é rápida.

Evita engarrafamentos. Sem poluição e é rápido.

tem ar condicionado e é muito limpo.

O trajeto é tranquilo e os carros conservados.

### **LIMPEZA BONITA DE SE VER**

#### **34/13 Qualidade de Vida**

Não costuma ter atrasos e a viagem é muito agradável.

É um tipo de serviço prestado com muito cuidado, pois falhas podem causar sérios acidentes.

Sei que as chances de acontecer algo de ruim são remotas, pois o pessoal é muito bem treinado.

As estações estão sempre limpas, os funcionários sempre ajudam e a viagem é rápida.

Sei que é um serviço muito bem prestado e não tem acidentes.

Quando preciso, sou bem atendido pelos funcionários e o ar condicionado é bom.

O serviço é sempre eficaz.

Atende os usuários com presteza e a viagem é rápida.

A vida agitada que temos, o Metrô é o meio de transporte mais completo que tem, não ficamos em engarrafamentos, não tem assaltos nem acidentes.

Hoje em dia o principal fator é a segurança e o Metrô te oferece isso muito bem.

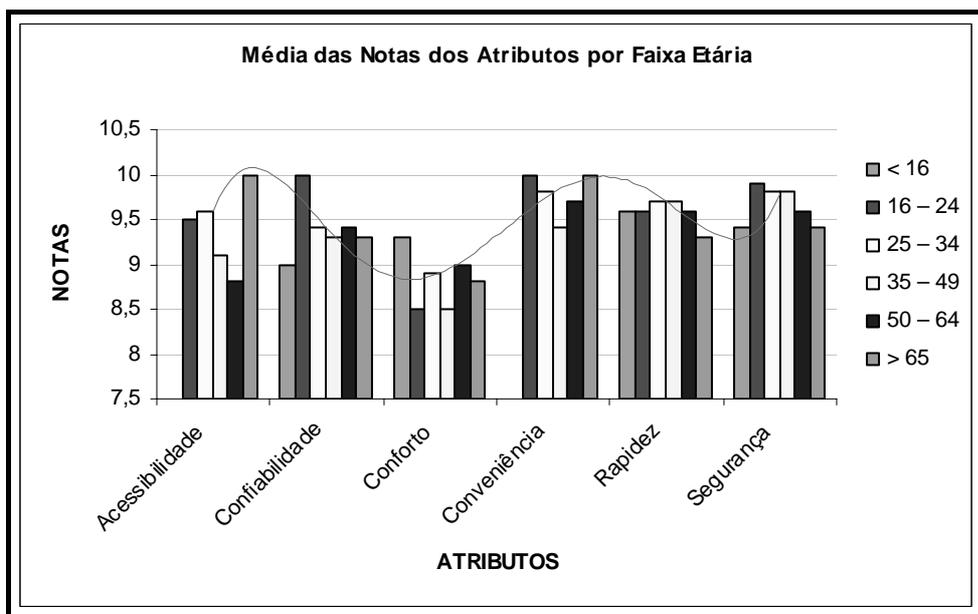
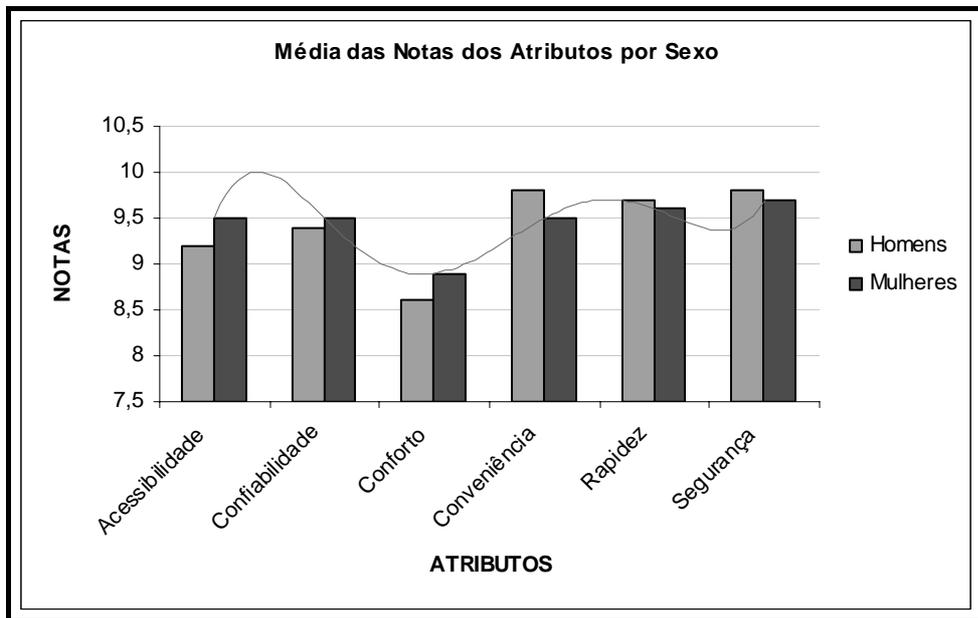
É um serviço prestado com o maior cuidado, pois uma falha se torna uma tragédia e uma coisa leva a outra.

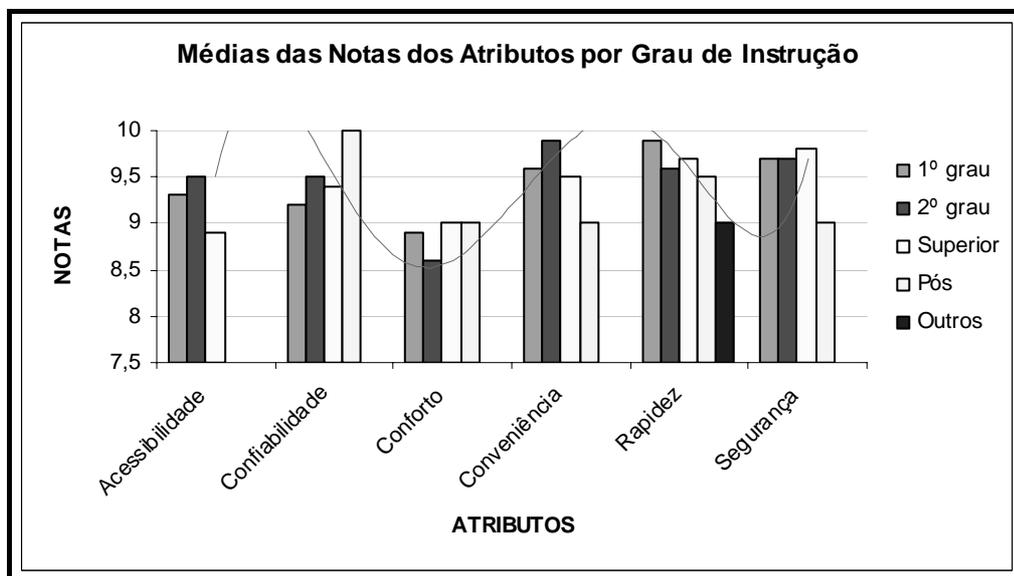
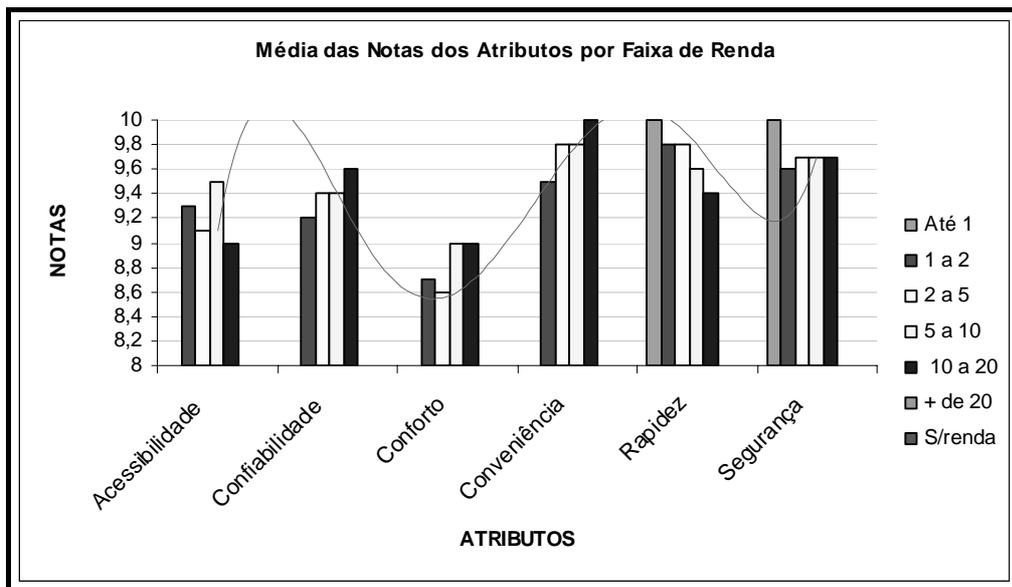
**SERVIÇO EFICIENTE GERA SATISFAÇÃO**

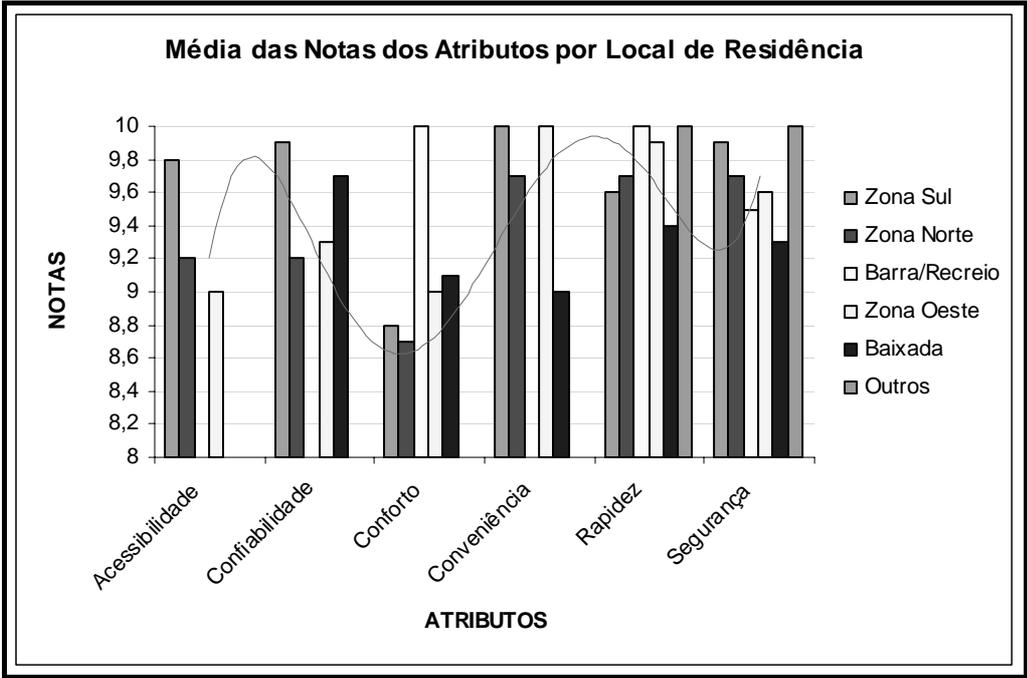
**35/11 Eficiência**

## ANEXO 4

### Média das Notas dos Atributos por Segmento







## ANEXO 5

### Atributos Considerados pelos Usuários

ATRIBUTOS CONSIDERADOS - ESTAÇÃO CENTRAL - 1º DIA																	
conforto	limpeza	segurança	rapidez	ar condicionado	pontualidade	respeito aos deficientes	escada rolante	tranquilidade	confiança	tratamento aos usuários/educação	acesso/ligação entre bairros	Comodidade conveniência	lojas	eficiência	ônibus expresso	preço	qualidade
			07:03														
			07:08														
		07:12															
07:16		07:16															
											07:25						
			07:31														
07:42																	
		07:44															
			07:49														
			07:53														
									08:01								
											08:05						
		08:09															
			08:16														
		08:25															
									08:37								
			08:42														
											08:47	08:47					
		08:53															
		09:14															
			12:05														
		12:11															
		12:16	12:16														
									12:23								
			12:29														
			12:34														
12:45																	
		12:53															
												12:58					
			13:04														
		13:10															

		13:16															
		13:20															
			13:24														
13:30																	
													13:38				
								13:44									
			13:47														
		13:52															
		14:03															
			17:08											17:03			
		17:12															
17:18			17:18														
		17:24															
			17:31														
		17:37															
		17:45															
			17:51														
17:58			17:58														
			18:03														
		18:11															
								18:17									
			18:21														
													18:29				
		18:33															
			18:36														
		18:40															
		18:44															
18:49																	
		18:53															

**ATRIBUTOS CONSIDERADOS - ESTAÇÃO CENTRAL - 2º DIA**

conforto	limpeza	segurança	rapidez	ar condicionado	pontualidade	respeito aos deficientes	escada rolante	tranquilidade	confiança	tratamento aos usuários/educação	acesso/ligação entre bairros	Comodidade conveniência	lojas	eficiência	ônibus expresso	preço	qualidade
		07:00															
			07:07														
07:11									07:15								
											07:21						
		07:30															
			07:37														
		07:43															
			07:49														
									07:54								
08:01																	
		08:08															
												08:15					
		08:23															
		08:28															
			08:33														
			08:38														
		08:44	08:44														
									08:50								
		08:55															
11:58																	
		12:07															
			12:13														
		12:20															
			12:26														
		12:33															
									12:36								
		12:40															
			12:43														
			12:47														
12:53																	
		12:58															
			13:05														
		13:11															
13:17																	
			13:23														
		13:30															

			13:38																	
			13:45																	
		13:52																		
			17:03																	
17:08		17:08																		
			17:12																	
		17:20																		
17:24																				
		17:28	17:28																	
17:35																				
17:39																				
			17:44																	
		17:53											17:50							
17:59			17:59																	
		18:03																		
			18:09																	
			18:15																	
			18:18																	
		18:24								18:24										
18:31																				
		18:37																		
		18:48																		
TOTAL																				
18	0	49	43	0	0	0	0	0	10	0	6	4	0	1	0	0	0	0	0	
																			131	

**ATRIBUTOS CONSIDERADOS - ESTAÇÃO ESTÁCIO - 1º DIA**

conforto	limpeza	segurança	rapidez	ar condicionado	pontualidade	respeito aos deficientes	escada rolante	tranquilidade	confiança	tratamento aos usuários/educação	acesso/ligação entre bairros	Comodidade conveniência	lojas	eficiência	ônibus expresso	preço	qualidade
				07:10													
			07:20														
			07:30														
		07:45	07:45														
		07:55	07:55								07:55						
			08:03														
		08:11	08:11		08:11												
			08:16										08:16				
			08:24		08:24								08:24				
08:37	08:37	08:37	08:37														
		08:46	08:46		08:46												
			08:55														
			09:04												09:04		
		09:09	09:09								09:09						
		09:16	09:16														09:16
			09:36														
		09:44	09:44														
			09:52														
12:05										09:52							
										12:05		12:05					
		12:11	12:11					12:11									
			12:17														
		12:27	12:27														
			12:44														
	12:50																
		12:59	12:59								12:50						
			13:06														
		13:12	13:12						13:12								
			13:21												13:15		
			13:27						13:27					13:21			13:21
			13:35														
	13:42																13:42
								13:48									
14:00			14:00														

		14:09	14:09														
14:15					14:15												
			14:22														
14:32			14:32													14:32	
		17:06															
		17:14	17:14							17:14							
			17:20						17:20								
			17:30	17:30													
	17:38		17:38		17:38												
											17:45						
		17:54	17:54														
			18:03								18:03						
			18:12							18:12							
			18:21							18:21							
	18:32	18:32												18:32			
			18:38							18:38							
18:47			18:47														
		19:00	19:00														
	19:11																
			19:20							19:20							
					19:30												
		19:42	19:42														
		19:50	19:50														
	20:03		20:03					20:03									

**ATRIBUTOS CONSIDERADOS - ESTAÇÃO ESTÁCIO - 2º DIA**

conforto	limpeza	segurança	rapidez	ar condicionado	pontualidade	respeito aos deficientes	escada rolante	tranquilidade	confiança	tratamento aos usuários/educação	acesso/ligação entre bairros	Comodidade conveniência	lojas	eficiência	ônibus expresso	preço	qualidade
			07:03														
		07:07	07:07														
	07:12		07:12														
								07:16									
			07:22														
07:28			07:28														
		07:33															
			07:37								07:37						
			07:42														
											07:47						
			07:53														
07:59												07:59					
										08:05							
	08:10		08:10														
			08:14							08:14							
			08:19														
08:25																	
			08:31														
08:37			08:37														
			08:45														
	12:09		12:09							12:09							
											12:13						
			12:17														
			12:22		12:22												
			12:27		12:27												
		12:31	12:31														
			12:35														
		12:39	12:39							12:39							
		12:40								12:40							
			12:44					12:44									
											12:49						
			12:54														
12:59				12:59													
			13:04														
13:09			13:09														
		13:13									13:13						

		13:17	13:17																	
									13:25											
			13:32												13:32					
			17:03																	
		17:07	17:07																	
		17:10	17:10																	
		17:14	17:14									17:14								
		17:19	17:19																	
		17:23	17:23																	
			17:28								17:28									
17:34			17:34																	
		17:37	17:37												17:37					
		17:41																		
									17:45											
		17:50												17:50						
						17:55														
		18:00	18:00																	
		18:06																		
															18:06					
									18:10											
	18:16	18:16																		
			18:21																	
		18:27	18:27																	
			18:33																	
TOTAL																				
13	11	39	84	4	10	0	0	7	3	11	18	6	2	6	3	2	3			
																			222	

**ATRIBUTOS CONSIDERADOS - ESTAÇÃO SAENS PEÑA - 1º DIA**

conforto	limpeza	segurança	rapidez	ar condicionado	pontualidade	respeito aos deficientes	escada rolante	tranquilidade	confiança	tratamento aos usuários/educação	acesso/ligação entre bairros	Comodidade conveniência	lojas	eficiência	ônibus expresso	preço	qualidade
			07:00														
			07:15														
07:26																	
											07:39						
			07:45														
			07:50														
			07:51														
		07:58															
			07:59														
	08:32																
			08:40														
		08:45															
			08:49								08:49						
08:52																	
		08:58			08:58												
		08:59	08:59														
			09:00														
09:00																	
09:04																	
			09:06														
09:10		09:10															
12:00																	
			12:09														
			12:16														
											12:20						
			12:29														
		12:35															
												12:44					
			12:45														
		12:53															
13:01																	
		13:05	13:05														
13:07																	
			13:10														
13:15		13:15	13:15														
13:21																	
									13:26								

									13:38									
		13:42	13:42															
			13:45															
		13:54	13:54															
			17:01															
17:07																		
17:11																		
									17:17									
			17:23															
		17:31																
			17:38															
17:40																		
													17:44					
		17:49																
		17:53																
			18:01															
		18:08																
		18:14																
			18:20															
18:28																		
18:33																		
			18:40															
		18:48																

**ATRIBUTOS CONSIDERADOS - ESTAÇÃO SAENS PEÑA - 2º DIA**

conforto	limpeza	segurança	rapidez	ar condicionado	pontualidade	respeito aos deficientes	escada rolante	tranquilidade	confiança	tratamento aos usuários/educação	acesso/ligação entre bairros	Comodidade conveniência	lojas	eficiência	ônibus expresso	preço	qualidade
			07:02														
07:06		07:06															
		07:10															
07:14			07:14														
									07:22								
			07:29														
		07:34	07:34														
												07:38					
			07:43														
		07:51															
		07:59															
			08:05														
08:14																	
		08:17							08:17								
		08:23	08:23														
		08:30	08:30														
08:32																	
			08:41														
		08:49															
			09:01														
	12:03		12:03														
		12:08															
									12:16								
12:20		12:20	12:20						12:20								
		12:27															
			12:35														
		12:41															
											12:48						
		12:53						12:53									
			13:01														
								13:09									

		13:16																	
									13:28										
			13:30																
		13:42																	
		13:47	13:47																
			13:53																
14:00																			
			14:10																
			16:59																
		17:01																	
									17:06										
		17:11																	
			17:14																
		17:21																	
17:29																			
			17:33																
			17:40																
			17:44																
		17:50																	
			17:56																
18:07																			
		18:15																	
			18:28																
		18:34																	
			18:35																
18:39																			
TOTAL																			
24	2	39	53	0	1	0	0	2	10	0	6	5	0	0	0	0	0	0	0

**ATRIBUTOS CONSIDERADOS - ESTAÇÃO SIQUEIRA CAMPOS - 1º DIA**

conforto	limpeza	segurança	rapidez	ar condicionado	pontualidade	respeito aos deficientes	escada rolante	tranquilidade	confiança	tratamento aos usuários/educação	acesso/ligação entre bairros	Comodidade conveniência	lojas	eficiência	ônibus expresso	preço	qualidade
	07:30	07:30															
			07:45														
	07:53									07:53							
08:07		08:07		08:07													
		08:13	08:13														
		08:35	08:35														
			08:42														
		08:47	08:47														
08:54				08:54													
		09:05															
			09:12														
	09:18		09:18		09:18												
			09:23														
			09:30	09:30													
		09:35	09:35														
			09:41														
			09:50														
09:56																	
12:00		12:00				12:00											
		12:06															
							12:11										
	12:18							12:18									
		12:23	12:23														
12:30			12:30								12:30						
		12:35															
		12:42															
		12:48	12:48					12:48									
		12:52															
			13:03														

		13:11	13:11															
		13:29						13:29	13:29									
		13:35								13:35								
		13:40																
		13:46	13:46															
		13:51	13:51															
		13:59																
17:01		17:01																
			17:07					17:07										
		17:13	17:13	17:13														
17:18		17:18	17:18					17:18										
17:25		17:25																
		17:31																
17:37		17:37	17:37															
		17:42																
		17:48	17:48															
			17:54					17:54										
18:01		18:01																
18:07		18:07																
			18:13															
18:18			18:18															
				18:23		18:23												
		18:28																
18:34		18:34																
18:41		18:41	18:41															
		18:47																
			18:54	18:54														

**ATRIBUTOS CONSIDERADOS - ESTAÇÃO SIQUEIRA CAMPOS - 2º DIA**

conforto	limpeza	segurança	rapidez	ar condicionado	pontualidade	respeito aos deficientes	escada rolante	tranquilidade	confiança	tratamento aos usuários/educação	acesso/ligação entre bairros	Comodidade conveniência	lojas	eficiência	ônibus expresso	preço	qualidade
		07:06	07:06							07:06							
07:13			07:13														
17:18		07:18															
		07:21															
			07:31	07:31													
07:39			07:39														
			07:52					07:52									
07:57			07:57														
08:04		08:04		08:04													
08:13		08:13				08:13											
			08:19														
			08:25								08:25						
08:31	08:31																
		08:36															
			08:43	08:43													
08:48			08:48														
			08:55														
				09:01													
		09:07	09:07														
	09:13			09:13													
	12:03	12:03	12:03														
		12:09															
				12:15													
		12:22	12:22														
				12:27		12:27											
			12:35														
	12:41	12:41	12:41														
				12:48													
			12:53														
				12:59													

		13:07	13:07																
		13:12																	
13:18			13:18																
		13:25	13:25																
		13:30		13:30				13:30											
		13:36				13:36													
13:42			13:42																
		13:50	13:50																
		13:57																	
		14:09																	
		17:04																	
17:10			17:10																
			17:16																
		17:22	17:22	17:22															
		17:27																	
		17:33																	
		17:38																	
				17:46															
17:51			17:51																
			18:00																
		18:07	18:07																
				18:13															
		18:19																	
			18:26																
		18:33																	
18:39		18:39																	
TOTAL																			
27	8	63	58	19	1	5	1	7	2	3	2	0	0	0	0	0	0	0	0
FINAL																			196
82	21	190	238	23	12	5	1	16	25	14	32	15	2	7	3	2	2	3	3
																			691

## ANEXO 6

### Literatura de Cordel

Em 2003, a Companhia Paulista de Trens Metropolitanos – CPTM e pela Companhia do Metropolitano de São Paulo - Metrô realizaram o 2º Concurso Paulista de Literatura de Cordel. Dois temas foram escolhidos como desafio para os participantes, um livre e outro não. No tema livre, os candidatos escreveram histórias no gênero “romance”. Já no tema não-livre, a obrigatoriedade era seguir à risca o que determinava o regulamento, ou seja, cordéis de 32 estrofes sobre o cotidiano metro-ferroviário de São Paulo, cuja capital havia completado naquele ano 450 anos de fundação. Os cordelistas também tinham por obrigação falar sobre a estação Brás da CPTM, que havia sido totalmente reformada (COMPANHIA DO METROPOLITANO DE SÃO PAULO, 2004).

Foram escritos 176 trabalhos nas duas categorias. Na primeira, concorreram 101; na segunda, 75. Este concurso tinha por finalidade estimular pessoas, independentemente de idade, sexo ou profissão, a se debruçar sobre a cultura popular brasileira, a partir da literatura de cordel herdada dos colonizadores portugueses.

Entretanto, mais do que isso, foi a consciência e a satisfação popular expressa e reconhecida nos versos sobre o serviço oferecido pelo Metrô. O que pode ser visto em alguns trechos da poesia vencedora do 2º lugar, “Metrô: Uma Grande Construção”, no tema não-livre, de Sinzenando Cerqueira de Lima, mais conhecido como, Toni de Lima, ator, poeta e jornalista.

“(…) O Metrô é um transporte Feito com <b>bastante</b> <b>raça</b> É um veículo econômico Que viajo achando graça Economiza petróleo Adeus trenzinho a óleo Adeus Maria Fumaça (…)	Que vivo a contemplar Eu digo modéstia à parte É uma obra de arte Para o mundo apreciar  Eu admiro os técnicos Que num trabalho ousado Fazendo este monumento Tiveram muito cuidado Digo num tom veemente Que o metrô atualmente É o <b>orgulho</b> do Estado	Perigo ali não tem Pode ficar sossegado Viaje tranqüilamente Deixando o medo de lado Porque um <b>bonito</b> <b>esquema</b> Mostra que todo sistema É <b>computadorizado</b>  Pois a tecnologia Mostra que é <b>competente</b> Mostra que os técnicos fazem
---	--	---

Um **trabalho**  
**consciente**  
E num esforço  
automático  
Faz o teórico e o prático  
Pra **evitar acidente**

Porque com a  
**informática**  
Vencemos qualquer  
parada  
A gente vê de repente  
A **coisa modernizada**  
Afirmo **quem sabe faz**  
(...)

(...) Foi alvo de  
comentários  
Essa **obra astronômica**  
Porque quem elaborou  
Teve idéia supersônica  
Com um trabalho sutil  
Mostrou pra todo Brasil  
Uma obra faraônica

Qualquer outra  
condição  
É um pintinho de ovo  
Se comparada ao metrô  
**Se torna até um**  
**estorvo**  
Esse trem não é  
cubículo  
Pois eu vejo esse  
veículo  
Sempre a serviço do  
povo

Eu acredito até  
Que o **sobrenatural**  
Botou ali o seu dedo  
Pois de Deus teve o  
**aval**  
E num impulso  
profundo  
Mostrou para todo  
mundo  
Essa **obra genial**

É uma obra de arte

Que sobre os trilhos  
desliza  
Digo com sinceridade  
Essa **coisa tão precisa**  
Para mim bela pintura  
Exposta numa moldura  
Igualmente Monalisa

Eu não peço desculpas  
Por essa comparação  
Porque sei que o metrô  
Essa **grande**  
**construção**  
Deu seu grito de alerta  
Pois **chegou na hora**  
**certa**  
Para servir o povão

Olhando para o metrô  
Vejo um gigante de aço  
Deslizando sobre os  
trilhos  
Porque é o seu espaço  
Agora vou mais além  
Viajando nesse trem  
**Esqueço todo cansaço**

O metrô é para mim  
Um transporte sem  
igual  
Eu estando dentro dele  
**Melhora o meu astral**  
Sentado fico pensando  
Acho que estou  
viajando  
Numa nave espacial

Quem viaja no metrô  
Se sente triunfante  
Pode ser jovem ou  
idoso

**Viaja mais confiante**  
Eu digo de antemão  
Você nessa condução  
**Se acha bem**  
**importante**

Sempre digo ao  
passageiro

Guarde sempre na  
lembrança  
Não tenha medo amigo  
Viaje com confiança  
**Não se amedronte com**  
**nada**  
Pois o **metrô camarada**  
É de total segurança

Todos os **funcionários**  
São de  **fina educação**  
Pode ser homem ou  
mulher  
Eu não faço distinção  
Ali ninguém se  
atrapalha  
Pois **todo mundo**  
**trabalha**  
**Com bastante aptidão**  
(...)

(...) Pois o **metrô bem**  
**cuidado**  
É um cartão de visita  
É um lindo panorama  
É paisagem que excita  
É a chuva nos abrolhos  
É colírio para os olhos  
É uma coisa bonita (...)

(...) Para falar do metrô  
Nunca me falta  
argumento  
E pra tecer elogios  
Deus me deu todo  
talento  
Eu afirmo e bato o pé  
Sem sombra de dúvida  
é  
**O transporte do**  
**momento (...)**

Ao se fazer uma rápida análise desses versos, pode-se constatar a identificação do serviço oferecido pelo metrô na opinião das pessoas que o utilizam. As partes grifadas confirmam a qualidade e a opinião dos entrevistados durante a pesquisa realizada no Metrô Rio.

# 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](#)