

PERCEPÇÃO DOS USUÁRIOS SOBRE O TRANSPORTE PÚBLICO COLETIVO NO MUNICÍPIO DO CABO DE SANTO AGOSTINHO – PE

Elias Cruz De Mesquita Junior

ecmj1@discente.ifpe.edu.br

orcid.org/0009-0005-6278-8037

Wesly Valério Nascimento Da Silva

wvns@discente.ifpe.edu.br

orcid.org/0009-0002-5142-368X

Rita Rovai Castellan

rita.rovai@cabo.ifpe.edu.br

orcid.org/0009-0008-4140-2176

RESUMO

A interação do deslocamento de bens e pessoas dentro de uma cidade explica a mobilidade urbana e seu transporte público coletivo é um instrumento essencial dessa mobilidade para garantir o acesso equitativo a serviços fundamentais. Esta pesquisa teve como objetivo analisar a percepção dos usuários do transporte público coletivo no município do Cabo de Santo Agostinho - PE, com foco nas linhas 139 (TI Cabo/TI Cajueiro Seco) e 185 (TI Cabo/Cais de Santa Rita). A pesquisa adotou uma abordagem quantitativa, exploratória, descritiva. Foram coletados dados de 27 usuários por meio de um questionário elaborado no *Google Forms*, acessível via QR Code. A análise dos dados foi conduzida por meio de estatísticas descritas. Os achados revelaram que os usuários percebem como insatisfatórios os serviços oferecidos, destacando a segurança e a superlotação como os maiores problemas.

Palavras-chave: Transporte público. Mobilidade urbana. Percepção dos usuários.

1 INTRODUÇÃO

O conceito de mobilidade urbana, definido pelo Caderno de Referência para Elaboração do Plano de Mobilidade Urbana do Ministério das Cidades, estabelece que "mobilidade é o resultado da interação dos deslocamentos de pessoas e bens com a cidade" (Antp, 2007, p. 41). Ou seja, a mobilidade urbana refere-se à capacidade das pessoas se deslocarem dentro de um ambiente urbano de forma eficiente, acessível e sustentável.

Com a rápida expansão dos grandes centros urbanos e o aumento da frota de veículos particulares, o transporte público coletivo, que inclui ônibus, trens, metrô e BRTs (Bus Rapid Transit), desempenha um papel crucial na mobilidade urbana, oferecendo uma alternativa viável ao transporte individual e contribuindo para a redução do congestionamento, das emissões de gases de efeito estufa e da poluição atmosférica.

Na Região Metropolitana do Recife, composta por 15 municípios, existem 27 Terminais Integrados geridos pelo Sistema Estrutural Integrado (SEI), que consiste em uma rede de transporte público coletivo com linhas de ônibus e metrô (Recife, 2024).

Dois desses terminais, o Terminal Integrado do Cabo e o Terminal Integrado Cajueiro Seco atendem uma média de 36 mil passageiros por dia em um trajeto que liga a capital do Estado de PE e o Complexo Industrial Portuário de Suape, um dos maiores polos industriais do Nordeste do Brasil, passando por diversas indústrias, centro de distribuições, instituições educacionais, além de praias paradisíacas, demonstrando a importância do transporte público coletivo para a população.

Os usuários desse transporte urbano coletivo interpretam os serviços oferecidos, as condições do trajeto, a segurança, a pontualidade e outros critérios de satisfação por meio dos estímulos sensoriais como audição, tato, visão e odor, que Feldman (2015) considera ser um processo cognitivo e denomina de percepção individual.

É nesse contexto que esta pesquisa propõe analisar a percepção dos usuários sobre o transporte público coletivo no município do Cabo de Santo Agostinho, especificamente as linhas 139 e 185 na região metropolitana do Recife, sob a responsabilidade da Empresa São Judas Tadeu.

2 DESENVOLVIMENTO

Sob o âmbito legal, a Constituição de 1988 define o transporte público coletivo como de caráter essencial, sendo atribuição dos municípios sua organização e prestação, seja diretamente, seja sob o regime de concessão ou permissão, por meio de licitação. A Lei Federal de Mobilidade (Brasil, 2012, art. 4º) o define o transporte público como:

Serviço público de transporte de passageiros acessível a toda a população mediante pagamento individualizado, com itinerários e preços fixados pelo poder público”, assim como ratifica a importância deste modo motorizado coletivo para as cidades brasileiras, destacando, dentre suas diretrizes “prioridade dos modos de transportes não motorizados sobre os motorizados e dos serviços de transporte público coletivo sobre o transporte individual motorizado (Brasil, 2012, art. 4º).

Na capital pernambucana, o sistema de transporte público de passageiros - STPP/Recife integra o Sistema de Transporte Público Coletivo de Passageiros da Região Metropolitana do Recife - STPP/RMR, formado pelo município do Recife e outros entes federativos e é a lei 17.769/2012 que dispõe sobre seu sistema jurídico.

A operacionalidade do transporte público de passageiros na Região Metropolitana do Recife é de responsabilidade do Grande Recife Consórcio de Transporte por meio do SEI - Sistema Estrutural Integrado, composto por linhas de ônibus e metrô.

A empresa privada que detém a concessão das linhas 139 e 185, analisadas nesta pesquisa atua nessa área desde 1956 e tem como política de qualidade prestação de serviço de transporte público coletivo de excelência, visando à satisfação e fidelização do cliente por meio do atendimento aos requisitos de qualidade e melhoria contínua de seus processos; como missão: Transportar pessoas com qualidade de modo diferenciado pela excelência no atendimento e responsabilidade socioambiental, garantindo o retorno dos investimentos; e como valores: a valorização das pessoas; ética; respeito; produtividade; organização e limpeza e sustentabilidade (Tadeu, 2024).

Conforme relato do Sindicato dos Motoristas Rodoviários do Recife e RMR, os usuários das linhas analisadas têm à disposição uma frota com mais de 130 veículos não automáticos, sem a devida manutenção. O percurso dura em média 1 hora e 20 minutos, mas em dias chuvosos, ou de congestionamento, que são diários, por Instituto Federal de Pernambuco. Campus Cabo de Santo Agostinho. Curso de Bacharelado em Administração. 20 de fevereiro de 2025.

conta das condições estruturais do trajeto podem chegar até 4 horas. A limpeza dos veículos só é realizada na garagem, portanto, no caso de um imprevisto, o odor permanece para os outros usuários durante todo o trajeto. Em sua maioria, os veículos não estão equipados com os instrumentos de acessibilidade exigida por lei, e a altura da entrada e saída são altas, assim como dentro dos veículos existem degraus, o que dificulta a utilização desse meio de transporte para pessoas idosas. Ademais, as cadeiras não são ergonômicas.

Ao considerarmos os usuários de um serviço, observa-se que os mesmos se valem de um processo cognitivo que permite sua interpretação, e para isso se utiliza dos estímulos que recebe de seus órgãos sensoriais: audição, tato, visão e odor. Por ser um processo ativo, requer que o indivíduo processe informações com processamentos ascendentes e descendentes (Feldman, 2015).

Para o autor, o processamento descendente é a percepção guiada por conhecimentos, experiências, expectativas e motivações, ou seja, o indivíduo analisa o que vê, experiência, escuta e cheira, relacionando-os com sua história de vida. Já o processamento ascendente se baseia no reconhecimento e processamento de componentes individuais de um estímulo a fim de construir a percepção do todo, ou seja, o indivíduo analisa aspectos particulares da vivência para depois fazer uma composição do todo. Ambos os tipos ocorrem de maneira simultânea, interagindo entre si para complementar a percepção do indivíduo. Já para Martins (2005), a percepção de um serviço pelo seu usuário está relacionada a critérios como confiabilidade, credibilidade, segurança, aspectos visíveis e comunicação.

3. METODOLOGIA

Este estudo possui uma natureza empírica e tem como foco a percepção dos usuários que utilizam diariamente as linhas 139 e 185, que operam entre Recife e a cidade do Cabo de Santo Agostinho, no Estado de Pernambuco. Optou-se por uma abordagem quantitativa (Baquero, 2009) que se propõe a apreender a realidade com base na Matemática e mensurar determinado objeto por meio da quantificação. Segundo Gil (2006) as pesquisas quantitativas consideram que tudo possa ser contável, ou seja, que seja gerado informações a partir de números para assim

classificá-los e analisá-los. Já a pesquisa exploratória, de acordo com Vieira (2002), é empregada quando há necessidade de delinear o problema de forma mais precisa e identificar cursos de ação relevantes ou obter dados suplementares antes do desenvolvimento de uma abordagem definitiva. Esse tipo de pesquisa busca investigar um problema ou situação para fornecer critérios e maior compreensão do fenômeno estudado. A amostra da população foi composta de 27 usuários. A coleta de dados foi realizada por meio de um questionário com 16 perguntas utilizando a escala *likert* de 5 pontos, sendo 1) discordo totalmente, 2) discordo, 3) indiferente (ou neutro), 4) concordo e 5) concordo totalmente. Os dados coletados foram analisados por meio de estatísticas descritivas e comparados com a literatura estudada.

4 ANÁLISE DE RESULTADOS

Os resultados e análises foram organizados em cinco tópicos: (1) dados demográficos, (2) uso do transporte público, (3) experiência e satisfação, (4) principais problemas e (5) sugestões de melhorias.

Em termos de gênero, a pesquisa mostrou que 59,3% dos respondentes eram do sexo masculino. Quanto à faixa etária, foi observado que 48,1% dos participantes da pesquisa possuíam idades entre 18 e 24 anos. Referentes o principal motivo para a utilização do transporte, 77,8% indicaram o trabalho e de acordo com os dados coletados, 81,5% dos entrevistados utilizam o transporte público diariamente; destes, 90% relataram utilizá-lo de segunda a sábado.

Esses dados relatam o perfil dos usuários como trabalhadores, na maioria homens e em início de carreira profissional, o que pode ser explicado pelo território percorrido pelas linhas 139 e 185 analisadas serem majoritariamente compostas por grandes empresas.

Com relação a confiabilidade nos serviços ofertados pela empresa privada, proprietária da concessão das linhas 139 e 185 analisadas, cerca de 37% dos respondentes atribuíram uma nota 3 em uma escala de 0 a 5, sendo possível inferir que a percepção da confiabilidade está mediana. Este resultado indica que, para uma parcela significativa dos usuários, o serviço de transporte público não se destaca como extremamente confiável, mas também não é visto como totalmente

inadequado. Isso sugere uma possível variação na experiência dos usuários, que pode ser influenciada por fatores como a regularidade do uso do transporte pelos usuários, por exemplo.

Com relação a pontualidade, 37% dos respondentes avaliaram os serviços com nota 3, sugerindo um serviço aceitável, mas não ideal. A frequência de atrasos ou a inconsistência nos horários pode estar afetando negativamente a percepção dos usuários.

Quando questionados sobre a segurança, 29,6% dos usuários deram nota 0, o que é alarmante. Esse resultado aponta para uma forte insatisfação com a segurança oferecida pelos serviços oferecidos.

A questão sobre conforto, os dados refletem que 37% das respostas estão concentradas na escala 2, o que indica um nível de insatisfação moderada. Os passageiros, em sua maioria, não se sentem confortáveis durante o uso do transporte público, o que pode ser atribuído a fatores como a lotação excessiva, a condição dos assentos e a temperatura interna dos veículos.

No que diz respeito à limpeza, os dados mostram que 25,9% dos respondentes escolheram a nota 2. Esta avaliação demonstra que, para um número considerável de usuários, a limpeza dos veículos é insatisfatória. A falta de higienização adequada pode impactar negativamente a experiência do usuário, especialmente em períodos de alta transmissão de doenças.

A pergunta sobre acessibilidade revelou uma divisão na percepção dos usuários, com 25,9% escolhendo tanto a escala 1 quanto a 3. Este resultado indica que há uma percepção mista em relação à adequação do transporte público para pessoas com deficiência ou mobilidade reduzida. A resposta sugere que, enquanto alguns usuários reconhecem esforços na adaptação dos veículos, muitos ainda percebem barreiras significativas que dificultam o acesso e a utilização plena do serviço por este grupo.

A percepção dos usuários sobre a eficácia das medidas de prevenção contra assédio e violência no transporte público foi majoritariamente negativa, com 51,9% dos usuários atribuindo uma nota 1. Esse resultado é um indicativo claro de que os usuários não se sentem protegidos e que as medidas atualmente implementadas são vistas como ineficazes.

Quando questionados sobre os principais problemas relatados pelos usuários das linhas 139 e 185, os dados revelam a lotação excessiva dos veículos e a falta de pontualidade. A lotação foi mencionada por 92,6% dos respondentes, destacando-se como principal queixa. Esse alto percentual indica que os ônibus operam frequentemente acima da sua capacidade ideal, resultando em desconforto e dificuldade para os passageiros, que precisam lidar com a superlotação durante seus trajetos diários. A superlotação não só diminui a qualidade da experiência de viagem, mas também pode afetar a segurança dos passageiros, aumentando o risco de acidentes e contribuindo para um ambiente mais estressante.

A falta de pontualidade e os atrasos foram mencionados por 77,8% dos respondentes, evidenciando um problema significativo na operação das linhas. A imprevisibilidade dos horários e a frequência dos atrasos comprometem a confiança dos usuários no serviço de transporte público, levando a frustrações e potencialmente impactando negativamente suas rotinas e compromissos diários. A pontualidade é um fator crucial na avaliação da qualidade do transporte público, e a falta de confiabilidade nos horários pode desestimular o uso do transporte coletivo, empurrando usuários para outras formas de mobilidade, como carros particulares ou aplicativos de transporte.

Quanto às melhorias desejadas pelos respondentes, houve um empate nas respostas com 74,1% dos usuários indicando a necessidade de mais veículos/frequência e melhores medidas de segurança. O desejo por mais veículos ou aumento na frequência sugere que os usuários buscam um serviço mais ágil e menos lotado, que permita uma melhor distribuição dos passageiros ao longo do dia e reduza o tempo de espera nas paradas.

A necessidade de melhorar a segurança no transporte público foi igualmente destacada, com 74,1% dos respondentes apontando esta como uma área crítica para melhorias. Isso reflete uma preocupação significativa com a segurança pessoal durante as viagens, seja em relação a assaltos, furtos ou outras formas de violência e assédio.

5. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Este trabalho buscou identificar a percepção dos usuários sobre o transporte público coletivo, especificamente das linhas 139, que conecta os terminais integrados (TIs) Cabo e Cajueiro Seco, e a linha 185, que sai do TI Cabo até o Cais de Santa Rita.

Fica claro diante dos dados coletados que a empresa responsável pela concessão das linhas não está cumprindo sua política de qualidade, sua missão, seus valores e provavelmente não conseguirá chegar na missão desejada.

Observa-se a necessidade de intervenções urgentes para sanar a falta de pontualidade, o que gera uma dificuldade de se organizar para iniciar o dia de trabalho. A superlotação, pois demonstra que muito tempo dentro do ônibus gera uma sensação de insegurança, chegando até ao aumento de doenças mentais. Quanto à segurança, observou-se que é gritante o medo de assédios e assaltos, o que podem causar traumas psicológicos. Vale destacar o alto custo das passagens, em relação ao custo benefício que favorece a empresa responsável, mas não os usuários.

Em síntese, os resultados apontam para a necessidade de intervenções urgentes. Tais melhorias não só atenderiam às expectativas dos usuários, mas também poderiam contribuir para uma maior satisfação e fidelidade ao sistema de transporte público, promovendo um ambiente mais seguro, eficiente e acessível para todos.

Verificou-se que um transporte público eficiente é essencial para a mobilidade urbana sustentável, contribuindo para a redução de congestionamentos, emissão de poluentes e desigualdades de acesso. No entanto, para que esses benefícios sejam amplamente alcançados, é necessário um investimento contínuo em tecnologias limpas, melhorias na gestão pública e incentivos ao uso do transporte coletivo.

6. SUGESTÕES PARA PESQUISAS FUTURAS

Como contribuições, coloca-se que para melhor compreensão do tema tratado seria interessante uma pesquisa com outras linhas da região metropolitana do Recife, para refutar ou confirmar os resultados dessa. Outro ponto relevante seria uma pesquisa sobre os diferentes modais utilizados no transporte público coletivo e os Terminais de Integração dos mesmos, nos quesitos estrutura física, segurança,

dentre outros. Saliencia-se que essas pesquisas devem sempre priorizar a percepção dos usuários, pois são eles que diariamente utilizam o transporte público coletivo.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

ANTP. Caderno de Referência para Elaboração de Plano de Mobilidade Urbana. **Ministério das Cidades**, 2007. Disponível em:

www.cidades.gov.br/images/stories/ArquivosSE/plan_mob.pdf. Acesso em: 09 mai. 2024.

BAQUERO, Marcello. **A Pesquisa Quantitativa Nas Ciências Sociais**. Rio Grande do Sul: UFRGS Editora, 2009.

BRASIL. Política Nacional de Mobilidade Urbana: Lei no 12.587, de 3 de janeiro de 2012. Institui as diretrizes da Política Nacional de Mobilidade Urbana. **Brasília, DF: Diário Oficial da União**: seção 1, Brasília, DF, n. 3, 04 jan. 2012. Disponível em: [L12587](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2012/2012_01/lei/l12587.htm) Acesso em: 06 mai. 2024.

FELDMAN, R. S. **Introdução à Psicologia**. Porto Alegre: AMGH, 2015.

GIL, Antônio Carlos. Como classificar as pesquisas?. **Academia.Edu**, 2002. Disponível em:

https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/38881088/como_classificar_pesquisas_libre.pdf?1443122076=&response-content-disposition=inline%3B+filename%3DCOMO_CLASSIFICAR_AS_PESQUISAS_1.pdf&Expires=1715557673&Signature=V874JOn6r1JkMOUIUbzBTkl27kSPfT25Ad5Hev-OZaJVLAQfxViiI058tkpcBFGYI4Uuo9vIKvnlQjal57r2IjKevUBODesUBUPg3I5Sx~RI6CIYe5-m5iPxKgVtEjR69tpY1~86gor4JFeFQflWiBzAnJXXKnFWVgc707ETJ280NwXfxZJ81F0uzWgD9aH0Z~IHHW8dN~B3mEpnatIVLjXYMydOZE1aYG4~I9y8-pZXoOEsXYOpQUGNY7w2BuMiQYIPpUJyDJ1XqkTAAoAb94RV1QT8ePg6hIrvQvDNocxqzN9btjO1aaZ8XpMGQQ3xkKxmRK0V-PFAGAFg_&Key-Pair-Id=APKAJLOHF5GGSLRBV4ZA. Acesso em: 12 mai. 2024.

MARTINS, Petrônio G.; LAUGENI, Fernando P. **Administração da Produção**. São Paulo: Saraiva, 2005.

RECIFE, Grande. Histórico da EMTU. **Grande Recife**, 2024. Disponível em: <https://www.granderecife.pe.gov.br/institucional/historico/historico-da-emptu/>. Acesso em: 11 mai. 2024.

TADEU, São Judas. Quem somos?. **São Judas Tadeu**, 2024. Disponível em: http://www.pedrosatransportes.com.br/site_sjt/?local=empresa. Acesso em: 02 out. 2024.

VIEIRA, Valter Afonso. As tipologias, variações e características da pesquisa de marketing. **Revista da FAE**, 2002. Disponível em: <https://revistafae.fae.edu/revistafae/article/view/449>. Acesso em: 12 mai. 2024.

Instituto Federal de Pernambuco. Campus Cabo de Santo Agostinho. Curso de Bacharelado em Administração. 20 de fevereiro de 2025.