

ANÁLISE DA SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS DO TERMINAL INTEGRADO DE PASSAGEIROS DE IGARASSU SOB A PERSPECTIVA DAS DIMENSÕES DA QUALIDADE EM SERVIÇOS

Rogério Holanda da Silva

rhs3@discente.ifpe.edu.br

Higor Rafael Rodrigues Silva

hrrs@discente.ifpe.edu.br

Paulo Henrique Lopes da Silva

phls2@discente.ifpe.edu.br

Djalma Araújo Rangel

djalma.rangel@igarassu.ifpe.edu.br

RESUMO

O presente estudo tem como objetivo analisar a percepção dos usuários acerca da qualidade dos serviços prestados no Terminal Integrado de Passageiros de Igarassu, localizado na Região Metropolitana do Recife, à luz das dimensões da qualidade dos serviços. Trata-se de uma pesquisa de natureza aplicada, com abordagem exploratória e descritiva. O desenvolvimento ocorreu em três etapas: pesquisa documental e bibliográfica, visita técnica com observação in loco e aplicação de questionário estruturado por meio da plataforma Google Forms. O instrumento foi elaborado com base nas dimensões tangibilidade, confiabilidade, responsividade, segurança e empatia, sendo aplicado a 80 usuários no período de dezembro de 2025 a fevereiro de 2026. Os dados foram analisados por meio de estatística descritiva, utilizando média em escala de sete pontos. Os resultados indicaram avaliação predominantemente positiva quanto às dimensões tangibilidade, responsividade, segurança e empatia, com destaque para a boa percepção da infraestrutura física e do atendimento. Entretanto, a dimensão confiabilidade apresentou menor desempenho, evidenciando fragilidades relacionadas à pontualidade e à regularidade operacional. Conclui-se que, embora o terminal apresente avaliação satisfatória em aspectos estruturais e interpessoais, a melhoria da confiabilidade operacional constitui fator estratégico para a elevação da satisfação dos usuários e da qualidade percebida do serviço.

Palavras-chave: Qualidade em serviços; Terminal Integrado; Satisfação do usuário; Gestão da qualidade; Mobilidade urbana.

ABSTRACT

This study aims to analyze users' perceptions regarding the quality of services provided at the Igarassu Integrated Passenger Terminal, located in the Metropolitan Region of Recife, based on service quality dimensions. It is an applied research with an exploratory and descriptive approach. The research was conducted in three stages: documentary and bibliographic review, on-site technical visit with observation, and application of a structured questionnaire through Google Forms. The instrument was developed according to the dimensions of tangibility, reliability, responsiveness, assurance, and empathy, and was administered to 80 users between December 2025 and February 2026. Data were analyzed using descriptive statistics based on a seven-point scale mean. The results indicate a predominantly positive evaluation regarding tangibility, responsiveness, assurance, and empathy, highlighting favorable perceptions of physical infrastructure and service delivery. However, the reliability dimension showed lower performance, revealing weaknesses related to punctuality and operational regularity. It is concluded that although the terminal presents satisfactory performance in structural and interpersonal aspects, improving operational reliability is a strategic factor for enhancing user satisfaction and perceived service quality.

Keywords: *Service quality; Integrated Passenger Terminal; User satisfaction; Quality management; Urban mobility.*

1 INTRODUÇÃO

O serviço de transporte público constitui um dos principais pilares da mobilidade urbana, desempenhando papel essencial na integração social e no acesso da população ao trabalho, à educação e aos serviços básicos. A eficiência e a qualidade desse serviço influenciam diretamente a rotina e o bem-estar dos cidadãos, uma vez que o desenvolvimento sustentável das cidades está intimamente ligado à capacidade de gestão pública e privada em priorizar o transporte coletivo, investindo em inovação e infraestrutura voltadas à satisfação do usuário (Antunes; Romeiro; Sigrist, 2016).

A qualidade, por sua vez, é um conceito estratégico que transcende o ambiente industrial e se aplica amplamente aos serviços, sendo compreendida como a capacidade de atender e superar as expectativas dos clientes. De acordo com Paladini (2012), a qualidade deve estar presente em todas as etapas do processo produtivo e de prestação de serviços, configurando-se como elemento essencial para a satisfação e a fidelização do usuário.

Nesse contexto, os terminais de passageiros assumem papel estratégico dentro do sistema de transporte urbano, funcionando como elos de integração entre diferentes linhas e modais e garantindo maior fluidez e organização ao deslocamento diário de milhares de pessoas (Silva, 2018). A eficácia e a estrutura desse modelo de integração são bem exemplificadas pelo caso da Região Metropolitana do Recife (RMR), conforme detalhado por Seabra (2015 *apud* Mendes *et al.*, 2021, p. 206):

A Região Metropolitana do Recife (RMR) apresenta um Sistema Estrutural Integrado (SEI), voltado para o transporte coletivo, e configurado por eixos radiais e perimetrais. Nos cruzamentos desses eixos estão situados os Terminais Integrados de Passageiros (TIs), que permitem a troca de linhas pelo usuário. O sistema começou a ser implantado em 1985 e, atualmente, conta com 24 terminais que viabilizam o deslocamento entre diferentes regiões da cidade mediante o pagamento de uma única tarifa.

Além da função operacional, os terminais de passageiros devem garantir conforto, acessibilidade, segurança e infraestrutura adequada, fatores que influenciam diretamente na percepção de qualidade do serviço. O Terminal Integrado de Igarassu, que atende cerca de 40 mil usuários por dia em 11 linhas ativas,

representa um importante ponto de mobilidade para a população do Litoral Norte de Pernambuco (Governo do Estado de Pernambuco, 2025). Avaliar a qualidade dos serviços nesse contexto é fundamental, pois permite identificar falhas e oportunidades de melhoria, contribuindo para o aprimoramento da gestão operacional, o aumento da satisfação dos usuários e o fortalecimento da eficiência do Terminal de passageiros.

Embora o terminal tenha sido recentemente requalificado e apresenta infraestrutura moderna, ainda há incertezas quanto à efetividade do atendimento às necessidades dos passageiros, especialmente no que se refere à confiabilidade, segurança, conforto e tempo de espera. Essa realidade evidencia uma possível discrepância entre a infraestrutura ofertada e a qualidade percebida pelos usuários, configurando uma lacuna que justifica a investigação.

Assim, o presente estudo propõe analisar a percepção dos usuários do Terminal Integrado de Passageiros de Igarassu, localizado na Região Metropolitana do Recife, sob a perspectiva das Dimensões da Qualidade em Serviços.

Ao realizar esta investigação, este trabalho contribui para o aprimoramento da gestão da qualidade nos serviços públicos dos terminais de transporte fornecendo subsídios para ações de melhoria contínua voltadas à satisfação do usuário. Ao identificar as dimensões mais críticas sob a ótica dos passageiros, como confiabilidade, tangibilidade, empatia, responsividade e segurança, pretende-se oferecer uma análise técnica que possa apoiar gestores e formuladores de políticas públicas na elevação dos padrões de qualidade do Terminal Integrado de Igarassu e de equipamentos similares em Pernambuco.

2 REFERENCIAL TEÓRICO

2.1 Gestão da Qualidade em Serviços

Os serviços constituem atividades econômicas voltadas à execução de tarefas ou à realização de trabalhos destinados a satisfazer as necessidades de indivíduos ou organizações. Diferentemente dos produtos tangíveis, os serviços caracterizam-se pela intangibilidade, pois não podem ser tocados, estocados ou possuídos fisicamente. Além disso, apresentam natureza simultânea, sendo produzidos e consumidos ao mesmo tempo, o que frequentemente exige adaptação

às demandas específicas de cada cliente (Corrêa; Gianesi, 1994, *apud* Pavani *et al.*, 2024).

A gestão da qualidade em serviços busca garantir que o cliente receba o valor esperado com eficiência, confiabilidade e consistência. Segundo Paladini (2012), qualidade é um conceito estratégico, que deve estar presente em todas as etapas do processo produtivo e de prestação de serviços, sendo medida pela satisfação do cliente e pela capacidade da organização em atender ou superar expectativas.

No setor de serviços, a qualidade apresenta desafios específicos, pois envolve forte interação humana e variabilidade no atendimento. Parasuraman, Zeithaml e Berry (1988) destacam que, diferentemente de produtos tangíveis, os serviços são intangíveis, inseparáveis, variáveis e perecíveis, exigindo um enfoque diferenciado na medição da qualidade.

2.2. Dimensões da Qualidade em Serviços

A avaliação da qualidade em serviços é tradicionalmente estruturada a partir de dimensões que permitem analisar, de forma sistemática, os diferentes aspectos da experiência do usuário. No contexto da gestão da qualidade, a qualidade percebida resulta da comparação entre aquilo que o cliente recebe e aquilo que considera adequado ou desejável, sendo fortemente influenciada por fatores como desempenho operacional, atendimento e condições do ambiente físico (Paladini, 2012).

De forma complementar, Fitzsimmons e Fitzsimmons (2014) destacam que a qualidade em serviços é multidimensional, envolvendo elementos tangíveis e intangíveis que compõem a experiência do cliente ao longo do processo de prestação do serviço. Esses autores ressaltam que a análise da qualidade deve considerar tanto os aspectos estruturais quanto os relacionais, uma vez que o serviço é produzido e consumido simultaneamente, com intensa interação entre prestador e usuário.

Entre as dimensões mais recorrentes na literatura destacam-se: tangibilidade, confiabilidade, responsividade, segurança e empatia, amplamente utilizadas como categorias analíticas para mensuração da qualidade percebida. A tangibilidade refere-se às condições físicas das instalações, equipamentos e aparência dos colaboradores; a confiabilidade relaciona-se à capacidade de cumprir o serviço

prometido com precisão e consistência; a responsividade diz respeito à disposição em auxiliar o cliente com agilidade; a segurança envolve competência técnica e transmissão de confiança; e a empatia representa a atenção individualizada às necessidades do usuário (FITZSIMMONS; FITZSIMMONS, 2014).

Quadro 01: as dimensões da qualidade em serviços

Dimensão	Definição Geral	Aplicação no Transporte Público Brasileiro	Impactos na Percepção (Evidências)
Tangibilidade	Aparência física das instalações, equipamentos e pessoal.	Limpeza de ônibus, conservação de terminais, sinalização e uniforme dos colaboradores.	A falta de manutenção e higiene é um dos principais fatores negativos (Santos et al., 2017).
Confiabilidade	Capacidade de prestar o serviço prometido com precisão.	Cumprimento de horários, manutenção do itinerário e ausência de falhas mecânicas.	Frequentemente prejudicada por atrasos e mudanças repentinas (Ferreira, 2019).
Responsividade	Disposição para ajudar e prestar serviço rápido.	Agilidade no atendimento ao público e na solução de dúvidas ou problemas.	A falta de presteza é crítica, especialmente em horários de pico (Lima et al., 2023).
Segurança	Conhecimento, cordialidade e transmissão de confiança.	Direção segura, cordialidade e proteção contra violência urbana e acidentes.	Dimensão sensível devido à violência e estado dos veículos (Santos et al., 2017).
Empatia	Cuidado e atenção individualizada aos usuários.	Acessibilidade, tratamento respeitoso e prioridade a idosos/PcD.	Percebida como baixa em casos de superlotação e descaso (Lima et al., 2023).

Fonte: Autoria própria (2026)

Sob essa perspectiva, tais dimensões constituem um referencial teórico consistente para avaliar a satisfação dos usuários em serviços públicos, permitindo identificar pontos fortes e fragilidades na experiência percebida.

2.3. Qualidade Percebida e Satisfação do Usuário

A qualidade percebida em serviços está diretamente relacionada à experiência vivenciada pelo cliente ao longo de todo o processo de prestação. De acordo com Fitzsimmons e Fitzsimmons (2014), a prestação de serviços deve estar alinhada às expectativas dos clientes, considerando que estes participam ativamente do processo e avaliam continuamente cada interação com a organização. Cada contato estabelecido configura um “momento da verdade”, no qual o serviço pode

atender, superar ou frustrar as expectativas. A satisfação decorre da comparação entre o desempenho percebido e o serviço esperado, sendo considerada positiva quando há superação das expectativas e negativa quando estas não são atendidas.

As expectativas dos clientes são formadas a partir de múltiplas fontes, como comunicação boca a boca, necessidades pessoais e experiências anteriores. Nesse contexto, destacam-se atributos essenciais para a percepção da qualidade, como a confiabilidade, entendida como a capacidade de prestar o serviço prometido com precisão e consistência, a responsividade, relacionada à prontidão e disposição para auxiliar o cliente, a segurança, associada à competência técnica e à capacidade de transmitir confiança, e a empatia, que envolve a atenção individualizada e o esforço para compreender as necessidades específicas dos usuários (Fitzsimmons; Fitzsimmons, 2014, p. 116-117). Esses elementos influenciam diretamente a avaliação global da qualidade do serviço.

No que se refere à mensuração da satisfação, Santos (2014) afirma que uma abordagem recorrente consiste em solicitar que o cliente identifique os fatores considerados relevantes para sua satisfação e, posteriormente, avalie o desempenho da organização com base nesses critérios. A satisfação total reflete a experiência acumulada do usuário em relação ao serviço recebido, podendo constituir um indicador relevante de fidelização. Assim, compreender os fatores que impactam a percepção do desempenho torna-se fundamental para a gestão da qualidade.

Além disso, as expectativas dos clientes correspondem àquilo que estes acreditam que o serviço deve oferecer e são influenciadas por experiências anteriores, cultura, publicidade e ações de marketing. Embora estejam relacionadas às necessidades, nem sempre as representam integralmente, pois muitas necessidades não são claramente expressas ou sequer plenamente reconhecidas pelos próprios clientes. Dessa forma, no curto prazo, as organizações devem buscar atender às expectativas manifestadas; entretanto, no longo prazo, torna-se estratégico compreender e satisfazer as reais necessidades dos usuários, assegurando níveis consistentes de qualidade percebida (Santos, 2014).

3 METODOLOGIA

A classificação deste estudo como pesquisa de natureza aplicada, exploratória e descritiva fundamenta-se nas características do objeto analisado e

nos objetivos que orientam a investigação. Trata-se de uma pesquisa aplicada porque busca gerar conhecimento voltado à solução de um problema real que é compreender e avaliar a qualidade dos serviços prestados no Terminal Integrado de Passageiros de Igarassu-PE, subsidiando ações práticas de melhoria. A abordagem exploratória se justifica por ampliar a compreensão sobre um fenômeno ainda pouco aprofundado na literatura local: a qualidade dos serviços em um terminal recentemente requalificado e de grande relevância para a mobilidade urbana da região.

Esse tipo de pesquisa possibilita familiarização com o problema, identificação de variáveis relevantes, mapeamento de aspectos críticos e formulação de questionamentos mais precisos (Gil, 2010). Por sua vez, o caráter descritivo relaciona-se ao propósito de retratar com precisão a situação atual do serviço oferecido, descrevendo como os usuários percebem dimensões como infraestrutura, atendimento, segurança, organização operacional e demais elementos avaliados. Assim, a combinação dessas abordagens permite não apenas explorar o fenômeno em profundidade, mas também descrevê-lo sistematicamente, resultando em análises objetivas sobre as expectativas e percepções dos usuários.

O presente estudo caracteriza-se, portanto, como uma pesquisa de natureza aplicada, de caráter exploratório e descritivo. Segundo Gil (2010), a pesquisa exploratória tem como finalidade proporcionar maior familiaridade com o problema, tornando-o mais explícito e possibilitando o aprimoramento de ideias ou a descoberta de novas perspectivas. Já a pesquisa descritiva tem como propósito principal descrever características de determinado fenômeno, buscando compreender suas variáveis e relações. Alinhado a essas definições, este trabalho busca compreender a percepção dos usuários sobre a qualidade dos serviços prestados no Terminal Integrado de Passageiros de Igarassu-PE, identificando eventuais lacunas e oportunidades de melhoria.

O desenvolvimento da pesquisa ocorreu em três etapas principais, organizadas de forma lógica e coerente com o objetivo geral do estudo. A primeira etapa consistiu em uma pesquisa documental, na qual foram realizados levantamentos em relatórios públicos, localizados no site do Grande Recife, publicações de jornais locais e bibliográficos, envolvendo obras relacionadas à Gestão da Qualidade em Serviços, incluindo artigos, teses, dissertações e livros.

Essa etapa fundamentou teoricamente o estudo e permitiu contextualizar o objeto investigado.

A segunda etapa envolveu uma visita técnica ao Terminal Integrado de Igarassu, empregando o método da observação como técnica de coleta de dados. Conforme Marconi e Lakatos (2010, p. 65), a observação é uma “técnica de coleta de dados para conseguir informações e utilizar os sentidos na obtenção de determinados aspectos da realidade”. Essa observação *in loco* possibilitou compreender a dinâmica operacional do terminal e forneceu subsídios essenciais para a elaboração do instrumento de pesquisa aplicado na etapa seguinte.

A terceira etapa da pesquisa compreendeu a elaboração e aplicação de um questionário estruturado, adaptado a partir de dois trabalhos acadêmicos que utilizaram escalas similares em contextos semelhantes de análise da qualidade de serviços (Ferreira, 2015; Silva, 2025). Essas adaptações foram realizadas considerando a realidade do Terminal Integrado de Passageiros de Igarassu, com foco nestas dimensões da qualidade: tangibilidade, confiabilidade, responsividade, segurança e empatia.

O questionário foi desenvolvido por meio da plataforma *Google Forms*, facilitando o acesso e a coleta participativa dos dados junto aos usuários do terminal. O período de coleta ocorreu ao longo de seis semanas, compreendendo o intervalo de 22 de dezembro de 2025 a 2 de fevereiro de 2026, quando foram obtidas 80 respostas válidas de voluntários que utilizam o terminal integrado de passageiros de Igarassu em seu cotidiano.

O instrumento teve como objetivo principal analisar Satisfação dos Usuários do Terminal Integrado de Passageiros de Igarassu-PE, tomando como referência as cinco dimensões da qualidade, conforme adaptado nos estudos de Ferreira (2015) e Silva (2025). O instrumento de coleta de dados consistiu em questionário estruturado, composto por questões organizadas conforme as dimensões da qualidade em serviços adotadas neste estudo, que deveriam ser avaliadas em uma escala de 1 a 7 pontos, onde valores mais elevados indicam maior nível de satisfação. O Quadro 02 apresenta a relação entre as dimensões analisadas e as respectivas perguntas aplicadas aos usuários.

Quadro 02: Dimensões e perguntas aplicadas na pesquisa

Dimensões	Perguntas aplicadas
Tangibilidade	No Terminal Integrado de Igarassu, as instalações físicas aparentam estar modernas e bem cuidadas.
	As áreas de circulação e espera do terminal são visualmente agradáveis e organizadas.
	As sinalizações, placas e informações disponíveis no terminal são claras e fáceis de ler.
	O terminal demonstra boa limpeza e conservação em seus espaços, incluindo os banheiros.
Confiabilidade	No Terminal Integrado de Igarassu, os horários dos ônibus costumam ser cumpridos conforme o previsto.
	As informações fornecidas no terminal (horários, rotas e avisos) mostram-se confiáveis e precisas.
	Quando ocorre algum problema, o terminal demonstra esforço real para solucioná-lo adequadamente.
	O Terminal realiza suas operações diárias de forma consistente, sem interrupções inesperadas.
Segurança	No Terminal Integrado de Igarassu, a presença de vigilância e monitoramento contribui para a sensação de segurança.
	As orientações oferecidas pelos funcionários são claras e reforçam a sensação de segurança entre os usuários.
	O ambiente do Terminal proporciona sensação de segurança ao circular pelas áreas internas e externas.
	Os funcionários transmitem confiança ao lidar com situações que envolvem segurança.
Responsividade	Os funcionários demonstram disposição para ajudar sempre que necessário.
	As informações sobre mudanças, atrasos ou ocorrências são repassadas de forma ágil.
	As necessidades dos usuários são tratadas com atenção imediata, sem longas esperas.
	Os colaboradores mostram-se acessíveis e disponíveis para prestar esclarecimentos.
Empatia	Os colaboradores tratam os passageiros com respeito e consideração, independentemente da situação.

	As necessidades específicas de determinados usuários (idosos, PCDs, gestantes etc.) são reconhecidas e atendidas adequadamente.
	As orientações fornecidas pelos funcionários são dadas de forma clara e cuidadosa, visando facilitar a experiência do usuário.
	Os funcionários demonstram atenção individual ao atender as necessidades dos usuários.

Fonte: Autoria própria (2026)

As respostas obtidas foram posteriormente tabuladas, analisadas e interpretadas, de modo a identificar padrões de avaliação sobre a qualidade dos serviços e subsidiar propostas de melhoria contínua para a gestão do terminal.

4 ANÁLISE E RESULTADOS

Este tópico apresenta a análise e a discussão dos dados obtidos por meio do questionário aplicado aos usuários do Terminal Integrado de Passageiros de Igarassu-PE, com o intuito de avaliar a percepção e o nível de satisfação dos usuários quanto aos serviços prestados no terminal.

A pesquisa contou com a participação de 80 respondentes. O perfil sociodemográfico da amostra permite contextualizar os resultados obtidos. Observou-se predominância de usuários na faixa etária de 18 a 24 anos (53,8%), seguida pelos grupos de 24 a 44 anos (23,8%) e 45 a 59 anos (17,5%), indicando que o terminal é majoritariamente utilizado por indivíduos em idade economicamente ativa. A distribuição por gênero mostrou-se equilibrada, com 50,6% de mulheres e 49,4% de homens, o que reforça a representatividade da amostra. No que se refere à situação profissional, destacam-se usuários formalmente empregados (37,5%) e trabalhadores informais (38,8%), além de estudantes, desempregados e aposentados, evidenciando a diversidade do público atendido.

Quanto à frequência de uso, 83,8% dos respondentes utilizam o terminal três ou mais vezes por semana, o que demonstra elevada dependência do serviço para deslocamentos cotidianos, principalmente para fins educacionais (52,5%) e de trabalho (26,3%). Esse dado reforça a relevância da qualidade do serviço prestado, uma vez que impacta diretamente a rotina e a mobilidade dos usuários.

A avaliação da percepção dos usuários foi realizada por meio de estatística descritiva, utilizando-se a média das respostas em uma escala de 1 a 7 pontos, na

qual valores mais elevados indicam maior nível de satisfação. A média geral de satisfação obtida foi de 5,36 pontos, indicando uma avaliação predominantemente positiva do serviço, ainda que com espaço para melhorias.

4.1 Interpretação dos Resultados

Os resultados obtidos indicam que o Terminal Integrado de Passageiros de Igarassu apresenta avaliação global satisfatória por parte dos usuários, alcançando média geral de 5,36 pontos, o que corresponde a 76,6% do valor máximo da escala. Esse resultado demonstra percepção predominantemente positiva quanto à qualidade dos serviços oferecidos no terminal.

A dimensão Tangibilidade apresentou o melhor desempenho entre as dimensões analisadas, com média de 5,72 pontos (81,7%). Esse resultado evidencia que os usuários avaliam de forma bastante favorável os aspectos relacionados à infraestrutura física, incluindo limpeza, conservação, organização dos espaços, sinalização e conforto ambiental. As médias elevadas dos itens relacionados à conservação das instalações e à limpeza geral indicam que a estrutura física do terminal constitui um dos principais pontos fortes do serviço prestado.

Quadro 03: Resultado da Dimensão Tangibilidade

Dimensão	Pergunta Aplicada	Resultado
Tangibilidade	No Terminal Integrado de Igarassu, as instalações físicas aparentam estar modernas e bem cuidadas.	5,9
	As áreas de circulação e espera do terminal são visualmente agradáveis e organizadas.	5,76
	As sinalizações, placas e informações disponíveis no terminal são claras e fáceis de ler.	5,84
	O terminal demonstra boa limpeza e conservação em seus espaços, incluindo os banheiros.	5,81
	Estou satisfeito com a limpeza geral do terminal.	5,67
	Estou satisfeito com a conservação e o estado físico das instalações.	5,66
	Estou satisfeito com a infraestrutura disponível (banheiros, bancos, iluminação, etc.).	5,62
	Estou satisfeito com o conforto oferecido pelo ambiente do terminal.	5,52

Fonte: Autoria própria (2026)

A dimensão Segurança obteve média de 5,52 pontos (78,9%), demonstrando percepção positiva quanto à presença de vigilância, monitoramento, iluminação e sensação geral de proteção. Os dados revelam que os usuários reconhecem a existência de medidas de segurança adequadas, contribuindo para uma experiência de uso relativamente segura no ambiente do terminal.

Quadro 04: Resultado da Dimensão Segurança

Dimensão	Pergunta Aplicada	Resultado
Segurança	No Terminal Integrado de Igarassu, a presença de vigilância e monitoramento contribui para a sensação de segurança.	5,51
	As orientações oferecidas pelos funcionários são claras e reforçam a sensação de segurança entre os usuários.	5,52
	O ambiente do Terminal proporciona sensação de segurança ao circular pelas áreas internas e externas.	5,39
	Os funcionários transmitem confiança ao lidar com situações que envolvem segurança.	5,43
	Estou satisfeito com a segurança que sinto ao circular no terminal	5,51
	Estou satisfeito com a presença de vigilância, câmeras ou policiamento	5,65
	Estou satisfeito com a sensação geral de proteção dentro do terminal	5,59
	Estou satisfeito com a iluminação do terminal, que contribui para minha segurança	5,63

Fonte: Autoria própria (2026)

Na sequência, a dimensão Empatia registrou média de 5,41 pontos (77,3%), indicando que os usuários percebem de maneira satisfatória o tratamento interpessoal oferecido pelos colaboradores. Aspectos como respeito, cordialidade, atenção individual e consideração às necessidades específicas dos passageiros foram avaliados de forma positiva, reforçando a importância do atendimento humanizado na percepção da qualidade do serviço.

Quadro 05: Resultado da Dimensão Empatia

Dimensão	Pergunta Aplicada	Resultado
Empatia	Os colaboradores tratam os passageiros com respeito e consideração, independentemente da situação	5,33
	Necessidades específicas de determinados usuários (idosos, PCDs, gestantes etc.) são reconhecidas e atendidas adequadamente	5,46
	Orientações fornecidas pelos funcionários são dadas de forma clara e cuidadosa, visando facilitar a experiência do usuário	5,35
	Os funcionários demonstram atenção individual ao atender as necessidades dos usuários.	5,24
	Estou satisfeita(o) com a atenção que recebo quando preciso de ajuda	5,47
	Estou satisfeito com a simpatia dos funcionários do terminal	5,49
	Estou satisfeito com o cuidado que os funcionários demonstram pelos usuários	5,47
	Estou satisfeito com o respeito e a educação dos funcionários durante o atendimento	5,52

Fonte: Autoria própria (2026)

A dimensão Responsividade apresentou média de 5,38 pontos (76,9%), evidenciando avaliação favorável quanto à disposição dos funcionários em prestar auxílio, à agilidade no atendimento e à disponibilidade de informações. Embora os resultados sejam positivos, observa-se que itens relacionados à comunicação sobre atrasos e ocorrências operacionais apresentam médias ligeiramente inferiores aos demais, sugerindo oportunidade de aprimoramento na agilidade informacional.

Quadro 06: Resultado da Dimensão Responsividade

Dimensão	Pergunta Aplicada	Resultado
Responsividade	Os funcionários demonstram disposição para ajudar sempre que necessário.	5,38
	As informações sobre mudanças, atrasos ou ocorrências são repassadas de forma ágil.	5,18
	As necessidades dos usuários são tratadas com atenção imediata, sem longas esperas.	5,27
	os colaboradores mostram-se acessíveis e disponíveis para prestar esclarecimentos.	5,41
	Estou satisfeito com a agilidade do serviço quando surge algum problema	5,46
	Estou satisfeito com a rapidez com que minhas dúvidas são respondidas no terminal	5,44
	Estou satisfeito com a disponibilidade de informações quando preciso de orientação	5,47
	Estou satisfeito com a facilidade de obter apoio ou atendimento no terminal	5,48

Fonte: Autoria própria (2026)

Em contrapartida, a dimensão Confiabilidade apresentou o menor desempenho relativo, com média de 4,78 pontos (68,3%), configurando-se como o principal ponto de atenção identificado na pesquisa. Os resultados indicam percepção menos favorável quanto ao cumprimento de horários, pontualidade dos ônibus e previsibilidade do serviço. Destaca-se especialmente a média reduzida do item relacionado à pontualidade dos ônibus, evidenciando que a regularidade operacional constitui o aspecto mais crítico na avaliação dos usuários.

Quadro 07: Resultado da Dimensão Confiabilidade

Dimensão	Pergunta Aplicada	Resultado
Confiabilidade	No Terminal Integrado de Igarassu, os horários dos ônibus costumam ser cumpridos conforme o previsto.	4,22
	As informações fornecidas no terminal (horários, rotas e avisos) mostram-se confiáveis e precisas.	4,41
	Quando ocorre algum problema, o terminal demonstra esforço real para solucioná-lo adequadamente.	4,52
	O Terminal realiza suas operações diárias de forma consistente, sem interrupções inesperadas.	4,77
	Estou satisfeito com a pontualidade dos ônibus que partem do terminal	4,08
	Estou satisfeito com a organização das plataformas de embarque e desembarque	5,53
	Estou satisfeito com a regularidade do funcionamento do terminal	5,58
	Sinto-me satisfeito com a capacidade do terminal de cumprir o que promete ao usuário.	5,15

Fonte: Autoria própria (2026)

Os achados quantitativos mantêm coerência com as observações realizadas durante a visita técnica ao terminal, ocasião em que foram constatados atrasos na chegada de ônibus, sobretudo em horários de maior fluxo, bem como manifestações de insatisfação por parte de passageiros. Essas evidências empíricas reforçam a consistência dos dados coletados, confirmando que a confiabilidade operacional representa o principal desafio para a melhoria da qualidade percebida.

De maneira geral, os resultados demonstram que o terminal apresenta desempenho satisfatório, especialmente nos aspectos estruturais e de atendimento. Entretanto, a elevação do nível de confiabilidade, particularmente no que se refere à pontualidade e previsibilidade do serviço, constitui fator estratégico para o

fortalecimento da percepção global de qualidade e para o aumento do nível de satisfação dos usuários.

4.2 Sugestões de melhoria para a gestão do Terminal Integrado de Igarassu

Diante dos resultados obtidos, recomenda-se que a gestão do Terminal Integrado de Passageiros de Igarassu priorize ações voltadas à melhoria da confiabilidade do serviço, dimensão que apresentou o maior índice negativo. Para isso, torna-se fundamental investir no monitoramento e controle operacional das linhas, por meio de sistemas de rastreamento da frota e acompanhamento em tempo real dos horários, permitindo identificar atrasos, desvios e falhas na prestação do serviço. A revisão das grades de horários, especialmente nos períodos de maior demanda, também é necessária para garantir maior regularidade e previsibilidade aos usuários. Além disso, a ampliação e qualificação dos canais de informação, como painéis eletrônicos e comunicados sonoros, pode contribuir para reduzir a incerteza dos passageiros quanto aos tempos de espera e às alterações nas operações.

Paralelamente, é fundamental que a administração do terminal mantenha e amplie os investimentos nas dimensões que apresentaram avaliação positiva, como tangibilidade, segurança, responsividade e empatia, a fim de preservar os níveis satisfatórios de qualidade percebida identificados na pesquisa. Conforme argumentam Fitzsimmons e Fitzsimmons (2014), a percepção da qualidade em serviços é construída ao longo das interações estabelecidas entre usuário e organização, nos chamados “momentos da verdade”, em que cada contato pode reforçar ou comprometer a experiência do cliente. Nesse sentido, a manutenção da infraestrutura física, da limpeza, da organização dos espaços e da sinalização adequada contribui diretamente para a consolidação de uma percepção favorável quanto à tangibilidade do serviço.

Além disso, a qualificação contínua dos colaboradores para oferecer atendimento ágil, cordial e atento às necessidades dos passageiros está alinhada às dimensões de responsividade, segurança e empatia, consideradas determinantes para a satisfação do usuário (FITZSIMMONS; FITZSIMMONS, 2014). Conforme destaca Santos (2014), a satisfação resulta da avaliação acumulada da experiência do cliente em relação ao serviço prestado, sendo influenciada pelas expectativas

previamente formadas. Assim, ao assegurar consistência nos aspectos físicos e interpessoais do atendimento, a gestão do terminal contribui para a consolidação de expectativas positivas e para o fortalecimento da experiência global do passageiro. Dessa forma, a integração entre eficiência operacional e preservação dos atributos estruturais e humanos do serviço tende a elevar de maneira consistente a satisfação dos usuários e a qualidade percebida no Terminal Integrado de Passageiros de Igarassu.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

O presente estudo teve como objetivo analisar a percepção dos usuários acerca da qualidade dos serviços prestados no Terminal Integrado de Passageiros de Igarassu-PE, sob a perspectiva das dimensões da qualidade em serviços. A investigação permitiu compreender como os passageiros avaliam aspectos estruturais, operacionais e relacionais do serviço.

Os resultados indicaram que o terminal apresenta avaliação predominantemente positiva quanto às dimensões Tangibilidade, Responsividade, Segurança e Empatia, evidenciando que a infraestrutura física, a organização do ambiente e o atendimento prestado pelos colaboradores são percebidos de forma satisfatória pelos usuários. Esses achados reforçam a importância dos elementos estruturais e interpessoais na construção da experiência do cliente, especialmente em serviços caracterizados pela simultaneidade entre produção e consumo.

Por outro lado, a dimensão Confiabilidade apresentou o menor desempenho entre os aspectos avaliados, revelando fragilidades relacionadas à pontualidade, regularidade e previsibilidade dos serviços. Tal resultado demonstra que, embora os aspectos físicos e humanos estejam consolidados, a eficiência operacional ainda representa um desafio para a gestão do terminal. Conforme argumentam Fitzsimmons e Fitzsimmons (2014), a qualidade em serviços é construída ao longo dos “momentos da verdade”, sendo influenciada tanto pelo desempenho técnico quanto pelas interações estabelecidas com o usuário. Nesse sentido, falhas na confiabilidade operacional tendem a comprometer a percepção global de qualidade, mesmo quando outras dimensões apresentam desempenho satisfatório.

Sob a ótica da gestão da qualidade, os resultados confirmam a concepção de que a satisfação do usuário está diretamente associada à capacidade da organização de atender ou superar expectativas, conforme destacado por Paladini (2012). Além disso, como aponta Santos (2014), a satisfação reflete a experiência acumulada do cliente em relação ao serviço prestado, o que reforça a necessidade de consistência e regularidade na operação do sistema de transporte. Dessa forma, a melhoria da confiabilidade operacional constitui elemento estratégico para a elevação do nível geral de satisfação dos usuários do Terminal Integrado de Igarassu.

Do ponto de vista prático, o estudo oferece subsídios relevantes para a gestão pública, ao identificar pontos fortes que devem ser mantidos, como infraestrutura e atendimento, e fragilidades que demandam intervenção prioritária, especialmente no que se refere ao cumprimento de horários e previsibilidade do serviço. A integração entre eficiência operacional e manutenção da qualidade estrutural e humana mostra-se fundamental para o fortalecimento da qualidade percebida.

Como limitação, destaca-se o número restrito de respondentes e o recorte específico do objeto de estudo, o que não permite generalizações para outros terminais ou contextos distintos. Sugere-se, para pesquisas futuras, a ampliação da amostra, a comparação com outros terminais da Região Metropolitana do Recife e a realização de estudos longitudinais que permitam avaliar a evolução da percepção dos usuários ao longo do tempo.

Conclui-se, portanto, que a qualidade em serviços nos terminais de integrados de passageiros deve ser compreendida de forma multidimensional, considerando tanto aspectos estruturais quanto operacionais e relacionais. Ao alinhar a gestão às expectativas dos usuários e promover melhorias contínuas, o Terminal Integrado de Igarassu poderá elevar de maneira consistente os níveis de satisfação e consolidar padrões mais elevados de qualidade percebida.

REFERÊNCIAS

ANTUNES, Mileny Gomes; ROMEIRO, Tamires Inauê Ogatta; SIGRIST, Vanina Carrara. **Avaliação da qualidade do serviço de transporte público de ônibus na cidade de Santos**. Revista Fatec Zona Sul (REFAS), São Paulo, v. 2, n. 1, p. 1–13, out. 2016. Disponível em: <https://www.revistarefas.com.br/RevFATECZS/article/view/82>. Acesso em: 29 out. 2025.

FERREIRA, F. M. **Aplicação do SERVQUAL em serviço de transporte coletivo urbano: um estudo de caso na cidade de Caruaru (PE)**. Universidade Federal de Pernambuco, 2019. Disponível em: <https://repositorio.ufpe.br/handle/123456789/36755>.

FITZSIMMONS, James A.; FITZSIMMONS, Mona J. **Administração de Serviços: operações, estratégia e tecnologia da informação**. 7. ed., 2014.

GIL, Antonio Carlos. **Métodos e técnicas de pesquisa social**. 6. ed. São Paulo: Atlas, 2010.

GOVERNO DO ESTADO DE PERNAMBUCO. **Governo de Pernambuco entrega novo Terminal Integrado de Igarassu totalmente requalificado após mais de 10 anos de espera**. Recife: Grande Recife Consórcio de Transporte, 11 abr. 2025. Disponível em: www.granderecife.pe.gov.br/2025/04/11/governo-de-pernambuco-entrega-novo-terminal-integrado-de-igarassu-totalmente-requalificado-apos-mais-de-10-anos-de-espera/. Acesso em: 23 out. 2025.

LIMA, P. R. F. et al. **Avaliação da qualidade do serviço de transporte público universitário em uma cidade cearense utilizando o SERVQUAL**. *Brazilian Journal of Production Engineering*, 2023. Disponível em: <https://periodicos.ufes.br/bjpe/article/view/48055>.

MARCONI, Maria de Andrade; LAKATOS, Eva Maria. **Fundamentos de metodologia científica**. 7. ed.- São Paulo: Atlas, 2010.

MENDES, Tamires Gabryele de Lima; FERREIRA, Rafaela Melissa Andrade; VIEIRA, Ariadne Fernanda Ferraz; DUARTE, Cristiana Coutinho; NÓBREGA, Ranyére Silva. **Qualidade do ar nos terminais de passageiros do Recife: um estudo de caso na dinâmica do microclima e o impacto do material particulado no local**. *Revista Brasileira de Geografia Física*, Recife, v. 14, n. 8, p. 3654–3674, 2021. Disponível em: <https://www2.ifrn.edu.br/ojs/index.php/geoconexoes/article/view/15017>. Acesso em: 29 out. 2025.

PALADINI, Edson Pacheco. **Gestão da Qualidade: teoria e prática**. 3. ed. São Paulo: Atlas, 2012.

PARASURAMAN, A.; ZEITHAML, V. A.; BERRY, L. L. **SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality.** *Journal of Retailing*, 1988.

PAVANI, Victoria Eduarda; RÖHM, Daniel Gobato; PACHECO, Bruna Cristine Scarduelli; HERMOSILLA, José Luis Garcia; SILVA, Ethel Cristina Chiarida; NAGANO, Marcelo Seido. **Aplicação da metodologia do SERVQUAL para avaliação da qualidade em serviços em uma empresa de treinamentos online.** *ICMR – International Journal of Management Review*, v. 5, n. 3, p. 1–15, 2024. DOI: 10.54033/icmrv5n3-021. Disponível em: <https://www.icmreview.com/icmr/article/view/182/107>. Acesso em: 23 out. 2025.

SANTOS, J. W. et al. **Valoração da percepção e satisfação dos usuários de transporte público coletivo urbano na cidade de Aracaju-SE usando SERVQUAL.** Universidade Federal de Sergipe, 2017. Disponível em: <https://ri.ufs.br/handle/riufs/8623>.

SILVA, Denis Ferri da. **O terminal de ônibus urbano e a estrutura da cidade: análise da formação tipológica dos terminais e seu papel na cidade contemporânea.** 2018. Dissertação (Mestrado em História e Fundamentos da Arquitetura e Urbanismo) – Faculdade de Arquitetura e Urbanismo, Universidade de São Paulo, São Paulo, 2018. Disponível em: https://www.teses.usp.br/teses/disponiveis/16/16133/tde-11092018-162442/publico/MEdenisferri_rev.pdf. Acesso em: 25 nov. 2025.

SANTOS, Rodrigo Guimarães. **Propostas para melhoria contínua da qualidade do transporte público coletivo do Distrito Federal utilizando a escala SERVQUAL.** 2014. Monografia (Graduação em Engenharia de Produção) — Universidade de Brasília, Brasília, 2014. Disponível em: https://repositorio.unb.br/bitstream/10482/16346/1/2014_RodrigoGuimaraesSantos.pdf. Acesso em: 28 nov. 2025.

FERREIRA, Filipe Medeiros. **Aplicação do SERVQUAL em serviço de transporte coletivo urbano: um estudo de caso na cidade de Caruaru.** 2015. 61 f. Monografia (Trabalho de Conclusão de Curso). Curso de Administração, Universidade Federal de Pernambuco, Centro Acadêmico do Agreste, Caruaru, 2015. Disponível em: <https://attena.ufpe.br/bitstream/123456789/36755/1/FERREIRA%2C%20Filipe%20Medeiros.pdf>. Acesso em: 03/02/2026.

SILVA, Lucy Gleicy de Araujo. **Proposta de escala para avaliação da qualidade do serviço disponibilizado em terminais integrados de transporte intermodal urbano de passageiros.** 2025. 26 f. Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação em ...) — Instituto Federal de Pernambuco, [local], 2025. Disponível em: <https://repositorio.ifpe.edu.br/xmlui/bitstream/handle/123456789/1871/TCC%20Lucy%20-%20Vers%C3%A3o%20final.pdf?sequence=1&isAllowed=y>. Acesso em: 03/02/2026.