

**UNIVERSIDADE FEDERAL DE JUIZ DE FORA  
DEPARTAMENTO DE ADMINISTRAÇÃO  
INSTITUTO DE CIÊNCIAS SOCIAIS APLICADAS**

**Danielle dos Reis Rodrigues**

Transporte público urbano: Análise da prestação de serviço na cidade de  
Governador Valadares - MG

Governador Valadares - MG  
2024

**Danielle dos Reis Rodrigues**

Transporte público urbano: Análise da prestação de serviço na cidade de  
Governador Valadares - MG

Trabalho de conclusão de curso apresentado ao Departamento de Administração do Instituto de Ciências Sociais Aplicadas da Universidade Federal de Juiz de Fora - Campus GV, como requisito parcial à obtenção de bacharelado em Administração.

**Orientadora:** Dra. Nathalia Carvalho  
Moreira.

Governador Valadares - MG  
2024

**Danielle dos Reis Rodrigues**

Transporte público urbano: Análise da prestação de serviço na cidade de  
Governador Valadares - MG

Trabalho de conclusão de curso  
apresentado ao Departamento de  
Administração do Instituto de Ciências  
Sociais Aplicadas da Universidade  
Federal de Juiz de Fora - Campus GV,  
como requisito parcial à obtenção de  
bacharelado em Administração.

Governador Valadares, \_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de  
\_\_\_\_\_.

**BANCA EXAMINADORA**

---

Nathalia Carvalho Moreira - Orientadora  
Universidade Federal de Juiz de Fora

---

Solange Riveli de Oliveira – Examinadora  
Universidade Federal de Juiz de Fora

---

Antônio Carlos Rodrigues - Examinador  
Universidade Federal de Juiz de Fora

## RESUMO

O transporte público coletivo é essencial para as cidades, principalmente por estar relacionado com a qualidade de vida da população. Com isso, este estudo foi realizado com o objetivo de identificar quais são os principais problemas referente ao transporte público coletivo em Governador Valadares-MG. Primeiramente foi abordado sobre as políticas públicas, a mobilidade urbana e o transporte coletivo urbano; logo após foi explanado sobre a história da cidade de Governador Valadares. Utilizou-se uma metodologia descritiva, de caráter qualitativo, visando analisar a percepção dos usuários. Foi feita uma pesquisa em campo com os usuários do transporte, por meio de questionários semiestruturados online e presencialmente, em diferentes horários ao longo do dia; obtendo 321 respostas. Os resultados mostraram insatisfação dos usuários, a lotação das linhas de ônibus, falta de proteção contra exposição ao sol e chuva nos pontos de ônibus. Assim, a pesquisa trouxe diversas contribuições para o meio acadêmico, além de compreender e analisar sobre a prestação do serviço público de transporte, o que pode ajudar a empresa a implementar melhorias no transporte.

**Palavras-chave:** Mobilidade Urbana. Transporte público. Políticas públicas. Governador Valadares-MG.

## **ABSTRACT**

Public transportation is essential for cities, mainly because it is related to the quality of life of the population. Therefore, this study was conducted with the aim of identifying the main problems related to public transportation in Governador Valadares-MG. Initially, public policies, urban mobility, and urban public transportation were addressed; then, the history of the city of Governador Valadares was explained. A descriptive, qualitative methodology was used to analyze the users' perceptions. A field survey was conducted with public transportation users through semi-structured questionnaires both online and in person, at different times throughout the day. The questionnaire was administered between March 27 and May 13, 2024, yielding 321 responses. The results showed user dissatisfaction, with bus line overcrowding and lack of protection against sun and rain at bus stops being the main issues. Thus, the research provided various contributions to the academic field, in addition to understanding and analyzing the provision of public transportation services, which helps the company implement improvements in transportation.

**Keywords:** Urban Mobility. Public transportation. Public policies. Governador Valadares-MG.

## LISTA DE ILUSTRAÇÕES

Figura 1 - Mapa de Governador Valadares - MG .....	16
Gráfico 1 - Gênero dos usuários .....	21
Gráfico 2 - Idade dos usuários .....	22
Gráfico 3 - Estado civil .....	22
Gráfico 4 - Renda familiar mensal .....	23
Gráfico 5 - Nível de escolaridade .....	23
Gráfico 6 - Finalidade do transporte público .....	24
Gráfico 7 - Linhas de ônibus .....	25
Gráfico 8 - Frequência dos ônibus em dias de semana, nos horários e locais em que necessita .....	26
Gráfico 9 - Frequência dos ônibus nos finais de semana, nos horários e locais em que necessita .....	26
Gráfico 10 - Tempo de caminhada para acesso aos pontos de parada do ônibus ..	27
Gráfico 11 - Tempo de espera por ônibus .....	27
Gráfico 12 - Tempo de viagem do ônibus até o destino .....	28
Gráfico 13 - Facilidade de fazer conexões por meio do bilhete único .....	28
Gráfico 14 - Saída dos ônibus no horário programado .....	29
Gráfico 15 - Confiabilidade quanto a chegada no horário previsto .....	29
Gráfico 16 - Proteção contra exposição ao sol e chuva nos pontos de ônibus .....	30
Gráfico 17 - Iluminação pública nos pontos de ônibus .....	30
Gráfico 18 - Limpeza dos pontos de ônibus .....	31
Gráfico 19 - Limpeza dos ônibus .....	31
Gráfico 20 - Ventilação e temperatura no interior dos ônibus .....	32
Gráfico 21 - Estado de conservação dos ônibus .....	32
Gráfico 22 - Quantidade de passageiros nos ônibus (lotação) .....	33
Gráfico 23 - Sensação de segurança contra roubos, furtos e agressões no caminho para os pontos de ônibus (ou nos pontos de ônibus) .....	33
Gráfico 24 - Sensação de segurança dentro dos ônibus contra roubos, furtos e agressões .....	34
Gráfico 25 - Sensação de segurança contra assédio físico e moral no interior dos ônibus .....	35
Gráfico 26 - Educação dos motoristas .....	36
Gráfico 27 - Preço da passagem .....	37
Gráfico 28 - Problemas do transporte público .....	38

## LISTA DE TABELAS

Tabela 1 - Ranking Médio	
.....	35

## **LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS**

GV/MG Governador Valadares - Minas Gerais;

IBGE Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística;

MOBI Empresa de transporte urbano de Governador Valadares MG

PNMU Política Nacional de Mobilidade Urbana;

UFJF-GV Universidade Federal de Juiz de Fora - Campus GV;



## SUMÁRIO

1.....	I
<b>INTRODUÇÃO .....</b>	<b>10</b>
2.....	R
<b>REFERENCIAL TEÓRICO .....</b>	<b>12</b>
2.1 GOVERNADOR VALADARES - MG .....	14
3.....	M
<b>METODOLOGIA .....</b>	<b>17</b>
4.....	A
<b>ANÁLISE DE DADOS .....</b>	<b>20</b>
4.1 PERFIL SOCIOECONÔMICO.....	20
4.2 PERFIL DE USUÁRIO .....	22
4.3 GRAU DE SATISFAÇÃO .....	24
4.4 RANKING MÉDIO .....	33
4.5 PERCEPÇÕES GERAIS .....	35
4.6 COMENTÁRIOS DOS USUÁRIOS.....	37
<b>6 CONSIDERAÇÕES FINAIS.....</b>	<b>40</b>
<b>7 REFERÊNCIAS .....</b>	<b>42</b>
<b>APÊNDICE A - Questionário coleta de dados .....</b>	<b>46</b>

## 1. INTRODUÇÃO

Os problemas relacionados à mobilidade das pessoas e das mercadorias nos centros urbanos afetam diretamente a qualidade de vida da população, como as externalidades geradas na produção do transporte e, também, o desempenho econômico das atividades humanas. (CARVALHO, 2011). Vasconcellos (2000, p.195) afirma que "o transporte é um serviço vital para qualquer sociedade. Ele assegura o direito à comunicação, integra o espaço e as atividades e é essencial para a economia. O transporte, como várias outras funções, depende de infraestrutura adequada, muito deficiente nos países em desenvolvimento".

Por esse motivo, o serviço público de transporte se apresenta como peça fundamental para o desenvolvimento da cidade, promovendo a acessibilidade da população. Dias e Cassar (2005, p.239) afirma que "a imagem de uma cidade é o resultado de um conjunto de ideias e percepções que diferentes grupos de pessoas compartilham sobre ela", ou seja, a prestação de serviço interfere na imagem da cidade, com suas características e o que ela tem a oferecer.

Segundo a Constituição Federal (1988, Art. 30, inc. V) "Compete aos Municípios: Organizar e prestar, diretamente ou sob regime de concessão ou permissão, os serviços públicos de interesse local, incluído o de transporte coletivo, que tem caráter essencial." Cabe ressaltar também, o artigo 2, inc. V da lei complementar nº 172 de 29 de janeiro de 2014 em que diz:

"Para a integração de todo o território e favorecimento da Mobilidade Urbana do município de Governador Valadares deverão ser adotadas as seguintes diretrizes:

Priorizar projetos de transporte coletivo sobre o transporte individual, por sua função estruturadora territorial e indutora do desenvolvimento urbano integrado, garantindo a equidade no acesso dos cidadãos ao transporte público coletivo."

Situada no interior do estado de Minas Gerais, Governador Valadares é um polo comercial, educacional e de saúde no leste de Minas, com destaque para um patrimônio público: O Pico da Ibituruna. Com 1123 metros de altura acima do nível do mar, o Pico é conhecido como "Capital Mundial do Voo Livre", atraindo turistas de várias localidades. Para uma maior acessibilidade, a empresa de transporte público da cidade (MOBI), inaugurou uma linha de ônibus para acesso

ao Pico em agosto de 2017, com dois horários por dia, possibilitando um passeio seguro e agradável.

A partir dos argumentos apresentados, nota-se grande relevância do estudo a respeito do transporte público urbano, uma vez que a eficiência do transporte público é crucial para a qualidade de vida urbana, impactando diretamente a mobilidade, a economia local e o bem-estar dos cidadãos. Governador Valadares, uma cidade de médio porte no estado de Minas Gerais, não é exceção a essa regra. No entanto, a cidade enfrenta desafios significativos em seu sistema de transporte público que necessitam de investigação e soluções eficazes. Assim, a pesquisa tem como objetivo responder a seguinte questão da pesquisa: Quais são os principais problemas referente ao transporte público coletivo em Governador Valadares?

Tem-se como principal objetivo analisar a percepção dos cidadãos a respeito do transporte público de Governador Valadares, identificando e avaliando pontos chave para uma melhor prestação de serviço na cidade. O público alvo da pesquisa será a população de Governador Valadares, que utiliza o transporte frequentemente, tendo uma opinião específica dos pontos a serem tratados.

## 2. REFERENCIAL TEÓRICO

Na acepção do senso comum, problemas são relacionados a alguma fonte de perplexidade, dificuldade, miséria, aflição, angústia. Os grandes problemas de uma sociedade normalmente estão vinculados, por exemplo, a questões econômicas, sociais, ambientais e políticas (PROCOPIUCK, 2014). As políticas públicas envolvem uma série de processos e definições, além de envolver questões sociais, como o transporte público.

Com isso, iremos apresentar uma revisão de literatura com conceitos importantes para a construção do presente trabalho. Inicialmente será dissertado sobre as políticas públicas e a mobilidade urbana. O segundo ponto a ser abordado será o transporte público coletivo, apresentando estudos de alguns autores sobre o tema. Por fim, será apresentado sobre a cidade de Governador Valadares, bem como sua história, planejamento urbano e o transporte público.

O termo política pública envolve vários conceitos, se diferenciando de acordo com cada grupo de interesse, como os pesquisadores, profissionais da administração pública e políticos. Muitos autores definem o conceito, de modo a auxiliar o entendimento e alinhar as teorias. Para Secchi (2013, p.2), a política pública é uma "diretriz elaborada para enfrentar um problema público, ou seja, é uma orientação à atividade ou à passividade de alguém; as atividades ou passividades decorrentes dessa orientação também fazem parte da política pública".

Outro conceito é apresentado por Souza, (2006) que resume como um "campo do conhecimento que busca, ao mesmo tempo, 'colocar o governo em ação', e analisar essa ação, propondo mudanças no rumo ou curso dessas ações". De acordo com Gottens et al. (2013, p. 512) política pública "refere-se ao estudo das ações realizadas, ou não, pelo governo, na tentativa de alcançar objetivos em relação a um problema ou conflito social".

Embora complexo, o processo de formação de política pública tem se desenvolvido ao longo do tempo, e ele ganha identidade a partir de um conjunto de decisões que definem e instituem normas e regras abstratas (leis, decretos, acordos etc.) para geração de resultados destinados a solucionar problemas da sociedade (PROCOPIUCK, 2014).

No que tange o presente trabalho, a mobilidade urbana e o transporte coletivo urbano são os principais temas referente à política pública. Inicialmente,

quando se trata sobre mobilidade, muitos vão remeter a ideia de ligar o tráfego à sociedade. Desse modo, Balbim (2016) alega que a mobilidade não se resume a uma ação, de modo que seu conceito tenta integrar a ação de deslocar, quer seja física, virtual ou simbólica, condições ou posições dos indivíduos na sociedade. O autor ainda afirma que a mobilidade nas ciências sociais estão relacionadas às motivações que influenciam a realização dos deslocamentos de pessoas, bens ou ideias, além dos movimentos em si.

A mobilidade urbana também pode ser conceituada como um “conjunto de políticas de transporte e circulação que visa proporcionar o acesso amplo e democrático ao espaço urbano, através de priorização dos modos não motorizados e coletivos de transportes, de forma efetiva, socialmente inclusiva e ecologicamente sustentável, baseado nas pessoas e não nos veículos” (Boareto, 2003, p.49).

Massucheto simplifica o conceito de mobilidade como a "acessibilidade aos espaços e aos deslocamentos" (2022, p.30), de modo que uma cidade pode ter meios de transporte, mas a mobilidade vai variar de acordo com cada desenvolvimento urbano.

Segundo Carvalho (2016), os dirigentes públicos têm obrigação de buscar um sistema de mobilidade mais igualitário, com sustentação financeira e sem excluir os mais pobres. Para o autor, o crescimento desacelerado da população urbana no Brasil é um dos motivos para diversos problemas urbanos nos dias de hoje, inclusive os sistemas de transporte urbano.

Uma mobilidade urbana mais igualitária, ou um transporte urbano de qualidade, não são medidas a serem tomadas apenas para satisfazer a população, mas por direito de acordo com a Constituição Federal. De acordo com o texto constitucional, a política de desenvolvimento urbano tem por objetivo "ordenar o pleno desenvolvimento das funções sociais da cidade e garantir o bem estar de seus habitantes" (BRASIL, 1988). A partir disso, em 3 de janeiro de 2012 foi promulgada a Lei Federal nº 12.587 que oficializou a Política Nacional de Mobilidade Urbana (PNMU). A PNMU tem por objetivo “contribuir para o acesso universal à cidade, o fomento e a concretização das condições que contribuam para a efetivação dos princípios, objetivos e diretrizes da política de desenvolvimento urbano, por meio do planejamento e da gestão democrática do Sistema Nacional de Mobilidade Urbana” (Brasil, 2012).

Desse modo, o transporte público coletivo, de acordo com a Lei Federal nº 12.587, de 2012, é definido como serviço público de transporte de passageiros, disponível a todos os cidadãos, mediante pagamento individualizado, com itinerários e preços, estabelecidos pelo poder público; ou como individual definido como serviço remunerado de transporte de passageiros aberto ao público, por intermédio de veículos de aluguel, para a realização de viagens individualizadas (BRASIL, 2012).

Essa prestação de serviço é responsabilidade dos municípios, os quais tem o dever de: “Organizar e prestar, diretamente ou sob regime de concessão ou permissão, os serviços públicos de interesse local, incluindo o de transporte coletivo, que tem caráter essencial” (BRASIL, 1988).

Um exemplo relacionado à Mobilidade Urbana, foi apresentado por Daniel Silva (2019), em que foi abordado sobre problemas relacionados ao transporte público na cidade de Manaus. O autor abordou diversos assuntos, como a definição de Políticas Públicas, contexto e história do transporte público na cidade e no país, além de apresentar os dados coletados dos usuários na presente cidade.

Em outra análise, de acordo com Santana (2019), o visitante do Maracanã encontra os seguintes problemas em relação ao transporte público. A autora encontrou problemas como a falta de informações nos veículos e pontos de parada (sobre linhas, horários, frequência, entre outros tipos), falta de segurança civil e veículo lotado.

Por último, um estudo feito por Júnior (2018), na cidade de Corumbá em Mato Grosso do Sul, fez uma avaliação da satisfação dos usuários do serviço de transporte da empresa Viação Cidade Corumbá, constatando bons indicadores com a maior parte dos serviços prestados.

## **2.1 Governador Valadares - MG**

A cidade de Governador Valadares, teve o início da sua história a partir do século XIX e início do século XX com a expulsão dos índios botocudos e a exploração pelos colonizadores, que buscavam uma expansão com empreendimentos extrativistas e agropecuários. O impulso da cidade, que se chamava Figueira, se deu a partir da inauguração da ferrovia Vitória-Diamantina, no ano de 1910, com a descoberta das jazidas de minério de ferro em Itabira e se

transformou em Vitória-Minas. A inauguração da estação ferroviária ocorreu em 15 de agosto de 1910, redefinindo a lógica espacial da cidade.

Segundo Santos (2014), "a ferrovia deu ao distrito de Figueira um papel de fundamental importância para a região, com o desenvolvimento comercial, além do crescimento populacional relacionado à expansão econômica na região". O autor ainda ressalta que a ferrovia "é importante para a compreensão da formação da cidade, de modo que o tempo da ferrovia era o tempo da cidade", e com isso dirigindo seu crescimento.

Em 1938 a cidade foi emancipada para Governador Valadares, de modo que ocorreu um crescimento durante das décadas de 40 e 50, com a exploração dos recursos naturais como madeira, pedras preciosas, mica e solos férteis (ESPINDOLA, 1994). Nos anos de 1980, a região sofreu um processo de decadência, como resultado de vários pontos econômicos, como a falta de investimento em infraestrutura, baixa taxa de investimento industrial e crises que prejudicaram o desenvolvimento da economia local (SANTOS, 2014).

Um dos pontos negativos do processo de expansão, são os problemas públicos, como a expansão da periferia, problemas de abastecimento de água, falta de luz, redes de esgoto, limpeza de ruas, desemprego e principalmente a crise de moradia, a qual não foi resolvida até os dias de hoje.

A expansão da cidade teve a participação de vários pioneiros, dentre eles, podemos citar um, pela determinação, dinamismo, inteligência e amor pela terra de onde nasceu: José Serra Lima de Oliveira. Nascido em Figueira no ano de 1874, Serra Lima foi o responsável por elaborar a planta geral da cidade, garantindo para o futuro, um traçado urbano moderno (ESPINDOLA, 1998). Costa (2006), afirma que o trabalho de Serra Lima foi executado em condições dramáticas, e que o próprio Serra Lima alegou que muitas vezes a fome lhe visitou por absoluta falta de recursos durante a execução da obra. Alguns traçados da cidade tem como base e pontos de referência o planejamento urbano de Serra Lima.

O município hoje tem uma posição territorial privilegiada, servido pela Estrada de Ferro Vitória-Minas da Companhia Vale, e pela rodovia Rio-Bahia (BR-116) e a BR-381 que liga à capital de Minas Gerais. A população de Governador Valadares é de 257.171 pessoas em 2022 segundo o Instituto Brasileiro de

Geografia e Estatística (IBGE, 2022)<sup>1</sup>. A figura abaixo apresenta o mapa da cidade:

Figura 1 - Mapa de Governador Valadares - MG;



Fonte: Google Maps (2024);

No mapa acima, foram destacados alguns pontos importantes da cidade: Em primeira análise, temos o aeroporto da cidade, situado no bairro Distrito Industrial. O Pico da Ibituruna é destacado de vermelho, e logo após, temos o bairro ilha dos araujos, considerado como a maior ilha natural do Rio Doce. A linha pontilhada de vermelho indica a delimitação do município, e a linha vermelha e azul indicam as BR116 e BR381, respectivamente. Por fim foi destacado também duas universidades e um instituto federal. Pode-se observar, que a

<sup>1</sup> Disponível em: <https://www.ibge.gov.br/cidades-e-estados/mg/governador-valadares.html>.



Universidade Federal de Juiz de fora (UFJF) possui dois pontos demarcados: um para cursos das ciências sociais aplicadas, e o outro para cursos da área da saúde.

Estudos sobre Governador Valadares tem se debruçado sobre diversos assuntos, embora não tenha estudo sobre o transporte público. Bandeira (2023), apresenta um estudo sobre políticas públicas de lazer no Parque Natural Municipal de GV, com o objetivo de analisar se o parque pode possibilitar educação ambiental, lazer e práticas corporais. Na pesquisa, a autora concluiu que mesmo com oportunidades de lazer, o local sofre de alguns recursos e ampliações para um melhor desenvolvimento.

O município também é conhecido por ser um pólo de emigração internacional; Com isso, Lopes (2023) fez um estudo sobre a reterritorialização de imigrantes cearenses em Governador Valadares, concluindo que mesmo com as diferenças de culturas, os nordestinos "criaram seu espaço, reproduzindo sua cultura e mantendo viva a identidade, com um território com características híbridas".

Além dessas pesquisa, verifica-se outras com diversos temas, como por exemplo o estudo sobre protagonismo das mulheres na construção e integração políticas sociais de educação e habitação em GV, (COSTA, 2023); Amaral (2023), faz um estudo sobre a iniciação às ginásticas artística e rítmica em GV baseado em um projeto de extensão feito pela própria Universidade Federal de Juiz de Fora - Campus GV (UFJF-GV), em que o projeto tem o objetivo de oportunizar aulas que promovessem a ampliação do repertório motor e o aprendizado dos fundamentos e dos elementos básicos de ginástica.

Levando em consideração o desenvolvimento do município de Governador Valadares, bem como as análises feitas sobre a mobilidade urbana, transporte público e outros trabalhos feito na cidade, é importante verificar sobre a prestação de serviço público de transporte na cidade, visto que, como foi apresentado, a utilização do transporte é essencial para o desenvolvimento urbano e econômico da cidade. Dessa forma, iremos abordar sobre o transporte coletivo urbano na cidade de Governador Valadares-MG, bem como sua qualidade na prestação de serviço.

### 3. METODOLOGIA

Para realização do presente trabalho, é preciso estruturar o método científico, o qual pode ser definido como "a ordem que se deve impor aos diferentes processos necessários para atingir um certo fim dado ou um resultado desejado; Nas ciências, entende-se por método o conjunto de processos empregado na investigação e na demonstração da verdade".(CERVO; BERVIAN; SILVA, 2006). Marconi & Lakatos (2022), afirmam que a finalidade da atividade científica é a "obtenção da verdade por meio da comprovação de hipóteses, sendo pontes entre a realidade e a teoria científica"

A escolha da metodologia é parte essencial do trabalho científico. Com isso, o método utilizado para essa pesquisa será descritivo de caráter qualitativo, considerando que, para Gil (1999), a pesquisa descritiva tem objetivo de descrever características de determinada população ou fenômeno, podendo também estudar o nível de atendimento dos órgãos públicos de uma comunidade. Por meio desses métodos de pesquisa, o trabalho poderá apresentar seus objetivos no que tange o transporte público em GV.

Walliman (2015), já descreve essa pesquisa como uma "examinação de situações para estabelecer um padrão que pode ocorrer em outros sob as mesmas circunstâncias". Sobre o caráter qualitativo, Silva e Menezes (2005), define a pesquisa qualitativa como uma relação dinâmica entre o mundo real e o sujeito, ou seja, um vínculo entre o mundo objetivo e a subjetividade do sujeito".

O procedimento metodológico utilizado será uma pesquisa de campo, visando aprofundar o entendimento sobre o transporte coletivo urbano no município de GV, a partir da percepção dos passageiros. Gonsalves (2001, p. 67), afirma que a pesquisa de campo é um método de pesquisa que pretende buscar a informação diretamente com a população.

A coleta de dados irá abordar a qualidade do transporte público a partir da visão dos usuários; Para isso, foi aplicado questionários semiestruturados online e presencialmente nos pontos de ônibus mais movimentados em diferentes horários ao longo do dia. Presencialmente, as questões da pesquisa foram lidas aos entrevistados e suas respostas registradas aos entrevistadores por meio de formulário, aplicados entre os dias 27 de março a 13 de maio de 2024.

O formulário foi constituído por 31 questões, sendo 5 referentes ao perfil socioeconômico, 3 questões relacionadas ao perfil do usuário, 18 questões sobre

o grau de satisfação, 2 questões de cunho geral e 3 perguntas sobre os problemas no transporte e pontos positivos. As questões referente ao grau de satisfação do serviço, serão analisadas de acordo com a escala likert.

A ferramenta Likert exige que os entrevistados indiquem um grau de concordância ou discordância com cada uma das séries de afirmações. Geralmente, cada item da escala apresenta cinco categorias, que vão de "discordo totalmente" a "concordo totalmente". (MALHOTRA, 2019). O autor também afirma, que a escala Likert têm várias vantagens, é fácil de construir e aplicar, os entrevistados entendem rapidamente como utilizar a escala, o que a torna adequada para entrevistas. No caso da pesquisa, a escala Likert será medida em 5 pontos, indo de (1) "Totalmente insatisfeito" até (5) "Totalmente satisfeito".

Será utilizado o cálculo do Ranking Médio (RM), proposto por Oliveira (2005), medindo os valores de 1 a 5 pontos, onde os valores menores que 3 é considerado insatisfeito, e maior que 3 dado como satisfeito. O valor exato de 3 é considerado indiferente. O cálculo do RM é dado a partir da fórmula abaixo:

$$RM = \sum_{i=1}^5 (f_i * v_i) / NS$$

Onde:

$f_i$ : Frequência observada de cada resposta para afirmação;

$v_i$ : valor de cada resposta;

NS: Número de sujeitos (usuários entrevistados);

O plano amostral da população foi baseado de acordo com o tamanho da população de Governador Valadares, segundo informações obtidas pelo IBGE. Considerou-se margem de erro amostral de 5%, nível de confiança de 95%, e prevalência de 50%. Para o cálculo do tamanho da amostra, foi utilizado a fórmula de proporção dada abaixo: (TRIOLA M. F, 2017).

$$n = N \cdot pq [Z_{\alpha/2}]^2$$

$$\frac{pq [Z_{\alpha/2}]^2 + (N - 1) \cdot E^2}{}$$

$n$ = tamanho da amostra;

$Z_{\alpha/2}$  = score z que separa uma área de na cauda da distribuição normal padrão.

$p$ = proporção amostral;

$E$ = margem de erro desejada;

Substituindo na fórmula obtemos:

$n = 380$  (arredondamos para o inteiro maior mais próximo).

Entretanto, houve uma dificuldade na realização da pesquisa, não sendo possível realizar a entrevista com os 380 usuários. Com isso, no período em que foi realizado, foram obtidos 321 usuários entrevistados.

A partir da coleta dos dados, o processo de tabulação será feito em planilhas eletrônicas através do Office Excel, de modo a ser elaborado a geração de tabelas de dados, gráficos de frequências relativas de cada um dos indicadores que compõem as categorias de pesquisa, além de ser possível obter dados de estatística descritiva, como tamanho da amostra, média, desvio padrão e variância. Tais resultados são essenciais para a identificação de categorias que apresentam problemas e que precisam ser melhoradas, além dos indicadores positivos.

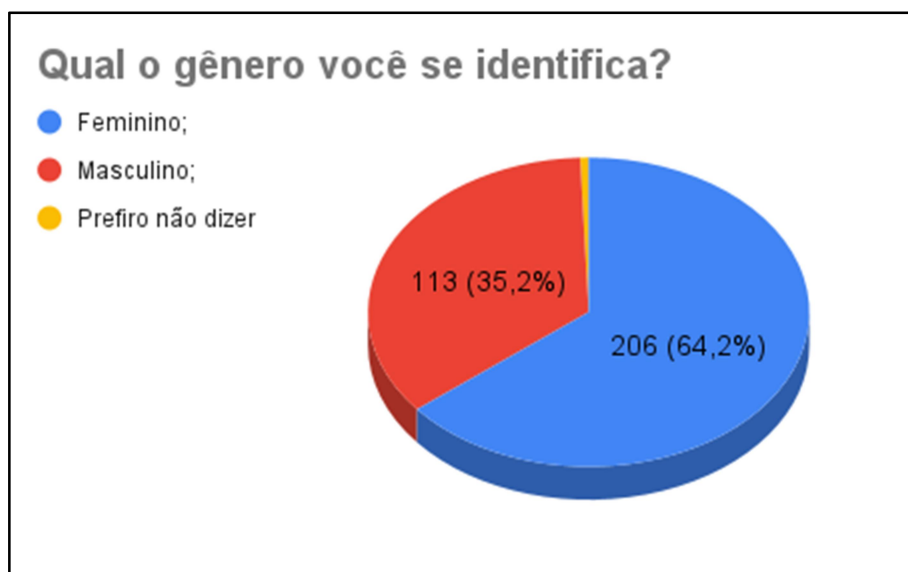
#### 4. ANÁLISE DE DADOS

O capítulo a seguir tem como objetivo apresentar os dados obtidos na pesquisa de campo. Como mencionado, foram feitas 31 questões, referentes ao perfil socioeconômico, perfil de usuário, grau de satisfação, cunho geral e questões abertas. A partir desses resultados será feita uma análise que tem como objetivo responder ao problema proposto neste trabalho.

##### 4.1 Perfil socioeconômico;

Durante a pesquisa foram feitas 5 perguntas sobre o perfil socioeconômico do usuário. Assim, a amostra ficou representada por 64,2% mulheres, 35,2% representadas por homens e 0,6% (2 pessoas), preferem não dizer. A maior parte dos entrevistados tem entre 18 a 29 anos (67,9%), outros 10% têm entre 40 a 50 anos, 8,7% entre 30 a 39 anos, 8,4% maior que 50 anos e 5% responderam que são menores que 18 anos. Além disso, 73,8% dos entrevistados são solteiros, 19% são casados, 3,4% são divorciados e 3,7% assinalaram outros sobre seu estado civil.

Gráfico 1 - Gênero dos usuários;



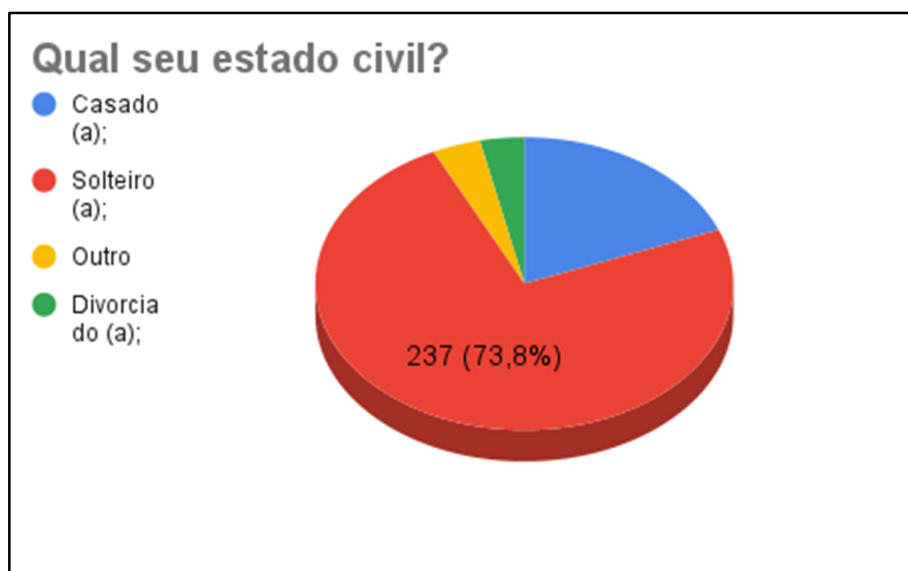
Fonte: Elaborado pelo autor (2024);

Gráfico 2 - Idade dos usuários;



Fonte: Elaborado pelo autor (2024);

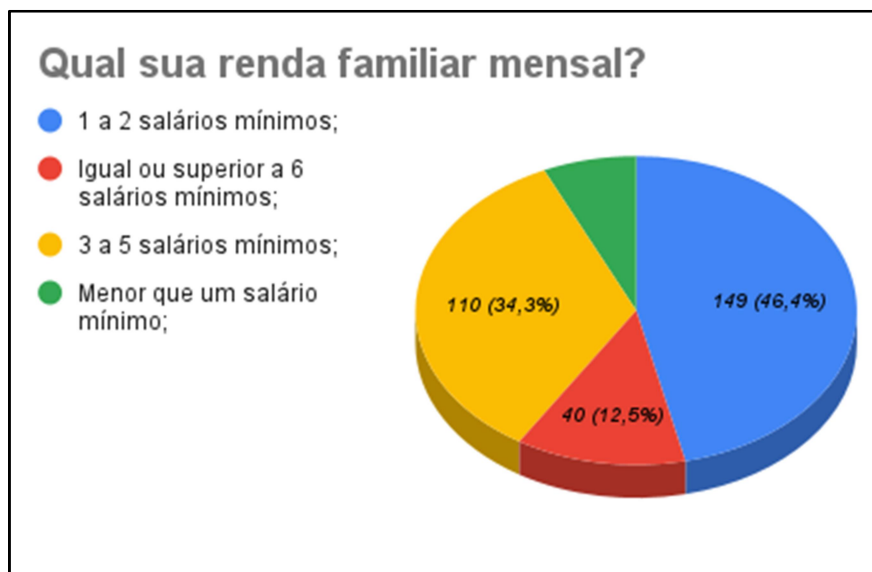
Gráfico 3 - Estado civil;



Fonte: Elaborado pelo autor (2024);

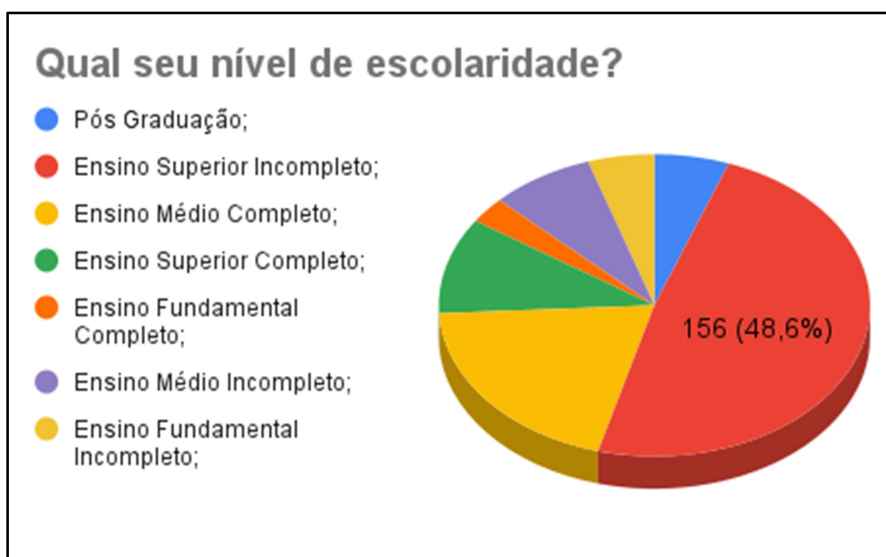
Sobre a renda familiar mensal, quase metade dos entrevistados (46,4%), assinalaram ter de 1 a 2 salários mínimos. Por outro lado, 34,3% marcaram ter uma renda de 3 a 5 salários mínimos, 12,5% apresentam uma renda igual ou superior a 6 salários mínimos e 6,9% tem uma renda menor que um salário mínimo. No que diz respeito ao nível de escolaridade, 48,6% têm ensino superior incompleto, 19,9% com ensino médio completo, 10,3% com ensino superior completo, 7,8% ensino médio incompleto, 5,6% pós graduação e 5% ensino fundamental incompleto.

Gráfico 4 - Renda familiar mensal;



Fonte: Elaborado pelo autor (2024);

Gráfico 5 - Nível de escolaridade;

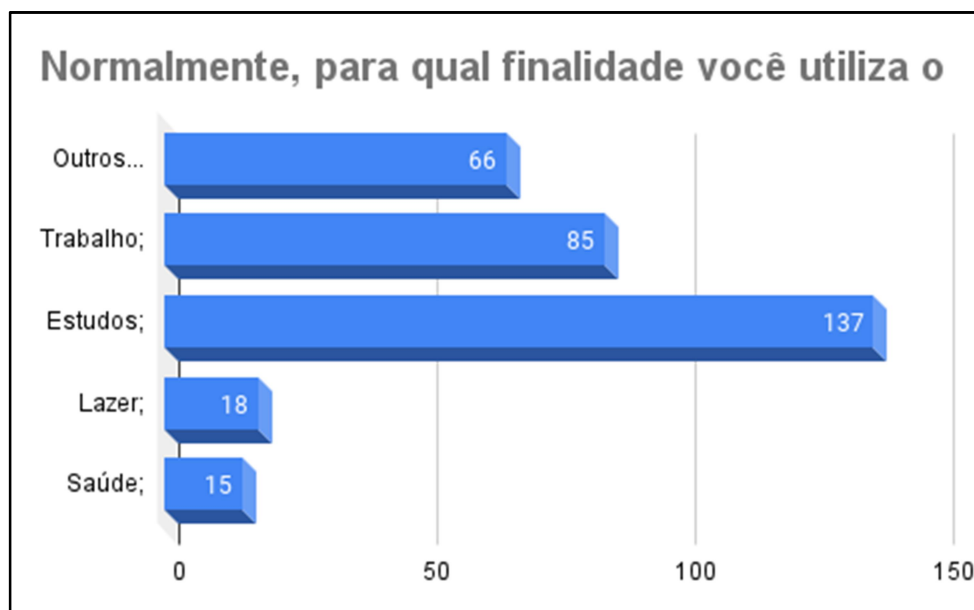


Fonte: Elaborado pelo autor (2024).

#### 4.2 Perfil de usuário

Em relação ao perfil de usuário, 42,47% (137 entrevistados) afirmaram utilizar o transporte público para os estudos; Outros 26,47% afirmaram utilizar o transporte para se deslocar ao trabalho. 5,60% (18 pessoas) utilizam para o lazer, outras 4,67% (15 pessoas) para resolver assuntos destinados à saúde, e 20,56% (66 pessoas) utilizam o transporte público para outros fins.

Gráfico 6 - Finalidade do transporte público;



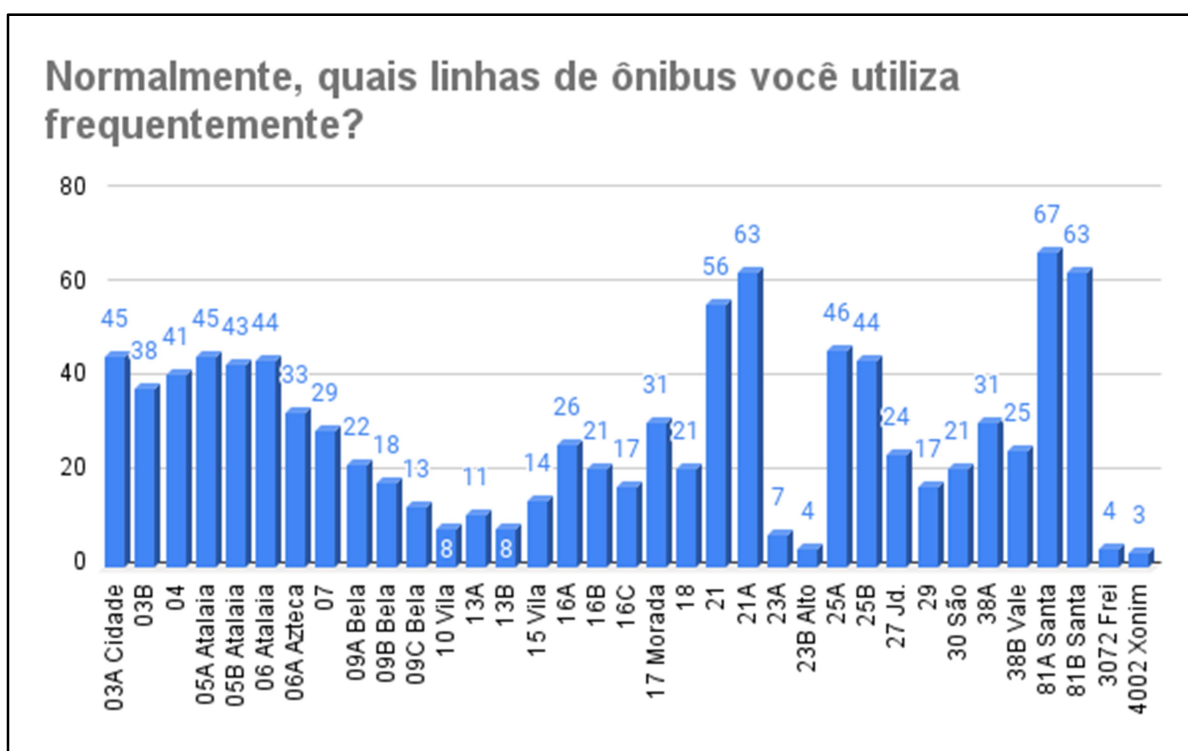
Fonte: Elaborado pelo autor (2024).

Outro dado importante para a pesquisa foram as linhas de ônibus que os entrevistados utilizam. A empresa prestadora do serviço oferece ao todo 35 linhas de ônibus, incluindo o deslocamento para os distritos de Frei Inocêncio e Xonim de Cima de GV. Os entrevistados poderiam marcar assim, mais de uma opção, assinalando as principais linhas de ônibus que utilizam frequentemente.

Assim, as linhas mais utilizadas da amostra são 81A (Santa Rita/Cardo) e 81B (Santa Rita/Sion) com 67 e 63 afirmações, respectivamente; Outra linha de ônibus considerada principal é 21A (Figueira/Santos Dumont) com 63 afirmações; Já as linhas que fazem o itinerário depois da ponte do vila isa, obteve uma afirmação parecida, com 45, 38 afirmações, como mostra o gráfico abaixo:



Gráfico 7 - Linhas de ônibus

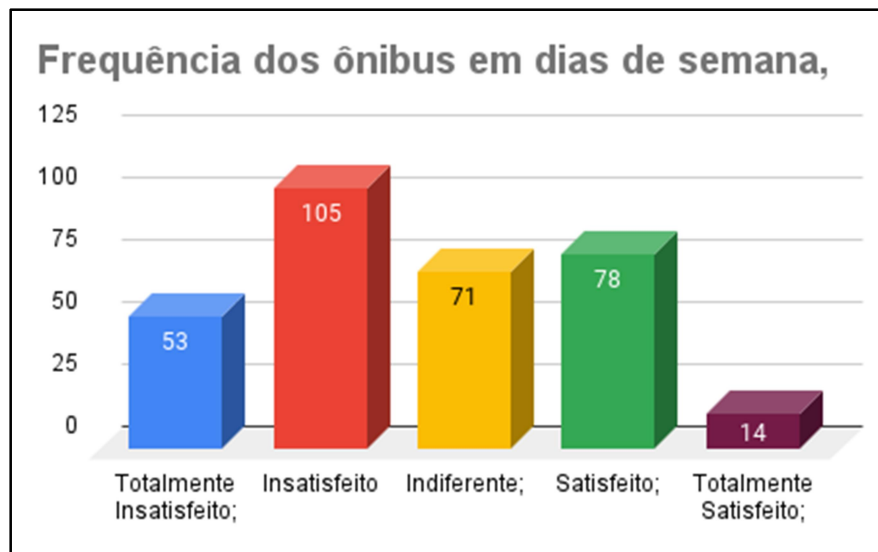


Fonte: Elaborado pelo autor (2024);

### 4.3 Grau de satisfação

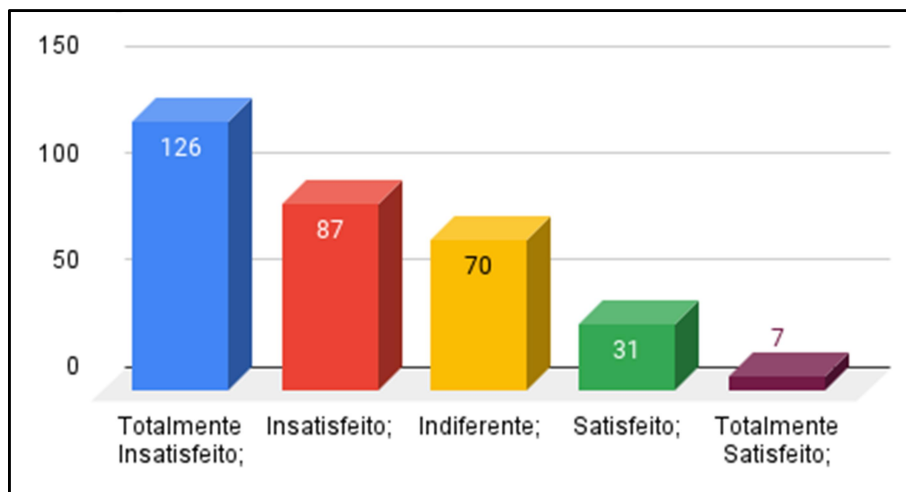
No que se refere à disponibilidade de serviços do ônibus, foi analisada a frequência dos ônibus durante a semana e nos fins de semana. Quanto à frequência em dias de semana, 105 pessoas assinalaram estar insatisfeitas; na mesma pergunta, 78 pessoas estão satisfeitas. Isso equivale a 24,29% dos entrevistados. Já sobre a frequência dos ônibus nos fins de semana, 126 pessoas estão totalmente insatisfeitas: 39,25% dos entrevistados.

Gráfico 8 - Frequência dos ônibus em dias de semana, nos horários e locais em que necessita;



Fonte: Elaborado pelo autor (2024);

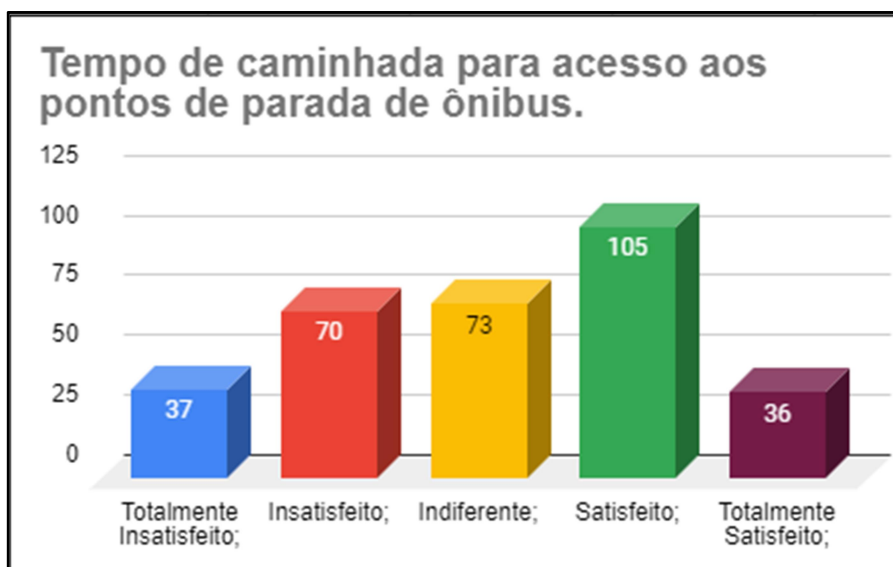
Gráfico 9 - Frequência dos ônibus nos finais de semana, nos horários e locais em que necessita;



Fonte: Elaborado pelo autor (2024);

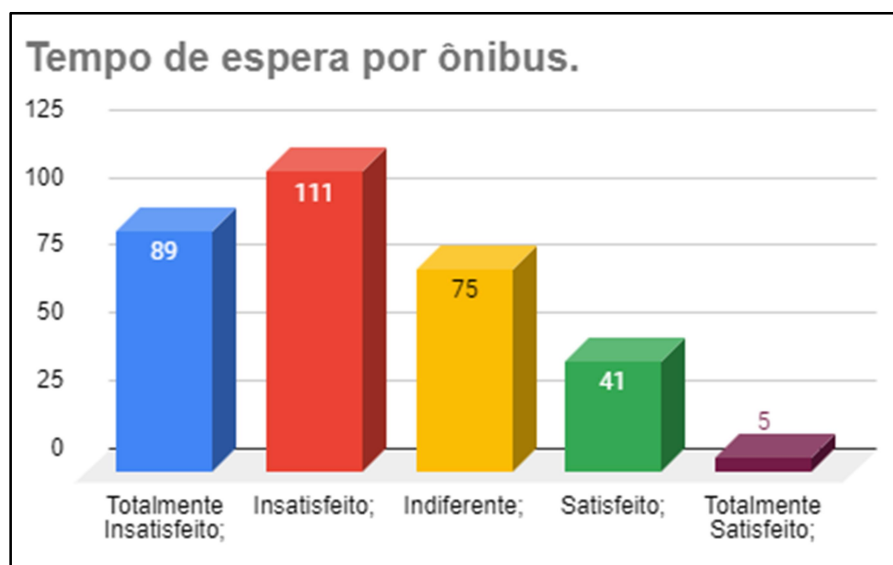
Com relação a agilidade do serviço público, 105 entrevistados assinalaram estar satisfeitos quanto ao tempo de caminhada para acesso aos pontos de parada do ônibus; na mesma análise, 73 pessoas acharam o tempo de caminhada indiferente. Já sobre o tempo de espera por ônibus, 111 pessoas estão insatisfeitas, e 89 totalmente insatisfeitas. Somando os dois indicativos é referente a 59,19% do total entrevistado.

Gráfico 10 - Tempo de caminhada para acesso aos pontos de parada do ônibus;



Fonte: Elaborado pelo autor (2024);

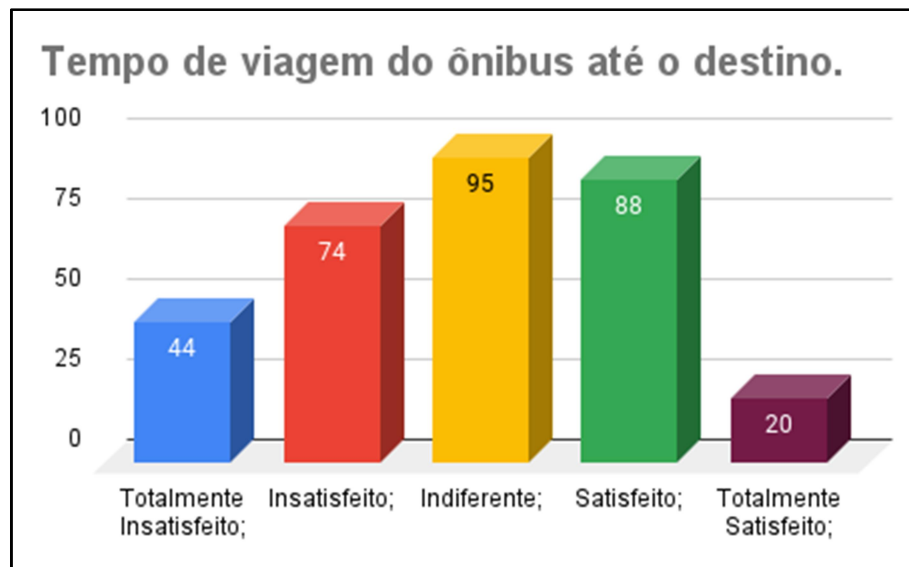
Gráfico 11 - Tempo de espera por ônibus;



Fonte: Elaborado pelo autor (2024);

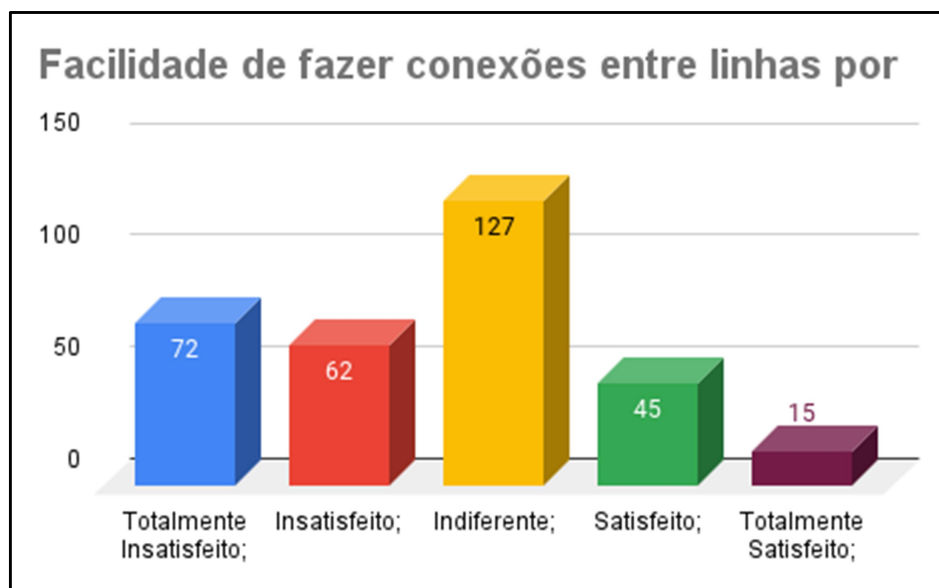
Ainda sobre a agilidade, 95 pessoas assinalaram estar indiferentes quanto a satisfação com o tempo de viagem do ônibus até o destino; Outras 88 pessoas (27,41%) estão satisfeitas. Outra avaliação que trouxe uma predominância em opiniões é sobre a facilidade de fazer conexões por meio do bilhete único, em que 127 pessoas (39,56%) acham indiferente; outras 72 pessoas estão insatisfeitas no que se refere a essa questão.

Gráfico 12 - Tempo de viagem do ônibus até o destino;



Fonte: Elaborado pelo autor (2024);

Gráfico 13 - Facilidade de fazer conexões por meio do bilhete único;

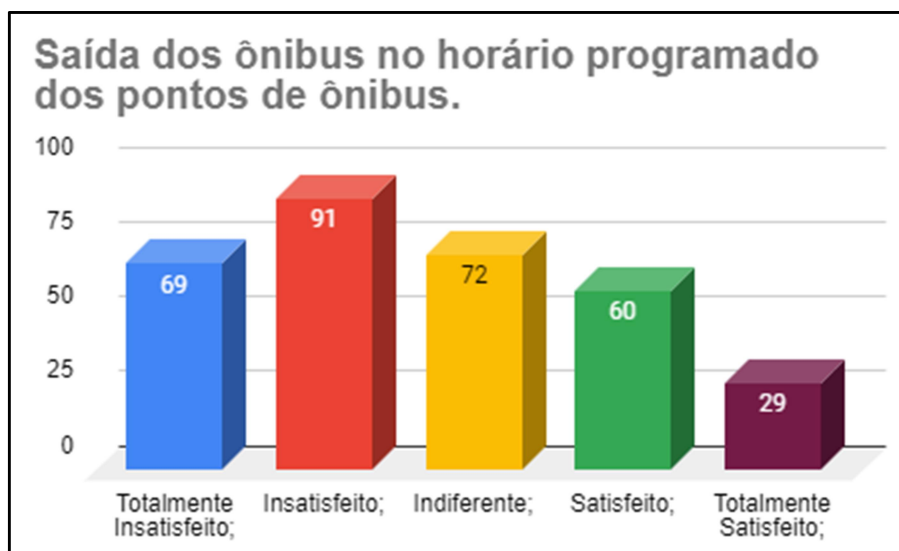


Fonte: Elaborado pelo autor (2024);

91 pessoas estão insatisfeitas com relação a saída dos ônibus no horário programado. Por outro lado, 60 pessoas assinalaram estar satisfeitas.

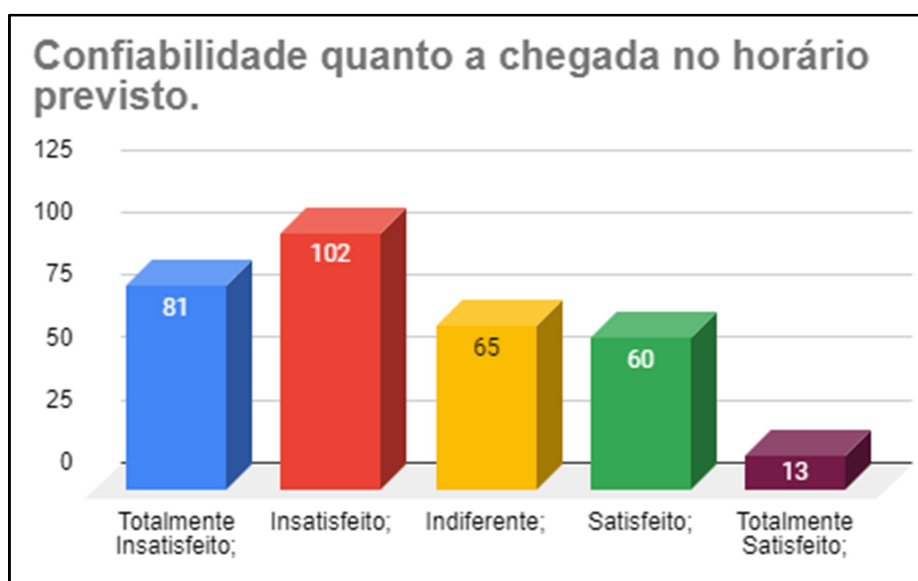
Em outra análise, 102 pessoas estão insatisfeitas quando se fala sobre a confiabilidade quanto a chegada no horário previsto; já 81 pessoas estão totalmente insatisfeitas.

Gráfico 14 - Saída dos ônibus no horário programado;



Fonte: Elaborado pelo autor (2024);

Gráfico 15 - Confiabilidade quanto a chegada no horário previsto;

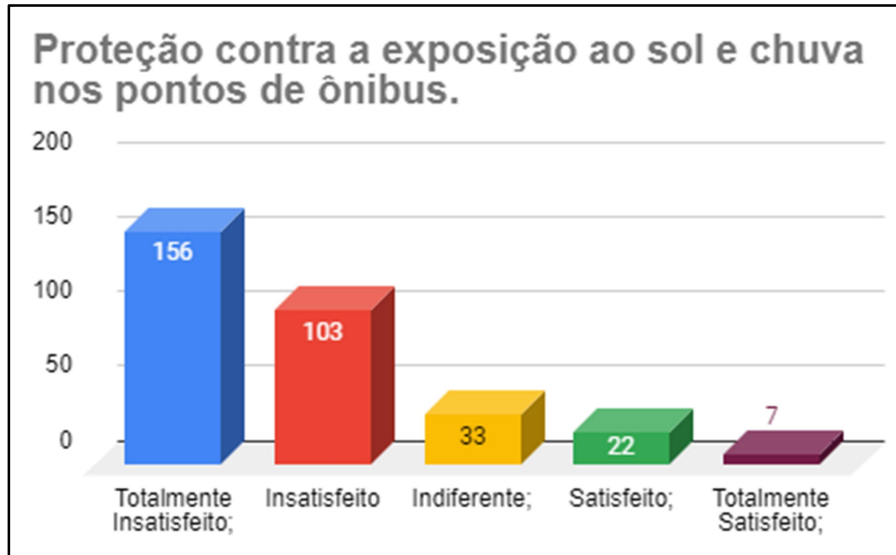


Fonte: Elaborado pelo autor (2024);

Outro índice importante diz respeito às condições dos pontos de ônibus e dos ônibus, avaliando diversos fatores. O primeiro deles, é sobre a satisfação com a proteção contra a exposição ao sol e chuva nos pontos: 48,59% (156 pessoas) estão totalmente insatisfeitas; Outras 32,08% (103 pessoas) também assinalaram estar insatisfeitas. Foi perguntado sobre a iluminação pública nos pontos de ônibus, o que diz respeito não só para a empresa prestadora de serviço mas também a prefeitura de Valadares. Com isso, 37,07% dos entrevistados estão totalmente insatisfeitos, e 34,58% estão insatisfeitos. Assim, apenas 9,66% (31

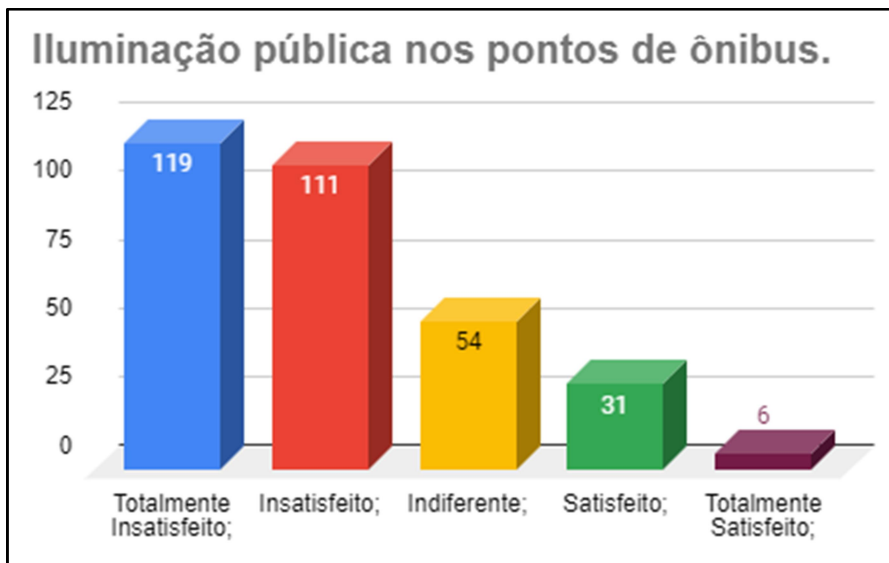
peças) e 1,87% (6 pessoas) assinalaram estar satisfeitas e totalmente satisfeitas com relação à iluminação pública.

Gráfico 16 - Proteção contra exposição ao sol e chuva nos pontos de ônibus;



Fonte: Elaborado pelo autor (2024);

Gráfico 17 - Iluminação pública nos pontos de ônibus;

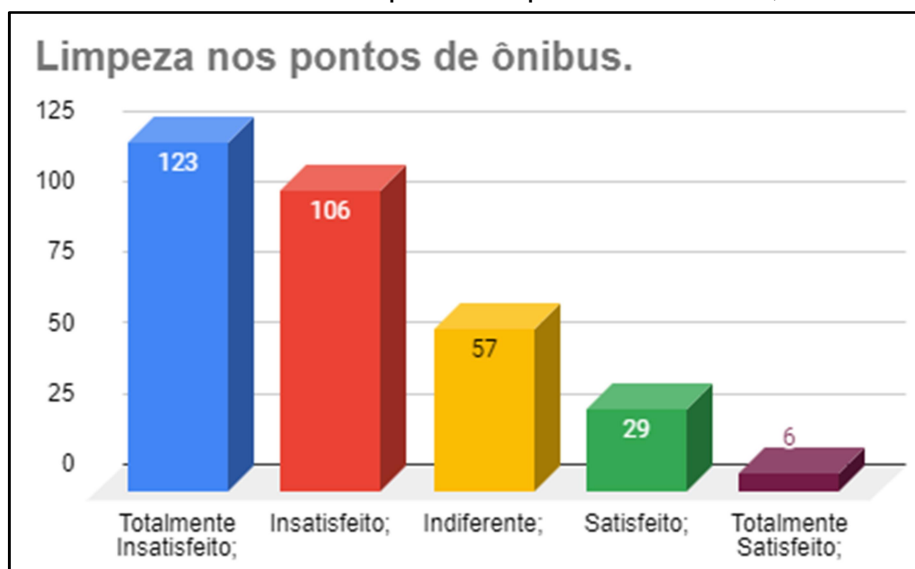


Fonte: Elaborado pelo autor (2024);

Fator importante também é a limpeza dos pontos de ônibus e dentro dos veículos. Cabe ressaltar que isso interfere na higienização responsável pela empresa, entretanto tal fator vem da ética dos usuários. Dessa forma, 123 pessoas assinalaram estar totalmente insatisfeitas na limpeza dos pontos de ônibus; outras 106 pessoas do mesmo modo assinalaram estar insatisfeitas. Tal número equivale a 71,34% dos entrevistados. Analisando sobre a limpeza dentro dos veículos, houve uma polarização entre as opiniões dos usuários: 88 pessoas

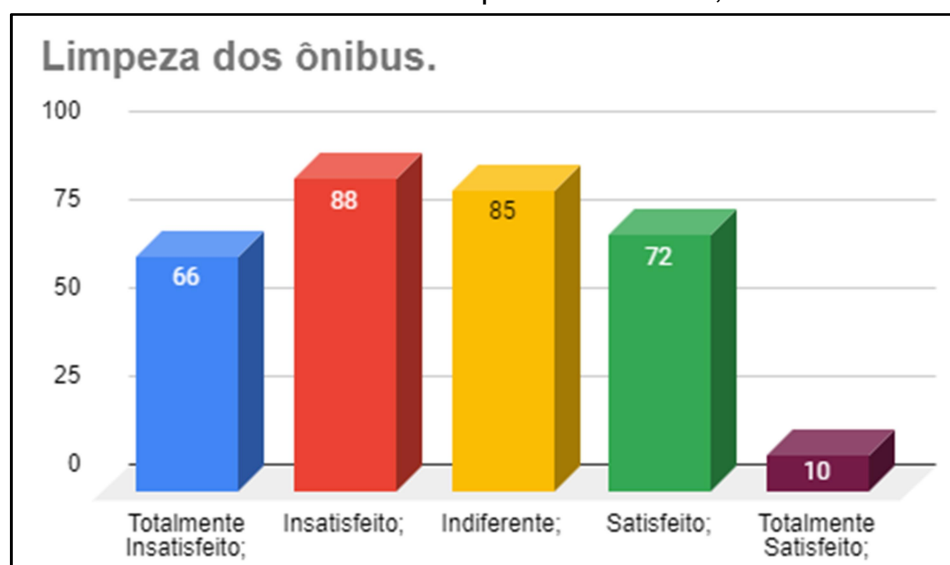
estão insatisfeitas, porém 85 pessoas e 72 pessoas acham indiferente e satisfeitas respectivamente.

Gráfico 18 - Limpeza dos pontos de ônibus;



Fonte: Elaborado pelo autor (2024);

Gráfico 19 - Limpeza dos ônibus;



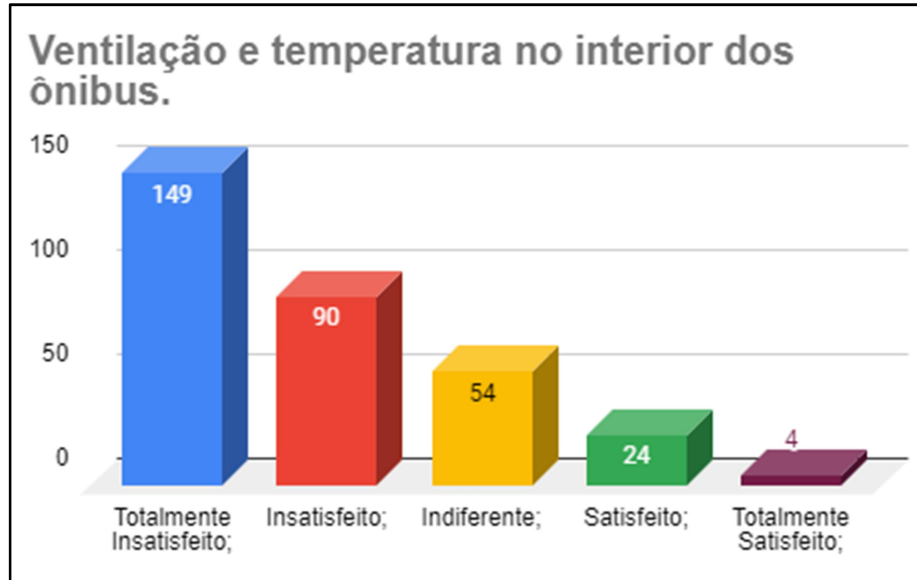
Fonte: Elaborado pelo autor (2024);

Foi analisado sobre a ventilação e temperatura no interior dos ônibus, onde 149 pessoas (46,41%) estão totalmente insatisfeitas; outras 90 pessoas (28,04%) consideram estar insatisfeitas. Em relação ao estado de conservação dos veículos, a concentração de opiniões fica entre totalmente insatisfeito e satisfeito, com 90 pessoas assinalando estar indiferentes; Outras 65 pessoas afirmaram estar satisfeitas.

A última pergunta no que diz respeito ao índice de satisfação referindo às condições dos ônibus, é sobre a quantidade de passageiros (lotação) dentro dos

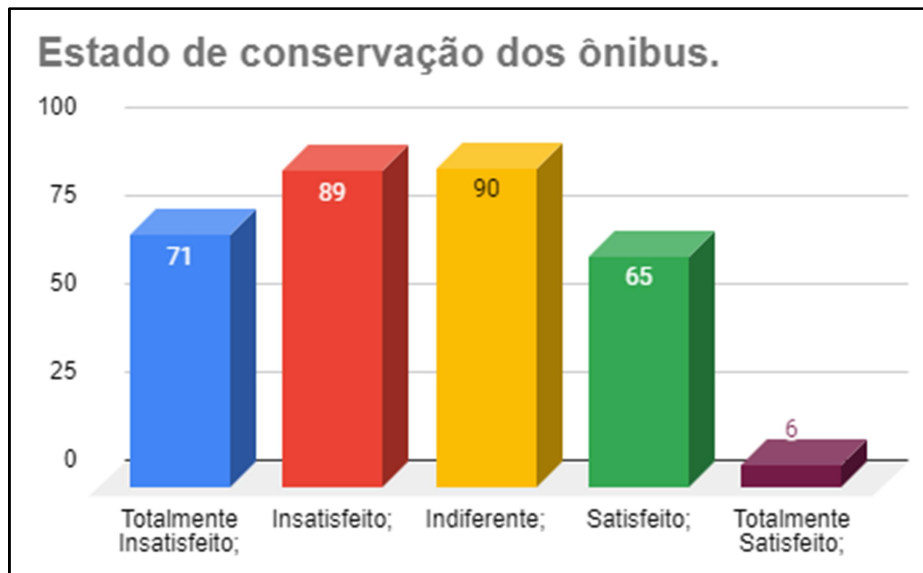
veículos. Assim, 53,58% (172 pessoas) estão totalmente insatisfeitas, outras 24,29% (78 pessoas) estão insatisfeitas e outras 13,70% (44 pessoas) consideram indiferente.

Gráfico 20 - Ventilação e temperatura no interior dos ônibus;



Fonte: Elaborado pelo autor (2024);

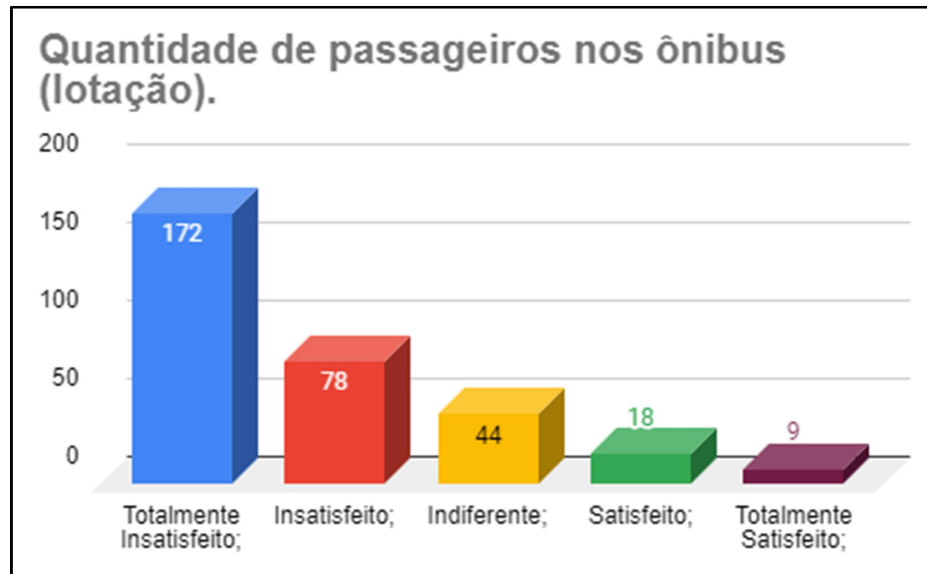
Gráfico 21 - Estado de conservação dos ônibus;



Fonte: Elaborado pelo autor (2024);

Gráfico 22 - Quantidade de passageiros nos ônibus (lotação);

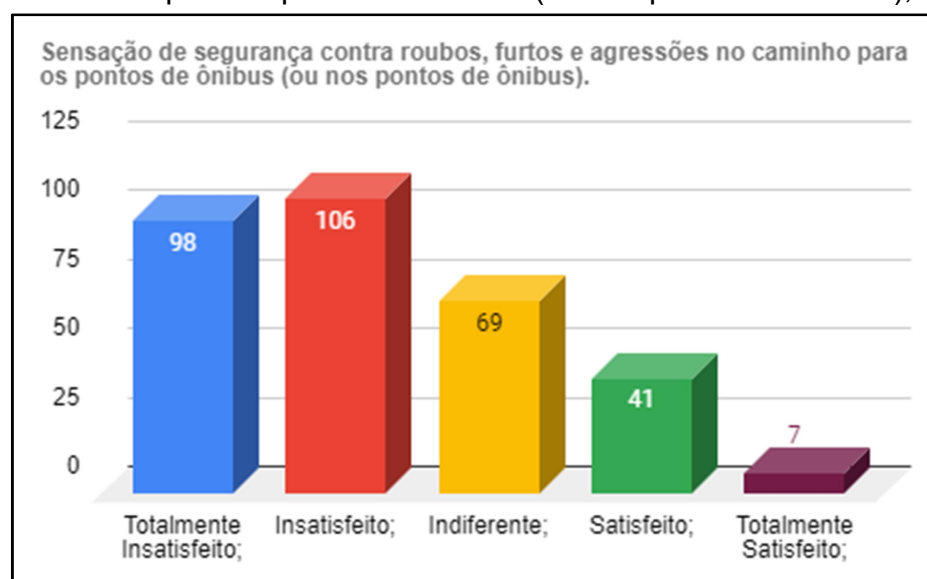




Fonte: Elaborado pelo autor (2024);

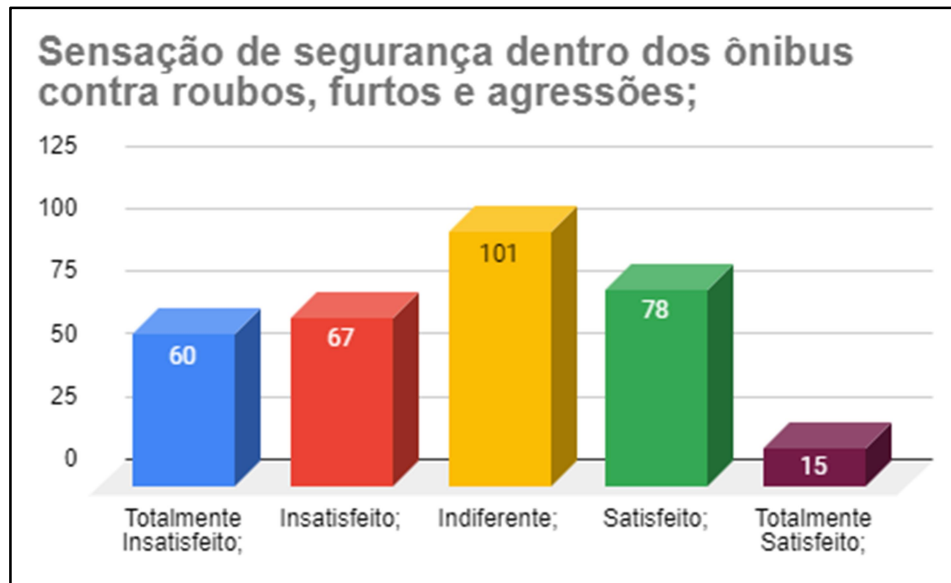
Finalmente mas não menos importante, foi feita uma análise sobre a segurança do serviço público de transporte: 63,55% (204 pessoas) dos entrevistados estão totalmente insatisfeitos ou insatisfeitos quanto a sensação de segurança contra roubos, furtos e agressões no caminho para os pontos de ônibus (ou nos pontos de ônibus). Outras 21,49% (69 pessoas) acham indiferente. Por outro lado, a sensação de segurança dentro dos ônibus sofre uma divergência: 31,46% (101 pessoas) consideram indiferente, outras 28,97% (93 entrevistados) consideram estar satisfeitas ou totalmente satisfeitas.

Gráfico 23 - Sensação de segurança contra roubos, furtos e agressões no caminho para os pontos de ônibus (ou nos pontos de ônibus);



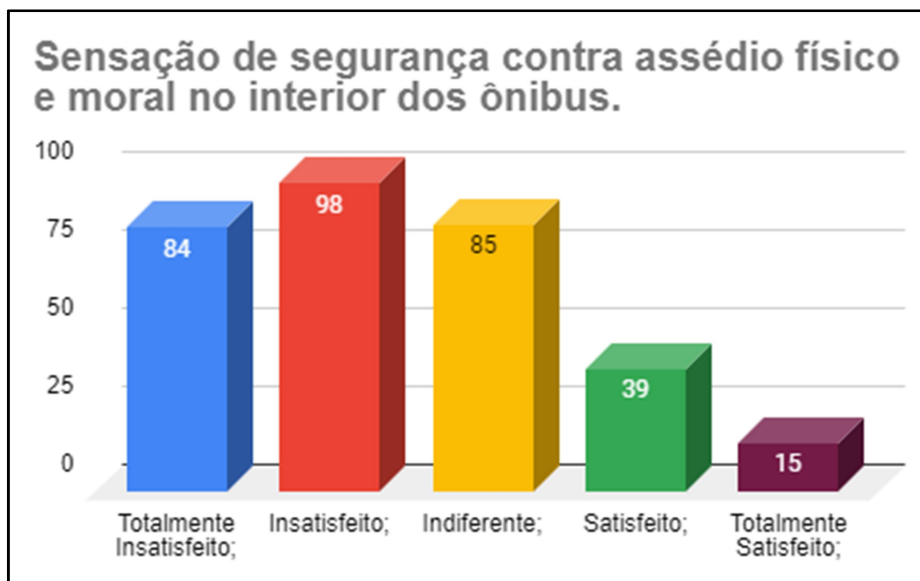
Fonte: Elaborado pelo autor (2024);

Gráfico 24 - Sensação de segurança dentro dos ônibus contra roubos, furtos e agressões;



Fonte: Elaborado pelo autor (2024);

Gráfico 25 - Sensação de segurança contra assédio físico e moral no interior dos ônibus;



Fonte: Elaborado pelo autor (2024);

Outra análise é sobre a sensação de segurança contra assédio físico e moral no interior dos ônibus: esse índice varia entre totalmente insatisfeito para indiferente, com apenas 16,82% (54 pessoas) afirmando estarem satisfeitas ou totalmente satisfeitas. 56,69% estão insatisfeitos ou totalmente insatisfeitos quanto a sensação de segurança, e 26,47% consideram essa afirmativa indiferente.

#### 4.4 Ranking Médio

Como ressaltado na metodologia do presente estudo, a análise de satisfação do serviço público, será feita também através do ranking médio.

Por meio disso, a análise ficou entre três possibilidades:

(a) Menor que 3: Insatisfeito;

(b) Igual a 3: Indiferente;

(c) Entre 3,1 e 5: Satisfeito;

A tabela foi elaborada de acordo com as perguntas sobre a satisfação do transporte, calculando a média ponderada e logo depois, o ranking médio, como mostra a tabela abaixo:

Tabela 1 - Ranking Médio;

QUESTÕES	FREQUÊNCIA DE SUJEITOS					Média Ponderada	RM
	1	2	3	4	5		
Frequência dos ônibus em dias de semana, nos horário e locais em que necessita.	53	105	71	78	14	858	2,67
Frequência dos ônibus nos finais de semana.	126	87	70	31	7	669	2,08
Tempo de caminhada para acesso aos pontos de parada de ônibus.	37	70	73	10 5	36	996	3,10
Tempo de espera por ônibus.	89	111	75	41	5	725	2,26
Tempo de viagem do ônibus até o destino.	44	74	95	88	20	929	2,89
Facilidade de fazer conexões entre linhas por meio do bilhete único para chegar ao destino.	72	62	127	45	15	832	2,59
Saída dos ônibus no horário programado dos pontos de ônibus.	69	91	72	60	29	852	2,65
Confiabilidade quanto a chegada no horário previsto.	81	102	65	60	13	785	2,45
Proteção contra a exposição ao sol e chuva nos pontos de ônibus.	156	103	33	22	7	584	1,82
Iluminação pública nos pontos de ônibus.	119	111	54	31	6	657	2,05
Limpeza nos pontos de ônibus.	123	106	57	29	6	652	2,03
Limpeza dos ônibus.	66	88	85	72	10	835	2,60
Ventilação e temperatura no interior dos ônibus.	149	90	54	24	4	607	1,89
Estado de conservação dos ônibus.	71	89	90	65	6	809	2,52
Quantidade de passageiros nos ônibus (lotação).	172	78	44	18	9	577	1,80
Sensação de segurança contra roubos, furtos e agressões no caminho para os pontos de ônibus (ou nos pontos de ônibus).	98	106	69	41	7	716	2,23

Sensação de segurança dentro dos ônibus contra roubos, furtos e agressões;	60	67	101	78	15	884	2,75
Sensação de segurança contra assédio físico e moral no interior dos ônibus.	84	98	85	39	15	766	2,39

Fonte: Elaborado pelo autor (2024);

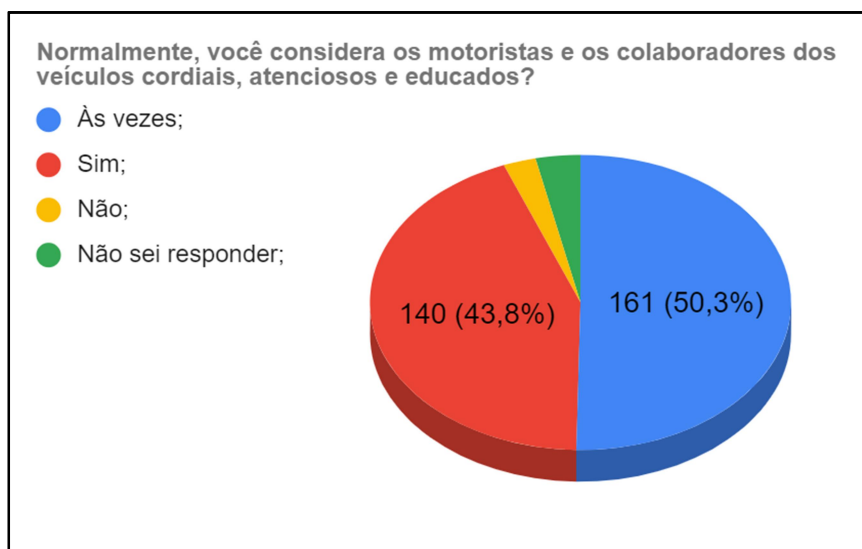
De acordo com a tabela acima, podemos observar quais fatores apresentam mais problemas do transporte público. No caso desta pesquisa, todos os itens analisados apresentaram insatisfação por parte dos usuários. Os valores do ranking médio estão variando entre 1,80 e 3,10, de modo que o menor valor refere-se a quantidade de passageiros nos ônibus (lotação), com 1,80, a proteção contra a exposição ao sol e chuva dos pontos de ônibus teve um ranking de 1,82 e, outro valor menor que 2 é a ventilação e temperatura no interior dos ônibus.

O único índice que apresenta um valor acima de 3 é o tempo de caminhada para acesso aos pontos de parada de ônibus, com 3,10. Outro valor perto de 3 mas ainda ruim é o tempo de viagem do ônibus até o destino, com um ranking médio de 2,89.

#### 4.5 Percepções gerais

Em relação às perguntas de cunho geral, foi analisado sobre a educação dos motoristas e o valor da passagem, além de saber dos entrevistados se eles acreditam que têm problemas relacionados à prestação do serviço público. Disto feito, cerca de 50,3% (161) consideram "às vezes" os motoristas e colaboradores dos veículos cordiais, atenciosos e educados; outros 43,8% (140 pessoas) confirmam a cordialidade dos funcionários.

Gráfico 26 - Educação dos motoristas;

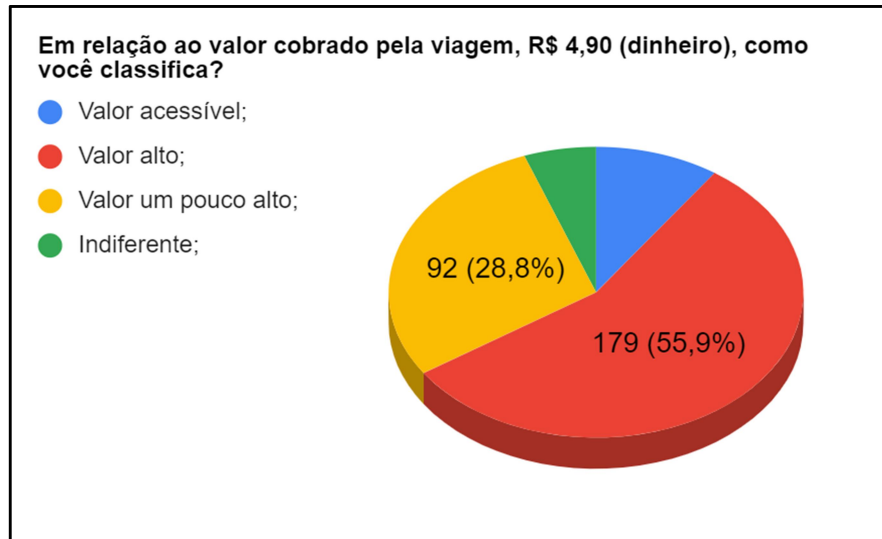


Fonte: Elaborado pelo autor (2024);

Já sobre o preço da passagem, o valor é diferente de acordo com a forma de pagamento: R\$ 4,90 em dinheiro, e R\$ 4,25 no cartão eletrônico; Na linha 3072 que liga Frei Inocêncio a GV, o valor é R\$ 14,00 no dinheiro e R\$ 12,00 no cartão, em Baguari (linha 4001) R\$ 5,75 no dinheiro R\$ 4,90 no cartão; já o valor da passagem da linha Pico do ibituruna é de R\$ 9,80 em dinheiro e R\$ 8,50 no cartão eletrônico.<sup>2</sup> Assim, 55,9% (179 pessoas) consideram o valor da passagem alto, outros 28,8% (92 pessoas) consideram o valor um pouco alto, 5,6% (18 pessoas) alegam ser indiferente, e 9,7% (31 pessoas) dos entrevistados consideram o valor acessível.

<sup>2</sup> Disponível em: <https://mobigv.com.br/historico-tarifario-do-transporte-coletivo-urbano/>; <https://drd.com.br/novos-valores-de-passagem-de-onibus-para-acesso-a-ibituruna-comecam-a-valer-a-partir-desta-quarta/>;

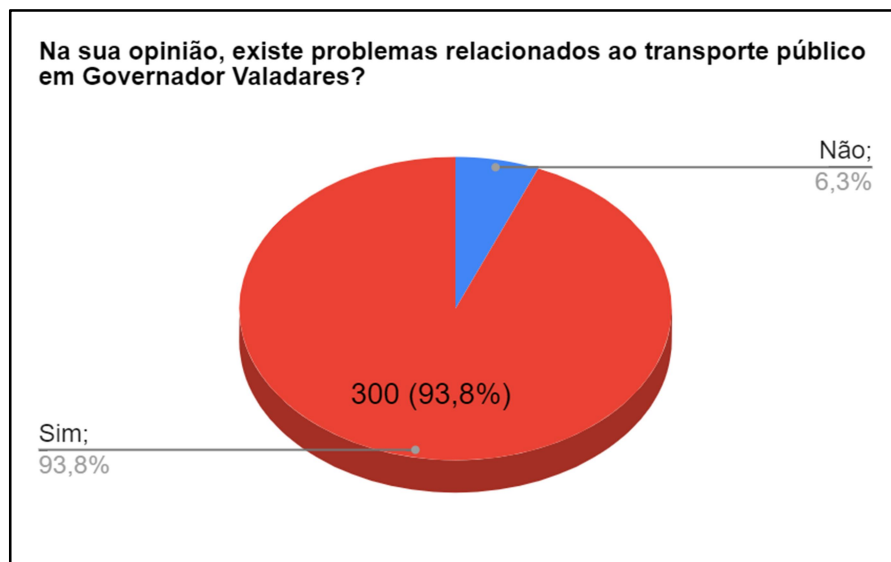
Gráfico 27 - Preço da passagem;



Fonte: Elaborado pelo autor (2024);

Por fim, foi analisado sobre os problemas referente ao transporte público de GV: 93,8% dos entrevistados acreditam que há problemas relacionados ao transporte público. Outros 6,3% alegam que não.

Gráfico 28 - Problemas do transporte público;



Fonte: Elaborado pelo autor (2024);

#### 4.6 Comentários dos usuários;

No que diz respeito às questões abertas, buscou-se entender qual a visão do usuário quanto ao serviço público de transporte, com perguntas sobre qual o problema, e se há fatores positivos. Assim, houve diversas opiniões, mas algumas

delas em comum, como a falta de ar condicionado, lotação dos ônibus, falta de acessibilidade tanto na utilização do bilhete único, como a do elevador que algumas vezes não funciona, segurança, valor da passagem, dentre outros. Ao perguntar quais os problemas relacionados ao transporte público em Governador Valadares, alguns usuários reclamaram do valor da passagem:

*“O valor da passagem aumenta com o decorrer dos anos, com a desculpa de que a empresa irá trazer ônibus com ar condicionado, novas frotas, e houve. Porém não em todas as frotas, e nem sempre o ar condicionado funciona”. (Usuário A)*

Outro usuário mencionou o valor da passagem mas relacionado a uma linha específica, que tem um custo diferente das outras linhas em geral, já que realiza o trajeto de um distrito de GV:

*“O valor das passagens, utilizo a linha 3072, e principalmente por ser diariamente, fica um valor exorbitante, considerando as condições econômicas da população que utiliza o transporte e também as condições dos ônibus”. (Usuário B)*

Em segunda análise, há a reclamação relacionada a acessibilidade dos deficientes físicos, em que algumas vezes acontece dos elevadores não funcionarem, tendo que esperar o próximo ônibus.

*“A falta de acessibilidade! Apenas dos ônibus possuem elevadores muitas vezes estes não estão funcionando, além disso, alguns elevadores possuem uma estrutura que atrapalha a entrada de cadeiras de rodas (possuindo um degrau alto). Outro problema é a superlotação nos horários de pico, que é ruim para todos e atrapalha muito a entrada de cadeirantes! Tem motorista que por causa da lotação não para e a gente tem que esperar outro ônibus e acaba chegando atrasado nos compromissos!” (Usuário C)*

Outro usuário relatou sobre o problema com a recarga do Mobi Card (cartão de passagem) para os estudantes:

*“O maior problema é a necessidade de recarga presencial para estudantes (além de toda a burocracia na hora de fazer o cartão), dificultando muito a recarga pois são em apenas dois lugares da cidade que contam com péssimos atendimentos...” (Usuário D)*

Governador Valadares não tem um terminal para ligação entre os bairros, fazendo com que, aqueles que desejam ir de um bairro para outro, tenham que dar a volta no centro e só depois ir ao seu destino. Caso o usuário não tenha o

cartão de passagem, ele deverá pagar referente a duas passagens de uma vez. Para facilitar, a Mobi implementou o sistema de bilhete único, onde foi instalado em alguns pontos da cidade um aparelho de integração, calculando que foi paga a passagem através do cartão e que esse usuário iria pegar outro ônibus. Esse sistema possibilita o pagamento de apenas uma passagem em um determinado tempo.

Entretanto, devido a diferença de horário, ou até mesmo o atraso de alguns ônibus, essa integração não é feita, já que o tempo entre um ônibus e outro é de mais de 60 minutos, como relata outro usuário:

*“O tempo para integração do bilhete único é apenas de 60 minutos, ocorre de diversas vezes o onibus não passar no ponto de integração ate o limite de tempo, sendo assim é necessário pagar uma nova passagem. Alem disso, ainda se tratando de integração so pode ser feito em determinados pontos ao imves de abringir todos, caso erre o ponto nao pode fazer no proximo e muitos onibus nao sao englobados em algumas linhas diminuindo ainda mais as chances de conseguir ao seu destino”.*  
(Usuário E)

Outro fator não citado no estudo mas que é discutido entre os usuários, é a falta de uma concorrência na cidade, o qual faz com que a empresa seja a única prestadora de serviço, além de ter um contrato de concessão considerado longo feito na gestão da ex-prefeita Elisa Costa (PT) em 2012. Os usuários alegam que devido a falta de concorrência, o serviço público pode ser afetado, já que, independente do modo como será prestado, não irá sofrer consequências.

*“Em relação ter apenas uma empresa oferecendo o transporte dificulta a diversidade em relação a horários e condições de pagamentos”.* (Usuário F)

*“A ausência de concorrência no atual cenário, pois não gera competitividade para a concessionária melhorar seus serviços. Ou seja, prestando-o bem ou mal, será o único disponível para atender as demandas da população”.* (Usuário G)

*“Sendo uma empresa monopolista, isso gera um domínio da empresa de fazer o que bem entende”.* (Usuário H)

Por fim, um usuário do transporte público reclamou sobre a retirada das linhas do corujão, atrapalhando trabalhadores do turno noturno:

*“Um dos problemas que acho importante, que vem afetado não somente a mim, mas também muitos moradores é a retirada que aconteceu do corujão. Como trabalho a noite ficou muito inviável”.* (Usuário I)



Por fim, foi perguntado sobre quais os fatores positivos quanto ao transporte público de GV, tendo diversas respostas, principalmente a preocupação com os motoristas e colaboradores do serviço público. Embora isso seja uma questão pouco significativa para a qualidade do transporte público coletivo, a cordialidade, e educação dos motoristas são as primeiras diferenças que a população observa, sendo citado até que eles fazem com que a ineficiência do transporte público seja menos significativa:

*“Os motoristas, pois eles ocupam o vago de ineficiência da empresa, a maioria deles em especial tem um compromisso com o passageiro, o que vai além da empresa e de ser somente um motoristas.” (Usuário J)*

*“Motoristas sempre educados e atenciosos das linhas que geralmente utilizo, facilidade em contato para perguntas/reclamações no App.” (Usuário K)*

Outro usuário também citou sobre a educação dos colaboradores, bem como ressaltou sobre a facilidade de entrar em contato com a empresa por meio do aplicativo. A mudança de itinerário da linha 04 passando no vila parque ibituruna, também trouxe satisfação por parte dos usuários, já que ela faz a rota do shopping:

*“Pra mim, voltado a minha necessidade, um dos fatores positivos é a linha 04 estar passando no Vila parque ibituruna em alguns horários, principalmente no horário da manhã... Isso porque tem muitos estudantes da Uffj no Vila parque ibituruna e no Elvamar, e isso facilitou demais o transporte para a faculdade!” (Usuário L)*

## **5. CONSIDERAÇÕES FINAIS**

O presente estudo teve como objetivo analisar sobre os problemas referente ao transporte público coletivo em Governador Valadares-MG. Através da revisão de literatura, foi possível identificar a importância do serviço público, abrindo discussões sobre políticas públicas e a mobilidade urbana, bem como a necessidade do transporte público nas cidades, além de apresentar um pouco da história do município analisado.

As perguntas foram elaboradas em um aspecto geral, tentando explorar alguns índices de satisfação dos usuários, como a acessibilidade, segurança, frequência do atendimento, tempo de viagem, lotação, confiabilidade, higiene e conectividade, dentre outros. A partir da resposta dos usuários, foi possível identificar quais são as principais carências relacionadas ao transporte público coletivo.

No que tange os aspectos gerais, a pesquisa concluiu que parte dos usuários apresentam insatisfação com a prestação de serviço. Observou-se que os índices de satisfação tiveram um ranking médio igual ou menor que 3,5, indicando tal insatisfação. Em aspectos específicos, notou-se que os usuários entrevistados eram de maioria do gênero feminino; além disso, a maioria se declara solteiro. Já sobre o perfil de usuário, muitos deles utilizam o transporte público para se deslocar para o trabalho ou relacionado aos estudos.

Sobre os índices de satisfação, a lotação das linhas de ônibus é um fator que gera maior insatisfação por parte dos usuários; em horários de pico, a quantidade de passageiros ultrapassa o limite de pessoas por ônibus. A proteção contra exposição ao sol e chuva nos pontos de ônibus, também é um fator a se destacar.

Outro fator, é a segurança dos usuários: cabe a parceria da empresa Mobi juntamente com os órgãos públicos para estabelecer meios de segurança da população, como por exemplo, ampliar a iluminação pública nas vias onde há pontos de parada, o qual é demonstrado pelos usuários uma mera insatisfação, com cerca de 71,65% dos entrevistados.

A pesquisa trouxe diversas contribuições para as áreas de estudo no que se refere ao serviço público de transporte. Uma pesquisa de satisfação demonstra impressões dos usuários entrevistados em relação aos itens específicos. Tais impressões podem ser influenciadas negativamente por ter problemas relacionados não só a prestação do serviço, mas também por fatores relacionados a outros setores de serviço público da cidade, como por exemplo, a segurança, estado das vias e o congestionamento do trânsito. Por outro lado, há a influência através das expectativas dos usuários quanto ao que seria uma prestação de serviço de transporte público de qualidade. Com isso, é essencial pesquisas relacionadas ao setor público, buscando ouvir a população, esclarecer dúvidas e principalmente, elaborar planos de ações para possibilitar um melhor atendimento.

Algumas limitações para o estudo trouxeram dificuldades em obter melhores resultados. Infelizmente, a correria do dia a dia, fez com que muitos dos usuários não tivessem tempo para responder a pesquisa presencialmente; já pelo método online, houve maior movimentação. Além disso, por não conseguir parceria com influenciadores ou até mesmo a empresa ou vereadores da cidade,

houve uma dificuldade em divulgar a pesquisa por meio das redes sociais. Outra limitação, é o acesso aos decretos e leis complementares sobre o contrato da empresa com a prefeitura; infelizmente, o contato para com a empresa também não foi muito promovido.

Um estudo mais aprofundado, seria elaborar uma triangulação sobre esses índices de satisfação: dessa vez, seria entre a população, a empresa Mobi, e a prefeitura de Governador Valadares, tentando demonstrar assim quais são as visões de cada um, apresentando não só problemas, mas também respondendo perguntas da população. Uma delas foi citada pelos usuários como um problema do transporte público, que é a falta de outra empresa na cidade ou quais são os fatores que justificam o valor da passagem.

## 6. REFERÊNCIAS

AMARAL, JOSÁRIA Ferraz et al. Iniciação às Ginásticas artísticas e rítmica em Governador Valadares: relato de experiência pedagógica em projeto de extensão. In: ANAIS DO VI SEMINÁRIO INTERNACIONAL DE GINÁSTICA ARTÍSTICA E RÍTMICA DE COMPETIÇÃO, 2023, Campinas. **Anais eletrônicos...** Campinas, Galoá. Disponível em: <https://proceedings.science/vi-sig/trabalhos/iniciacao-as-ginasticas-artistica-e-ritmica-em-governador-valadares-relato-de-ex-2?lang=pt-br>.

Acesso em: 22 set. 2023.

BALBIM, Renato Nunes. Mobilidade : uma abordagem sistêmica. Capítulo publicado em: Cidade e movimento : mobilidades e interações no desenvolvimento urbano / organizadores: Renato Balbim, Cleandro Krause, Clarisse Cunha Linke. – Ipea : ITDP, 2016., Brasília, p. 23-42, 1 jan. 2016. Acesso em: 15 set. 2023.

BANDEIRA, M. M.; DORNELLAS, L. C. G.; SOUTTO MAYOR, S. T.; MOCKDECE NEVES, C. Parque natural municipal de Governador Valadares, lazer e práticas corporais: Relato de caso em interface com a formação em educação física. *Cenas Educacionais*, [S. l.], v. 6, p. e17039, 2023. Disponível em: <https://itacarezinho.uneb.br/index.php/cenaseducacionais/article/view/17039>.

Acesso em: 21 set. 2023.

BOARETO, Renato. A mobilidade urbana sustentável. *Revista dos Transportes Públicos - ANTP*, [S. l.], ano 25, p. p.45-56, 1 jul. 2003. Disponível em: [http://files-server.antp.org.br/\\_5dotSystem/download/dcmDocument/2013/01/10/15FBD5EB-F6F4-4D95-B4C4-6AAD9C1D7881.pdf](http://files-server.antp.org.br/_5dotSystem/download/dcmDocument/2013/01/10/15FBD5EB-F6F4-4D95-B4C4-6AAD9C1D7881.pdf). Acesso em: 25 jul. 2024.

BRASIL. [Constituição (1988)]. Constituição da República Federativa do Brasil de 1988. Brasília, DF: Presidência da República, [2016]. Disponível em: [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/Constituicao/Constituicao.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/Constituicao/Constituicao.htm). Acesso em: 02 nov. 2023.

\_\_\_\_\_. Lei nº 12.587, de 3 de janeiro de 2012. Disponível em: [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2011-2014/2012/lei/l12587.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2011-2014/2012/lei/l12587.htm). Acesso em: 29 set. 2023.

CARVALHO, Carlos Henrique; VASCONCELLOS, Eduardo Alcântara de; GALINDO, Ernesto Pereira; PEREIRA, Rafael Henrique Moraes; LIMA NETO, Vicente Correia. A mobilidade urbana no Brasil: Infraestrutura Social e Urbana no Brasil subsídios para uma agenda de pesquisa e formulação de políticas públicas. Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada (Ipea), S, p. 1-35, 25 maio 2011. Disponível em: <http://repositorio.ipea.gov.br/handle/11058/3494>. Acesso em: 6 nov. 2023.

CARVALHO, Carlos Henrique Ribeiro de. Desafios da mobilidade urbana no Brasil. Instituto de pesquisa econômica aplicada - IPEA, Brasília, p. 1-30, 1 mar. 2016.

CERVO, Amado Luiz; BERVIAN, Pedro Alcino; SILVA, Roberto da. **Metodologia científica**. 6. ed. São Paulo, SP: Pearson, 2006. *E-book*. Disponível em: <https://plataforma.bvirtual.com.br>. Acesso em: 25 jul. 2024.

CONRADO LOPES, R.; DOS SANTOS, M. A.; SALMEN ESPINDOLA, H.; CAZAROTTO, J. L. Do Nordeste para Minas: : a reterritorialização de imigrantes cearenses em Governador Valadares-MG. *Desenvolvimento Socioeconômico em Debate*, [S. l.], v. 9, n. 1, p. 79–94, 2023. DOI: 10.18616/rdsd.v9i1.7840. Disponível em: <https://www.periodicos.unesc.net/ojs/index.php/RDSD/article/view/7840>. Acesso em: 21 set. 2023.

COSTA, Andréa. Camara entra com ação para diminuir prazo de concessão da valadarense. *In: Camara entra com ação para diminuir prazo de concessão da valadarense*. Governador Valadares MG, 20 dez. 2019. Disponível em: <https://oolhar.com.br/camara-entra-com-adin-para-diminuir-prazo-concessao-valadarense/> <https://www.valadares.mg.gov.br/detalhe-da-legislacao/info/lei-ordinaria-5747-2007/6618>. Acesso em: 24 maio 2024.

COSTA, Edmar campelo. *Epopéia de pioneiros: A história de Governador Valadares*. 2 edição . ed. aum. Governador Valadares MG: D&A publicidade, 2006. 514 p. v. 1.

COSTA, Elisa Maria. **PROTAGONISMO DAS MULHERES NA CONSTRUÇÃO E INTEGRAÇÃO DAS POLÍTICAS SOCIAIS DE EDUCAÇÃO E HABITAÇÃO EM GOVERNADOR VALADARES: autonomia, empoderamento e mobilidade social**. Tesis de maestría, Flacso Brasil., São Paulo, BRASIL, p. 178, 1 jan. 2023.

DE SÁ, Tiago Esteves Terra; JÚNIOR, Orivalde Soares da Silva; BANDEIRA, Renata Albengaria de Mello. Mobilidade urbana: uma análise sobre as políticas públicas de transporte da região metropolitana do Rio de Janeiro. *Revista Brasileira de Planejamento e Desenvolvimento*, Curitiba, v. v.11, n. 02, p. 458-475, 18 maio 2022. DOI 10.3895/rbpd.v11n2.13540. Disponível em: <https://periodicos.utfpr.edu.br/rbpd/article/view/13540>. Acesso em: 30 ago. 2023.

DIAS, Reinaldo; CASSAR, Maurício. **Fundamentos do marketing turístico**. 1. ed. São Paulo: Pearson, 2005. *E-book*. Disponível em: <https://plataforma.bvirtual.com.br>. Acesso em: 30 ago. 2023

ESPINDOLA , Haruf Salmen. "A história de uma formação sócio-econômica urbana: Governador Valadares. *Dimensões* n. 6, [S. l.], p. 1-30, 1 dez. 1998.

FEIJÓ, Amanda Monteiro; VICENTE, Ernesto Fernando Rodrigues; PETRI, Sérgio Murilo. O USO DAS ESCALAS LIKERT NAS PESQUISAS DE CONTABILIDADE. *RGO - Revista de gestão organizacional*, Chapecó, ano 2020, v. v.13, n. n.1, p. p.27-41, 30 mar. 2020.

GENOVEZ, Patrícia Falco; TEIXEIRA, Cristiane Caldas Diniz; BRAGA, Tiago Farias. Relação entre História e Memórias: Narrativas da Formação Histórica e Territorial do Centro de Governador Valadares (MG) - *Revista Brasileira de Educação e Cultura – ISSN 2237-3098*, jan-jun 2019, p. 39-67, acesso em 15 set. 2023.

GIL, Antônio Carlos. Métodos e Técnicas de Pesquisa Social. 5.ed. São Paulo: Atlas, 1999.

GONSALVES, Elisa Pereira. Iniciação à pesquisa científica. 2.ed. Campinas, SP. Editora Alínea, 2001.

GOTTEMS, Leila Bernarda Donato; PIRES, Maria Raquel Gomes Maia; CALMON, Paulo Carlos Du Pin et al. O modelo dos múltiplos fluxos de kingdon na análise de políticas de saúde: aplicabilidades, contribuições e limites. Saúde Soc, vol. 22, n. 2, pp. 511-520. 2013

JUNIOR, Renato Camara Victorio de Almeida. ESTUDO SOBRE O GRAU DE SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS DO SERVIÇO DE TRANSPORTE COLETIVO PRESTADO PELA EMPRESA VIAÇÃO CIDADE CORUMBÁ AO MUNICÍPIO DE CORUMBÁ. Cpan UFMS, Mato Grosso do Sul, p. 1-35, 1 set. 2018. Disponível em: <https://cpan.ufms.br/files/2018/09/RELATORIO.pdf>. Acesso em: 18 mar. 2024.

MALHOTRA, Naresh K. **Pesquisa de marketing: uma orientação aplicada**. Porto Alegre: Grupo A, 2019. *E-book*. ISBN 9788582605103. Disponível em: <https://integrada.minhabiblioteca.com.br/#/books/9788582605103/>. Acesso em: 25 jul. 2024.

MARCONI, Marina de A.; LAKATOS, Eva M. Metodologia Científica. Grupo GEN, 2022. *E-book*. ISBN 9786559770670. Disponível em: <https://integrada.minhabiblioteca.com.br/#/books/9786559770670/>. Acesso em: 28 set. 2023.

MASSUCHETO, Jaqueline. Tecnologias aplicadas à mobilidade urbana. 1. ed. Curitiba: Intersaberes, 2022. *e-book*. disponível em: <https://plataforma.bvirtual.com.br>. Acesso em: 09 set. 2023.

MORAIS, A. C. M., & Santos, E. M. (2020). Avaliação das estruturas organizacionais dos organismos gestores da mobilidade diante da Política Nacional de Mobilidade Urbana. *urbe. Revista Brasileira de Gestão Urbana*, 12, e20190232. <https://doi.org/10.1590/2175-3369.012.e20190232>. Acesso em 08 set.2023.

NOGUEIRA, Daniel R.; LEAL, Edvalda A.; NOVA, Silvia Pereira de Castro C.; et al. **Trabalho de conclusão de curso (TCC): uma abordagem leve, divertida e prática**. [Digite o Local da Editora]: SRV Editora LTDA, 2020. *E-book*. ISBN 9788571440708. Disponível em: <https://integrada.minhabiblioteca.com.br/#/books/9788571440708/>. Acesso em: 04 jun. 2024.

PROCOPIUCK, Mario. Políticas públicas e fundamentos da administração pública: análise e avaliação, governança e redes de políticas, administração judiciária. São Paulo: Atlas, 2013. 383 p. ISBN 9788522475599.

REIS, Sandra Maria de Sant'Anna. Apresentação dos problemas encontrados no transporte público pelos visitantes do Maracanã: Estudo de caso. Escola de Administração Judiciária. Rio de Janeiro; 2014. Disponível em: [http://www.tjrj.jus.br/documents/5736540/6655478/TCC\\_SANDRAMARIADESANT](http://www.tjrj.jus.br/documents/5736540/6655478/TCC_SANDRAMARIADESANT)

\_A NNAREIS.pdf. Acesso em: 12 set. 2023

NEVES, João Pedro Dias; SILVA, Aline Oliveira da; Análise do transporte público do bairro cidade Aracy do município de São Carlos - SP, 2023. Trabalho de Conclusão de Curso (Curso técnico em Logística) - Etec Paulino Botelho, São Carlos, 2023. Disponível em: <https://ric.cps.sp.gov.br/handle/123456789/14794>. Acesso em: 07 mar. 2024.

OLIVEIRA, Luciel Henrique de. Exemplo de cálculo de Ranking Médio para Likert. Notas de Aula. Metodologia Científica e Técnicas de Pesquisa em Administração. Mestrado em Adm. e Desenvolvimento Organizacional. PPGA CNEC/FACECA: Varginha, 2005.

SECCHI, Leonardo; COELHO, Fernando de S.; PIRES, Valdemir. **Políticas Públicas: Conceitos, Casos Práticos, Questões de Concursos**. São Paulo: Cengage Learning Brasil, 2019. *E-book*. ISBN 9788522128976. Disponível em: <https://integrada.minhabiblioteca.com.br/#/books/9788522128976/>. Acesso em: 25 jul. 2024.

SILVA, Daniel Quintino de Jesus; ALVES, Marcelo Mendonça; HECK, Paula Rezende; SILVA, Marcelo Alves. As Carências no Cenário do Transporte Público nas Perspectivas dos Usuários na Cidade de Manaus. UFAM Business review, Manaus - AM, ano Art. 4, v. 1, n. 2, p. 67-88, 1 jul. 2019.

SILVA, Edna Lúcia da.; MENEZES, Estera Muszkat. Metodologia da pesquisa e elaboração de dissertação. 4.ed. Florianópolis: UFSC/PPGEP/LED, 2005.

SOUZA, C.. Políticas públicas: uma revisão da literatura. Sociologias, n. 16, p. 20-45, jul. 2006.

TRIOLA, Mario F. **Introdução à Estatística, 12ª edição**. Grupo GEN, 2017. *E-book*. ISBN 9788521634256. Disponível em: <https://integrada.minhabiblioteca.com.br/#/books/9788521634256/>. Acesso em: 15 abr. 2024.

VASCONCELLOS, Eduardo A. Transporte urbano nos países em desenvolvimento: reflexões e propostas. 3 edição. ed. São Paulo: Annablume, 2000. 284 p. ISBN 85-7419-159-0. Acesso em: 25 jul.2024

WALLIMAN, Nicholas. Métodos de Pesquisa. [Digite o Local da Editora]: Editora Saraiva, 2015. *E-book*. ISBN 9788502629857. Disponível em: <https://integrada.minhabiblioteca.com.br/#/books/9788502629857/>. Acesso em: 29 set. 2023.

## APÊNDICE A - Questionário coleta de dados

### Transporte público urbano: Análise da prestação de serviço na cidade de Governador Valadares - MG

Prezado (a) participante,

O questionário a seguir irá tratar sobre assuntos referente ao transporte público coletivo na cidade de Governador Valadares, realizado pela empresa MOBI.

Agradecemos desde já a sua participação!

- Gênero?
- Idade?
- Estado civil:
- Renda?
- Escolaridade?
- Para qual deslocamento você utiliza o transporte público?
- Qual linha de ônibus você utiliza? (as principais)

#### SATISFAÇÃO COM SERVIÇO PRESTADO:

Considerando o transporte coletivo por ônibus prestado pela MOBI GV, como avalia sua satisfação com relação à disponibilidade de serviços do ônibus.

Assinale uma nota entre 1 a 5, onde:

1 - Totalmente insatisfeito; 2- Insatisfeito; 3-Indiferente; 4- Satisfeito; 5- Totalmente satisfeito;

- Frequência dos ônibus em dias de semana, nos horário e locais em que necessita.

( ) 1; ( ) 2; ( ) 3; ( ) 4; ( ) 5;

- Frequência dos ônibus nos finais de semana.

( ) 1; ( ) 2; ( ) 3; ( ) 4; ( ) 5;

Considerando o transporte coletivo por ônibus prestado pela MOBI GV, como avalia sua satisfação com relação a agilidade:

- Tempo de caminhada para acesso aos pontos de parada de ônibus.

( ) 1; ( ) 2; ( ) 3; ( ) 4; ( ) 5;

- Tempo de espera por ônibus. ( ) 1; ( ) 2; ( ) 3; ( ) 4; ( ) 5;
- Tempo de viagem do ônibus até o destino. ( ) 1; ( ) 2; ( ) 3; ( ) 4; ( ) 5;
- Facilidade de fazer conexões entre linhas por meio do bilhete único para chegar ao destino. ( ) 1; ( ) 2; ( ) 3; ( ) 4; ( ) 5;
- Saída dos ônibus no horário programado dos pontos de ônibus.
- ( ) 1; ( ) 2; ( ) 3; ( ) 4; ( ) 5;
- Confiabilidade quanto a chegada no horário previsto.
- ( ) 1; ( ) 2; ( ) 3; ( ) 4; ( ) 5;



Considerando o transporte coletivo por ônibus prestado pela MOBI GV, como avalia sua satisfação com relação às condições dos pontos de ônibus e dos ônibus:

- Proteção contra a exposição ao sol e chuva nos pontos de ônibus.  
( ) 1; ( ) 2; ( ) 3; ( ) 4; ( ) 5;
- Iluminação pública nos pontos de ônibus. ( ) 1; ( ) 2; ( ) 3; ( ) 4; ( ) 5;
- Limpeza nos pontos de ônibus. ( ) 1; ( ) 2; ( ) 3; ( ) 4; ( ) 5;
- Limpeza dos ônibus. ( ) 1; ( ) 2; ( ) 3; ( ) 4; ( ) 5;
- Ventilação e temperatura no interior dos ônibus. ( ) 1; ( ) 2; ( ) 3; ( ) 4; ( ) 5;
- Estado de conservação dos ônibus. ( ) 1; ( ) 2; ( ) 3; ( ) 4; ( ) 5;
- Quantidade de passageiros nos ônibus (lotação).  
( ) 1; ( ) 2; ( ) 3; ( ) 4; ( ) 5;

Considerando o transporte coletivo por ônibus prestado pela MOBI GV, como avalia sua satisfação com relação a segurança pública:

- Sensação de segurança contra roubos, furtos e agressões no caminho para os pontos de ônibus (ou nos pontos de ônibus). ( ) 1; ( ) 2; ( ) 3; ( ) 4; ( ) 5;
- Sensação de segurança dentro dos ônibus contra roubos, furtos e agressões;  
( ) 1; ( ) 2; ( ) 3; ( ) 4; ( ) 5;
- Sensação de segurança contra assédio físico e moral no interior dos ônibus.  
( ) 1; ( ) 2; ( ) 3; ( ) 4; ( ) 5;

1. Normalmente, você considera os motoristas e os colaboradores dos veículos cordiais, atenciosos e educados?

( ) Sim; ( ) Não; ( ) Às vezes; ( ) Não sei responder;

2. Em relação ao valor cobrado pela viagem, R\$ 4,90 (dinheiro), como você classifica?

( ) Valor acessível; ( ) Valor alto; ( ) Indiferente; ( ) Valor um pouco alto;

• Na sua opinião, existe problemas relacionados ao transporte público em Governador Valadares?

---

• Qual problema no transporte público você considera mais importante?

---

• E os fatores positivos?

---



---