

# Transporte Público e Acessibilidade: um estudo comparativo da qualidade percebida e esperada por usuários com deficiências em João Pessoa

Rayane Fernandes Mano (PPGA/UFPB-PB/Brasil) - rayanefernandes\_@hotmail.com

• Cidade Universitária - João Pessoa-PB, 58051-900, fone: (83) 3216-7454

Fabiana Gama de Medeiros (PPGA/UFPB-PB/Brasil) - admfabianagama@gmail.com

Ionara Saraí Ferreira Nóbrega Diniz (PPGA/UFPB-PB/Brasil) - ioiosarai@hotmail.com

Nelsio Rodrigues Abreu (PPGA/UFPB-PB/Brasil) - nelsio@gmail.com

**RESUMO** A qualidade nos serviços pode ser considerada uma vantagem competitiva e um diferencial estratégico para quem dela faz uso. Para proporcionar um serviço de qualidade, as organizações devem considerar a percepção do consumidor, a qual é influenciada por suas expectativas que, por sua vez, é consequência da comunicação, de suas necessidades pessoais e experiências passadas. Aplicando o método SERVQUAL, objetivou-se analisar e comparar as expectativas e a qualidade percebida pelos usuários de transporte público coletivo na cidade de João Pessoa, e especificamente, se os usuários possuem alguma deficiência. A metodologia utiliza o enfoque quantitativo, com uma amostra não probabilística, definida por conveniência, contando com 32 entrevistados. A pesquisa foi realizada na FUNAD de João Pessoa – PB, que proporciona a defesa e garantia dos direitos constitucionais da pessoa com deficiência assegurando-lhes o exercício da sua cidadania, inclusive no que se refere aos transportes públicos. A partir dos resultados obtidos, verificou-se que as empresas de transporte público em João Pessoa, apresentam resultados bem abaixo das expectativas dos usuários de transporte público com deficiência.

**Palavras-chave** Transporte público. Qualidade. Acessibilidade.

**ABSTRACT** Service quality can be considered a competitive advantage and a strategic differentiator for those who use it. In order to provide a quality service, organizations must take into account the consumer's perception, which is influenced by their expectations and in turn is the result of communication, personal needs and past experiences. Based on the SERVQUAL method, this paper aimed to analyze and compare the expectations and perceived quality of João Pessoa's public transportation system by users with disabilities. The methodology uses a quantitative approach with a non-probabilistic convenience sampling, with 32 respondents. The research took place at a local foundation for people with disabilities at João Pessoa – PB (FUNAD), which promotes the defense and the guarantee of constitutional rights for those with disabilities by ensuring their citizenship, including that relative to public transportation. Results showed that public transportation companies, in João Pessoa, are rated below the expectations of those users with disabilities.

**Keywords** Public Transportation. Quality. Accessibility.

## 1. INTRODUÇÃO

As pessoas com deficiências são aquelas que apresentam limitações, perdas ou redução de sua estrutura ou função anatômica, fisiológica, psicológica ou mental que podem dificultar a execução de algumas atividades pelo indivíduo, causando prejuízo no que se refere à interação entre o indivíduo e o ambiente (OMS, 2011). Esse fato gera a necessidade de adaptações, meios ou recursos para que essas pessoas possam receber o acesso necessário ao seu bem-estar e ao desempenho de qualquer atividade no âmbito social. Considerando que as pessoas com deficiências encontram-se nas faixas inferiores de mobilidade, um dos equipamentos urbanos que necessitam de adaptação, para uma melhor mobilidade urbana, são os sistemas de transportes coletivos, dado que estes auxiliam e promovem o deslocamento intramunicipal desses indivíduos.

Dados do IBGE (2010) revelam que na cidade de João Pessoa cerca de 26% da população, o que representa 90 mil pessoas, possui algum tipo de deficiência, e isto é proporcional ao número de habitantes. João Pessoa é a terceira capital do país com maior número de pessoas com algum tipo de deficiência. Assim, é imprescindível proporcionar a essas pessoas o direito a acessibilidade e uma boa qualidade nos serviços nos transportes públicos. Esse tipo de transporte deve, assim, adequar-se às necessidades dos portadores de deficiência para atendê-los com eficiência e plenitude, a fim de que possam circular nas ruas, nas escolas, nos locais de trabalho e lazer.

Estudos recentes têm abordado a relevância da acessibilidade nos mais diversos âmbitos da sociedade, especialmente no que diz respeito às áreas de educação, saúde, lazer, inserção no mercado de trabalho (SANSIVIERO; DIAS, 2005; PAGLIUCA *et al.*, 2007; FREITAS; MARQUES, 2010; FREITAS *et al.*, 2010; FARIA *et al.*, 2011; SILVA, 2011; ABREU; MORAIS, 2012; SANTOS, 2012; FREITAS; TETTE, 2012; FARIA; MOTTA, 2012) e até mesmo à ambientes virtuais (TORRES, *et al.*, 2002). Contudo, percebem-se lacunas no que diz respeito à investigação da acessibilidade inerente nos transportes públicos nas cidades brasileiras. É essa acessibilidade que tornará possível a inserção plena das pessoas com deficiência na cidadania no que tange a possibilidade de ir e vir, de deslocar-se para o emprego, ou na busca de entretenimento fora de seu bairro. É indispensável promovê-las com autonomia e segurança, melhorando, conseqüentemente, a qualidade dos serviços para garantir aos usuários o exercício de uma real cidadania (BRASIL, 2004).

Frente ao exposto, o presente trabalho busca responder ao questionamento: Qual a distância entre as expectativas e a qualidade percebida pelos usuários com deficiência(s) nos transportes públicos coletivos da cidade de João Pessoa? Nesse sentido, objetivo proposto por essa pesquisa é realizar uma análise comparativa entre as expectativas e a qualidade percebida pelos usuários com deficiência(s) nos transportes públicos coletivos da cidade de João Pessoa. A temática em pauta se impõe pelo fato de que o estado da Paraíba, conforme citado anteriormente, possui o maior percentual de pessoas com deficiência no Brasil, assim sendo, a sociedade paraibana não pode negligenciar suas necessidades de acesso às atividades da vida social. Parece também justificável propor um estudo que possa contribuir para a melhoria do acesso das pessoas com deficiência aos transportes públicos.

Para responder a este questionamento, foi utilizado o método proposto por Parasuraman *et al.* (1985), através da Escala SERVQUAL, que mensura a lacuna existente entre expectativas dos clientes e suas percepções efetivas do serviço prestado. As variáveis analisadas nesse método são a tangibilidade, confiabilidade, atendimento, segurança e empatia dos serviços. A pesquisa foi realizada na FUNAD - Fundação Centro Integrado de Apoio à Pessoa com Deficiência/João Pessoa-PB, e conta com uma amostra não probabilística de 32 respondentes. Os resultados da pesquisa podem contribuir para o aprimoramento da mobilidade urbana e conseqüente melhoria na qualidade de vida das pessoas com deficiência.

O estudo está estruturado da seguinte forma: inicialmente, é apresentado o referencial teórico, que trata da qualidade nos serviços, bem como da questão das pessoas com deficiências e transportes públicos, além de trazer o modelo teórico utilizado no estudo. Na seqüência, a análise dos dados e resultados da pesquisa, e por fim, apresenta-se as considerações que encerram o estudo.

## 2. REFERENCIAL TEÓRICO

### 2.1. Qualidade em Serviços

Os serviços possuem aspectos diferentes de produtos físicos, assim como gerir um serviço possui características distintas de gerir uma indústria de bens manufaturados. Gerir um serviço é gerenciar uma interface, ou seja, o local de interação entre o usuário ou o cliente de um sistema de produção. Nesta interface, o usuário está fisicamente presente e a produção e o consumo ocorrem simultaneamente. Esta simultaneidade coloca de imediato o consumidor dentro do processo de produção (PATRÍCIO *et al.*, 2008).

Além das pesquisas sobre conceitos e gerenciamento de serviços, foi desenvolvido na área uma adaptação dos 4P's, da abordagem tradicional do marketing, que leva em conta aspectos específicos do setor de serviços, Zeithaml e Bitner (2003) demonstram três fatores (interação entre clientes, clientes como parte do processo e indicadores tangíveis) que foram transformados em três novos elementos do composto de marketing, além de Produto, Preço, Praça e Promoção, que se denominam Pessoas, Processo e Evidência Física, respectivamente.

De acordo com Zeithaml e Bitner (2003, p. 41), o item “Pessoas” diz respeito a: “todos os agentes humanos que desempenham um papel no processo de execução de um serviço e, nesse sentido, influenciam as percepções do comprador”. As autoras afirmam que entre as preocupações referentes ao elemento “Pessoas” estão: as habilidades (mental, física e emocional) dos que lidam diretamente com os clientes; bem como o conhecimento dos clientes e mercado-alvo; e das situações em que os clientes influenciam na execução do serviço.

Já o “Processo” trata dos “procedimentos, mecanismos e o roteiro efetivo de atividades através das quais o serviço é executado – os sistemas de execução e de operação dos serviços” Zeithaml e Bitner (2003, p.42). As autoras explicam que nos serviços, por conta da participação dos clientes no processo, este item passa a ser uma preocupação relevante, posto que a satisfação do cliente dependa, entre outros fatores, de como o mesmo é executado, transformando o processo num item fundamental do marketing de serviços.

A intangibilidade característica dos serviços traz como preocupação de marketing a “tangibilização” (ou ‘evidência física’) dos serviços, ou seja, a tentativa de torná-los mais palpáveis às expectativas do cliente. Neste sentido o “ambiente no qual o serviço é executado e onde a empresa interage com o cliente, assim como qualquer componente tangível que facilite o desempenho ou a comunicação do serviço” (ZEITHAML; BITNER, 2003, p. 42), podem dar pistas sobre a qualidade dos serviços.

Para diferenciar o produto e aumentar a fidelidade do cliente, Lovelock e Wright (2006) afirmam que a qualidade no serviço é essencial. Parasuraman *et al.* (1985) consideram também que foi após a preocupação em melhorar a qualidade em serviços que o estudo sobre a qualidade surgiu.

Gronroos (2003) parte do princípio que a qualidade em serviços deve estar baseada de acordo com a demanda do seu público-alvo e que a forma mais adequada para gestão da qualidade do serviço é justamente considerar a percepção do cliente. Semelhantemente, Motta e Lima (2007), afirmam que a qualidade da prestação dos serviços está diretamente relacionada ao conhecimento sobre o cliente, visto que quanto maior a precisão deste conhecimento, maior serão as possibilidades de estruturar soluções que propiciam criação de valor de forma sustentada para o cliente. A qualidade de serviço é imposta como um fator essencial para a decisão de compra devido ao aumento da concorrência, o preço igual e consumidores bem informados.

Mediante os conceitos sobre qualidade em serviços apresentados, percebe-se que os autores geralmente usam como medição da qualidade em serviços a perspectiva do cliente, ressaltando a importância desses para as medidas organizacionais relacionadas à qualidade.

Parasuraman *et al.* (1985) conduziram um estudo exploratório com o intuito de investigar o conceito e as associações feitas à qualidade de serviço. A partir deste estudo, os autores identificaram dois pontos centrais na qualidade em serviços: a) os elementos determinantes da qualidade de serviço, denominadas dimensões da qualidade nos serviços; e b) as lacunas (ou *gaps*) existentes pela falta de qualidade do serviço.

As dimensões da qualidade em serviços, segundo Parasuraman *et al.* (1985), são aspectos que indicam o que os clientes avaliam em serviços. Para os autores são cinco as principais dimensões da qualidade: Elementos Tangíveis, Confiabilidade, Responsividade (ou prestatividade), Segurança, Empatia.

## 2.2. Pessoas com Deficiência e Transportes Públicos

As identidades grupais são um aspecto inevitável na vida social. O que determina a um grupo o status de minoria são as atribuições a algumas qualidades inerentes ao grupo, como sendo a razão e também a racionalização de um tratamento desigual. As identidades grupais são, assim, efeitos de processos políticos e sociais, no qual o senso de identificação surge com a redução de um indivíduo a uma categoria e, como objeto de discriminação, alguém é transformado em um estereótipo (SCOTT, 2005).

Um desses grupos minoritários que comporta um elevado número de pessoas da sociedade brasileira é o de pessoas com necessidades especiais, que são aquelas que apresentam limitações, perdas ou redução de sua estrutura ou função anatômica, fisiológica, psicológica ou mental. Segundo a terminologia usada pela Organização Mundial de Saúde (OMS, 2011), a deficiência pode ser entendida como uma manifestação corporal ou como a perda de uma estrutura ou função do corpo, seja ela física, psicológica ou sensorial, em caráter permanente, que dificulta à execução de uma atividade pelo indivíduo. Esta condição pode causar prejuízo à condição social, no que se refere à interação entre o indivíduo e o ambiente (SCHIRMER *et al.*, 2007).

São consideradas pessoas com deficiência aquelas que possuem alguma deficiência física (alteração completa ou parcial de um ou mais segmentos do corpo humano, acarretando o comprometimento da função física, apresentando-se sob a forma de paraplegia, paraparesia, monoplegia, monoparesia, tetraplegia, tetraparesia, triplegia, triparesia, amputação ou ausência de membro, paralisia cerebral, nanismo, membros com deformidade congênita ou adquirida), deficiência auditiva (perda bilateral, parcial ou total, de capacidade auditiva), deficiência visual (cegueira ou baixa visão), deficiência mental (funcionamento intelectual significativamente inferior à média, com manifestação antes dos dezoito anos e limitações associadas a duas ou mais áreas de habilidades adaptativas, tais como a comunicação, cuidado pessoal, habilidades sociais, habilidades acadêmicas e trabalho) e deficiência múltipla (associação de duas ou mais deficiências) (BRASIL, 2007).

Traçando um comparativo com o último Censo Demográfico realizado no Brasil, no ano 2000, observa-se que houve um expressivo crescimento no número de pessoas que declarou algum tipo de deficiência ou incapacidade. Naquela ocasião, 14,5% da população total afirmou possuir algum tipo de deficiência ou incapacidade, enquanto em 2010, o Censo Demográfico aponta que 1.045.962 (27,8%) paraibanos possuem algum tipo de deficiência. O aumento registrado foi de 13,3% no número de pessoas com necessidades especiais, nos últimos dez anos (IBGE, 2010).

Em João Pessoa, a proporção de pessoas que disseram ter algum tipo de deficiência foi de 26%, cerca de 90 mil pessoas e é, proporcionalmente ao seu número de habitantes, a terceira capital do país com maior número de pessoas com algum tipo de deficiência. O tipo de deficiência que mais incidiu sobre a população foi a deficiência visual, com 823 mil pessoas, o que equivale a 21,8% da população paraibana, que declararam ter dificuldade para enxergar. A deficiência motora foi o segundo tipo mais frequente sobre a população, contando com 320.805 pessoas (8,5% da população paraibana). O percentual da população com deficiência auditiva foi de 6,1%, ou seja, 230.140 pessoas, e 62 mil paraibanos tinham deficiência mental/intelectual (IBGE, 2010).

Muitas das atividades consideradas fáceis e rotineiras para os que não possuem deficiência física, tornam-se penosas e de difícil execução para as pessoas as possuem, o que pode causar uma redução acentuada da capacidade de integração social. Devido à isso, as pessoas com deficiências necessitam de equipamentos, adaptações, meios ou recursos especiais para que a pessoa possa receber o acesso necessário ao seu bem-estar pessoal e ao desempenho de qualquer atividade. Salienta-se assim que, se o indivíduo possui uma deficiência, não significa que ele seja incapaz, conquanto que o meio lhe possibilite esse acesso (BRASIL, 2004).

A fim de promover essa inserção, é necessária a ação conjunta do Estado e da sociedade civil para assegurar à pessoa com deficiência os seus direitos básicos, no que diz respeito aos serviços e recursos que venham a garantir às pessoas com deficiência sua participação na sociedade. Um desses direitos, assegurados a todos os cidadãos, é o direito de locomoção e o direito de acessibilidade, que pode ser concretizado ao proporcionar aos cidadãos a capacidade de deslocamento e locomoção no meio urbano, por entre as cidades e bairros brasileiros (BRASIL, 2004; BRASIL, 2007).

Segundo a lei nº 10.098, a acessibilidade define-se como a possibilidade e condição de alcance para utilização, com segurança e autonomia, dos espaços, mobiliários e equipamentos urbanos, das edificações, dos transportes e dos sistemas e meios de comunicação, por pessoas com deficiência física ou com mobilidade reduzida. A acessibilidade pode ser também entendida, segundo Laufer *et al.* (2003, p. 3), como a capacidade de todo e qualquer indivíduo, independente de suas habilidades, para usufruir as oportunidades e necessidades que o cotidiano oferece ou cobra no desenvolvimento natural da vida nas cidades.

A primeira definição da acessibilidade utilizada no planejamento de transporte é dada por Hansen (1959 *apud* SALES FILHO, 1996) que a definiu como uma medida da distribuição espacial das atividades em relação a um ponto, ajustadas à habilidade e desejo das pessoas ou firmas em superar a separação espacial. Ao conferir à população urbana a capacidade de deslocamento dentro dos bairros e município, o sistema de transportes coletivos assumem enorme relevância social, e por isso devem também adequar-se às necessidades aos portadores de deficiência, promovendo a acessibilidade necessária para atendê-los com eficiência e plenitude, a fim de que possam circular nas ruas, nas escolas, nos locais de trabalho e lazer (BRASIL, 2007).

Assim, a acessibilidade compreende um termo associado e complementar à visão de mobilidade, vinculado à necessidade de se chegar ao destino desejado, que abrange a análise da conexão entre o sistema de circulação (vias e veículos) e a estrutura urbana. Desse modo, fica clara a necessidade de adaptações, equipamentos, meios e recursos especiais para a inserção e das pessoas com necessidades especiais aos transportes públicos. A nível estrutural, é necessária a adaptação dos ônibus, através de cadeiras anatômicas, elevadores para cadeirantes, rampas que facilitem o acesso dos portadores de necessidades especiais às paradas de ônibus, entre outras medidas (BRASIL, 2004).

Com o objetivo de estimular os governos municipais e estaduais a cumprirem um conjunto de políticas de transporte e circulação, a Secretaria Nacional de Transporte e da Mobilidade Urbana (SEMOB), em 2004, desenvolveu o conceito de Mobilidade Urbana Sustentável, que visa proporcionar o acesso amplo e democrático ao espaço urbano, através da priorização dos modos de transporte coletivo e não motorizados de forma socialmente inclusiva, privilegiando as que possuem restrição de mobilidade.

Na cidade de João Pessoa, algumas medidas têm sido tomadas pela Superintendência de Transportes e Trânsito (STTrans) para garantir a acessibilidade das pessoas com necessidades especiais nos transportes coletivos. Dentre as iniciativas, destacam-se as informações em Braille nas paradas e dentro dos ônibus e a incorporação de veículos adaptados à frota de transporte urbano, chamados de ‘ônibus eficientes’.

Contudo, verifica-se que muitas pessoas com deficiência ainda necessitam da ajuda de algum parente ou amigo para sua locomoção. A realidade dos transportes urbanos as excluem e impedem de exercer sua locomoção liberdade e autonomia. Para Sasaki (2003), é necessária a adequação dos sistemas sociais gerais para que sejam eliminados os fatores ambientais, culturais e sociais que mantinham essas pessoas afastadas e excluídas, a fim de proporcionar-lhes a efetiva inserção na sociedade e a facilidade de execução de suas tarefas.

## 2.3. O Modelo Teórico

O modelo a ser utilizado para formular o pressuposto conceitual desse trabalho é o de Parasuraman *et al.* (1985). Os autores descrevem a qualidade como a diferença entre o serviço esperado pelos clientes e o serviço percebido. A fim de mensurar essa lacuna existente entre expectativas dos clientes e suas percepções efetivas do serviço prestado, é utilizada a Escala SERVQUAL, que se baseia nas cinco dimensões dos serviços: tangibilidade, confiabilidade, atendimento, segurança e empatia.

O serviço esperado estará em função das recomendações recebidas de outras pessoas, necessidades pessoais, experiências anteriores e da comunicação proporcionada pela empresa. O serviço percebido segue um processo: em primeiro lugar se percebe, por parte da direção, as expectativas dos clientes pertencentes ao segmento escolhido, e a partir daí se formulam normas, em seguida, vem a prestação do serviço seguindo ditas normas e paralelamente se realiza a comunicação externa com os clientes.

Esses autores desenvolveram o modelo de análise de lacunas para ajudar as empresas a compreender como se pode melhorar a qualidade. Esse modelo se baseia em uma série de lacunas ou *gaps* que se produzem entre as expectativas por parte dos consumidores e a compreensão e entrega do serviço por parte das empresas. Segundo Consoli e Martinelli (2001), este modelo é composto por cinco *gaps*: os *gaps* 1, 2, 3 e 4 representam as causas relacionadas ao prestador de serviços e o *gap* 5 representa o cliente (Figura 1).

As lacunas são explicadas baseadas na descrição de Figueiredo Neto *et al.* (2006):

LACUNA 1: *Gap* entre as expectativas do cliente e a percepção da direção.

LACUNA 2: *Gap* entre a percepção da direção e as especificações de qualidade do serviço.

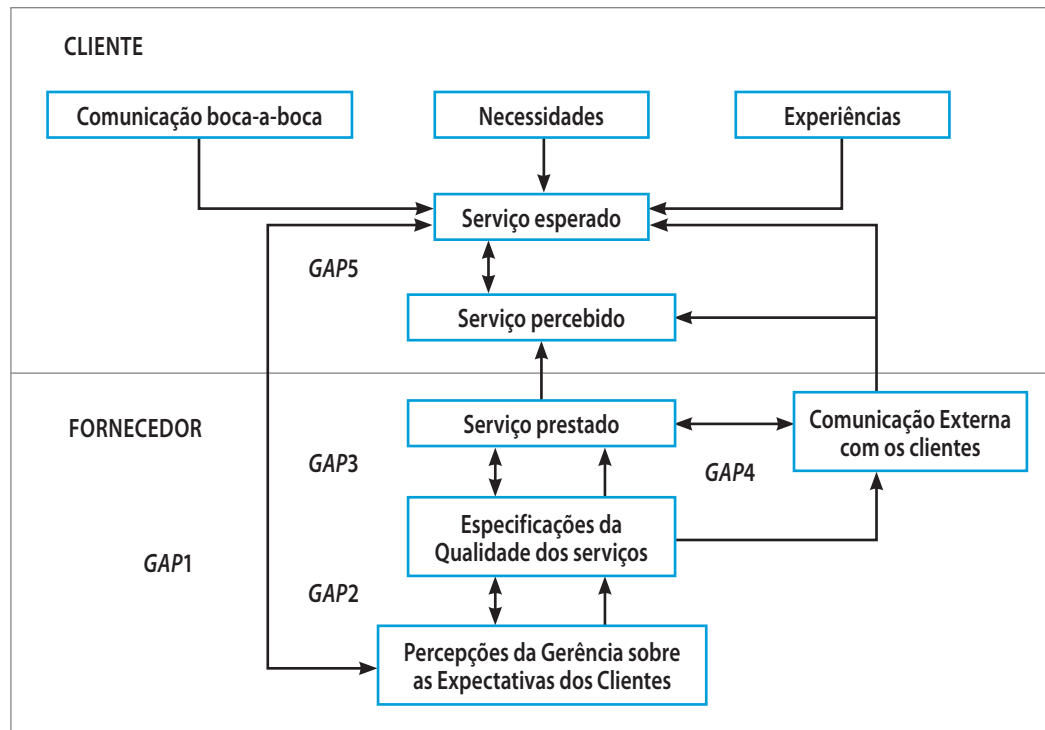
LACUNA 3: *Gap* entre as especificações de qualidade do serviço e a prestação real do mesmo.

LACUNA 4: *Gap* entre a entrega do serviço e as comunicações externas.

LACUNA 5: *Gap* entre a percepção do serviço prestado e o serviço esperado. Esta última lacuna existe em função das demais, ou seja, a qualidade do serviço depende da natureza dos outros *gaps*.



Figura 1 – Modelo conceitual de qualidade nos serviços.



Fonte: Parasuraman, Berry e Zeithaml (1985).

O instrumento inicialmente proposto por Parasuraman *et al.* (1988) para medir a qualidade em serviços é chamado SERVQUAL. É um instrumento de escalas múltiplas, com um alto nível de confiabilidade e validade, que as empresas podem utilizar para compreender melhor as expectativas e percepções que os clientes têm a respeito de um serviço. A Escala SERVQUAL foi produzida seguindo os procedimentos recomendados para o desenvolvimento válido e confiável de medidas de construtos de marketing e tem sido adotada para medir a qualidade nos serviços numa série de fatores (ASUBONTENG *et al.*, 1996).

Esta ferramenta busca verificar a extensão das expectativas e percepções dos clientes com relação aos serviços prestados. A percepção pode possuir uma dimensão inferior ou superior, mostrada através dos modelos dos *gaps*, entre o esperado e o recebido pelo cliente.

O modelo SERVQUAL foi aplicado através de um questionário que, de acordo com Figueiredo Neto *et al.* (2006), corresponde a uma escala tipo *Likert* sendo necessário que cada respondente indique seu grau de concordância ou discordância em uma série de afirmações sobre o objeto de estudo, numa escala que varia de 1 (um) até 7 (sete).

Este questionário é formado por duas seções, cada uma contendo 22 questões, onde a primeira enfoca as expectativas dos clientes e a segunda enfoca as percepções sobre determinado serviço. Além disso, também contém uma seção que é utilizada para quantificar as avaliações dos clientes a respeito da importância relativa dos cinco critérios.

Para avaliar a qualidade de um serviço com o SERVQUAL, é necessário calcular a diferença que existe entre as pontuações que os clientes atribuem aos distintos pares de afirmações (expectativas-percepções). Assim, a pontuação do GAP é obtida pela diferença resultante entre o desempenho do serviço e a expectativa do cliente com relação ao serviço recebido (PRASS; SANT'ANNA; GODOY, 2010). Dada a equação da Pontuação SERVQUAL, subtrai-se a pontuação das percepções pelas pontuações das expectativas, para cada par de afirmações e para cada cliente, calcula-se conforme Equação 1.

$$\text{Pontuação SERVQUAL} = \text{Pontuação das percepções} - \text{Pontuação das expectativas}$$

Dessa forma, pode-se determinar a satisfação do cliente e o que influencia na sua percepção sobre o serviço que está sendo prestado (ELEUTÉRIO; SOUZA, 2002).

Algumas aplicações do SERVQUAL:

- a) Para comparar as expectativas e as percepções dos clientes ao longo do tempo;
- b) Para comparar as pontuações SERVQUAL de uma empresa com as pontuações dos seus competidores;
- c) Para examinar segmentos de clientes que possuem diferentes percepções sobre a qualidade;
- d) Para avaliar as percepções dos clientes internos sobre a qualidade.

### 3. MATERIAIS E MÉTODOS

A presente pesquisa, quanto à natureza dos dados, utiliza o enfoque quantitativo, pois utiliza medição numérica e na análise estatística para estabelecer (com exatidão) padrões de comportamento. Quanto aos objetivos, caracterizou-se por uma pesquisa exploratória, já que busca especificar as propriedades e características importantes de um grupo (DANKHE, 1986), medindo e avaliando vários aspectos, dimensões ou componentes do fenômeno, ou fenômenos sob investigação.

A coleta de dados foi realizada em Julho de 2012, na FUNAD (Fundação Centro Integrado de Apoio à Pessoa com Deficiência), uma Fundação criada pela Lei nº 5.208 de 18 de Dezembro de 1989, cuja atribuição básica é habilitar, reabilitar, profissionalizar e inserir na sociedade as pessoas com deficiência, bem como desenvolver programas de prevenção e capacitação de recursos humanos, sendo pioneira no atendimento e inclusão das pessoas com deficiência no Estado. Assim, o universo desta pesquisa foi composto por pessoas com deficiência, usuárias do sistema de transporte coletivo da cidade de João Pessoa – PB. A amostragem da pesquisa é não probabilística, definida por conveniência, e contou com 32 respondentes, ou seja, pessoas com deficiências.

É relevante expor que alguns dos questionários aplicados na pesquisa tiveram que ser excluídos dos resultados, pois não possuíam respostas suficientes ao número total de perguntas. Assim, foram aplicados ao todo 41 questionários, mas apenas 32 puderam ser utilizados.

Os questionários foram elaborados de acordo com os modelos propostos por Parasuraman *et al.* (1985). Formulou-se um único tipo de questionário, para medir especialmente a Lacuna 5 – *gap* entre a percepção do serviço prestado e o serviço esperado, com o intuito de medir a percepção dos usuários com deficiência em relação ao transporte público de João Pessoa. O questionário é composto por três perguntas de caráter sociodemográfico, seguidas por três partes: as partes 1 (22 afirmações) e 2 (5 quesitos mais 3 perguntas) têm por objetivo medir as expectativas dos clientes em relação ao serviço de uma escola de idiomas; e a Parte 3 (22 afirmações) serve para medir as percepções dos clientes em relação ao serviço prestado pelas empresas de transporte público de João Pessoa.



Os dados foram interpretados quantitativamente, por meio do uso do software Excel, através das medições das lacunas que podem ser produzidas na prestação do serviço, de acordo com o modelo SERVQUAL. Assim, após realizada a coleta dos questionários, foi tirada a média da expectativa dos serviços e da percepção de como são recebidos, nas formas global e individual. Então, calculou-se o GAP de cada lacuna desse serviço. Foram tiradas todas as médias esperadas e todas as médias percebidas, e em seguida subtraiu-se uma de outra, resultando em uma média geral para cada lacuna. Por fim, foi realizada uma média com as médias finais de cada lacuna, obtendo-se assim uma média geral da diferença entre a expectativa e a percepção dos serviços de transporte público em João Pessoa. Os resultados com um número negativo implicaram que os clientes esperavam mais do que foi oferecido. Com os positivos, conclui-se que foi prestado um melhor serviço do que se esperava. Resultados iguais a zero significam que a expectativa foi igual ao serviço prestado.

## 4. RESULTADOS E DISCUSSÕES

Traçando inicialmente os dados gerais da amostra da pesquisa, os dados demonstraram que 62,5% dos pesquisados pertencem ao sexo feminino, e 37,5%, ao sexo masculino. Com relação à faixa etária, a amostra de usuários coletada está, em sua maioria, entre 26 e 30 anos representando 37,5% do total; as faixas etárias correspondentes a 31 a 40 anos, e 41 a 50 anos tiveram o mesmo percentual de respondentes, ambos com 25% do total. A faixa etária de 18 a 25 anos contou com 12,5% do total. O público que possui idade menos do que 18 e maior do que anos não foi pesquisado.

No tocante à frequência de uso de transporte público, os que responderam que sempre utilizavam esse meio de transporte configurando-se em 43,75% da amostra, abarcado a maior percentagem de respondentes. 31,25% afirmaram que utilizavam os transportes públicos às vezes. A percentagem dos que afirmaram usar os transportes públicos “quase sempre” e “quase nunca”, corresponderam, cada um, a 12,50%. Dessa forma se faz importante que futuras análises dos resultados apresentados nessa seção levem em consideração esse perfil.

### 4.1. Medição da lacuna 5: *gap* entre a percepção do serviço prestado e o serviço esperado

A Lacuna 5 é basicamente a diferença entre as percepções e as expectativas dos clientes. Na tabela 1 são apresentados os resultados comparativos das expectativas dos clientes em relação ao que esperam de uma empresa de transporte público (Parte 1 do questionário) e a avaliação (percepção) que esses mesmos clientes fizeram da prestação de serviços das empresas de transporte público em João Pessoa (Parte 3 do questionário). Os resultados estão apresentados em médias, onde ME significa “Média das expectativas” e MP significa “Média das percepções”. Assim, quanto menor o resultado da diferença, pior é a situação de cada dimensão da qualidade, pois significará que o serviço de transporte público em João Pessoa está abaixo das expectativas dos usuários.

A partir dos resultados apresentados na Tabela 1 a seguir, observa-se que, na média geral, a percepção da prestação de serviços na empresa estudada está abaixo das expectativas dos usuários, pois a diferença da média entre “percepções” e “expectativas” resultou em um número negativo: -2,70. Todas as dimensões tiveram resultados negativos em todos os seus itens.

O pior resultado foi na dimensão Confiabilidade, já que a média das percepções ficou abaixo (com 2,51, sendo a menor média de percepção entre as cinco dimensões) da média das expectativas (com 5,79), resultando em um número negativo: -3,28. A dimensão Confiabilidade é a habilidade em realizar o serviço prometido de forma confiável e cuidadosa. Sendo assim, as empresas de transporte público deverão dar uma atenção especial aos resultados desfavoráveis dessa dimensão, principalmente no que diz respeito ao cumprimento de promessas feitas (com -3,56 de diferença).

Outra dimensão que também resultou em um índice baixo, foi a dimensão Empatia, com a média das percepções em 5,70 e a das expectativas em 2,56, resultou também em um número negativo: -3,14. Essa dimensão mede o atendimento individualizado que a empresa oferece ao cliente, dessa forma podemos concluir que os usuários esperavam que houvesse uma maior preocupação com os seus interesses por parte das empresas de transporte público em João Pessoa, principalmente no que concerne o item sobre horários de funcionamento convenientes (com -3,56 de diferença).

Tabela 1 – Comparativo entre expectativas e a percepções do serviço de transporte público.

AFIRMAÇÕES		ME	MP	MP - ME
Elementos tangíveis	1. Equipamentos de aparência moderna	5,19	3,37	-1,82
	2. Instalações físicas visualmente atrativas	5,69	3,37	-2,32
	3. Boa aparência dos colaboradores	5,69	3,25	-2,44
	4. Elementos materiais relacionados ao serviço são visualmente atrativos	5,37	3,19	-2,18
	MÉDIA	5,48	3,29	-2,19
Confiabilidade	5. Quando promete fazer num determinado tempo, o faz	5,75	2,19	-3,56
	6. Quando há um problema, é demonstrado interesse em solucioná-lo	5,69	2,37	-3,32
	7. Realiza bem o serviço da primeira vez	5,69	2,44	-3,25
	8. Conclui o serviço no tempo prometido	5,94	2,87	-3,07
	9. Mantém registros isentos de erros	5,87	2,69	-3,18
	MÉDIA	5,79	2,51	-3,28
Responsividade	10. Os colaboradores informam com precisão quando o serviço será concluído	6,19	3,12	-3,07
	11. Os colaboradores atendem com rapidez	5,37	3,19	-2,18
	12. Os colaboradores sempre estão dispostos a ajudar	5,69	3,06	-2,63
	13. Os colaboradores nunca estão muito ocupados para responder suas perguntas	5,62	3,62	-2,00
	MÉDIA	5,72	3,25	-2,47
Segurança	14. O comportamento dos colaboradores transmite confiança	5,69	3,06	-2,63
	15. Sente-se segurança nas transações com a empresa	6,00	3,25	-2,75
	16. Os colaboradores são sempre simpáticos	5,44	3,06	-2,38
	17. Os colaboradores têm conhecimento suficiente para responder as perguntas	6,12	4,12	-2,00
	MÉDIA	5,81	3,37	-2,44
Empatia	18. Atendimento individualizado	5,62	2,81	-2,81
	19. Horários de funcionamento convenientes	6,00	2,44	-3,56
	20. Colaboradores oferecem atendimento personalizado	5,44	2,25	-3,19
	21. Preocupação com os interesses dos clientes	5,75	2,50	-3,25
		5,69	2,81	-2,88
	MÉDIA	5,70	2,56	-3,14
	MÉDIA GERAL	5,70	3,00	-2,70

Fonte: Dados da pesquisa (2012).

A dimensão Segurança, que denota os conhecimentos e atendimento demonstrados pelos colaboradores e habilidades para inspirar credibilidade e confiança, teve sua média de expectativa em 5,81 (a maior média de expectativa entre as cinco dimensões) e sua média de percepção em 3,37, resultando em mais um resultado negativo: -2,44. O item com a diferença entre expectativas e percepções que obteve o pior resultado foi o que se refere à segurança nas transações com a empresa, com resultado de (-2,75).

A Responsividade, ou disposição e vontade para ajudar os clientes e proporcionar um serviço rápido, teve como expectativa o valor de 5,72 e como percepção o valor de 3,25, resultando em uma diferença de -2,47.

E a dimensão Elementos Tangíveis, foi a que obteve o resultado “menos negativo” em relação à diferença entre expectativas e percepções dos usuários de transporte público. Essa dimensão representa a aparência das instalações físicas, equipamentos, colaboradores e material de comunicação. O resultado em relação às expectativas foi de 5,37 e em relação à percepção dos serviços prestados foi de 3,19, resultando em -2,19 de diferença. O item pior avaliado dessa dimensão foi o que se refere à aparência dos colaboradores.

A partir dos resultados obtidos na pesquisa, é possível perceber que as empresas de transporte público em João Pessoa apresentaram resultados bem abaixo das expectativas dos usuários de transporte público com deficiência.

Em todas as cinco categorias analisadas, verificou-se que a percepção real dos usuários é menor do que a expectativa, o que significa que a qualidade dos serviços de transportes públicos é insatisfatória para esse público.

Como o estudo visou captar a modo como as pessoas com deficiência percebem o transporte público na cidade de João Pessoa, o campo de pesquisa escolhido foi O atendimento na fundação ocorre por meio de um trabalho interdisciplinar, que dispõe de fisioterapeutas, médicos, psicólogos, assistentes sociais, dentistas, advogados, educadores culturais, nutricionistas, terapeutas educacionais, fonoaudiólogos, psicopedagogo, entre outros profissionais.

Dentre as variáveis, a que obteve menor pontuação foi a Confiabilidade, que diz respeito ao interesse em solucionar os problemas dos usuários, cumprir o serviço no tempo prometido e a boa realização do serviço desde a primeira vez. A segunda categoria mais criticada pelos usuários é com relação à Empatia, que engloba a preocupação com o interesse dos clientes, o horário de funcionamento e compreensão de suas necessidades específicas.

A categoria que obteve menor valor negativo, segundo o julgamento dos usuários com deficiência, abrange os Elementos Tangíveis dos transportes públicos, como a aparência dos ônibus e dos colaboradores. Isso mostra que a atração visual dos transportes é menos relevante para os respondentes do que a forma como o atendimento é oferecido.

## 5. CONCLUSÕES

Com o intuito de analisar comparativamente as expectativas e a qualidade percebida pelos usuários com deficiência(s) nos transportes públicos coletivos da cidade de João Pessoa, obteve-se, a partir dos resultados desse estudo, uma clara defasagem na qualidade dos transportes públicos oferecido aos usuários, com deficiência, na cidade de João Pessoa.

Isso demonstra que, não obstante às políticas públicas de inclusão e acessibilidade, voltadas às pessoas com deficiência nos transportes públicos, tem sido insuficientes para o atendimento das reais necessidades desse público. Ao contrário, a acessibilidade e a mobilidade urbana são percebidas negativamente por esses usuários.

Assim, é necessário, por parte do governo e das empresas de transporte coletivo, o desenvolvimento de uma abordagem mais voltada para as pessoas com deficiência, que proporcione maior inclusão e garanta os seus direitos como cidadãos.

Este estudo, bem como outras pesquisas cujo enfoque sejam as pessoas com deficiência, pode contribuir para um aprofundamento acadêmicos sobre público socialmente negligenciado, além de favorecê-los no tocante à exercer seus direitos de forma plena, avançando em sua inclusão e participação social.

Considerando possíveis limitações, é relevante salientar que a dificuldade em acessar os respondentes, usuários de transportes públicos da cidade de João Pessoa, na FUNAD, visto que muitos das pessoas atendidas pela instituição são moradores do interior do estado da Paraíba, e utilizam os transportes do seu próprio município para chegar à instituição. Outros afirmaram também fazer uso de transportes alternativos para locomoverem-se na cidade, por serem mais cômodos do que os coletivos.

Além disso, outro limitador dos resultados obtidos se deve ao fato de que, ao decorrer da pesquisa, alguns respondentes, por serem pouco alfabetizados, não obtiveram a compreensão adequada do questionário, mesmo após a explicação detalhada deste. Por isso, houve a necessidade de excluir alguns questionários que não possuíam respostas coerentes com o que foi perguntado. Assim, foram realizados ao todo 41 questionários, mas apenas 32 foram utilizados por se adequarem ao modelo de pesquisa proposto.

Sugere-se ainda que futuras pesquisas possam ser realizadas com amostras maiores, com no mínimo de 10% do universo de pesquisa, verificando se os resultados poderiam ser diferentes dos obtidos. Pode-se realizar ainda esta pesquisa em outras cidades, verificando a realidade específica dos serviços prestados em cada local analisado.

## REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

ABREU, M. V.; MORAES, L. F. R.. A qualidade de vida no trabalho de pessoas com deficiência: um estudo de um caso em uma grande empresa do setor metalúrgico. *Revista GESTÃO*. v.10, n. 1, p. 84-104, 2012.

ASUBONTENG, P.; MCCLEARY, K.; SWAN, J. SERVQUAL revisited: a critical review of service quality. *The Journal Of Services Marketing*. v. 10, n. 6, p. 62-81, 1996.

BRASIL. **A inclusão de pessoas com deficiência no mercado de trabalho**. 2. ed. Brasília: MTE, SIT, 2007.

BRASIL. **Cadernos do Programa Brasileiro de Acessibilidade Urbana – Brasil Acessível**. Secretaria Nacional de Transporte e da Mobilidade Urbana – SEMOB, Ministério das Cidades. Brasília, DF, 2004.

BRASIL. DECRETO Nº 914/93. **Política Nacional para a Integração da Pessoa Portadora de Deficiência**. Disponível em: [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/decreto/d0914.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/decreto/d0914.htm). Acesso: 15 de jul. /2012.

BRASIL. DECRETO Nº 3.298/99. **Política Nacional para a Integração da Pessoa Portadora de Deficiência**. Disponível em: [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/decreto/d3298.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/decreto/d3298.htm). Acesso: 15 de jul. 2012.

CONSOLI, M. A.; MARTINELLI, D. P. Avaliação da qualidade de serviços: um caso. *In: SEMEAD (Seminários em Administração)*, 2001, São Paulo. **Anais do V SEMEAD (Seminários em Administração)**, 2001.

- DANKHE, G. L. **Investigación y comunicación**. McGraw Hill, 1986.
- ELEUTÉRIO, S. A. V.; SOUZA, C. A. F. de. Qualidade no prestação de serviços: uma avaliação com clientes internos. **Caderno de Pesquisas em Administração**, São Paulo, v. 09, n. 3, p. 53-64, julho/setembro. 2002.
- FARIA, M. D. ; MOTTA, P. C.. Pessoas com deficiência visual: barreiras para o lazer turístico. **Revista Turismo em Análise**. v.23, n. 3, p.691, 2012.
- FARIA, M. D.; SILVA, J. F.. Composto para restaurantes: atendendo consumidores com deficiência visual. **Revista de Administração FACES**. v. 10, n. 1. 2011.
- FIGUEIREDO NETO, L. F.; SAUER, L.; BORGES, G. R. C.; BELIZÁRIO, J. B. Método SERVQUAL: um estudo de satisfação em uma escola de idiomas. In: SIMPEP (Simpósio de Engenharia de Produção), 2006, Bauru/SP. **Anais do XIII SIMPEP** (Simpósio de Engenharia de Produção), 2006.
- FREITAS, M. N. C.; MARQUES, A. L. Formas de ver as pessoas com deficiência: um estudo empírico do constructo de concepções de deficiência em situações de trabalho. **Revista de Administração Mackenzie**. v. 11, n.3, 2010.
- FREITAS, M. N. C.; TETTE, R. P. G. Pressões no trabalho e receptividade de pessoas com deficiência. **Revista Psico**. v. 43, n. 4, p. 442, 2012.
- FREITAS, M. N. C.; TOLEDO, I. D.; NEPOMUCENO, M. F.; SUZANO, J. C. C.; ALMEIDA, L. A. D. Socialização organizacional de pessoas com deficiência. **Revista de Administração de Empresas**. v.50, p. 264-275, 2010.
- GRONROOS, C. **Marketing: gerenciamento e serviços**. Rio de Janeiro: Elsevier, 2003.
- IBGE. **Censo Demográfico 2010**. Disponível em: [http://www.ibge.gov.br/home/presidencia/noticias/noticia\\_imprensa.php?id\\_noticia=2170](http://www.ibge.gov.br/home/presidencia/noticias/noticia_imprensa.php?id_noticia=2170). Acesso em: 10 jul. 2012.
- LAUFER, A. M. OKIMOTO, M. L.; RIBAS, V. G.. **Contribuição de um método para avaliar a acessibilidade do mobiliário urbano**. 3º ErgoDesign. Rio de Janeiro: PUC/Rio,2003.
- LOVELOCK, C.; WRIGHT, L. **Serviços: marketing e gestão**. 6ª tiragem. São Paulo: Saraiva, 2006.
- MOTTA, G. S.; LIMA, M. C. Indicações para a gestão da qualidade em serviços turísticos para consumidores da terceira idade: uma análise qualitativa com a interface Panteon. **Caderno Virtual de Turismo**. v. 7, n. 1, 2007.
- ORGANIZAÇÃO MUNDIAL DA SAÚDE (OMS)/ The World Bank. **Relatório mundial sobre a deficiência**. São Paulo: SEDPcD, 2011.
- PAGLIUCA, L. M. F.; ARAGÃO, A. E. A.; ALMEIDA, P. C. Acessibilidade e deficiência física: identificação de barreiras arquitetônicas em áreas internas de hospitais de Sobral, Ceará. **Rev. Esc. Enferm USP**. v. 41, n. 4, p. 581-588, 2007.
- PARASURAMAN, A; BERRY, L; ZEITHAML, V. A conceptual model of service quality and its implications for future research. **Journal of Marketing**. Out, 1985.
- PARASURAMAN, A; BERRY, L; ZEITHAML, V. SERVQUAL: a multiple-item scale for measuring consumer perceptions. **Journal of Retailing**. v. 64, p. 12-40, Spring 1988.

- PATRÍCIO, L.; FISK, R. P.; CUNHA, J. F. Designing multi-interface service experiences the service experience blueprint. **Journal of Service Research**, v. 10, n. 4, p. 318-334, 2008.
- PRASS, R. M.; SANT'ANNA, C.; Godoy, L. P. Avaliação da qualidade de serviços prestados na área educacional através do modelo SERVQUAL. **Revista Gestão Industrial**. v. 06, n. 02, 2010.
- SALES FILHO, L. H. **O uso de indicadores de acessibilidade na eficácia de redes estruturais de transporte urbano**. Tese de Doutorado, Universidade Federal do Rio de Janeiro, Rio de Janeiro, RJ, Brasil, 1996.
- SANSIVIEIRO, S.; DIAS, C. M. M. Hotelaria e acessibilidade. **Turismo - Visão e Ação**, v. 7, n.3, p. 439 – 453, set. /dez. 2005.
- SANTOS, D. C. O. Potenciais, dificuldades e facilidades na educação de alunos com deficiência intelectual. **Educação e Pesquisa**: Revista da Faculdade de Educação da Universidade de São Paulo. v. 38, n. 4, pp.935-948, 2012.
- SASSAKI, R. K. Terminologia sobre deficiência na era da inclusão. In: VIVARTA, Veet (coord.). **Mídia e deficiência**. Brasília: Andi/Fundação Banco do Brasil, 2003, p. 160-165.
- SCHIRMER, C.; BROWNING, N.; BERSCH, R.; MACHADO, R. **Atendimento educacional especializado**. SEESP / SEED / MEC. Brasília/DF – 2007
- SCOTT, J. W. O enigma da igualdade. **Revista Estudos Feministas**. v. 13, Florianópolis, janeiro-abril/2005.
- SILVA, I. M. A. **Políticas de educação profissional para pessoas com deficiência**. Tese de doutoramento. Programa de Pósgraduação em Educação: Conhecimento e Inclusão Social. Universidade Federal de Minas Gerais. Belo Horizonte, 2011.
- TORRES, E. F.; MAZZONI, A. A.; ALVES, J. B. M. A acessibilidade a informação no espaço digital. **Ci. Inf.** v. 31, n. 3, p. 83-91, set./dez., Brasília, 2002.
- ZEITHAML, V. A.; BITNER, M. J. **Marketing de serviços: a empresa com foco no cliente**. Porto Alegre: Bookman, 2003.