

# PERCEPÇÃO DA QUALIDADE DO SERVIÇO DE TRANSPORTE PÚBLICO COLETIVO EM PORTO VELHO (RO)

PERCEPTION OF THE QUALITY OF PUBLIC TRANSPORTATION SERVICES IN PORTO VELHO (RO)

PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS DE TRANSPORTE PÚBLICO EN PORTO VELHO (RO)

Raul Afonso Pommer-Barbosa - raulpommer@hotmail.com

Submissão em: 01/04/2025

Aceito em: 09/04/2025

## RESUMO

Este trabalho visou analisar a percepção dos usuários sobre a qualidade do transporte público da cidade de Porto Velho-RO. A justificativa é indicada pela escassez de trabalhos sobre a qualidade do serviço prestado do transporte público onde a amostra foi coletada, e sua aplicação prática para melhorar esse serviço. Foi utilizado como instrumento de pesquisa a escala SERVQUAL para mensurar a qualidade do transporte público. As hipóteses sobre as diferenças na percepção da qualidade foram confirmadas e o serviço de transporte público mostrou-se ineficaz quanto ao cumprimento de seu dever com a população, que é o de manter ou superar as expectativas de seus usuários, principalmente nas dimensões “Tangíveis” e “Confiabilidade”.

**Palavras-chave:** Transporte Público, Qualidade, Serviço, SERVQUAL

## ABSTRACT

This work aimed to analyze the perception of users about the quality of public transport in the city of Porto Velho-RO. Justification is indicated by the scarcity of work on the quality of service provided by public transport where the sample was collected, and its practical application to improve this service. The SERVQUAL scale was used as a survey instrument to measure the quality of public transport. The hypotheses about the differences in the perception of quality were confirmed and the public transport service proved ineffective in fulfilling its duty to the population, which is to maintain or exceed the expectations of its users, especially in the "tangible" and "reliability" dimensions.

**Keywords:** Public Transport, Quality, Service, SERVQUAL

## RESUMEN

Este trabajo tuvo como objetivo analizar la percepción de los usuarios sobre la calidad del transporte público en la ciudad de Porto Velho-RO. La justificación está indicada por la escasez de trabajos sobre la calidad del servicio prestado por el transporte público donde se recogió la muestra, y su aplicación práctica para mejorar este servicio. Se utilizó la escala SERVQUAL como instrumento de encuesta para medir la calidad del transporte público. Las hipótesis sobre las diferencias en la percepción de la calidad se confirmaron y el servicio de transporte público se mostró ineficaz en el cumplimiento de su deber para con la población, que es mantener o superar las expectativas de sus usuarios, especialmente en las dimensiones "tangible" y "fiabilidad".

**Palabras clave:** Transporte Público, Calidad, Servicio, SERVQUAL

## 1 INTRODUÇÃO

O transporte coletivo urbano é um fator imprescindível no atual arranjo dos deslocamentos urbanos como meio de transporte, visto que caucciona a interligação entre as diversas regiões das cidades. Em 24 anos, de acordo com acompanhamento realizado pela Associação Nacional das Empresas de Transportes Urbanos (NTU), a queda do carregamento diário dos ônibus atingiu 40,1%. A situação vem sendo agravada pela crise econômica brasileira, cuja recessão tem provocado redução da demanda, devido ao aumento da taxa de desemprego e consequente diminuição da utilização do vale-transporte (Alves, 2017).

De forma geral, o transporte público no Brasil é considerado ruim e inefficiente, com passagens caras e ônibus frequentemente lotados, veículos em condições ruins, além do grande tempo de espera nos pontos de ônibus (Pena, 2018). Atrelado a isto, vale destacar a onda de protestos e manifestações que marcou o ano de 2013 no Brasil, representada pelo descontentamento da sociedade, ou de parte dela, para com o transporte público. Mais do que simplesmente insatisfeita com o aumento do preço das passagens, cujo motivo desencadeou o movimento, foi destaque também a queixa da população em relação à qualidade dos serviços prestados em todo o país. Esta realidade parece não restringir somente aos grandes centros.

Exemplo disso ocorre com o objeto de estudo deste artigo. Com uma população de 519.436 habitantes, conforme estimativas do Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE/2017), Porto Velho é o município mais populoso de Rondônia, e o terceiro da Região Norte, atrás de Manaus e Belém.

A crise do transporte público em Porto Velho é um problema enfrentado há mais de 6 anos e já foi foco de promessas de melhoria nos mandatos de dois prefeitos. Nestes anos de má gestão, foram realizadas diversas greves e paralizações por parte dos funcionários da empresa operadora. Os motivos são os atrasos nos salários e benefícios dos trabalhadores, e as condições de trabalho consideradas ruins (G1, 2020). Neste contexto, a pesquisa que deu origem a este trabalho buscou responder o seguinte questionamento: qual a percepção dos usuários sobre a qualidade do serviço de transporte público em Porto Velho-RO? Assim, o objetivo foi analisar a qualidade do transporte público através da percepção dos usuários da cidade de Porto Velho-RO, utilizando como instrumento de pesquisa a escala (SERVQUAL) desenvolvida por Parasuraman *et al.* (1988).

O transporte público ajuda a diminuir o nível de poluição, uma vez que a poluição veicular é um dos maiores poluidores das áreas urbanas. A melhor qualidade de serviço no transporte público pode atrair grande número de pessoas para minimizar o uso de transportes privados e ajudando a solucionar o problema dos congestionamentos urbanos (Randheer *et al.*, 2011).

Para tanto, é fundamental conhecer como os usuários percebem os serviços oferecidos. Assim, a justificativa do trabalho é indicada pela escassez de trabalhos sobre a qualidade do serviço prestado do transporte público onde a amostra foi coletada; seus resultados poderão contribuir com ações para melhoria desse serviço.

Este trabalho é sistematizado em tópicos e subtópicos e, após esta introdução, seguem a fundamentação teórica, a metodologia, análise dos resultados, a conclusão e as referências.

## 2 REVISÃO DE LITERATURA

As décadas de 1960 e 1970 caracterizavam-se por serem anos de extensão do conceito básico da qualidade para novas e diferentes aplicações (Carvalho; Aquino; Tomassini, 2008). Já nos anos de 1980, os clientes tornam-se mais críticos e exigentes em relação aos produtos adquiridos, pois nessa época o mercado estava expandindo e tornando-se cada vez mais competitivo, proporcionando clientes mais seletivos.

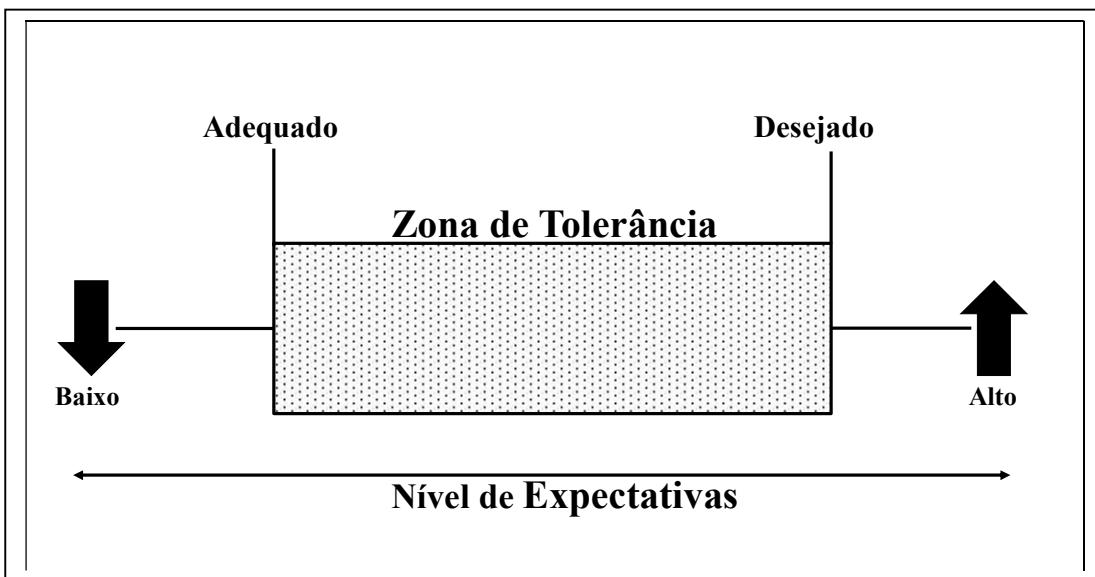
Então, a década de 1980 foi marcada pela preocupação das empresas em relação à qualidade de seus produtos (Duarte, 1985). Os conceitos e modelos de gestão da qualidade tendem a uma globalização e as principais decisões sobre os programas de qualidade a serem planejados passam a ser preocupação dos gestores dos serviços e tomam como base a visão ou a necessidade do cliente ou usuário.

A literatura que discute qualidade em serviços é ampla. O primeiro modelo específico para avaliação de serviços pode ser atribuído ao trabalho dos pesquisadores norte-americanos Parasuraman *et al.* (1985) que desenvolveram um modelo visando captar critérios para avaliação da qualidade em serviços. Os referidos autores definem a qualidade em serviços como a diferença entre a percepção do serviço e a expectativa sobre ele, possuindo cinco dimensões de análise, sendo elas: Tangíveis, Confiabilidade, Capacidade de Resposta, Garantia e Empatia. A qualidade em serviços também pode ser analisada por meio dos momentos da verdade (interações usuários/funcionários) e da qualidade em processos, que devem estar disponíveis aos clientes para serem percebidas (Teboul, 1991; Bertozi; Lima Jr., 1998).

Ao comparar as escalas de mensuração da qualidade percebida de serviços no ambiente varejista brasileiro, as escalas RSQ e Servqual indicaram pontos frágeis na gestão de serviços e auxiliam na formulação de planos de correção, o que melhora o poder competitivo da organização com o aumento da lealdade dos clientes (Lopes, Hernandezn; Nohara, 2009).

A pesquisa realizada por Rodrigues (2001), buscou investigar as expectativas do consumidor e o seu papel no processo de avaliação da qualidade de serviços. Elaborou um instrumento de mensuração para medir a zona de tolerância de consumidores com base na primeira escala desenvolvida por Parasuraman *et al* (1998). Poucas pesquisas, até então, investigaram o conceito de zona de tolerância (Parasuraman; Berry; Zeithaml, 1991b; Liljander; Strandvik, 1993; Zeithaml; Berry; Parasuraman, 1993; Parasuraman, Zeithaml; Berry, 1994b).

Na figura 1 é apresentada a zona de tolerância, que é uma medida global representativa da diferença entre o nível adequado e o nível desejado do serviço (Rodrigues, 2001).

**Figura 1. Zona de Tolerância e os Níveis de Expectativas do Usuário**

Fonte: Adaptado de Parasuraman, Berry e Zeithaml (1991b).

Nas análises fatoriais preliminares, Rodrigues (2001) identificou entre 3 e 4 dimensões. Desta maneira, não confirmando a existência das cinco dimensões descritas por Parasuraman, Zeithaml e Berry (1988). O autor buscou na literatura os fundamentos necessários para testar a confiabilidade e a validade da escala construída. Os resultados indicaram que a escala com 3 fatores utilizada mediu adequadamente a extensão da zona de tolerância dos consumidores de serviços.

A técnica utilizada para auferir a confiabilidade foram os coeficientes Alfa de Cronbach, que indicaram coeficientes elevados e uma boa consistência interna. Conhecer a extensão da zona de tolerância dos consumidores é um aspecto importante que deve considerado pelas empresas na qualidade na prestação do serviço (Rodrigues, 2001).

A qualidade no atendimento tem impacto desempenho das Organizações. Superar as expectativas dos clientes aumentam a fidelização de compra à empresa. Muitas organizações perdem clientes ao ignorar suas necessidades, em consequência disto, existem perdas da qualidade na prestação de serviços e na qualidade dos produtos oferecidos (Silva; João, 2019).

Como ilustrado e ressaltado por Cronin (1992), a definição de qualidade em serviços é ampla. Embora existam elementos comuns, outros são antagônicos, ocasionados pelas visões originadas das interações ocorridas com o serviço pelos seus agentes, que o fazem em diferentes situações e momentos. Durante a interação com os colaboradores da empresa, o cliente está experimentando o serviço, assim é neste momento em que a qualidade no atendimento deve ser garantida (Silva; João, 2019).

Diante do que foi exposto, a qualidade em serviços pode ser interpretada como o nível em que a expectativa do cliente é satisfeita sobre o serviço, analisando-o de forma comparativa a outros serviços, e sobre uma avaliação dos componentes técnicos e funcionais (Grönroos, 1990; Bertozzi; Lima Jr., 1998; Silva; João, 2019).

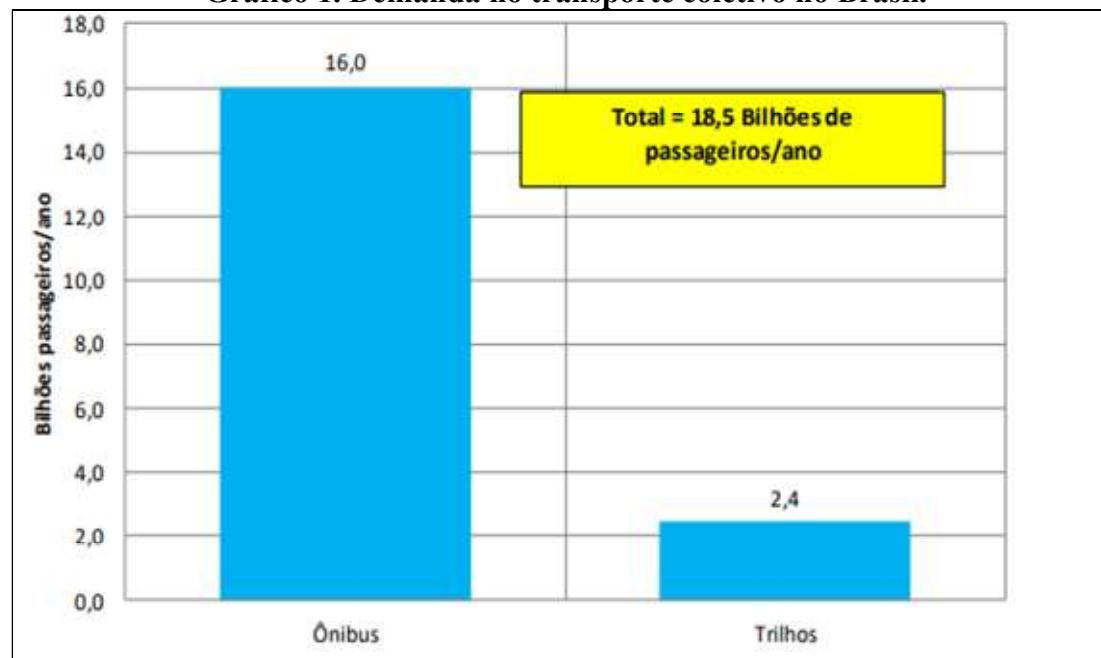
Smania *et al.* (2023) realizaram uma análise sobre o uso da escala SERVQUAL em instituições de ensino superior, destacando o predomínio do uso de métodos quantitativos, especialmente a análise fatorial confirmatória e o software SPSS. A pesquisa revelou que a maioria dos estudos manteve as dimensões originais

da escala e adotou a escala Likert de cinco pontos em questionários compostos, geralmente, por 21 a 30 itens. No entanto, observou-se fragilidade metodológica em diversos trabalhos, como a ausência de referências estatísticas, especialmente bibliografias clássicas da área (Smania *et al.*, 2023).

## 2.1 Transporte coletivo de ônibus

O ônibus é o principal meio de transporte coletivo no Brasil, representando mais de 86% do setor. Apesar de sua importância, ainda carece de maior atenção em políticas públicas, especialmente quanto à qualidade do serviço, infraestrutura e tecnologia (ICS, 2018). Seu amplo uso se deve à flexibilidade operacional, baixo custo de implementação, rápida adaptação a novas rotas e menor investimento inicial em comparação a sistemas sobre trilhos. Além disso, é um meio essencial, capaz de atender grandes demandas e geralmente operado por empresas privadas sob regulamentação pública. No gráfico 1 são apresentadas informações sobre a demanda no transporte coletivo no Brasil. Somente com relação ao ônibus, são 16 bilhões de passageiros por ano.

**Gráfico 1. Demanda no transporte coletivo no Brasil.**



Fonte: Sistema de Informações da Mobilidade Urbana da Associação Nacional de Transportes Públíco -Simob/ANTP, 2020.

O transporte coletivo urbano existe em função das atividades e necessidades econômicas e sociais dos habitantes de uma comunidade, sendo indispensável em comunidades carentes de recursos, uma vez que o automóvel particular não está ao alcance de todos. Já em comunidades de maior poder aquisitivo, os congestionamentos, o preço de combustível e falta de estacionamento desestimulam o uso do automóvel. No Brasil, o ônibus é sinônimo de transporte coletivo urbano, sendo esta, a principal tecnologia usada para este fim (Sistema de Informações da Mobilidade Urbana da Associação Nacional de Transportes Públíco - Simob/ANTP, 2020)

O ônibus está totalmente integrado na configuração das cidades brasileiras como meio de transportes coletivo essencial. Sendo assim, há forte apoio popular para melhorar as condições de mobilidade urbana por meio do transporte público, no entanto, a péssima visão que as pessoas têm das concessionárias de ônibus, a insegurança e a falta de conforto ainda fazem as pessoas apontarem o carro como meio de locomoção ideal no Brasil. É o que mostram os dados de uma pesquisa inédita encomendada pelo Instituto Clima e Sociedade (ICS) em parceria com o Instituto Escolhas (Gazeta Online, 2018).

A referida pesquisa também destaca que ocorre uma leitura realista do transporte público no Brasil. Quanto a avaliação negativa das operadoras de ônibus, isso mostra a realidade, pois evidencia a necessidade de melhorar a qualidade do transporte público, além disso, que há o desejo de que o transporte público seja o principal meio de locomoção das pessoas (Gazeta Online, 2018).

O setor das empresas de transporte coletivo possui uma preocupação constante com a saúde financeira, por haver maior exposição a reivindicações dos funcionários, greves, depredações e gastos para melhoria operacional, reduzindo a receita e o capital de giro dessas organizações (Schnorrenberger *et al.*, 2015).

Lima Jr. (1995) aponta os principais critérios de avaliação da qualidade para o transporte público na visão do usuário, que são: confiabilidade (intervalo entre veículos, tempo de viagem, cumprimento do itinerário), responsabilidade (substituição do veículo em caso de quebra, atendimento ao usuário), empatia (disposição do motorista e cobrador em dar informações, atenção com pessoas idosas e deficientes físicos), segurança (condução do motorista, assaltos), tangibilidade (lotação, limpeza, conservação), ambiente (trânsito, condições climáticas), conforto (bancos, iluminação, ventilação), acessibilidade (localização dos pontos de parada), preço (tarifa), comunicação (informação sobre o sistema, relação entre os usuários), imagem (identificação da linha/serviço), momentos de interação (contato com motorista/cobrador).

Ferraz e Torres (2004) afirmam que são doze os principais fatores que influenciam na qualidade do transporte público urbano: acessibilidade, frequência de atendimento, tempo de viagem, lotação, confiabilidade, segurança, características dos veículos, características dos locais de parada, sistema de informações, conectividade, comportamento dos operadores e condições das vias. Outro ponto de destaque é que aproximadamente 21% do total de viagens realizadas por transporte coletivo deixa de ser realizadas pela ausência de sistema de informação e falta de qualidade (Cutolo, 2003).

A qualidade para o setor de transportes é definida como a forma em que os usuários compararam o serviço com as alternativas existentes. Especificamente para o transporte público, a qualidade se traduz na adequação do transporte à necessidade do usuário, ponderando entre a sua expectativa e a avaliação técnica das características e atributos de composição da qualidade, como conforto, regularidade, limpeza e segurança (Lima Jr., 1995; Bertozzi; Lima Jr., 1998)

Costa *et al.* (2017) analisam a qualidade dos serviços de transportes semiurbano de passageiros do Distrito Federal e dos Municípios de seu entorno com a aplicação de um Modelo Multicritério de Apoio à Decisão. O estudo demonstrou que as expectativas dos usuários não foram satisfeitas em nenhum eixo de avaliação. Foram avaliados 25 critérios. Nenhum alcançou o nível de desempenho de excelência, 20 apresentaram desempenho de mercado (competitivo) e 5 tiveram desempenho comprometedor. Os itens que obtiveram notas consideradas comprometedoras foram

referentes aos Assentos Especiais; Espaço entre os Bancos; Limpeza dos Vidros; Horário de Saída e de Chegada e Cumprimento do Itinerário (Costa *et al.*, 2017).

O trabalho realizado por Lübeck *et al.* (2012) verificou a satisfação dos clientes frente à qualidade do transporte público de Santa Maria – RS. Foram aplicados questionários estruturados com 360 usuários do serviço adaptados de Parasuraman *et al.* (1988). As avaliações com médias mais altas de satisfação foram indicadas ao tratamento dos motoristas e cobradores e ao respeito às leis de trânsito por parte dos motoristas, incluídas nos construtos empatia e segurança no modelo da percepção de qualidade (SERVQUAL).

Souza *et al.* (2018) concluiu que a maior insatisfação dos usuários, recaem sobre o serviço em horário de pico, o valor da tarifa, lotação dos veículos, e informações adequadas nos terminais. Estes critérios são considerados indispensáveis para seus usuários. Algumas das soluções apontadas foram reforçar a criação e manutenção dos pontos de espera com o poder público ou com a empresa prestadora. Para os horários de pico, foi recomendado mapear as áreas de maior demanda para distribuição de rotas alternativas com mais veículos para escoação e por fim, criar horários de ônibus específicos para atender a demanda dos estudantes universitários. A percepção da população do município de Teófilo Otoni sobre o serviço de transporte público urbano coletivo, foi descrito como insatisfatório o serviço de transporte público (Souza *et al.*, 2018; Leitão *et al.*, 2025).

Leitão *et al.*, (2025) realizou um estudo no Distrito Federal e evidenciou a insatisfação dos usuários com a qualidade do transporte público por ônibus, destacando problemas como frequência irregular, superlotação nos horários de pico, falta de conforto, insegurança e precariedade da infraestrutura. A pesquisa defende a necessidade de investimentos em frota, capacitação de profissionais, tecnologias de informação e comunicação, além de estratégias que envolvam os usuários na melhoria contínua dos serviços. Os achados reforçam a importância do transporte público para a inclusão social, sustentabilidade ambiental e eficiência urbana. O estudo também contribui para o avanço teórico ao aplicar a abordagem SERVQUAL, sugerindo a incorporação de temas como Economia Circular e análise da cadeia de suprimentos em pesquisas futuras (Leitão *et al.*, 2025).

Grande parte dos estudos utilizando o SERVQUAL (Parasuraman *et al.*, 1988; Akan, 1995; Brysland; Curry, 2001; Buttle, 1996; Cui *et al.*, 2003) concluem que a tangibilidade foi encontrada como a dimensão mais importante, mas o estudo de Randheer *et al.* (2011) relatou-a em sentido inverso. As comparações das médias entre dimensões indicam que a garantia de resposta, confiabilidade, cultura e empatia formam a lista de prioridades. As expectativas dos trabalhadores no que se reverem a qualidade de serviço, neste caso, foram atendidas pelos serviços de transporte público (Randheer *et al.*, 2011).

A melhoria da qualidade de serviços passa por ampla discussão sobre o atual sistema de concessões de transportes públicos, para que sejam mais transparentes e atendam às demandas da população. A via pública destinada ao transporte de passageiros deve priorizar o ônibus, com soluções práticas como faixas exclusivas de ônibus. Finalmente, é importante iniciar uma transição tecnológica de ônibus a combustível fóssil para ônibus elétricos, reduzindo emissões de poluentes locais e de gases de efeito estufa (Instituto Clima e Sociedade – ICS, 2018).

### 3 METODOLOGIA

Esta pesquisa é de orientação pós-positivista, em uma abordagem dedutiva, onde é utilizada uma teoria e busca-se uma estratégia para testar as hipóteses (Saunders; Lewis; Thornhill, 2012). O método é o quantitativo, por meio da estratégia de levantamento. Quanto ao horizonte temporal da pesquisa, optou-se por um corte transversal.

A amostra foi composta por 80 usuários do transporte público da cidade de Porto Velho, Rondônia, que responderam o questionário de forma voluntaria. A coleta foi realizada a partir do compartilhamento do link do questionário durante o ano de 2019 em uma amostragem por conveniência. Para analisar as respostas dos usuários, foram utilizados os softwares Microsoft Excel e IBM SPSS versão 24.

O instrumento utilizado foi o SERVQUAL, foi desenvolvido por três pesquisadores norte-americanos de marketing, Parasuraman, Zeithaml e Berry em 1988. A escala contém 22 pares de itens. Os criadores do instrumento afirmam que a escala SERVQUAL é válida para avaliar qualidade de diversas empresas de serviço, mas quando aplicada a um único formato de empresa, serão necessárias pequenas modificações nas 22 afirmativas, para ajustar sua redação ao contexto específico (Parasuraman, 1988). No caso da pesquisa que deu origem a este artigo, os itens foram adaptados a responder sobre a qualidade do serviço do transporte público em Porto Velho-RO. Os itens adaptados foram sobre as condições dos ônibus, das estações de embarque e sobre os funcionários. Assim, o questionário utilizado neste artigo é uma adaptação do questionário de Parasuraman *et al.* (1988).

O instrumento possuí 5 construtos tratados a seguir: 1) Tangíveis, indicam os elementos físicos, como móveis, escritório, formulários, aparência física dos empregados, roupas e uniformes, equipamentos e disposição física; 2) Confiabilidade, que indica o ato de o usuário ter o que foi prometido, na data combinada; 3) Capacidade de Resposta é a habilidade de entender os problemas e dificuldades dos clientes e responder de uma forma positiva; 4) Garantia é percepção que o cliente tem da habilidade do empregado da empresa em responder às suas necessidades; 5) Empatia é a disposição que o empregado tem e manifesta nos cuidados e atenção individualizados prestados ao cliente (Parasuraman, 1988).

Para verificar a diferença entre a expectativa e a percepção sobre a qualidade do serviço, são calculados os Gaps do serviço (as lacunas onde o serviço deve melhorar na percepção do usuário), onde é calculado a média das respostas da percepção e subtraído da expectativa. Desta maneira é possível elencar quais são as prioridades para melhorar o serviço. Para todos os gaps calculados foi realizado o Test-t de student para amostras independentes com a finalidade de verificar se há diferença estatística, e após, cada item foi agrupado em sua respectiva dimensão e foi realizado o Test-t de student para amostras independentes

De acordo com o que foi descrito na literatura sobre a qualidade de serviço do transporte público coletivo, é esperado que haja uma maior expectativa do que a percepção de qualidade sob a ótica dos usuários. Diante disto, são propostas 5 hipóteses de diferenças:

H1: A Expectativa na dimensão Tangíveis é maior que a Percepção de qualidade no transporte público coletivo de ônibus (Bryson; Curry, 2001; Ferraz; Torres, 2004; Lübeck *et al.*, 2012; Costa *et al.*, 2017; Souza *et al.*, 2018; Leitão *et al.*, 2025).

H2: A Expectativa na dimensão Confiabilidade é maior que a Percepção de qualidade no transporte público coletivo de ônibus (Bryson; Curry, 2001; Ferraz;

Torres, 2004; Lübeck *et al.*, 2012; Costa *et al.*, 2017; Souza *et al.*, 2018; Leitão *et al.*, 2025).

H3: A Expectativa na dimensão Capacidade de Resposta é maior que a Percepção de qualidade no transporte público coletivo de ônibus (Brystrand; Curry, 2001; Ferraz; Torres, 2004; Lübeck *et al.*, 2012; Costa *et al.*, 2017; Souza *et al.*, 2018; Leitão *et al.*, 2025).

H4: A Expectativa na dimensão Garantia é maior que a Percepção de qualidade no transporte público coletivo de ônibus (Brystrand; Curry, 2001; Ferraz; Torres, 2004; Lübeck *et al.*, 2012; Costa *et al.*, 2017; Souza *et al.*, 2018; Leitão *et al.*, 2025).

H5: A Expectativa na dimensão Empatia é maior que a Percepção de qualidade no transporte público coletivo de ônibus (Brystrand; Curry, 2001; Ferraz; Torres, 2004; Lübeck *et al.*, 2012; Costa *et al.*, 2017; Souza *et al.*, 2018; Leitão *et al.*, 2025).

A técnica estatística adotada foi o Test-t de student para amostras independentes, a partir de dados coletados por meio do questionário do SERVQUAL.

## 4 ANÁLISE DOS RESULTADOS E DISCUSSÃO

A amostra foi composta por 80 usuários do transporte público da cidade de Porto Velho, Rondônia, que responderam o questionário de forma voluntaria, sendo 25 (31,25%) do sexo Masculino e 55 (68,75%) do sexo Feminino. Foram 14 respondentes (17,50%) com até vinte anos, de 21 a 30 anos foram 47 respondentes (58,75%), de 31 a 40 anos foram 11 respondentes (13,75%) e acima de 41 anos foram 8 respondentes (10%). Quanto a escolaridade, 01 respondente tem o Ensino Fundamental Incompleto (1,25%), 7 respondentes estão com Ensino Médio Completo (8,75%), 42 respondentes com o Ensino Superior Incompleto (52,50%), 17 respondentes estão com o Ensino Superior Completo (21,25%), 10 respondentes são pós-graduados (12,5%) e 3 respondentes estão com nível de Mestrado (3,75%).

### 4.1 Análise Descritiva

O resultado de cada um dos itens está na tabela 1, cujo valor numérico é a média aritmética simples para a expectativa (E) e para a percepção (P). O Gap calculado apresenta-se na última coluna (GAP).

Em análise das respostas aos itens da escala, e confrontando Expectativa X Percepção, os resultados obtidos encontram-se no gráfico 2. Os dados do Gráfico 2, demonstram visualmente os resultados da tabela 1, permitindo um melhor entendimento dos Gap's encontrados. A maioria dos itens apresentaram Gap's preocupantes em suas respectivas dimensões, indicando falhas e uma baixa qualidade no serviço prestado no transporte público no município de Porto Velho.

Apenas um item não apresentou um Gap negativo, indicado pela interseção no Gráfico 2, sendo ele o item 13, “Os colaboradores da empresa operadora do transporte público estão sempre ocupados demais para atender o usuário” da dimensão “Capacidade de Resposta”, com um Gap positivo de 0,29. O item que obteve o menor gap, foi o item 3, “Os colaboradores da empresa operadora do transporte público estão bem-vestidos/uniformizados”, da dimensão “Tangíveis”, com um Gap de -0,81. No sentido inverso, o item que obteve maior Gap, foi o item 2, indicado pelo grande distanciamento das linhas “E” e “P” no Gráfico 2, “Os pontos de ônibus e estações são organizados e limpos”, da dimensão “Tangíveis”, com um Gap de -3,27. Cabe

dizer que o item 1, “Os ônibus são atualizados, novos e modernos” da dimensão “Tangíveis”, também obteve um Gap elevado de -3,14.

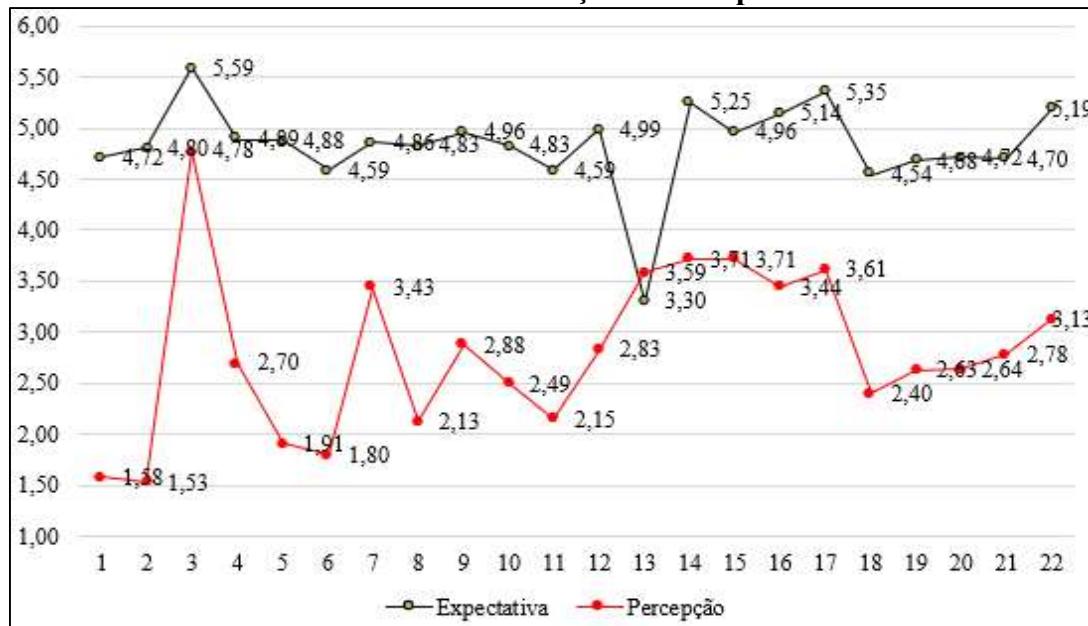
**Tabela 1. Resultados Dimensões e Itens da Escala SEVQUAL**

<b>Dimensão</b>	<b>Item</b>	<b>E</b>	<b>P</b>	<b>GAP</b>	<b>p-valores</b>
<b>Tangíveis</b>	1.Os ônibus são atualizados, novos e modernos.	4,72	1,58	<b>-3,14</b>	0,000
	2.Os pontos de ônibus e estações são organizados e limpos.	4,80	1,53	<b>-3,27</b>	0,000
	3.Os colaboradores da empresa operadora do transporte público estão bem-vestidos/uniformizados.	5,59	4,78	<b>-0,81</b>	0,006
	4.A aparência dos pontos de ônibus e estações é condizente com o tipo de serviço prestado pela empresa operadora do transporte público.	4,89	2,70	<b>-2,19</b>	0,000
<b>Confiabilidade</b>	5.A empresa operadora do transporte público atende os cronogramas prometidos (ônibus sem atrasos)	4,88	1,91	<b>-2,97</b>	0,000
	6.A empresa operadora do transporte público tem interesse em resolver os problemas dos usuários.	4,59	1,80	<b>-2,79</b>	0,000
	7.Os profissionais da empresa operadora do transporte público são bem qualificados.	4,86	3,43	<b>-1,43</b>	0,000
	8.A empresa operadora do transporte público presta o serviço na data e horários combinados (Finais de semana e feriados).	4,83	2,13	<b>-2,70</b>	0,000
	9.A empresa operadora do transporte público mantém registros de tudo que envolve o serviço.	4,96	2,88	<b>-2,08</b>	0,000
<b>Capacidade de Resposta</b>	10.Os colaboradores da empresa operadora do transporte público informam com precisão a data e horários da prestação do serviço.	4,83	2,49	<b>-2,34</b>	0,000
	11.Os colaboradores da empresa operadora do transporte público atendem rapidamente as demandas do usuário.	4,59	2,15	<b>-2,44</b>	0,000
	12.Os colaboradores da empresa operadora do transporte público estão sempre dispostos a ajudar o usuário.	4,99	2,83	<b>-2,16</b>	0,000
	13.Os colaboradores da empresa operadora do transporte público estão sempre ocupados demais para atender o usuário.	3,30	3,59	<b>0,29</b>	<b>0,369</b>
<b>Garantia</b>	14.Os colaboradores da empresa operadora do transporte público são confiáveis.	5,25	3,71	<b>-1,54</b>	0,000
	15.Os usuários sentem-se seguros ao interagir com os colaboradores da empresa operadora do transporte público.	4,96	3,71	<b>-1,25</b>	0,000
	16.Os colaboradores da empresa operadora do transporte público são educados/gentis.	5,14	3,44	<b>-1,70</b>	0,000
	17.Os colaboradores da empresa operadora do transporte público sabem responder às perguntas do usuário.	5,35	3,61	<b>-1,74</b>	0,000
<b>Empatia</b>	18.A empresa operadora do transporte público dá a cada usuário atenção individualizada.	4,54	2,40	<b>-2,14</b>	0,000
	19.Os colaboradores da empresa operadora do transporte público dão atenção individualizada a cada usuário.	4,68	2,63	<b>-2,05</b>	0,000
	20.Os colaboradores da empresa operadora do transporte	4,72	2,64	<b>-2,08</b>	0,000

público compreendem plenamente as necessidades/sentimentos do usuário.				
21.Os colaboradores da empresa operadora do transporte público carregam consigo os interesses do usuário.	4,70	2,78	-1,92	0,000
22.A empresa operadora do transporte público funciona em horário(s) conveniente(s) para o usuário.	5,19	3,13	-2,06	0,000

Fonte: Autor.

**Gráfico 2. GAP'S dos Serviço de Transporte Público**



Fonte: autor.

#### 4.2 Testes de hipóteses

Para testar as hipóteses de diferenças entre a Expectativa e a Percepção dos usuários do transporte público, os itens do SERVQUAL foram agrupados em suas respectivas dimensões. Procedeu-se com a técnica Test-t de Student para amostras independentes com o auxílio do software *Statistical Package for the Social Science* (SPSS) versão 24.0. Os resultados estão dispostos na tabela 2.

**Tabela 2. Test-t de student para amostras independentes**

Hipóteses	Dimensão	Grupos	Média	D.P.	t-valor	p-valor	Decisão
H1	Tangíveis	Expectativa	5	1,72	10,76	0,000	Aceitar
		Percepção	2,64	0,94			
H2	Confiabilidade	Expectativa	4,82	1,97	9,79	0,000	Aceitar
		Percepção	2,43	0,96			
H3	Capacidade de Resposta	Expectativa	4,43	1,55	7,96	0,000	Aceitar
		Percepção	2,76	1,04			
H4	Garantia	Expectativa	5,18	1,73	5,93	0,000	Aceitar
		Percepção	3,62	1,58			
H5	Empatia	Expectativa	4,77	1,9	8,09	0,000	Aceitar

Fonte: autor.

Considerando os valores do teste t, das médias, e as hipóteses de verificação, pode-se afirmar, sobre dimensão “Tangíveis”, que a Expectativa obteve média maior (5,00) do que a Percepção dos usuários (2,64), com significância estatística ( $p<0,05$ ) e o valor t foi de 10,76, que representa número superior a 1,96 (Malhotra, 2006). Assim, rejeita-se a hipótese nula H0 e aceita-se a hipótese alternativa de que há diferença estatística entre os grupos, inferindo que a Expectativa dos usuários do transporte público é maior do que a Percepção. A confirmação da Hipótese 1 indica a necessidade de melhorar o serviço no que se refere a aspectos tangíveis do serviço, como a aparência e manutenção dos ônibus; a organização e limpeza das estações; uniformização adequada dos colaboradores da empresa operadora do transporte público.

Para a dimensão “Confiabilidade”, que a Expectativa obteve média maior (4,82) do que a Percepção dos usuários (2,43), com significância estatística ( $p<0,05$ ) e o valor t foi de 9,79, que representa número superior a 1,96 (Malhotra, 2006); assim, rejeita-se a hipótese nula H0 e aceita-se a hipótese alternativa de que há diferença estatística entre os grupos, e inferindo que a Expectativa dos usuários do transporte público é maior do que a Percepção. A confirmação da Hipótese 2 indica a necessidade de melhorar o serviço no que se refere a aspectos de confiança no serviço, como atender os cronogramas prometidos; interesse em resolver os problemas dos usuários; qualificação dos colaboradores da empresa operadora do serviço e manter os registros de tudo que envolve o serviço.

Sobre a dimensão “Capacidade de Resposta”, onde a Expectativa obteve média maior (4,43) do que a Percepção dos usuários (2,76), com significância estatística ( $p<0,05$ ) e o valor t foi de 7,96, que representa número superior a 1,96 (Malhotra, 2006); assim, rejeita-se a hipótese nula H0 e aceita-se a hipótese alternativa de que há diferença estatística entre os grupos, e inferindo que a Expectativa dos usuários do transporte público é maior do que a Percepção. A confirmação da Hipótese 3 indica a necessidade de melhorar o serviço no que se refere a aspectos de comunicação e agilidade no serviço, como informar com precisão a data e horários da prestação do serviço; atender rapidamente as demandas dos usuários; disposição a ajudar o usuário.

Para a dimensão “Garantia”, onde a Expectativa obteve média maior (5,18) do que a Percepção dos usuários (3,62), com significância estatística ( $p<0,05$ ) e o valor t foi de 5,93 que representa número superior a 1,96 (Malhotra, 2006); assim, rejeita-se a hipótese nula H0 e aceita-se a hipótese alternativa de que há diferença estatística entre os grupos, e inferindo que a Expectativa dos usuários do transporte público é maior do que a Percepção. A confirmação da Hipótese 4 indica a necessidade de melhorar o serviço no que se refere a aspectos de segurança no serviço, como se colaboradores da empresa operadora do transporte público são confiáveis; se os usuários se sentem seguros ao interagir com os colaboradores da empresa; se os colaboradores da empresa operadora do transporte público são educados/gentis e sabem responder às perguntas do usuário.

Para a dimensão “Empatia”, onde a Expectativa obteve média maior (4,77) do que a Percepção dos usuários (2,71), com significância estatística ( $p<0,05$ ) e o valor t foi de 8,09 que representa número superior a 1,96 (Malhotra, 2006); assim, rejeita-se a hipótese nula H0 e aceita-se a hipótese alternativa de que há diferença estatística entre os grupos, e inferindo que a Expectativa dos usuários do transporte público é maior do que a Percepção. A confirmação da Hipótese 5 indica a necessidade de melhorar o

serviço no que se refere a aspectos de empatia e afeição durante o serviço prestado, como dar a cada usuário atenção individualizada; compreender as necessidades/sentimentos do usuário e funcionar em horário(s) conveniente(s) para o usuário.

Pelo exposto, é possível construir uma lista de prioridades para a solução dos problemas apontados pelos resultados da escala SERVQUAL aplicada aos usuários do transporte público do município de Porto Velho-RO, conforme explicitado no quadro 1.

Os itens que apresentaram maiores gaps são os que precisam ser resolvidos para solucionar os problemas na qualidade do transporte público do local pesquisado. Fica evidente um descontentamento dos usuários da amostra com estes aspectos do transporte público do município de Porto Velho, ou seja, esses aspectos possuem uma qualidade muito inferior quando comparado a um transporte público esperado conforme a expectativa dos usuários. Para solucionar esses Gap's, pode-se indicar algumas ações, sendo elas, no tocante a dimensão “Tangíveis”, onde dois itens (2 e 1) estão no topo da lista de prioridades. Esse resultado indica a importância dos meios físicos para esse tipo de serviço, sendo necessário neste caso, uma renovação ou modernização da frota de ônibus ofertados a população, e reformas nos pontos de ônibus e estações no município estudado.

A dimensão “Confiabilidade” apontou 3 itens importantes na lista de prioridades, sendo eles, os itens 5 “A empresa operadora do transporte público atende os cronogramas prometidos (ônibus sem atrasos)”, item 6 “A empresa operadora do transporte público tem interesse em resolver os problemas dos usuários” e item 8 “A empresa operadora do transporte público presta o serviço na data e horários combinados (Finais de semana e feriados)” respectivamente. Essa dimensão demonstrou ser importante pois indica o ato de o usuário ter o que foi prometido, em tempo hábil. O tempo para o transporte público, na percepção dos usuários, é um fator determinante para a qualidade do serviço prestado, como apontou os resultados.

**Quadro 1. Lista de Prioridades dos Gap's de qualidade**

Item	GAP
2.Os pontos de ônibus e estações são organizados e limpos.	-3,27
1.Os ônibus são atualizados, novos e modernos.	-3,14
5.A empresa operadora do transporte público atende os cronogramas prometidos (ônibus sem atrasos)	-2,97
6.A empresa operadora do transporte público tem interesse em resolver os problemas dos usuários.	-2,79
8.A empresa operadora do transporte público presta o serviço na data e horários combinados (Finais de semana e feriados).	-2,70
11.Os colaboradores da empresa operadora do transporte público atendem rapidamente as demandas do usuário.	-2,44
10.Os colaboradores da empresa operadora do transporte público informam com precisão a data e horários da prestação do serviço.	-2,34
4.A aparência dos pontos de ônibus e estações é condizente com o tipo de serviço prestado pela empresa operadora do transporte público.	-2,19
12.Os colaboradores da empresa operadora do transporte público estão sempre dispostos a ajudar o usuário.	-2,16
18.A empresa operadora do transporte público dá a cada usuário atenção individualizada.	-2,14
9.A empresa operadora do transporte público mantém registros de tudo que envolve o serviço.	-2,08
20.Os colaboradores da empresa operadora do transporte público comprehendem plenamente as necessidades/sentimentos do usuário.	-2,08
22.A empresa operadora do transporte público funciona em horário(s) conveniente(s) para o	-2,06

usuário.	
19.Os colaboradores da empresa operadora do transporte público dão atenção individualizada a cada usuário.	-2,05
21.Os colaboradores da empresa operadora do transporte público carregam consigo os interesses do usuário.	-1,92
17.Os colaboradores da empresa operadora do transporte público sabem responder às perguntas do usuário.	-1,74
16.Os colaboradores da empresa operadora do transporte público são educados/gentis.	-1,70
14.Os colaboradores da empresa operadora do transporte público são confiáveis.	-1,54
7.Os profissionais da empresa operadora do transporte público são bem qualificados.	-1,43
15.Os usuários sentem-se seguros ao interagir com os colaboradores da empresa operadora do transporte público.	-1,25
3.Os colaboradores da empresa operadora do transporte público estão bem-vestidos/uniformizados.	-0,81
13.Os colaboradores da empresa operadora do transporte público estão sempre ocupados demais para atender o usuário.	0,29

Fonte: Autor.

## 5 DISCUSSÃO

A análise da qualidade percebida do transporte público em Porto Velho revelou as lacunas entre a expectativa e a percepção dos usuários, confirmado todas as hipóteses estabelecidas. Os resultados obtidos reforçam a literatura que aponta deficiências estruturais no sistema de transporte coletivo brasileiro (Pena, 2018; ICS, 2018; Leitão *et al.*, 2025). As dimensões “Tangíveis” e “Confiabilidade” apresentaram os maiores gaps, evidenciando que o serviço prestado está muito aquém do que os usuários consideram adequado. Esses achados corroboram os estudos de Lima Jr. (1995) e Ferraz e Torres (2004), que destacam atributos como aparência dos veículos, cumprimento de itinerários e pontualidade como centrais para a qualidade percebida no transporte coletivo.

O fato de os usuários atribuírem notas mais baixas à dimensão “Tangíveis” confirma que fatores visíveis como limpeza, conservação e modernização dos ônibus e estações, impactam diretamente na avaliação do serviço. Segundo Parasuraman *et al.* (1988), a dimensão tangível é uma das primeiras formas de contato com o serviço, influenciando a percepção global do usuário. Do mesmo modo, a dimensão “Confiabilidade” foi criticamente avaliada, refletindo a insatisfação dos usuários com o cumprimento de horários e o interesse da empresa em solucionar problemas, esses aspectos já foram apontados por Lima Jr. (1995) como fundamentais na avaliação da confiabilidade do serviço.

Ainda que outras dimensões como “Capacidade de Resposta”, “Garantia” e “Empatia” também tenham apresentado gaps significativos, observa-se uma tendência de menor importância relativa, o que converge com os achados de Randheer *et al.* (2011) e Leitão *et al.* (2025), segundo os quais a tangibilidade e a confiabilidade são prioritários nas expectativas dos usuários de transporte coletivo. Em especial, a percepção negativa sobre a disposição dos funcionários em prestar ajuda e a ausência de informações precisas nos pontos refletem falhas na comunicação e no treinamento da equipe, confirmando apontamentos de Teboul (1991) e Bertozzi e Lima Jr. (1998), ao enfatizarem a importância das interações (momentos da verdade) na formação da percepção de qualidade.

Esses dados também estão alinhados à constatação de que, historicamente, os usuários vêm se tornando mais exigentes quanto à qualidade dos serviços, conforme discutido por Duarte (1985) e Silva e João (2019). A confirmação estatística das

hipóteses, com diferenças significativas entre expectativa e percepção em todas as dimensões, reforça o argumento de que o serviço prestado atualmente não atende às necessidades da população de Porto Velho, exigindo intervenções urgentes para a qualificação do transporte coletivo, como também defende Costa *et al.* (2017) e Leitão *et al.*, (2025) em seus estudos no Distrito Federal.

## 5 CONCLUSÕES

A aplicação do instrumento de mensuração da qualidade SERVQUAL, adaptado de Parasuraman *et al.* (1988), possibilitou avaliar a qualidade do transporte público no município de Porto Velho, estado de Rondônia, cumprindo seu propósito de examinar o serviço sob uma perspectiva qualitativa. A análise dos dados permitiu identificar os principais gaps existentes, conforme a percepção dos usuários. Os resultados evidenciaram que o transporte público oferecido no município apresenta um nível de qualidade inferior ao esperado pela população, sendo, portanto, considerado insatisfatório.

As hipóteses que tratavam das diferenças entre expectativa e percepção da qualidade foram confirmadas, demonstrando que o serviço não atende de forma eficaz ao seu papel fundamental de satisfazer ou superar as expectativas dos usuários. As maiores deficiências foram observadas nas dimensões “Tangíveis” e “Confiabilidade”, indicando a urgência de medidas corretivas voltadas à melhoria desses aspectos.

Diante disso, recomenda-se que a empresa responsável pelo serviço adote mecanismos contínuos de monitoramento e avaliação da qualidade prestada. Ferramentas como o SERVQUAL, utilizado neste estudo, ou outras metodologias similares podem ser empregadas com o objetivo de mensurar, acompanhar e corrigir deficiências críticas, priorizando as dimensões que apresentam os maiores gaps na percepção dos usuários.

Do ponto de vista teórico, esta pesquisa contribui ao ampliar a aplicação do modelo SERVQUAL no contexto da avaliação de serviços públicos de transporte coletivo urbano, especialmente em cidades da região Norte do Brasil, onde ainda há escassez de estudos voltados à mensuração da qualidade percebida por usuários. Ao confirmar a existência de gaps significativos entre expectativa e percepção nas dimensões “Tangíveis” e “Confiabilidade”, o estudo reforça a validade do modelo como ferramenta analítica em contextos de infraestrutura urbana com desafios estruturais.

No âmbito prático, os resultados oferecem subsídios relevantes para gestores públicos e empresas concessionárias do transporte coletivo. Ao evidenciar as dimensões de maior insatisfação entre os usuários, o estudo permite a priorização de investimentos e ajustes operacionais, visando à melhoria da experiência do usuário e ao aumento da eficiência do serviço prestado. Além disso, demonstra a importância da adoção de ferramentas sistemáticas de avaliação da qualidade para o planejamento de ações corretivas contínuas.

Quanto às limitações, destaca-se o recorte geográfico restrito ao município de Porto Velho, o que pode limitar a generalização dos resultados para outras realidades urbanas brasileiras. Além disso, a aplicação do instrumento em um único momento impede a análise de variações sazonais ou evoluções temporais na percepção dos usuários. Sugere-se, para pesquisas futuras, a ampliação da amostra para diferentes regiões, bem como a realização de estudos longitudinais que permitam observar mudanças na qualidade percebida ao longo do tempo.

## REFERÊNCIAS

AKAN, P. Dimensions of service quality: a study in Istanbul. **Managing Service Quality: An International Journal**, v. 5, n. 6, p. 39–43, 1995. Disponível em: <https://doi.org/10.1108/09604529510796575>. Acesso em 04 mar. 2025.

Audiência entre SIM e representantes do transporte coletivo de Porto Velho acaba sem acordo; greve continua. **G1 RO**. Porto Velho. 2020. Disponível em: <https://g1.globo.com/ro/rondonia/noticia/2020/01/15/audiencia-entre-sim-e-representantes-do-transporte-coletivo-de-porto-velho-acaba-sem-acordo-greve-continua.ghtml> . Acesso em 04 mar. 2025.

BERTOZZI, P. & LIMA JR, ORLANDO. A qualidade no serviço de transporte público sob as óticas do usuário, do operador e do órgão gestor. **Revista dos Transportes Públicos**, p, 53-66, 1998. Disponível em: <http://files.antp.org.br/2016/4/4/revista-completa-81.pdf>. Acesso em 04 mar. 2025.

BRYSLAND, A., AND CURRY, A. Service improvements in public services using SERVQUAL. **Managing Service Quality**, v. 11, n.6, p. 389-401, 2001. Disponível em: <https://doi.org/10.1108/09604520110410601>. Acesso em 04 mar. 2025.

BUTTLE, F. SERVQUAL: review, critique, research agenda. **European Journal of Marketing**, v. 30, n.1, 08-33, 1996. Disponível em: <https://www.semanticscholar.org/paper/European-Journal-of-Marketing-30-%2C-1-8-SERVQUAL-%3A-%2C-Buttle/23115dc190a4d045bc0e6ec08bb0e80485e2c872>. Acesso em 04 mar. 2025.

CARVALHO, F. A. DE., AQUINO, R., TOMASSINI, R. Expectativas e Percepções em Sequências de Serviço. **RAE-Revista de Administração de Empresas - eletrônica**, v. 7, n.2, 2008. Disponível em: [https://rae.fgv.br/sites/rae.fgv.br/files/artigos/10.1590\\_S1676-56482008000200004.pdf](https://rae.fgv.br/sites/rae.fgv.br/files/artigos/10.1590_S1676-56482008000200004.pdf). Acesso em 04 mar. 2025.

COSTA, P. H. S.; M. G. QUIRINO AND S. R. GRANEMANN. Avaliação da qualidade nos serviços de transporte rodoviário interestadual semiurbano de passageiros da região do Distrito Federal e dos municípios de seu entorno. **Revista Transportes**, v. 25, n. 4, p. 83-95, 2017. Disponível em: <https://doi.org/10.14295/transportes.v25i4.1121>. Acesso em 04 mar. 2025.

CRONIN, J. JR. E TAYLOR, S. A. Measuring service quality: a reexamination and extension. **Journal of Marketing**, v. 56 (Julho), p. 55 – 68, 1992. Disponível em: <https://www.jstor.org/stable/1252296>. Acesso em 04 mar. 2025.

CUI, C.C., LEWIS, R.B., AND PARK, W. Service quality measurement in the banking sector in South Korea. **International Journal of Bank Marketing**, v. 21, n.4, p. 191-201. 2003. Disponível em: <https://doi.org/10.1108/02652320310479187>. Acesso em 04 mar. 2025.

CUTOLO, F.A. **Estratégias de marketing nas empresas de transporte público e serviços**. Companhia Metropolitana de São Paulo. 2003.

DUARTE, G.D.; DIAS.; J.A.M. **Responsabilidade social:** a empresa hoje. Rio de Janeiro: Livros Técnicos e Científicos. 1985.

FERRAZ, A. C. P.; TORRES, I. G. E. **Transporte Público Urbano**, São Carlos, 2 Ed. Rima. 2004.

GRONROOS, CHRISTIAN. **Service Management and Marketing:** managing the moments of truth in service competition. Lexington, MA: Lexington Books. 1990.

LEITÃO, F. O.; MACIEL, Ítalo D.; THOMÉ, K. M. Nível de qualidade do transporte público de ônibus do Distrito Federal sob a perspectiva dos usuários. **Caderno Pedagógico**, /S. l.J, v. 22, n. 1, p. e13155, 2025. DOI: 10.54033/cadpedv22n1-040. Disponível em:  
<https://ojs.studiespublicacoes.com.br/ojs/index.php/cadped/article/view/13155>. Acesso em 04 mar. 2025.

LEME, B. M. A; CAMPOS, M. P. D; CAPELETO, A. L. O. Aplicação de um modelo adaptado de SERVQUAL para avaliação da qualidade de um restaurante universitário. **ENCONTRO NACIONAL DE ENGENHARIA DE PRODUCÃO** Contribuições da Engenharia de Produção para Melhores Práticas de Gestão e Modernização do Brasil João Pessoa/PB, Brasil, de 03 a 06 de outubro de 2016. Disponível em:  
[http://www.abepro.org.br/biblioteca/TN\\_STO\\_227\\_329\\_29704.pdf](http://www.abepro.org.br/biblioteca/TN_STO_227_329_29704.pdf). Acesso em 04 mar. 2025.

LILJANDER, V.; STRANDVIK, T. Estimating Zones of Tolerance in Perceived Service Quality and Perceived Service Value. **International Journal of Service Industry Management**, v. 4, n. 2, p. 6–28, 1993. Disponível em:  
<https://doi.org/10.1108/09564239310037909>. Acesso em 04 mar. 2025.

LIMA JÚNIOR, O. F.; GUALDA, N. D. F. **Qualidade em serviços de transportes:** conceituação e procedimento para diagnóstico. Universidade de São Paulo, São Paulo. 1995. Disponível em: <https://repositorio.usp.br/item/000742668>. Acesso em 04 mar. 2025.

LOPES, E. L., HERNANDEZ, J. M. C., NOHARA, J. J. Escalas Concorrentes para a Mensuração da Qualidade Percebida: uma Comparação Entre a SERVQUAL e a RSQ. **RAE-Revista de Administração de Empresas**, v. 49, n. 4, p. 401-416, 2009. Disponível em: <http://dx.doi.org/10.1590/S0034-7590200900040004>. Acesso em 04 mar. 2025.

LUBECK, R. M., WITTMANN, M. L., BATTISTELLA, L. F., RICHTER, A. S., SCHENDLER, S.G. Qualidade no transporte coletivo urbano. **FACEF PESQUISA**, Franca, v.14, n.3, p. 264-277, 2011. Disponível em:  
<http://periodicos.unifacef.com.br/index.php/facefpesquisa/article/viewFile/295/283>. Acesso em 04 mar. 2025.

Má qualidade do transporte público aumenta a preferência por carro. **Pesquisa mostra que insegurança reduz apoio do brasileiro aos ônibus, trens e metrô.** (GAZETA ON LINE, 2018)  
<https://www.gazetaonline.com.br/noticias/brasil/2018/01/ma-qualidade-do-transporte-publico-aumenta-a-preferencia-por-carro-1014115046.html>.

Panorama da Mobilidade Urbana: problemas e desafios.

<http://www.revistaonibus.com.br/materias/panorama-da-mobilidade-urbana-problemas-e-desafios/> Acesso em 03.06.2024.

PARASURAMAN, A. Alternative scales for measuring service quality: A comparative assessment based on psychometric and diagnostic criteria. **Journal of Retailing**, v. 70, n. 3, p. 201–230, 1994. Disponível: [https://doi.org/10.1016/0022-4359\(94\)90033-7](https://doi.org/10.1016/0022-4359(94)90033-7). Acesso em 04 mar. 2025.

PARASURAMAN, A., ZEITHAML, V. A., & BERRY, L. L. A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research. **Journal of Marketing**, v. 49, n. 4, p. 41–50, 1985. Disponível em: <https://doi.org/10.1177/002224298504900403>. Acesso em 04 mar. 2025.

PARASURAMAN, A., ZEITHAML, V. AND BERRY, L. SERVQUAL: a multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality", **Journal of Retailing**, v. 64 n. 1, p.12002D40, 1988. Disponível em: [https://www.researchgate.net/profile/Valarie\\_Zeithaml/publication/225083802/SERVQUAL\\_A\\_multiple- Item\\_Scale\\_for\\_measuring\\_consumer\\_perceptions\\_of\\_service\\_quality/links/5429a4540cf27e39fa8e6531/SERVQUAL-A-multiple-Item-Scale-for-measuring-consumer-perceptions-of-service-quality.pdf](https://www.researchgate.net/profile/Valarie_Zeithaml/publication/225083802/SERVQUAL_A_multiple- Item_Scale_for_measuring_consumer_perceptions_of_service_quality/links/5429a4540cf27e39fa8e6531/SERVQUAL-A-multiple-Item-Scale-for-measuring-consumer-perceptions-of-service-quality.pdf). Acesso em 04 mar. 2025.

PARASURAMAN, A.; BERRY, L. L.; ZEITHAML, V. A. Understanding customer expectations of service". **Sloan Management Review**, p. 39-48, 1991. Spring. [https://www.researchgate.net/profile/Valarie\\_Zeithaml/publication/225084143\\_Understanding\\_Customer\\_Expectations\\_of\\_Service/links/02e7e53cd16b876407000000/Understanding-Customer-Expectations-of-Service.pdf](https://www.researchgate.net/profile/Valarie_Zeithaml/publication/225084143_Understanding_Customer_Expectations_of_Service/links/02e7e53cd16b876407000000/Understanding-Customer-Expectations-of-Service.pdf). Acesso em 04 mar. 2025.

RANDHEER, K., AL-MOTAWA, A. A., VIJAY, J. P. "Measuring commuters' perception on service quality using servqual in public transportation", **International Journal of Marketing Studies**, v. 3, n. 1, p. 21-31, 2011. Disponível em: [https://www.researchgate.net/profile/Prince\\_Vijai/publication/49610972\\_Measuring\\_Commuters'\\_Perception\\_on\\_Service\\_Quality\\_Using\\_SERVQUAL\\_in\\_Public\\_Transportation/links/0deec52f06d7dcc17f000000.pdf](https://www.researchgate.net/profile/Prince_Vijai/publication/49610972_Measuring_Commuters'_Perception_on_Service_Quality_Using_SERVQUAL_in_Public_Transportation/links/0deec52f06d7dcc17f000000.pdf). Acesso em 04 mar. 2025.

RODRIGUES, A. Uma escala de mensuração da zona de tolerância de consumidores de serviços. **Revista de Administração Contemporânea**, v. 5, n. 2, p. 113-134, 2001. Disponível em: <https://doi.org/10.1590/S1415-65552001000200006>. Acesso em 04 mar. 2025.

SCHNORRENBERGER, D., MARTINS, V., LUNKES, R., & GASPERETTO, V. Utilidade percebida do planejamento orçamentário: estudo comparativo entre empresas do setor de comércio varejista de materiais de construção e de transporte coletivo. **Revista Administração em Diálogo - RAD**, v. 15, n. 2, 2015. Disponível em: <https://doi.org/10.20946/rad.v15i2.12725>. Acesso em 04 mar. 2025.

SILVA, NADJO ARISTÓTELES PEREIRA DA; SANTOS, JOÃO JOSÉ ANSELMO DOS. Qualidade do Atendimento. Avaliação do Transporte Rodoviário Intermunicipal Pelos Usuários, no Município de Icó Ceará. **Rev. Mult. Psic.**, v.13,

n.48, p. 727-747, 2019. Disponível em:  
<http://dx.doi.org/10.14295/online.v13i48.2282>. Acesso em 04 mar. 2025.

SISTEMA DE INFORMAÇÕES DA MOBILIDADE URBANA DA ASSOCIAÇÃO NACIONAL DE TRANSPORTES PÚBLICO - Simob/ANTP, Relatório Geral 2017. Jan. 2020. <http://files.antp.org.br/simob/sistema-de-informacao-de-mobilidade-urbana-da-antp--2017.pdf> Acesso em 01/04/2020.

SMANIA, G. R.; SOARES, S. V.; DE LIMA, C. R. M.; BECKER, D. E. Utilização de métodos quantitativos em pesquisas sobre o uso da Escala Servqual em instituições de ensino superior. **Revista Pernambucana de Administração**, [S. l.], v. 2, n. 1, p. 24–46, 2023. Disponível em: <https://periodicos.upe.br/index.php/rpad/article/view/886>. Acesso em 04 mar. 2025.

SOUZA, A. S.; SILVA, G. L.; COUTO, M. G.; RAMOS, W. M. Transporte público do Município de Teófilo Otoni/MG: uma visão a partir da percepção dos usuários. Revista Científica Doctum: Multidisciplinar. DOCTUM. **Caratinga**. v. 1, n. 1, abr. 2018. Disponível em: <http://revista.doctum.edu.br/index.php/multi/article/view/179/154>. Acesso em 04 mar. 2025.

TEBOUL, J. **Gerenciando a dinâmica da qualidade**. Quality mark Editora, Rio de Janeiro. 1991.

ZEITHAML, V. A., BERRY, L. L., & PARASURAMAN, A. The Nature and Determinants of Customer Expectations of Service. **Journal Of The Academy Of Marketing Science**, v. 21, v.1, p. 1–12, 1993. Disponível:  
<https://doi.org/10.1177/0092070393211001>. Acesso em 04 mar. 2025.