

## **AValiação DA QUALIDADE DE SERVIÇO NA CAMINHADA À ESCOLA SOB A PERCEPÇÃO DOS ALUNOS**

**Débora Pinheiro da Silva**  
**Licínio da Silva Portugal**

Universidade Federal do Rio de Janeiro

### **RESUMO**

Comparada aos empregos, a distribuição espacial das escolas nas cidades as torna mais próximas e, conseqüentemente, os modos de transporte ativo mais atrativos para crianças, adolescentes e seus cuidadores. No entanto, nem sempre isto ocorre, o que se agrava sob condições precárias de acesso por transporte ativo, desestimulando seu uso. Ainda assim, parte significativa dos deslocamentos à escola é feita por tal transporte, especialmente a pé, explicitando a necessidade de se oferecer um ambiente mais favorável a caminhada. Com isso, este trabalho tem como objetivo desenvolver e aplicar uma metodologia para identificar e conceituar os atributos que compõem a Qualidade de Serviço percebida pelos alunos em seu deslocamento a pé para escola, com intuito de identificar potenciais riscos e desafios enfrentados nesse percurso.

### **1. INTRODUÇÃO**

A caminhada é considerada como o meio de transporte mais saudável, sustentável, acessível e econômico, sendo elemento chave para um sistema de transporte balanceado e eficiente (Carreno et al., 2002). No entanto, por ser uma atividade básica do ser humano, a caminhada é, frequentemente, pouco valorizada ou, até mesmo, ignorada no processo de planejamento de transportes. Diferentes estudos avaliaram o uso do modo a pé, para acesso à escola, relacionando à qualidade do ambiente no entorno das escolas. Embora a qualidade do ambiente não seja o único fator que influencia na opção pelas caminhadas, os resultados dessas pesquisas indicam que, quanto melhor for à caminhabilidade, mais os estudantes são estimulados a caminhar para ir e voltar da escola (Rosa, 2010).

Alguns estudos mostram que as condições de acesso e proximidade das escolas têm papel importante em promover autonomia das crianças no ambiente urbano e maior uso de modos de transporte ativos (Waygood et al., 2021), além de aumentar a flexibilidade de escolha das famílias sobre quais escolas matricular seus filhos (Bierbaum et al., 2021). A pesquisa de Humberto *et al.* (Humberto et al., 2020) examina em que medida famílias de diferentes classes sociais fazem viagens a pé para levar suas crianças para educação infantil (pré-escolas e creches), a depender das condições de caminhabilidade e segurança viária no entorno das escolas. Por outro lado, muitos trabalhos encontrados na literatura tratam da questão do acesso das crianças à escola, do ponto de vista da saúde pública e do incentivo à prática de atividades físicas, considerando que o deslocamento ativo para a escola pode contribuir para a qualidade de vida e a saúde das crianças (Melo, 2012). Verifica-se também que inúmeros instrumentos de auditoria foram desenvolvidos nas últimas décadas para avaliar o ambiente de caminhada. Porém, pouco tem se desenvolvido a respeito das percepções que determinam, de fato, o comportamento dos pedestres (O. H. da Silva & Angelis Neto, 2019).

Nota-se assim uma certa insuficiência a respeito dos estudos voltados para avaliação da caminhada à escola sob a perspectiva dos alunos, visando avaliar a qualidade de serviço. Além disso, muitos dos trabalhos que abordam a qualidade da caminhada, na sua maioria, enfatizam um só atributo, a segurança viária, que de fato é essencial, pois tem como objetivo a garantia do direito à vida. No entanto, é importante que outros atributos sejam contemplados, uma vez que a escolha pelo deslocamento a pé pode ser influenciada não somente pela segurança, mas também por outros atributos da qualidade da caminhada.

Dessa forma, este trabalho pretende propor uma metodologia, para identificar e conceituar os atributos que compõem a Qualidade de Serviço, considerando a percepção dos alunos.

## 2. REVISÃO BIBLIOGRÁFICA

A performance percebida de produtos, a qualidade e a satisfação dos clientes são elementos que garantem vantagem competitiva para as empresas (Stradling et al., 2007). Sendo um tema de grande relevância para o setor de bens e serviços, a qualidade acabou sendo interpretada de diferentes maneiras ao longo da história.

Diferentemente do Nível de Serviço que, segundo o HCM (2010), é um indicador quantitativo determinado a partir de um conjunto de medidas técnicas utilizadas para mensurar aspectos diversos da operação, para os Sistemas de Transportes (ST), a Qualidade de Serviço pode ser conceituada como um indicador que expressa a percepção dos usuários acerca do seu desempenho, sendo relacionado à diferença entre as expectativas do público e a sua experiência ao utilizar o serviço (Neves, 2014). Esta abordagem possibilita identificar as necessidades dos que utilizam o serviço e recomendar ações que busquem maximizar a satisfação, contribuindo para a atração de novos usuários (Eboli & Mazzulla, 2007). Parasuraman *et al.* (1985) apresentam que o conceito de qualidade de serviço é complexo e abstrato devido à três características: a) intangibilidade: como serviços não são objetos, seus resultados não podem ser medidos em função de características físicas; b) heterogeneidade: o serviço é visto de forma diferente por cada indivíduo que o utiliza; c) inseparabilidade: não há como estocar serviços, por isso não há separação entre sua produção e seu consumo (os serviços são vendidos e são produzidos e consumidos ao mesmo tempo).

A qualidade de serviço, por estar intimamente relacionada à percepção, é uma medida subjetiva que vai depender do âmbito em que é avaliada (Cardoso, 2012). De acordo com Serrano (2000), a percepção do indivíduo a respeito do ambiente ocorre através de estímulos externos, capazes de causar sensações que serão selecionadas, organizadas e interpretadas pela memória e cognição de cada indivíduo. Por isso, a formação da percepção vai receber a influência de fatores pessoais como a personalidade, as experiências vividas, a situação econômica, o ambiente social e cultural (Chauí, 2000). A soma de todos esses fatores faz com que os usuários apresentem diferentes percepções sobre um mesmo serviço, e esta subjetividade faz com que a qualidade de serviço seja um indicador de difícil determinação (Renata et al., 2005).

Dentre os diferentes métodos, para a avaliação da QS em ST, a Análise de Performance e Importância (IPA), é o mais utilizado. É uma técnica de avaliação usada frequentemente em projetos de marketing com o objetivo de identificar problemas em um determinado serviço e criar estratégias para resolvê-los. A IPA já foi amplamente aplicada para sistemas públicos de transportes, incluindo metrô, ônibus e o setor aéreo (Rodríguez-Valencia et al., 2019). A partir desta técnica, Stradling et al. (2007) desenvolveram e empregaram uma metodologia de seis etapas para aplicar a IPA e analisar a satisfação dos usuários em relação a diferentes modos de transporte (Batalha, 2021).

Uma outra forma de investigar a percepção é o Grupo Focal, método qualitativo muito utilizado e já reconhecido, pois, há mais de 40 anos, tem despertado o interesse não só dos profissionais de Marketing, área que primeiro explorou essa técnica, como também de sociólogos, engenheiros e outros pesquisadores acadêmicos. É uma técnica perfeitamente adaptável a

qualquer tipo de abordagem – exploratória, fenomenológica ou clínica (Dias, 2000). O grupo focal é uma técnica especialmente útil quando o pesquisador lida com um universo de pessoas inabilitadas ou incapazes de responder questionários escritos, como analfabetos, deficientes e crianças, ou pessoas exaustivamente expostas a questionários (Dias, 2000). Portanto, o grupo focal é um fenômeno social que traz benefícios recorrentes da própria interação e socialização do grupo debatedor (Stewart & Shamdasani, 2014). Não é necessário haver uma votação ou um consenso quanto a uma problemática, é necessário apenas que eles exponham suas opiniões e que elas sejam debatidas, pois o intuito é que exista identificação dos padrões e das tendências dos grupos analisados (Krueger & Casey, 2000), ou seja, ainda que haja uma opinião preponderante entre a maioria dos participantes do grupo, não necessariamente existe um consenso ou uma opinião grupal.

### **3. PROCEDIMENTO METODOLÓGICO**

Este estudo adotará o “método de 6 etapas”, desenvolvido por Stradling *et al.* (Stradling et al., 2007), visto que se destaca dentre os métodos de avaliação da QS sistematizados e disponíveis na literatura. É um método que possibilita avaliar a relação entre a importância e a insatisfação dos atributos que expressam a QS das viagens a pé, determinando-se os mais críticos e influentes na escolha da caminhada e que merecem ser tratados como prioridade.

As seis etapas propostas pelos autores são: 1. Identificar variáveis intervenientes ao serviço em estudo com usuários, operadores e/ou revisão na literatura relevante; 2. Aplicação do questionário para indicação da importância e satisfação de cada variável; 3. Tabulação cruzada dos níveis de importância e satisfação; 4. Plotar satisfação e importância para todos as variáveis; 5. Priorizar dividindo o gráfico em quatro zonas; 6. Identificar elementos do serviço que necessitam de urgente atenção e propor recomendações para o operador do sistema. Aliado ao “método de 6 etapas”, este trabalho fará uso do grupo focal, já que muitos consideram como um sinônimo da pesquisa qualitativa (Gomes, 2009).

Com o intuito de capturar a interação de um grupo para gerar e extrair importantes dados experimentais, geralmente deve ser composto por 8 ou 12 membros de características demográficas e socioeconômicas semelhantes, para evitar interações e conflitos a propósito de questões secundárias (Malhotra, 2006). Assim como, para que se produza um esquema detalhado, para auxiliar o moderador a conduzir a entrevista (I-TECH, 2008), é necessária uma guia que deve ser feita a partir dos objetivos específicos da pesquisa, e envolve a pontuação dos tópicos que serão discutidos na entrevista, a fim de que as questões sejam bem direcionadas e nenhum tema deixe de ser mencionado, servindo, como meio de orientação e auxílio de memória. Para, ao final, rever e avaliar as entrevistas, relatando os comentários e resultados específicos, e procurando respostas consistentes e novas ideias.

### **4. CONTRIBUIÇÃO DA PESQUISA**

Tratando-se do setor de transportes, é necessário compreender quais são os atributos e as variáveis do serviço que influenciam na avaliação da qualidade de serviço. Desse modo, a utilização de um método, como o de Stradling, associado a técnica de grupo focal, que permitem a identificação dos elementos que compõem a oferta do serviço e identificar as variáveis críticas do sistema de maneira simples e objetiva, a partir da percepção dos usuários, possibilita planejar propostas e recomendações, para que os gestores possam, nas tomadas de decisão deles, em relação ao sistema, visar a melhoria e a maior utilização deste modo de transporte, no caso, a pé, pela comunidade escolar.

## REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Batalha, Y. G. da C. (2021). Avaliação da qualidade de serviço de sistemas de bicicletas compartilhadas: um olhar para a percepção dos usuários [Dissertação de mestrado]. UFRJ.
- Bierbaum, A. H., Karner, A., & Barajas, J. M. (2021). Toward Mobility Justice. *Journal of the American Planning Association*, 87(2), 197–210. <https://doi.org/10.1080/01944363.2020.1803104>
- Carreno, M., Willis, A., & Stradling, S. (2002). Quality of Service for Pedestrians: Closing the Gaps in Knowledge. *Traffic And Transportation Studies* (2002), 326–333. [https://doi.org/10.1061/40630\(255\)45](https://doi.org/10.1061/40630(255)45)
- Chaui, M. (2000). *Convite à Filosofia*. Ed Atica.
- Dias, C. A. (2000). Grupo focal: técnica de coleta de dados em pesquisas qualitativas. *Informação & Sociedade: Estudos*.
- Eboli, L., & Mazzulla, G. (2007). Service Quality Attributes Affecting Customer Satisfaction for Bus Transit. *Journal of Public Transportation*, 10(3), 21–34. <https://doi.org/10.5038/2375-0901.10.3.2>
- Rosa, F. D. R. (2010). Fatores que influenciam na opção de modo de transporte de crianças para a escola – estudo de caso São Carlos-SP [Dissertação de Mestrado em Engenharia Urbana]. Universidade Federal de São Carlos.
- Gomes, S. R. (2009). Grupo focal: uma alternativa em construção na pesquisa educacional. *Cadernos de Pós-Graduação*, 4, 39–46. <https://doi.org/10.5585/cpg.v4n0.1793>
- HCM. (2010). HIGHWAY CAPACITY MANUAL. Transportation Research Board. .
- I-TECH. (2008). Organizar e Conduzir Grupos Focais. Guião de Implementação Técnica. [http://www.go2itech.org/resources/technical-implementation-guides/1.TIG\\_Grupos\\_Focais\\_A4.pdf](http://www.go2itech.org/resources/technical-implementation-guides/1.TIG_Grupos_Focais_A4.pdf).
- Krueger, R. A., & Casey, M. A. (2000). *Focus Groups. A Practical Guide for Applied Research*. Sage Publications.
- Malhotra, N. K. (2006). *Pesquisa de Marketing: Uma Orientação Aplicada (4 ED)*. Bookman.
- Melo, E. N. (2012). Nível de atividade física de crianças pré-escolares e ambiente físico e social de escolas de educação infantil da cidade do Recife (PE). Universidade de Pernambuco.
- Neves, J. M. de J. (2014). Os Atributos da Qualidade de Serviço para Pedestres no Contexto de Megaeventos Esportivos: O Caso do Estádio do Maracanã [Dissertação de mestrado]. UFRJ.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1985). A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research. *Journal of Marketing*, 49(4), 41–60. <https://doi.org/10.2307/1251430>
- Renata, B., Ariotti, P., Lindau, L. A., & DOMINGUEZ, E. M. (2005). A Qualidade no Serviço de Transporte Turístico: O Caso da Linha Turismo de Porto Alegre. XIX Congresso de Pesquisa e Ensino Em Transporte, ANPET.
- Rodriguez-Valencia, A., Rosas-Satizabal, D., & Paris, D. (2019). Importance-Performance Analysis in Public Transportation: Methodological Revision for Practical Implementation. *Transportation Research Record: Journal of the Transportation Research Board*, 2673(2), 710–723. <https://doi.org/10.1177/0361198118825125>
- Sá, T. H. de, Garcia, L. M. T., Mielke, G. I., Rabacow, F. M., & Rezende, L. F. M. de. (2015). Changes in travel to school patterns among children and adolescents in the São Paulo Metropolitan Area, Brazil, 1997–2007. *Journal of Transport & Health*, 2(2), 143–150. <https://doi.org/10.1016/j.jth.2015.02.008>
- Serrano, D. P. (2000). Percepção e o Processo de Compra. *Portal de Marketing*.
- Silva, O. H. da, & Angelis Neto, G. De. (2019). Índice de Serviço das Calçadas (ISC). *Ambiente Construído*, 19(1), 221–236. <https://doi.org/10.1590/s1678-86212019000100303>
- Stewart, D. W., & Shamdasani, P. N. (2014). *Focus Groups: Theory and Practice (Vol. 20)*. Sage Publications.
- Stradling, S. G., Anable, J., & Carreno, M. (2007). Performance, importance and user disgruntlement: A six-step method for measuring satisfaction with travel modes. *Transportation Research Part A: Policy and Practice*, 41(1), 98–106. <https://doi.org/10.1016/j.tra.2006.05.013>
- Waygood, E. O. D., van den Berg, P., & Kemperman, A. (2021). The social dimensions of children’s travel (pp. 71–100). <https://doi.org/10.1016/bs.atpp.2021.06.002>