



## QUALIDADE DE SERVIÇO NO SETOR DE TRANSPORTES SOB A ÓTICA DA TEORIA DOS *TOPOÏ* – O CASO DO METRÔ RIO

**Bianca Côrtes Cardoso**  
**Licínio da Silva Portugal**

Programa de Engenharia de Transportes (PET-COPPE/UFRJ)

### RESUMO

Com o objetivo de definir a QS pela compreensão dos atributos que a expressam, este artigo se baseia na Teoria da Argumentação na Língua (TAL) como uma tentativa interdisciplinar para mensurá-la. Apresenta também os principais resultados obtidos com as entrevistas aos usuários do metrô do Rio de Janeiro. Com base nas declarações, desenvolveram-se *topos* (lugar-comum representativo de um enunciado, argumento, clichê) para descrever os atributos relacionados à QS do metrô. A TAL, aliada à Análise do Discurso, foi adequada para identificar as diferentes expectativas e percepções do usuário quanto à qualidade com um nível de detalhamento que favorece a definição e adoção de estratégias convenientes ao gerenciamento no setor de transportes. Com as narrativas, constatou-se que investir e aperfeiçoar os serviços em transportes não é suficiente se as melhorias não favorecerem diretamente quem os utilizam. Futuras estratégias devem contemplar novas definições para os atributos, a partir da análise dos *topoi*.

### ABSTRACT

Aiming to define the SQ by the understanding of the attributes that express it, this article is based on the Theory Argumentation within Language (TAL) as an interdisciplinary attempt to measure it. Also presents the main results of interviews with users of the Rio de Janeiro's subway. Based on the assertions, *topos* have developed (representative commonplace of an utterance, argument, cliché) to describe the attributes related to the SQ by subway. The TAL, combined with discourse analysis, was adequate to identify the different user's expectations and perceptions about the quality with a level of detail that supports the definition and adoption of appropriate strategies to manage the transportation sector. With the narratives, it was found that invest and improve the services in transport is not sufficient if the improvements do not directly support who use them. Future strategies should include new definitions for the attributes from the *topoi* analysis.

### 1. INTRODUÇÃO

A qualidade de serviço (QS) é tradicionalmente o principal indicador do desempenho do transporte e se expressa pela percepção e expectativas dos usuários desse sistema, por meio de atributos e dos respectivos indicadores. Neste sentido, considera-se que os diferentes atributos são importantes na percepção dos usuários, pois refletem idiosincrasias, características socioeconômicas e também preferências, assegurando a necessidade de mensurar a QS.

Na tentativa de definir a qualidade na prestação de serviços, esbarra-se com a subjetividade e a dificuldade de se estabelecer esse conceito. Por um lado, a QS tende a ser avaliada por notas, com base na consulta aos usuários sobre seus atributos e, por outro, os usuários reagem diferentemente quanto ao mesmo serviço, possuindo percepções distintas sobre qualidade. Apesar de que a discussão é bem ampla, não há consenso quanto à definição de QS, já que se trata de uma medida que é fruto da comparação entre a expectativa e a percepção do serviço. Outro fator relevante e que deve ser considerado é o fato que os atributos investigados na literatura não necessariamente expressam a opinião dos usuários (Bandeira et al., 2005) e, em alguns casos, suas definições não são convergentes (Cardoso, 2006).

Nesse processo, a Teoria da Argumentação na Língua (TAL) reúne características que podem atender às exigências da mensuração da QS, além de auxiliar potencialmente na identificação de elementos que podem expressar a percepção e as expectativas dos usuários de um serviço no setor de transportes. Isso é possível porque os *topoi* são elementos vivos dentro da sociedade e constituem o sentido de um texto (Ducrot, 1988). Portanto, com a análise desses

elementos de sentido, certifica-se a possibilidade de apreender a percepção de cada um. O alvo deste estudo está na identificação das crenças e valores do usuário do sistema de transportes presentes em seus próprios argumentos. Justamente por se constatar que a avaliação dos atributos de um sistema, na maioria das vezes, está associada à incerteza de julgamento e de definições.

O conceito de atributo é um dado obtido habitualmente de modo arbitrário e é, então, apresentado aos usuários durante pesquisas para atribuir notas que o quantifique (Londres Overground, 2008; Metrô Rio, 2008; Metrô SP, 2008). Nesta proposta, diferentemente, sua conceituação se constrói a partir da própria consulta aos usuários para que eles estabeleçam suas notas e importância relativa. O que permite qualificar com notas não só a viagem, mas também seus diferentes componentes. Além do que, fornece os *topoi* que promovem um nível de detalhamento adicional, melhor respaldando a concepção das estratégias mais adequadas.

## **2. FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA**

### **2.1. Qualidade de serviço**

A QS é um elemento de difícil compreensão, pois seu conceito e suas definições variam muito. Apesar de apresentar certa complexidade, denota preocupação de pesquisadores e estudiosos no sistema de transportes há mais de 40 anos (ITE, 1976; TRB, 2003). Esse termo pode ser interpretado de maneira bastante diversa por diferentes pessoas, em razão do aspecto particular que lhes seja mais importante. Ou seja, cada pessoa apresenta um significado para esse subjetivo termo. Tecnicamente, representa as características de um serviço que tem a habilidade de satisfazer necessidades implícitas ou declaradas. Assim como, determina um serviço livre de deficiências (Quality Glossary, 1992).

Embora seja evidente o interesse por parte dos operadores do transporte em prover um serviço que satisfaça os usuários, ambos possuem diferentes enfoques quanto a esse conceito. Daí, a necessidade que essas diferenças sejam consideradas quando se seleciona e descreve os atributos que expressam a qualidade. Um estudo sobre a QS merece estar inserido em um processo amplo e estratégico com acompanhamento e melhoria no sistema com continuidade.

Montgomery (1985 apud Hayes, 2003) a define como a extensão com que um produto ou um serviço cumpre as exigências das pessoas que o utilizam. Essas exigências possuem aspectos que podem ser medidos, permitindo que se conheça o funcionamento do serviço (a eficiência) e onde atuar para se fazer mudanças e criar aperfeiçoamentos, caso seja necessário e determinar se essas mudanças levarão à eficácia das ações pretendidas.

Várias técnicas de medições podem classificar a QS, normalmente se concentrando em índices objetivos e palpáveis, contudo, atualmente, a intenção é realizar medições mais subjetivas ou intangíveis para se chegar à QS. Vale ressaltar que a compreensão dos aspectos subjetivos é importante, visto que os indicadores objetivos não sustentam esse tipo de medição (Hayes, 2003).

O CEN (Comité Europeu de Normatização) classifica o transporte público em 8 parâmetros: disponibilidade, acessibilidade, informação, tempo, atendimento, conforto, segurança e meio ambiente (CEN, 2002 apud Nathanail, 2008). Todos constituem critérios de avaliação do desempenho do serviço e estão relacionados com a estação e as instalações de trem, assim como, a emissão de bilhetes, as informações, o pessoal, as condições da instalação, as

conexões com os outros modos de transporte, a frequência dos vagões, a pontualidade, a confiabilidade e o valor da passagem (Passenger Focus, 2007).

Infelizmente, as práticas convencionais de planejamento tendem a omitir e subestimar os impactos da QS (Litman, 2008). Os indicadores na identificação de problemas em transporte (TRB, 2003) e os modelos usados para avaliar o potencial das melhorias do transporte focam em fatores quantitativos (velocidade, custo operacional, número de acidentes), ignorando os fatores qualitativos (conforto e conveniência). O que é particularmente importante para o planejamento dos transportes, pois tais melhorias só podem ser postas em prática se os planejadores confirmarem com os próprios usuários sua respectiva importância (Litman, 2008). Além disso, a satisfação dos passageiros relaciona-se com a diferença entre a percepção real e os níveis ideais de serviço. Portanto, as percepções e as expectativas de serviço são medidas independentemente do método de gestão (Stradling et al., 2007).

## **2.2. Métodos**

No caminho para compreensão conceitual dos atributos, a QS é correntemente avaliada através de notas que são obtidas em entrevistas aos usuários do sistema de transportes e que representam um resultado de todo um processo (Londres Overground, 2008; Metrô Rio, 2008; Metrô SP; 2008).

No âmbito internacional, o TfL (Transport for London) realizou recentemente uma pesquisa cuja finalidade era a de monitorar a percepção da satisfação dos usuários com o serviço (Londres Overground, 2008). Essa pesquisa também apresentou resultados que comprovam as melhorias e os ganhos obtidos através de uma monitoração mais constante da satisfação dos usuários. Como a satisfação com o serviço no geral e com elementos como conforto, limpeza, segurança e rapidez, tanto no interior do veículo quanto na estação.

No Brasil, o Metrô Rio e o Metrô SP realizam pesquisas com seus usuários periodicamente com o objetivo de desenvolver continuamente uma monitoração que permita compreender os resultados alcançados de forma contextualizada e articulada e que tenha como finalidade estimular o aperfeiçoamento das ações e das metas estabelecidas. Além de possibilitar a compreensão das opiniões do usuário do serviço, essas pesquisas, associadas a outros indicadores, subsidiam a formulação e a implementação de políticas e oferece elementos para o contínuo aperfeiçoamento do gerenciamento do serviço, tendo como base as necessidades e expectativas de seus usuários.

O Metrô SP (2008) efetua uma vez por ano a pesquisa de avaliação do serviço completa, isto é, com todos os atributos considerados mais importantes pelos usuários. Cada atributo é desmembrado em uma série de aspectos concretos do serviço. Por exemplo, é medido dentro de Rapidez o tempo gasto na aquisição de bilhete e na ultrapassagem dos bloqueios, o tempo de espera do trem na plataforma, o tempo de parada do trem na plataforma e o tempo de viagem dentro do trem. Já o Metrô Rio (2006) realiza duas vezes por ano, em março e novembro, uma consulta aos usuários (Pesquisa IQS) do sistema para atestar a QS prestado. Essa análise é feita desde 1998 e avalia um total de 16 atributos.

## **2.3. Atributos**

De acordo com a literatura, não há consenso nas atribuições às definições dos atributos que são usualmente utilizadas, dificultando uma mensuração mais correta e apropriada da qualidade percebida pelos usuários.

Os atributos que expressam a qualidade de um serviço de transporte correspondem às variáveis que estão relacionadas a fatores ambientais ou qualitativos. Sobretudo a aspectos que têm influência na percepção do usuário e que podem corroborar com a monitoração de estratégias e de resultados no âmbito técnico, funcional e percebido.

Nesta pesquisa, os atributos contemplados são derivados de fontes como o TRB (2003) e Nathanail (2008). Assim como, da revisão da literatura realizada por Cardoso (2006), desenvolvida para validar a consulta com os usuários na pesquisa acadêmica sobre a QS do Metrô Rio. Neste mesmo caminho, os atributos considerados pelas pesquisas efetuadas pelo Metrô de Londres (Londres Overground, 2008), Metrô Rio (2008) e Metrô SP (2008), apesar de apresentar algumas diferenças, como seu número e sua nomenclatura, refletem a relação com os atributos de estudo e como a satisfação com o serviço é contemplada.

### **3. CONTEXTO DE ESTUDO – REVISÃO**

A qualidade sempre representou um importante papel para a competitividade, em maior ou menor escala, nos diferentes setores produtivos. E em consequência à globalização da economia, tornou-se uma questão essencial no mundo, requerendo o surgimento de abordagens que sejam adequadas para seu tratamento e entendimento.

No âmbito da QS em transportes, estudos investigam as relações que esta mantém com a satisfação dos usuários e seu comportamento diante das viagens realizadas (Hensher et al., 2003; Chen, 2008), assim como a monitoração e o controle da qualidade dos serviços prestados aos seus passageiros (Nathanail, 2008). Vários estudos avaliam a QS em muitas áreas sob diferentes aspectos, como saúde, centrais de chamadas telefônicas e *resorts* (Curry e Lyon, 2008; Essén e Wikström, 2008; Faullant et al., 2008; Ladhari, 2008).

No caminho para compreensão da qualidade de serviço, um elemento importante é a percepção dos usuários que se manifesta na satisfação e insatisfação destes quanto ao modo de transporte utilizado. Portanto, para avaliar esse processo, é importante identificar e conhecer os aspectos do serviço que é utilizado nos deslocamentos dos usuários, com vistas à melhoria da QS no setor de transportes (Stradling et al., 2007; Ahern e Tapley, 2008).

É importante compreender que os diferentes segmentos de usuários avaliam a mesma área da QS diferentemente e sua satisfação será influenciada pelos diferentes atributos do serviço. Assim como nos diferentes setores, os usuários contemplam a qualidade do serviço de acordo com seus interesses e necessidade de uso, cuja percepção se manifesta por distintos atributos (Danielis et al., 2003; Yeh e Kuo, 2003; Espino et al., 2007; Essén e Wikström, 2008).

Para subsidiar a elaboração de estratégias que visem à melhoria da qualidade de serviço, algumas técnicas têm sido utilizadas, como os modelos probabilísticos, métodos quantitativos para averiguação da probabilidade de ocorrência dos acontecimentos futuros, como Logit (Ahern e Tapley, 2008), Probit (Gjarati, 2000; Pereira et al., 2007; Greene, 2008), Método de 6 Etapas (Ahern e Tapley, 2008). As campanhas publicitárias, utilizadas na área de publicidade, com intuito de vender um serviço; as ações de *marketing*, soluções criativas e inovadoras para melhoria do desempenho e dos resultados e, também, os procedimentos dos grupos focais, uma técnica de investigação qualitativa comprometida com a abordagem metacientífica compreensivista. Atualmente muitos relatos de pesquisa são publicados em revistas científicas e parecem atender tanto aos interesses teóricos de acadêmicos quanto aos

de profissionais que fazem uso desta última como ferramenta de gerenciamento, tomada de decisão e apoio a programas de intervenção em diversas áreas.

Se por um lado, pensa-se em elaboração de estratégias para melhoria da qualidade de um serviço, por outro lado, deve-se considerar que esta se expressa por seus atributos e respectivos indicadores que merecem ser identificados e analisados como elementos essenciais da satisfação do usuário (Curry e Lyon, 2008).

Neste sentido, a Análise do Discurso examina a linguagem que as pessoas usam quando falam sobre um tema, na certeza de que este está intimamente ligado ao modo como elas agem, posto que o mundo real é percebido valorativamente pelas representações (Chauí, 1997), como o caso da linguagem, que constrói e modela idéias (Mautner, 2005; Campbell e Roberts, 2007; Every e Augoustinos, 2007; Guiver, 2007; Norris, 2007; Baker et al., 2008).

Segundo a concepção usual, argumentar é apresentar de início uma afirmação que se pode admitir ou rejeitar e pretender, no caso de ser admitida, que ela obrigue a aceitar certa conclusão (Ducrot, 1999). Neste cenário, está a Teoria da Argumentação na Língua, um modelo teórico desenvolvido por Anscombe & Ducrot (1983), que introduz a noção de *topos*, ou seja, de lugar comum argumentativo, e avalia o valor argumentativo de uma palavra, que, por definição, corresponde à orientação que a palavra dá ao discurso. De acordo com o conceito de *topos*, a argumentação de um texto não se relaciona mais aos enunciados na sua totalidade, mas aos elementos semânticos que constituem seu sentido, ou seja, há elementos que constituem o sentido de um texto (Ducrot, 1999).

A teoria se baseia na constatação de que a argumentação está intrinsecamente ligada à língua, considerando que as próprias frases são argumentativas. E não exige que a significação das frases seja aberta, requerendo do interpretador descobrir as conclusões contidas no enunciado, em seu sentido, pois há expressões na língua que têm por si mesmas um valor argumentativo. Quando o falante argumenta, produz um enunciado cujo sentido geralmente se distingue por três tipos de indicações (Ducrot, 1989): objetivas (consistem em uma representação da realidade), subjetivas (indicam a atitude do locutor frente à realidade) e intersubjetivas (se referem às relações do locutor com as pessoas a quem se dirige). Em resumo, o valor argumentativo de uma palavra é o papel que ela pode desempenhar no discurso e o nível fundamental da descrição semântica.

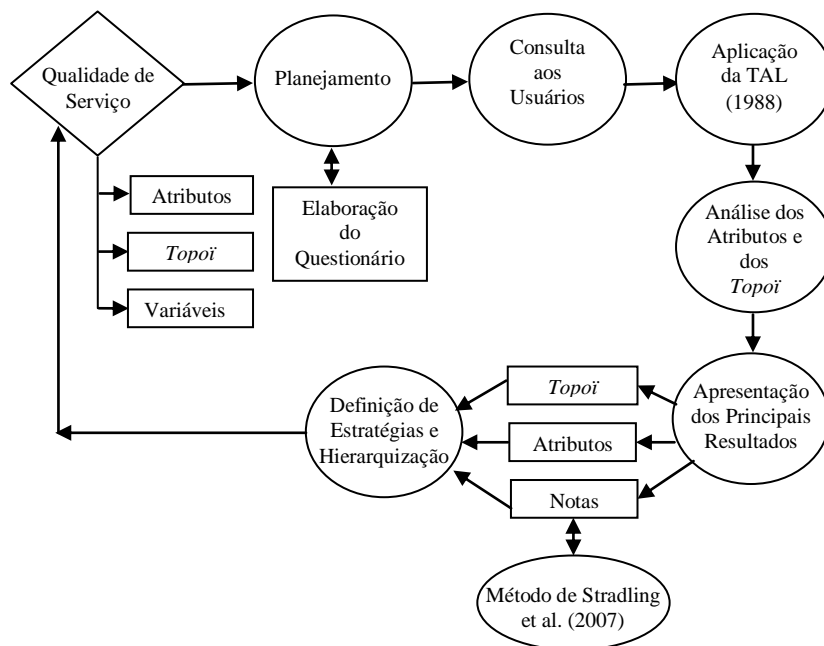
Quanto às aplicações, esse modelo teórico foi utilizado para verificar que tipos de conhecimentos de mundo fundamentam o discurso do gênero musical denominado “deselegante”, visando à interpretação dos enunciados e seus sentidos, do ponto de vista colocado em cena pelo locutor através dos enunciadorees (Aragão Neto, 2003). Em outros campos, fundamentou a análise de fragmentos de texto cujo significado temporal e causal parecem ser inconciliáveis, a fim de adquirir uma visão sobre a semântica das relações causais epistêmicas de casos paradoxais (Oversteegen, 2005). E também para examinar a utilização escalar de advérbios, em textos que descrevem eventos competitivos, dá origem a inferências semânticas sistemáticas e a frases ambíguas (Lundquist e Jarvella, 1994).

No setor de transportes, a teoria foi usada na pesquisa de percepção com crianças sobre a segurança do trânsito urbano (Faria, 2002) e para mensurar a QS do Metrô Rio com consulta a seus usuários (Cardoso, 2006). Assim, é possível apontar a qualidade, tanto da Análise do Discurso quanto da TAL, e afirmar que ambas são instrumentos capazes de facilitar a

obtenção da percepção do autor de um texto, neste caso, as expressões dos usuários entrevistados durante a pesquisa de satisfação sobre o modo de transporte utilizado.

#### 4. PROCEDIMENTO PROPOSTO

As principais etapas que estruturam o procedimento deste estudo são ilustradas na Figura 1.



**Figura 1:** Fluxograma representativo das etapas do procedimento metodológico

A revisão bibliográfica contempla o estabelecimento da QS, sistematizando os *topoi* observados na literatura disponível, revendo e caracterizando os atributos e seus conceitos. A etapa seguinte compreende o planejamento e a escolha da abordagem mais apropriada a este estudo, o tipo de questionário, o perfil e o tamanho da amostra.

Foi realizada a consulta aos usuários do Metrô com a aplicação de um questionário, cuja intenção era a de determinar quais segmentos percebem e expressam a QS lingüística e distintamente (como sexo, escolaridade, propósito, idade e renda) e de compreender como se dá seu estabelecimento pelos atributos selecionados para estudo.

A amostra (472 usuários: 225 homens e 247 mulheres) se distribuiu por 4 estações: Estácio (estação de transferência), Central (integração com o trem), Saens Peña (zona norte – terminal) e Siqueira Campos (zona sul – terminal) com o objetivo de contemplar os diferentes níveis de carregamentos e condições de viagens, por se acreditar que esses aspectos oferecem influência na QS e na percepção desta. Foi realizada em três horários: pico da manhã (7 às 9 h), entre-picos (12 às 14 h) e pico da tarde (17 às 19 h). As diferenças encontradas se refletem no perfil socioeconômico, na instrução e no motivo da viagem (quanto às estações).

Uma lista de atributos foi apresentada ao usuário, que destacava os atributos mais importantes. Em seguida, dava uma nota aos atributos selecionados e os dispunha em uma ordem que reproduzia sua importância relativa, de forma independente. O mais importante recebia a maior ponderação, enquanto que o menos importante recebia o menor peso.

Com base nas notas sobre a satisfação e nas notas sobre a importância, em relação aos atributos, adotou-se o método desenvolvido por Stradling et al. (2007) para analisar a relação entre as duas. Chegou-se aos atributos prioritários para os usuários e não usuários que não são observados adequadamente, sobretudo, que podem ser melhorados. Assim, torna-se possível caracterizar os respondentes e outros fatores relevantes ao tema estudado (Figura 2).

Por conseguinte, a segunda pergunta aberta do questionário tendia a descobrir quais variáveis expressam os atributos destacados pela percepção. A intenção era verificar o que era semelhante e/ou divergente ao expressar um determinado atributo, no ponto de vista do usuário do serviço. A aplicação da Análise do Discurso e da TAL foi feita a partir dessa pergunta. Com isso, foram gerados *topoi* a partir da leitura e da análise das narrativas.

A partir da disposição desses significativos elementos, foi possível se chegar a resultados, como a avaliação dos usuários, atributos mais importantes, *topoi* vinculados a cada atributo (e se estes se relacionam entre si) e lista de recortes. Por fim, os atributos da pesquisa foram confrontados com os observados na bibliografia, assim como, os *topoi* foram comparados com os dados reunidos a partir da análise dos elementos que expressam cada atributo, dando suporte à escolha das estratégias.

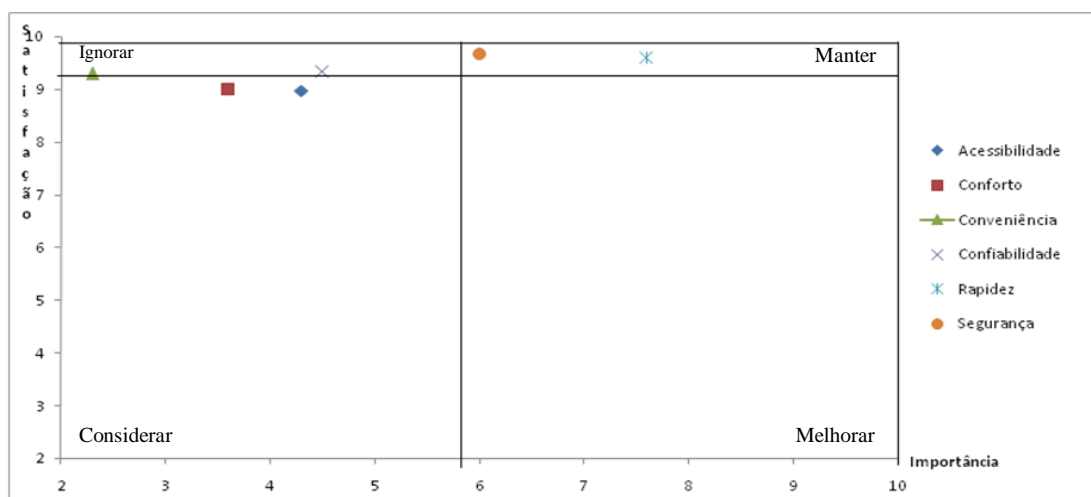
## 5. PRINCIPAIS RESULTADOS

Conceitualmente, esta pesquisa se fundamenta em duas escalas para apresentar os principais resultados relacionados aos atributos na opinião dos usuários: notas quanto à satisfação e notas quanto à importância. No processo para compreensão da QS, é relevante apreciar tanto o grau de satisfação dos usuários a respeito de cada atributo como também conhecer a importância de cada atributo por parte destes.

A primeira escala parte das notas dadas aos atributos quanto à satisfação dos usuários. O grau de satisfação foi avaliado por uma nota que reflete a contentamento do usuário em relação ao item avaliado. Com as notas, conclui-se que os atributos melhor avaliados foram “segurança” e “rapidez” e os com pior desempenho foram “conveniência” e “acessibilidade”.

A segunda escala gera a importância relativa dos atributos analisados. A relação de ambas as notas permite a utilização do método desenvolvido por Stradling et al. (2007) para classificá-los e, assim, respaldar as escolhas das intervenções propostas. No eixo horizontal, observa-se a importância, enquanto que no eixo vertical, a satisfação. A Figura 2 representa graficamente a relação entre a importância e a satisfação, permitindo a identificação do tipo de medida que os atributos necessitam por zona de ação. Os pontos médios para a divisão do gráfico em quatro quadrantes foi feita pelo cálculo da média dos valores encontrados para cada eixo. A média foi escolhida por representar uma medida de tendência central (Peixoto, 2009).

De acordo com a Figura 2, os atributos conforto e acessibilidade devem ser considerados durante a elaboração de futuras ações corretivas, visto que os usuários esperam mais do serviço do que efetivamente obtêm. Ressalta-se que – diferentemente do verificado em outros trabalhos, como o de Peixoto (2009) – a pequena variação observada entre as notas de satisfação dadas aos atributos restringiu o pleno aproveitamento do método de Stradling et al. (2007).



**Figura 2:** Relação da importância e da insatisfação segundo a visão dos usuários

Conforme Brons et al. (2008), é importante considerar o acesso à estação como parte da viagem, o que justifica contemplar a QS em cada uma das etapas que estruturam o deslocamento, ou seja, no interior do trem, na estação e no acesso à estação. Neste sentido, também se avaliou a QS do Metrô com notas desmembradas. Os usuários distribuíram notas (0 a 10) por 4 itens: na estação (9,22); durante toda a viagem (9,19); no acesso à estação (8,81) e no interior do veículo (8,66). A pior nota (interior do veículo) reflete que as taxas de ocupação estão próximas ou acima dos limites recomendáveis e aceitáveis pelos usuários.

Verificou-se ainda que há divergência ao se comparar as pesquisas de Cardoso (2006), pior nota para o interior do trem, e a do Metrô Rio, notas ora equivalentes, ora superiores ao determinar a QS dentro do vagão. No caso da pesquisa realizada pelo TfL, cujo objetivo era o de percepção da satisfação dos usuários com o serviço (Londres Overground, 2008), observaram-se resultados semelhantes aos de Cardoso (2006): notas para a estação relativamente mais altas quando comparadas com notas para o trem.

Com a aplicação da Análise do Discurso, foram identificados 35 *topoi*. Com a pergunta *Que fatores expressam o que você considera relevante em cada um desses atributos – assinalados como os mais importantes?* objetivava descobrir quais variáveis expressam os atributos destacados pelo usuário pela percepção, descobriram-se semelhanças e divergências que expressam um atributo, na opinião do usuário do serviço. Os atributos que apresentaram maior quantidade de *topoi* foram segurança (276), conforto (139) e confiabilidade (102).

O atributo segurança foi escolhido para análise neste artigo por ter o maior número de *topos* e ser considerado o mais importante. Além do que, converge para os atributos rapidez (na medida em que a exposição ao risco é menor) e conforto. São 9 *topoi* que mostram a percepção dos usuários sobre a segurança do transporte público em geral e sobre a segurança do serviço. Neste caso, a segurança é vista como um bem público, que deve ser co-produzido em conjunto com atores sociais intervenientes, para se obter um grau em que os riscos são considerados suportáveis, posto que um clima de segurança gere tranquilidade e confiança.

Para o artigo, foi escolhido o *topos* “Rapidez e segurança, o melhor está aqui” porque, é um *topos* de segurança que reúne os atributos rapidez e conforto. O *topos* foi repetido 84 vezes e é o terceiro mais freqüente nas narrativas válidas dentre todos os encontrados. Relaciona-se a uma frase de propaganda (*slogan*), comumente usada na divulgação de serviços (ou produtos).



Envolve a monitoração com agentes de segurança e equipamentos. A maioria dos usuários acredita que o agente do metrô é fundamental para controlar o sistema. Além de evitar acidentes, garante respeito à lei e impõe limites. É papel do fiscalizador do trânsito inibir e prevenir infrações e comportamentos inadequados, educar e orientar as pessoas e operar o trânsito (Faria, 2002). O recorte em destaque apresenta essas características: “Não me preocupo tanto no Metrô com a falta de segurança, pois tenho sempre seguranças por perto”.

Visto que esse *topos* envolve o atributo rapidez, tem como característica uma tendência de comportamento mundial que reflete na sensação de segurança. Neste caso, relaciona-se à segurança perceptiva, que traduz a idéia de incerteza manifestada pela sensação de medo e angústia. O usuário percebe a rapidez como um componente que o deixa seguro por interagir com suas necessidades como facilitador do seu dia-a-dia. Um exemplo é o recorte “Pois sem rapidez não há segurança e sem segurança não há rapidez, muito menos conforto”.

O recorte “Você usa um meio de transporte rápido, seguro e confortável pela metade do tempo” expressa a preocupação dos usuários em identificar fatores mantenedores de conforto e desconforto. Visto que o conforto está diretamente ligado à satisfação, que é uma sensação que considera o conforto e o grau de aceitação do sistema por seus usuários (Cardoso, 2006).

Outras classes foram criadas para complementar a análise, pois também expressam ou se relacionam à QS observada no setor de transportes. Mesmo transcendendo o conceito de QS, devem ser avaliadas porque representam a percepção dos usuários: Eficiência; Outros Modos de Transporte; Qualidade de Vida; Idosos, Deficientes, Gestantes e Crianças.

**Tabela 1:** Valores percentuais entre as fontes da pesquisa

Bibliografia Consultada	Pesquisa Qualitativa	Percentual de Interseção
Segurança	Segurança,	88,24%
	Eficiência	11,76
Acessibilidade	Acessibilidade	83,33%
	Eficiência	8,33%
	Confiabilidade	8,33%
Rapidez	Rapidez	80%
	Acessibilidade	13%
Conforto	Conforto	50%
	Idosos, Deficientes, Gestantes	10%
	Qualidade de Vida	5%
Confiabilidade	Confiabilidade	50%
	Segurança	25%
	Eficiência	10%
Conveniência	Conveniência	0%
	Rapidez	11,11%

Os atributos (ou classes) observados na revisão bibliográfica foram comparados com os *topoi* obtidos na análise das narrativas para identificar semelhanças e possíveis contrastes. A Tabela 1 apresenta o percentual de interseção fruto dessa comparação. Alguns atributos mostram grande convergência entre as fontes pesquisadas, justificando manter sua utilização. Entretanto, não foram encontrados *topoi* relativos para conveniência, apesar de que esse atributo mantém uma relação referencial com outros, como por exemplo, rapidez. É possível que isso seja resultado da dificuldade de compreender o significado literal da palavra e pelo uso inadequado pelos falantes da língua portuguesa. Essa dificuldade é fruto da dissociação semântica com a realidade, não há uma compreensão coesa por parte dos usuários, pois a nomenclatura não facilita sua compreensão e utilização de maneira corrente, sobretudo no que se refere ao sistema de transportes. Quanto à segurança, seus *topoi* estão associados a 88,24%

de suas variáveis, enquanto que 11,76% das variáveis não correspondem, pois estão relacionadas à eficiência.

Os resultados provenientes da análise comparativa devem ser vistos com cuidado e as próximas definições dos atributos que expressam a qualidade de um serviço devem considerar os pontos convergentes entre as duas fontes.

## **6. CONCLUSÕES E RECOMENDAÇÕES**

A concepção de percepção utilizada recomenda o uso de uma nova abordagem de estudo inserida na atitude prática atual de repensar os valores humanos. Além do que, propõe um caminho de transformação na Engenharia de Transportes que contribua significativamente na aprendizagem dos que se dedicam e participam dessa área de pesquisa.

As declarações típicas, os recortes e a análise das narrativas confirmam que a Análise do Discurso, com ênfase na identificação dos princípios gerais (*topoi*), é um modelo teórico apropriado para obter a percepção sobre a QS em transportes. Os *topoi* auxiliam na elaboração de práticas e programas adequados a cada modalidade e a seu público-alvo, com o hábito de ouvir o usuário, partindo de sua realidade (Cardoso, 2006).

As situações descritas permitem identificar os atributos e o ambiente em que os usuários circulam e a realidade do trânsito urbano.

A contemplação das diferentes percepções e o nível de detalhes colaboram tanto com o serviço quanto com a Engenharia de Transportes, pois favorecem a definição e a adoção de estratégias adequadas à operação e ao gerenciamento. Assim como, a análise dos resultados confirma que segurança e rapidez foram considerados os atributos mais importantes para o usuário em ambas as pesquisas (Cardoso, 2006 e Metrô Rio, 2006). Entretanto, variam quanto às notas que avaliam a QS na estação e no interior do trem.

A proposta do artigo quanto à prática corrente confirma que o conceito de atributo é derivado da consulta, sendo o usuário um elemento participante em sua construção. Por sua vez, os *topoi* melhor traduzem esse conceito, visto que a convergência entre as fontes de pesquisa foi razoável e promove um adequado detalhamento: desmembra a QS ora por tipos de segmentos da viagem, ora por *topos*. Ambos os casos contribuem para compor estratégias de melhoria operacional. Neste caso, por exemplo, os *topoi* de conforto (“Bom mesmo é refrigeração no verão” e “O metrô é confortável, fora do pico”) mostram a amplitude desse valorado atributo, assim como de seu conceito. Os dois *topoi* confirmam que as condições de conforto estão se perdendo nos picos (o veículo recebeu a pior nota), sendo a superlotação uma consequência dos picos que reflete na qualidade da climatização. Um esboço de que garantir a climatização é uma tática potencial. Cabe destacar que a TAL passou por um processo evolutivo em sua estrutura conceitual e que este artigo não contempla sua terceira e atual fase, que promove algumas modificações em sua formulação original, porém, mantém a premissa de base, segundo a qual a argumentação está na língua.

Sugere-se que as futuras definições dos atributos que expressam a QS devem considerar pontos convergentes e conflitantes entre as duas análises. Visto que o comprometimento com o usuário se manifesta principalmente nos pequenos detalhes. Quando todos os envolvidos têm a visão do todo, o entendimento das relações causa e efeito (visão sistêmica) é facilitado. Empresas que focam em seus usuários realizam uma diferente abordagem, pois estão atentas às expectativas e identificam precisamente o que eles desejam.

Esta proposta possui limitações quanto ao método, já que os *topoi* apresentam subjetividade de interpretação. Quanto à aplicação, só quatro estações foram avaliadas, sendo desejável contemplar uma amostra maior (ou todas as estações envolvidas) e aplicar esta metodologia em outras modalidades para um amplo panorama do transporte público. Neste caso, o metrô/trem vem recebendo melhores notas e há a possibilidade do cenário ser diferenciado nos outros modos, como aponta a pesquisa realizada pela NTU (2006): QS do metrô/trem (3,83) superior a do ônibus/microônibus (3,15), o modo de transporte para o qual os antigos passageiros de trem se transferiram (Gonçalves, 2006), reduzindo o potencial integrador de uma estação ferroviária devido à existência de linhas concorrentes (Pinheiro Jr., 2004).

#### Agradecimentos

Os autores agradecem ao CNPq pelo apoio no fornecimento das bolsas e à Rede Ibero-Americana de Estudo em Pólos Geradores de Viagens (<http://redpgv.coppe.ufrj.br>).

#### REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Ahern, A. A., Tapley, N. (2008) The use of stated preference techniques to model modal choices on interurban trips in Ireland. *Transportation Research A*, 42 (1), 15-27.
- Anscombe, J-C. e Ducrot, O. (1983) *L'Argumentation dans la langue*. 1ª edição. Ed. Bruxelas, Mardaga.
- Aragão Neto, M. M. (2003) *Os topoi que mais tocam no brega cotidiano: uma abordagem semântico-argumentativa*. Dissertação de M.Sc. Centro de Ciências Humanas, Letras e Artes, Universidade Federal da Paraíba, João Pessoa, PB, Brasil.
- Baker, P., Gabrielatos, C., Khosravinik, M., Anowski, M. K., Mcenery, T., Wodak, R. (2008) A useful methodological synergy? Combining critical discourse analysis and corpus linguistics to examine discourses of refugees and asylum seekers in the UK press. *Discourse & Society*, 19 (3), 273–306.
- Bandeira, R., Ariotti, P., Lindau L. A., Dominguez, E. M. (2005) A Qualidade no Serviço de Transporte Turístico: O Caso da Linha Turismo de Porto Alegre. *Anais do XIX Congresso de Pesquisa e Ensino em Transporte*, ANPET, vol. 1, 741-751, Recife.
- Brons, M., Givoni, M., Rietveld, P. (2008) Access to railway stations and its potential in increasing rail use. *Transportation Research A*, 43: 136-149.
- Campbell, S., Roberts, C. (2007) Migration, ethnicity and competing discourses in the job interview: synthesizing the institutional and personal. *Discourse & Society*, 18 (3), 243–271.
- Cardoso, B. C. (2006) *Qualidade de Serviço no Setor de Transportes sob a Ótica da Teoria dos Topoi*. Dissertação de M.Sc. COPPE/UFRJ, Rio de Janeiro, RJ, Brasil.
- Chen, C-F. (2008) Investigating structural relationships between service quality, perceived value, satisfaction, and behavioral intentions for air passengers: Evidence from Taiwan. *Transportation Research A*, 42 (4), 709–717.
- Curry, A., Lyon, W. (2008) Call centre service quality for the public: a Scottish framework for the future. *Managing Service Quality*, 18 (2), 194 – 208.
- Danielis, R., Marcucci, E., Rotaris, L. (2003) Logistics managers stated preferences for freight service attributes. *Transportation Research E*, 41 (3), 201–215.
- Ducrot, O. (1988) *Topoi et Formes Topiques*. *Bulletin d'Etudes de Linguistique Française*. Paris.
- Ducrot, O. (1989) *Argumentação e Topoi argumentativos*. *História e Sentido na Linguagem*. Campinas, Pontes.
- Ducrot, O. (1999) *Os topoi na teoria da argumentação na língua*. *Revista Brasileira de Letras: lingüística e literatura*. Universidade Federal de São Carlos, v. 1, n. 1, 1-11.
- Essén, A., Wikström, S. (2008) The Role of Emotion in Service Evaluation: Senior Citizen's Assessments of Long-term Care Services. *Managing Service Quality*, 18 (2), 147-162
- Espino, R., Martín, J. C., Román, C. (2007) Analyzing the effect of preference heterogeneity on willingness to pay for improving service quality in an airline choice context. *Transportation Research E*, 44 (4), 593–606.
- Faria, E. O. (2002) *Bases para um Programa de Educação para o Trânsito a partir do Estudo de Percepção de Crianças e Adolescentes*. Tese de D.Sc. COPPE/UFRJ, Rio de Janeiro, RJ, Brasil.
- Faullant, R., Matzler, K., Füller, J. (2008) The impact of satisfaction and image on loyalty: the case of Alpine ski resorts. *Managing Service Quality*, 18 (2), 163-178.
- Forte, M. G. (2004) *Atributos de Qualidade de Serviço de Transporte Urbano de Passageiros: A Percepção dos Diferentes Agentes sobre a Travessia da Baía de Guanabara*. Dissertação de M.Sc. COPPE/UFRJ, Rio de Janeiro, RJ, Brasil.

- Gonçalves, J. A. M. (2006) *Contribuição à Análise Quantitativa das Potencialidades do Trem de Passageiros em Integração a Estrutura Urbana*. Tese de D.Sc. COPPE/UFRJ, Rio de Janeiro, RJ, Brasil.
- Guiver, J. W. (2007) Modal talk: Discourse analysis of how people talk about bus and car travel. *Transportation Research A*, 41 (3), 233-248.
- Hensher, D. A., Stopher, P., Bullock, P. (2003) Service quality – developing a service quality index in the provision of commercial bus contracts. *Transportation Research A*, 37 (6), 499–517.
- ITE (1976) Levels of service provided by urban transportation systems. *Traffic Engineering and Control* 46 (1), 30-35.
- Kotler, P., Keller, K. (2008) *Marketing management*. 13<sup>th</sup> edition. New Jersey, Pearson Education.
- Ladhari, R. (2008) Alternative measures of service quality: a review. *Managing Service Quality*, 18 (1), 65 - 86
- Litman, T. (2008) Valuing Transit Service Quality Improvements. Victoria Transport Policy Institute, *Journal of Public Transportation*, vol. 11, 2.
- Londres Overground (2008) *London Overground Customer Satisfaction Survey*. Transport for London. Disponível em: <<http://www.tfl.gov.uk/assets/downloads/London-Overground-Customer-Satisfaction-Survey-Q1-2008-2009.pdf>>. Acesso em: 28 jul. 2008.
- Lundquist, L., Jarvella, R. J. (1994) Ups and Downs in Scalar Inferences. Oxford Journals, Humanities, *Journal of Semantics*, vol. 11, 1-2, 33-53.
- Mautner, G. (2005) Time to get wired: using web-based corpora in critical discourse analysis. *Discourse & Society*, vol. 16, 809-28.
- Metrô Rio (2008) Pesquisa IQS. Disponível em: <[http://www.metrorio.com.br/pesquisa\\_iqs.htm](http://www.metrorio.com.br/pesquisa_iqs.htm)>. Acesso em: 28 jul. 2008.
- Metrô SP (2008) *Avaliação da qualidade do serviço do Metrô pelo usuário*. Empresa. Disponível em: <<http://www.metro.sp.gov.br/empresa/pesquisas/avaliacao/teavaliacao.shtml>>. Acesso em: 28 jul. 2008.
- Nathanail, E. (2008) Measuring the quality of service for passengers on the hellenic railways. *Transportation Research A*, 42 (1), 48–66.
- Norris, S. (2007) The micropolitics of personal national and ethnicity identity. *Discourse & Society*, vol. 18 (5), 653–674.
- NTU (2006) Pesquisa mobilidade da população urbana. Associação Nacional das Empresas de Transportes Urbanos. Disponível em: <<http://www.ntu.org.br/novosite/arquivos/RelatorioMobilidade2006.pdf>>. Acesso em: 24 jun. 2008.
- Oversteegen, L. (2005) Causality and Tense –Two Temporal Structure Builders. *Journal of Semantics*, 22, 307–337.
- Passenger Focus (2007) *National Passenger Survey*. Rail Passengers Council Disponível em: <[www.passengerfocus.org.uk](http://www.passengerfocus.org.uk)>. Acesso em: 19 jul. 2010.
- Peixoto, T. F. A. (2009) *Nível de satisfação de usuários de rotas de ônibus privadas em trajetos pendulares em pólos industriais*. Tese de D.Sc. COPPE/UFRJ, Rio de Janeiro, RJ, Brasil.
- Pereira, J. M., Dominguez, M. À. C., Oejo, J. L. S. (2007) *Modelos de Previsão do Fracasso Empresarial: Aspectos a Considerar*. Revista de Estudos Politécnicos, vol. IV, n. 7, p. 111-148. Disponível em: <<http://www.scielo.oces.mctes.pt/pdf/tek/n7/v4n7a05.pdf>>. Acesso em: 03 mar. 2008.
- Pinheiro Jr., J. (2004) Um Modelo Simplificado para Avaliação do Desempenho de Estações Ferroviárias de Passageiros Metropolitanos. *II Rio de Transportes*, Rio de Janeiro.
- The quality glossary. Quality Progress., p. 20-29, Feb. 1992.
- Santos, J. T. A. (2004) *Uma Contribuição ao Estudo dos Sistemas de Medição e Avaliação de Desempenho em um Terminal de Transporte Aéreo de Carga Correio Expressa*. Dissertação de M.Sc. COPPE/UFRJ, Rio de Janeiro, RJ, Brasil.
- 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*, 41 (1), 98–106.
- TRB (2003) *Highway Capacity Manual*. National Research Council, Washington D.C.
- Yeh, C-H., Kuo, Y-L. (2003) Evaluating passenger services of Asia-Pacific international airports. *Transportation Research E*, 39, 35–48.

---

Bianca Côrtes Cardoso (biancacortesc@yahoo.com.br)

Licínio da Silva Portugal (licinio@pet.coppe.ufrj.br)

Programa de Engenharia de Transportes, Universidade Federal do Rio de Janeiro – PET-COPPE/UFRJ  
Avenida Horácio de Macedo, 2030 – Bloco H – Sala 106 – Cidade Universitária, RJ, Brasil