

INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DO
TOCANTINS
CAMPUS PORTO NACIONAL
CURSO SUPERIOR DE TECNOLOGIA EM LOGÍSTICA

SUELENE ALVES GONÇALVES

**SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS DO TERMINAL RODOVIÁRIO CLEITOM MAIA DE
PORTO NACIONAL – TO**

PORTO NACIONAL
2018

SUELENE ALVES GONÇALVES

**SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS DO TERMINAL RODOVIÁRIO CLEITOM MAIA
DE PORTO NACIONAL – TO**

Trabalho de Conclusão de Curso, apresentado à coordenação do Curso de Tecnologia em Logística, do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Tocantins – *Campus* Porto Nacional, como exigência à obtenção do grau de Tecnólogo em Logística.

Orientador: Prof. Me. Lucivânia Pereira Glória

PORTO NACIONAL

2018

SUELENE ALVES GONÇALVES

**SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS DO TERMINAL RODOVIÁRIO CLEITOM MAIA DE
PORTO NACIONAL – TO**

Trabalho de Conclusão de Curso, apresentado à coordenação do Curso de Tecnologia em Logística, do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Tocantins – *Campus* Porto Nacional, como exigência à obtenção do grau de Tecnólogo em Logística.

Orientador: Prof. Me. Lucivânia Pereira Glória

Aprovado em: ____/____/____

BANCA AVALIADORA

Professora Me. Lucivânia Pereira Glória
IFTO – *Campus* Porto Nacional

Professor Me. Edilson Leite de Sousa
IFTO – *Campus* Porto Nacional

Professor Esp. Leandro Maluf
IFTO – *Campus* Porto Nacional

Dedico,

À minha família: minha mãe Hilda Alves
Pereira, minha filha Sofia Alves Rocha.

AGRADECIMENTOS

A Deus, por me dar força e coragem para prosseguir em mais uma etapa da minha vida.

A minha mãe, Hilda Alves Pereira, pela criação, e incentivos e valores passados.

A minha filha, Sofia Alves Rocha, razão maior das minhas lutas.

A minha orientadora, Prof. Lucivania Pereira Glória, pela orientação, paciência e dedicação na elaboração deste trabalho e apoio dados ao longo dessa jornada. Aos demais professores que tive o prazer de conhecer ao longo do Curso de Tecnologia em Logística.

A todos os meus amigos e colegas pelos momentos de convívio, apoio e incentivo. A todos que, de alguma forma, me ajudaram a vencer este desafio.

RESUMO

A qualidade na prestação de serviço está sendo um fator de grande importância para todas as organizações nos dias atuais. A satisfação do cliente é um dos pontos positivos na prestação de serviço para a fidelização do cliente. O transporte público rodoviário vem sendo destacado na prestação de serviço, pelo grande fluxo dos usuários. O objetivo geral do presente estudo é analisar o grau de satisfação dos usuários do Terminal Rodoviário Cleiton Maia no município de Porto Nacional- TO. A metodologia utilizada foi a pesquisa bibliográfica, pesquisa descritiva e coleta de dados com aplicações de questionários. Os resultados apresentados apontaram que os usuários do Terminal Rodoviário Cleiton Maia do município de Porto Nacional - TO estão satisfeitos com a qualidade dos serviços oferecidos.

Palavra-chave: - Qualidade – Usuários – Terminal Rodoviário - Satisfação.

ABSTRACT

The quality of service delivery is a factor of great importance for all organizations nowadays. Customer satisfaction and one of the good points in providing service for customer loyalty. The public road transport has been emphasizing in the provision of service, by the great flow of the users. The general objective of this study is to identify the level of satisfaction of users of the Cleiton Maia Bus Terminal in the city of Porto Nacional - TO. The methodology used was the bibliographic research, descriptive research and data collection with applications of questionnaires with the purpose of analyzing and understanding the level of user satisfaction. The results presented pointed out that the users of Cleiton Maia Bus Terminal in the municipality of Porto Nacional -TO are satisfied with the quality of services offered.

Keyword: - Quality - Users - Bus Terminal - Satisfaction.

LISTA DE GRÁFICOS

Gráfico 1: Gênero dos entrevistados.....	20
Gráfico 2: Faixa etária dos entrevistados.....	21
Gráfico 3: Escolaridades dos entrevistados.....	22
Gráfico 4: Motivo da viagem.....	23
Gráfico 5: Sobre a segurança do Terminal Rodoviário Cleiton Maia.....	24
Gráfico 6: A limpeza do terminal Rodoviário.....	25
Gráfico 7: Limpeza e conservação do banheiro.....	26
Gráfico 8: A plataforma de embarque.....	27
Gráfico 9: O local de espera de embarque e desembarque.....	28
Gráfico 10: Serviço de carregamento de bagagem.....	29
Gráfico 11. Cadeiras de sala de embarque e desembarque.....	30
Gráfico 12: Quantidade de táxi e moto táxi no local.....	31
Gráfico 13: Quantos às linhas de ônibus urbanos/ interurbanos que atendem ao Terminal Rodoviário.....	32
Gráfico 14: Em relação ao cumprimento do horário de saída dos ônibus.....	33
Gráfico 15: Quando aos atendimentos dos guichês das empresas de vendas de passagem de ônibus.....	34
Gráfico 16: Quanto às variedades de lanchonetes e restaurantes do Terminal.....	35
Gráfico 17: De modo geral, qual o grau de satisfação dos usuários do Terminal Rodoviário.....	36

SUMÁRIO

1. INTRODUÇÃO	9
2.REFERENCIAL TEÓRICO.....	11
2.1Gestão da Qualidade.....	11
2.2 Gestão da Qualidade Total	11
2.3 Qualidade em Serviços	12
2.3.1Dimensões da qualidade.....	13
2.3.2 Conceito de serviço.....	14
2.3.3 Serviços e Atendimento ao Cliente	14
2.4 Qualidade no Transporte Público Urbano.....	15
2.4.1. Fatores de Qualidade para os Usuários	16
3 .METODOLOGIA	18
3.1 Terminal Rodoviário Cleiton Maia.....	18
4.RESULTADOS E DISCUSSÃO	20
5 CONSIDERAÇÕES FINAIS	34
REFERÊNCIAS.....	35
ANEXO	40

1. INTRODUÇÃO

A satisfação do cliente nada mais é que satisfazer-lo na melhor forma possível, assim fidelizando as empresas para se tornar e se destacar no mercado cada vez mais globalizado procuram satisfazer o cliente tornando os produtos mais modernos e melhorando os serviços prestados para satisfazer da melhor forma possível.

Os clientes estão a cada dia mais exigentes, assim procuram empresas que inovam e correspondem as suas reais necessidades. E deste modo surpreendendo as expectativas dos seus clientes.

Com o alto crescimento no mercado as empresas procuram qualidade e eficiência nos seus serviços, garantido assim um serviço de qualidade. A melhor maneira para as empresas se manterem no mercado e alcançar os seus clientes não só satisfazendo suas reais necessidades mais encantando eles com outros serviços proporcionados, fazendo assim um cliente contente e fidelizado.

De acordo com Correia e Caon (2014), o grau de satisfação pode estar ligado com vários fatores como a fidelidade do cliente e retenção ou simplesmente junto à lucratividade da organização, tendo um papel fundamental na gestão de serviço.

A maneira dos clientes ou usuários avaliar a desempenho dos serviços oferecidos pelas organizações são no ponto de vista da facilidade do acesso, competência, atendimento e atenção dada pelos funcionários, flexibilidades, limpeza, conforto, qualidades de bens e pôr fim segurança.

Os clientes estão cada vez mais exigentes no que se refere a um bom atendimento, e com as ofertas apresentadas pelo mercado, é necessário que as empresas além de ter uma boa qualidade dos produtos tenham um acolhimento ao cliente. O cartão de visita para qualquer empresa se iniciar com um bom atendimento, já que a prestação de serviço de uma empresa ao seu cliente é primordial para conquistá-la e fideliza lá. Para que a empresa possa crescer frente as outras, seja qualquer ramo, é necessário que se tenha um diferencial, que este diferencial esteja não só na qualidade dos serviços mais sim no atendimento.

O transporte público tem uma grande importância para pessoas que precisa se deslocar de diversas regiões ou de uma cidade pra outra ou por diversos

motivos, proporcionando, mobilidade motorizada aquelas pessoas que não podem ou não deseja utilizar veículo particular.

O terminal Rodoviário Cleiton Maia – Porto Nacional (TO) tem um papel bastante importante para o deslocamento de usuários, como o apoio para o turismo e para pessoas que mora em outra cidade que precisa do transporte rodoviário pra trabalha e estudar. Através disso o estudo tem como finalidade verificar e intuir em relação à infraestrutura oferecida pelo terminal rodoviário, constatar o nível de satisfação dos usuários.

O município de Porto Nacional é um dos mais importantes polo cultural, político, econômico e social do estado do Tocantins. Atualmente com uma estimativa aproximada de 52.828 habitantes (IBGE, 2017), tem como vizinho os municípios de Monte do Carmo, Silvanópolis, Brejinho de Nazaré e a capital do estado Palmas.

Porto Nacional conta com um único Terminal Rodoviário Cleiton Maia inaugurado em 05 de dezembro de 2008, para atende os usuários do município e de cidades vizinhas que necessita de deslocamento para diversos destinos intermunicipal e interestadual. Diante do exposto a problemática desse trabalho e: Qual é o grau de satisfação dos usuários do Terminal Rodoviário Cleiton Maia de Porto Nacional – TO?

Contudo o objetivo geral desse trabalho e analisar o nível de satisfação dos usuários do Terminal Rodoviário Cleiton Maia do município de Porto Nacional – TO. Com os seguintes objetivos específicos: Conhecer o perfil dos usuários do Terminal Rodoviário Cleiton Maia de Porto Nacional- TO; Identificar o grau de satisfação dos usuários do Terminal Rodoviário Cleiton Maia de Porto Nacional- TO.

Por fim, a pesquisa se justifica pelo fato dos usuários do Terminal rodoviário Cleiton Maia receber usuários de vários cidades e estados e por ter uma localização privilegiada no centro do estado do Tocantins e do país, com isso é importante saber o grau de satisfação dos serviços prestados para os usuários e assim melhorar esses serviços.

2.REFERENCIAL TEÓRICO

2.1 Gestão da Qualidade

Uma das classificações da qualidade que é mais adotada, classifica a evolução da qualidade em quatro eras caracterizada: Inspeção; Controle Estatístico; Garantia da qualidade e Gestão da qualidade. (CARVALHO e PALADINI, 2012).

Para Carvalho e Paladini (2012, p.8) “Qualidade é um termo que utilizamos cotidianamente, mas, se perguntarmos a diversas pessoas o significado deste termo, dificilmente chegaremos a um consenso”. A qualidade engloba todos os setores da empresa, desde o produto, serviços e os clientes, para oferecer da melhor forma possível atingindo o máximo excelência de uma forma eficiente e eficaz.

De acordo com Maranhão (2006, p.4) “com a qualidade, você manterá os clientes já existentes e conquistará outros, assim operando com os menores riscos e maior volume de negócios”. A qualidade tornou bastante importante para que as empresas continuassem no mercado, as empresas preocupavam em atender os critérios do produto e serviços, não focava nas empresas como todo, só apenas em área isolada da organização.

Segundo Campos (2004), a qualidade tem seus critérios, que são a preferência do consumidor, com essa preferência garantira a sobrevivência da empresa, empresa que tem desenvolvimento no processo tem a capacidade de se detectar e solucionar problemas. Assim tendo a garantia e preferência do consumidor aos seus produtos.

2.2 Gestão da Qualidade Total

Segundo Filho (2010, p.19) “a implantação da Gestão da Qualidade Total tem com pré-requisito a transparência no fluxo de informações dentro da organização”. Gestão de qualidade total é o que se refere às informações dentro da empresa que é o relacionamento entre os colaboradores e os clientes assim saber o que os clientes procuram para melhora o produto ou serviço.

De acordo com Filho (2010), Gestão de qualidade Total é a ferramenta para rótula o mercado, e que as organizações procuram cada vez mais se superar no mercado, satisfazendo e melhorando no atendimento do seu cliente.

O principal objetivo de uma empresa é a satisfação das necessidades das pessoas e da sociedade. Com isso, a primeira prioridade dentro da empresa é a satisfação do cliente. E a segunda são as pessoas afetadas dentro da empresa que são os empregados, e a terceira pessoa afetada são os acionistas e em fim as últimas pessoas afetadas são os vizinhos das empresas (CAMPOS, 2004).

Conforme Campos (2004, p.14) "Qualidade Total são todas aquelas dimensões que afetam a satisfação das necessidades das pessoas e, por conseguinte a sobrevivência da empresa". A empresa com sua prestação de serviço se tornou uma ferramenta importante para a ampliação de relacionamento mais próximo com os seus clientes, todos os estabelecimentos que deseja um incremento devem se manter. Ter uma preocupação com os clientes, pois isso é essencial para saber qual é nível de satisfação oferecido aos clientes.

Por fim, para saber se o objetivo da qualidade total está sendo executada com excelência, e tendo alcançado ou não devendo ter os principais pré-requisitos que são medir a qualidade do produto ou serviço, o número de reclamações dos clientes, a fração de produtos/serviços defeituosos, o custo do produto/serviço, os atrasos de entrega de cada produto, a fração de entrega realizada em local errado, a fração de entrega realizada em qualidade errada, o índice de turn-over de pessoal, o índice de absenteísmo, o índice de acidentes, etc (CAMPOS, 2004).

2.3 Qualidade em Serviços

Com o alto crescimento no setor de serviço, vem acrescentada cada vez mais a economia. E se torna uma participação crescente no PIB mundial. Com o crescimento no setor serviço vem aumentado o número de empregado e cresce as taxas nos setores da economia (CAMPOS, 2004).

Com as atividades dos clientes com a interconexão com os fornecedores podem ser essências a prestação de serviços.

Com a entrega dos produtos ou uso podem ser tangíveis e fazer parte da prestação de serviços
O serviço e produção podem estar vinculados ao fornecimento de um produto tangível. (CAMPOS, 2004).

Conforme Campos (2004, p.332) "Lojas de serviços são características por níveis intermediários de contato com o cliente, ou seja, estão no meio-termo entre a

padronização e a customização”. Um serviço de qualidade desempenha um papel bastante importante, no que se refere a alta competitividade na qual se constata um enorme diferencia entre a fidelização de consumidores simplesmente satisfeito.

Quando um volume de cliente atendido e um com um ajuste no valor das atividades linhas de frente e da retaguarda são os mediadores entre os do serviço profissional e os de serviço de massa. Um exemplo desses serviços é: bancos, lojas de varejos; restaurantes e hospitais. A diferencia entre as atividades de linha de frente e retaguarda, e que atividade de linha de frente ou de front Office tem o contato com o cliente é alto, e que atividade de retaguarda ou de back Office não ocorrem contato com o cliente (CAMPOS, 2004).

Segundo Campos (2004, p.340) “um serviço geralmente é avaliado em termos de dimensões ou características. Podemos considerar como dimensões importantes às necessidades do cliente”. Entretanto, satisfação é determinada através de expectativas dos clientes, o consumidor é motivado através da intuição. Onde eles procuram buscar e analisar a prestação de serviço avaliando se possui qualidade, um fator de grande importância quando se busca satisfação.

2.3.1 Dimensões da Qualidade

De acordo com Carvalho e Paladini, um serviço é geralmente avaliado em termos de dimensões ou características. Essas dimensões são usadas pelos clientes para avaliar um produto ou serviço, por meio delas pode-se gerar uma lista de aspectos de desempenho que ajude a organização a focalizar seus esforços. A seguir algumas dimensões que são mais relevantes em serviços.

- *Tangíveis* – aparência das facilidades físicas, equipamentos, pessoal e comunicação material.
- *Atendimento* – nível de atenção dos funcionários no contato com os clientes.
- *Confiabilidade* – habilidade em realizar o serviço prometido de forma confiável e acurada.
- *Resposta* - vontade de ajudar o cliente e fornecer serviços rápidos.
- *Competência* – possuir a necessária habilidade e conhecimento para efetuar o serviço.

- *Consistência* – grau de ausência de variabilidades entre a especificação e o serviço prestado.
- *Cortesia* – respeito, consideração e afetividade no contato pessoal
- *Credibilidade* – honestidade, tradição, confiança no serviço.
- *Segurança* – inexistência de perigo, risco ou dúvida.
- *Acesso* – proximidade e contato fácil.
- *Comunicação* – manter o cliente informado em uma linguagem que ele entenda.
- *Conveniência* – proximidade e disponibilidade a qualquer tempo dos benefícios.
- *Velocidade* – rapidez para iniciar e executar o atendimento/serviço.
- *Flexibilidade* – capacidade de alterar o serviço prestado ao cliente.
- *Entender o cliente* – fazer o esforço de conhecer o cliente e suas necessidades.

2.3.2 Conceito de Serviço

As organizações gostariam de ter um serviço percebido pelo cliente, para melhor atender. Mas nem sempre as organizações sabem transmitir para seus clientes e nem sempre alcançam seus clientes, como os clientes não observam seus serviços prestados. O conceito de serviço de uma organização pode ser especificado pelo marketing. As organizações precisam assumir um papel que assumem a responsabilidade especificado serviço para melhora atender e que ajuda a garantir a entrega apropriada ao serviço (JOHNSTON, 2014).

Para melhor esclarecimento sobre os conceitos de serviços a quatro elementos chaves, seguros em uma declaração do conceito de serviços.

- *Experiência do serviço*: ter experiência direta no processo de serviço pelo cliente; diz respeito com à maneira com que o fornecedor do serviço lida com seus clientes.
- *Resultado do serviço*: o que o cliente ganha.
- *Operação de serviço*: de que forma o serviço será entregue.
- *Valor do serviço*: o benéfico que os clientes percebem estar unido com avaliação do serviço em inclusão ao custo. (JOHNSTON, 2014).

2.3.3 Serviços e Atendimento ao Cliente

O setor de serviço vem crescendo a cada dia tornado e ocupando posição de destaque na economia. Com a melhor maneira de evidenciar este fato e a ocupação dos setores e serviços na mão-de-obra e na geração de riqueza, refletida pelo Produto Interno Bruto. Além do setor de serviço ser responsável pela maior parcela do PIB mundial, com a participação do PIB o número de empregos expandiu mais do que nos demais setores (CORREA, 2014).

Serviços de atender e satisfazer o cliente na melhor forma possível. Os serviços prestados de maneira adequada com excelência trazendo lucratividade para a empresa, para se ter um cliente satisfeito e preciso que as empresas fidelizem os clientes tornando fies e parceiros das empresas. Não só satisfazendo as suas necessidades mais sim superá-las, fazendo os clientes mais que satisfeitos.

Segundo Correa, (2014, p.94):

As expectativas do cliente são formadas com base em alguns fatores, *apund Zeithamlet. al.*(1990) as necessidades e desejos do cliente, a experiência passada do próprio cliente, a comunicação boca a boca, a comunicação externa (incluída da aí a propaganda da própria organização) e o preço.

Com o atendimento do cliente for executada de melhor maneira possível não só fidelizam a cliente mais sim tem uns diferenciais competitivos as demais empresas e tendo um crescimento das vendas e evoluindo a empresa cada vez mais.

2.4 Qualidade no Transporte Público Urbano

A qualidade do transporte público está sendo nesses últimos anos um alvo de estudo para várias empresas operadoras de órgãos gestores, vistos que, os dois buscam através da qualidade, certificar os serviços visando conservar e desenvolver o mercado de atuação. A três agentes que se realiza nos processos de produção do serviço de transportes: os usuários, operador e órgão gestor, que consideram a qualidade segundo suas necessidades e objetivos (VASCONCELOS, 2009).

A melhoria do nível de qualidade de um serviço de transporte urbano pode ser alcançada. Contestar três tipos de características, aquelas ligadas ao tempo de viagem, ligadas com desempenho do sistema como um todo e ligadas ao conforto do usuário. Todo usuário busca chegar ao seu destino, como um nível de qualidade aceitável e em segurança, e principalmente em tempo relativamente curto para melhor satisfazer. Um sistema que não atende um cliente não pode ser considerado com um sistema bom (CAETANO, 2005).

De acordo com Ferraz e Torres (2004), qualidade no transporte urbano é influenciada por vários fatores. Cada um desses fatores pode limitar o grau de qualidade que o serviço prestado possui.

De acordo Santos (2009), os principais fatores que diferenciam a qualidade do transporte público urbano por ônibus são;

- Tempo de viagem – Quando tempo leva para chegar no destino final, com os pontos de paradas.
- Conformidade – Saber se o ônibus vai sair no horário previsto e chegará no destino final com o horário previsto, considerando atraso aceitável.
- Intervalo de atendimento- Determinar quanto tempo leva os cobradores a retirada de passagem consecutiva e ficar nos pontos de paradas obrigatórias. Avaliar a frequências e é feita através de medir o intervalo do tempo entre os atendimentos consecutivos dos ônibus nos pontos de parada.
- Lotação – Lotação do ônibus, o número de passageiros no interior do ônibus, saber a lotação máxima e a capacidade, sua lotação é calculada por uma taxa de ocupação de sete passageiros em pé por metro quadrado.
- Característica do veículo – O estado de conservação do veículo avaliando o conforto dos passageiros, Como: a temperatura, ventilação, nível de ruído, umidade do ar e etc., englobando idade do ônibus.
- Facilidade de utilização – Envolve aspectos como, sinalização dos pontos de paradas, existência de abrigos nos pontos com maior demanda, divulgação de horários de saída dos ônibus e disponibilidade de informações por telefones.
- Acessibilidade – Relacionado ao tempo que os usuários levam a chegar ao transporte coletivo, desde a origem da viagem até o ponto de embarque e ponto de desembarque até o destino final.
- Mobilidade – É qualificada pelo grau de facilidade de locomoção das pessoas de um local para outro da cidade, utilizando o transporte público. Deve-se considerar, além do planejamento e distribuição das linhas pelas cidades, aspectos relativos aos passageiros.

O transporte público tem um grande diferencial no que se refere ao tempo de viagem, horário previsto de chegada e saída e a quantidade de passageiros, mais para isso é importante que tenha um bom estado de conservação dos veículos e do terminal para ao melhor conforto dos passageiros e entre outros critérios.

2.4.1. Fatores de Qualidade para os Usuários

De acordo com Kolter (2000, p. 58) “a satisfação consiste na sensação, de prazer ou desapontamento, comparada ao desempenho percebido de um produto em relação às expectativas daquele que compra”.

Os diversos fatores que influenciam um cliente na hora de comprar algo, são a confiabilidade, rapidez, cortesia, confiança entre outros aspectos. Podendo variar de cliente para cliente, o que é satisfatório para um e insatisfatório para outro, ou seja, de boa ou má qualidade.

Conforme Ferraz (2004) vale acrescentar ainda, o fato de que um serviço de qualidade implicar em tarifas elevadas. Se para as pessoas de um poder aquisitivo maior o custo de transporte coletivo é insignificante (para elas, a qualidade do serviço é o que mais importa), o mesmo não se pode dizer das pessoas menos favorecidas (para muitos a tarifa baixa é preferível a um serviço de melhor qualidade). Por isso, na definição do nível de qualidade do transporte público “é vital ter em conta a capacidade de pagamento da passagem por parte dos usuários de menor poder aquisitivo, que são usuários cativos do transporte público”.

3.METODOLOGIA

A primeira etapa no desenvolvimento desse trabalho foi realizada uma pesquisa bibliográfica em livros, sites, revistas e artigos científicos, e demais maneiras de fundamentar, e embasar a riqueza do presente trabalho.

Para Severino (2007, p.122) “A pesquisa bibliográfica é aquela que se realiza a partir do registro disponível, decorrente de pesquisas anteriores, em documentos impressos, como livros, artigos, teses etc. ”De acordo com Lakatos (2010),“A pesquisa bibliográfica é o levantamento de toda a bibliográfica já publicada em formas de livros, revistas, publicações avulsas e imprensa escrita, sua finalidade é colocar o pesquisador em contato direto com tudo aquilo que foi sobre determinado assunto”

A segunda etapa foi a pesquisa descritiva, que conforme Cervo et. al. (2007, p. 61) “A pesquisa descritiva observa, registra, analisa e correlaciona fatos ou fenômenos (variáveis) sem manipulá-los”.

Para Gil (2008), a pesquisa descritiva possui;

A pesquisa descritiva possui como objetivo a descrição das características de uma população, fenômeno ou de uma experiência. Ao final de uma pesquisa descritiva, você terá reunido e analisado mais informações sobre o assunto pesquisado. A diferença em relação à pesquisa exploratória é que o assunto pesquisa já é conhecido. A grande contribuição das pesquisas descritivas é proporcionar novas visões sobre uma realidade já conhecida (GIL 2008, p.147).

E a terceira etapa foi à coleta de dados com aplicação dos questionários, com 17 perguntas feitas há 30 usuários do Terminal rodoviário Cleiton Maia.

De acordo com Andrade (2010) a coleta de dados é um apanhado sobre o desenvolvimento, onde possíveis entrevistados responderam os questionários ou formulários. Com os dados coletados serão elaborados, analisados, interpretados e representados graficamente. De acordo Cervo et. al. (2007, p. 53) “O questionário é a forma mais usada para coletar dado, pois possibilita medir com mais exatidão o que se deseja”.

3.1 Terminal Rodoviário Cleiton Maia

O Terminal Rodoviário de Porto Nacional -TO, foi inaugurado em 05 de dezembro de 2008, localizado no setor Alto da Colina, próximo à saída para a BR-153, o mesmo também servirá como centro de lazer. Possuem seis lanchonetes, 12 lojas, duas salas de cinemas, 2 banheiros divididos entre masculinos e femininos, 12 plataformas para ônibus, duas pistas de tráfego e um amplo estacionamento.

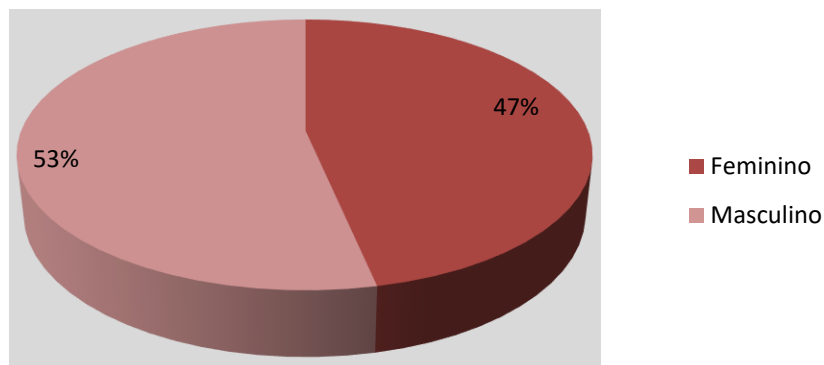
4.RESULTADOS E DISCUSSÃO

Um bom atendimento e categórico para o andamento de qualquer empresa, o cliente satisfeito com o atendimento e qualidade do serviço prestado retornará várias vezes e trazendo outros clientes. A seguir serão apresentados os resultados adquiridos através da aplicação de questionários realizado na cidade Porto Nacional - TO, nos dias 27 e 28 de junho de 2017.

4.1 Gênero dos entrevistados

A primeira questão respondida na pesquisa foi sobre o gênero dos entrevistados, sendo 53% dos entrevistados responderam ser do sexo feminino, 47% do sexo masculino, de acordo o gráfico 1.

Gráfico1: Gênero dos entrevistados:



Fonte: Autora, (2017)

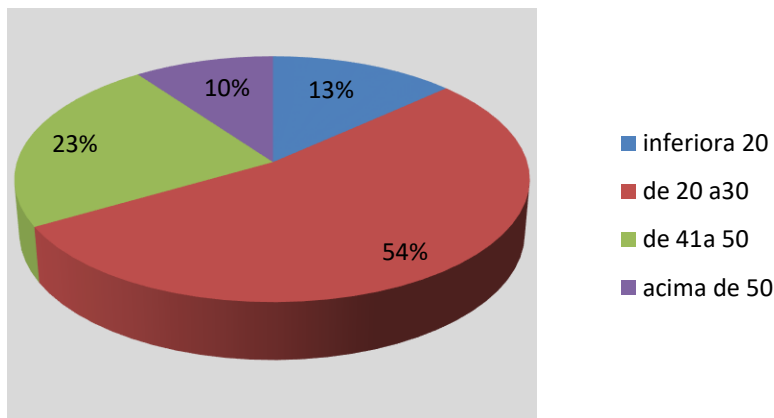
Segundo Freitas et.al (2011), a avaliação da qualidade do transporte rodoviário intermunicipal de passageiros no município de campos de Goytacazes (RJ), obteve como resultado que 34% são do sexo masculino, enquanto que 66% são do sexo feminino dos entrevistados. Atualmente pode-se dizer que as mulheres estão se destacando no mercado de trabalho garantido seu espaço, sendo essencial num mundo corporativo ainda predominantes masculinos.

Ao contrário do estudo, Galvão, Cruz e Faução (2015), pesquisa da satisfação dos clientes quando a qualidade dos serviços do Terminal Rodoviário de Natal (RN), onde a predominância situou-se em 55% dos entrevistados eram do sexo masculino e 45% eram do sexo feminino.

4.2 Faixa etária dos usuários

A respeito da faixa etária dos entrevistados, foram quatro alternativas sendo 13% dos entrevistados tem faixa etária inferior a 20 anos, 54% foram de 20 a 30 anos, 23% de 41 a 50 anos e 10% acima de 50 anos, de acordo o gráfico 2.

Gráfico 2: Faixa etária dos entrevistados



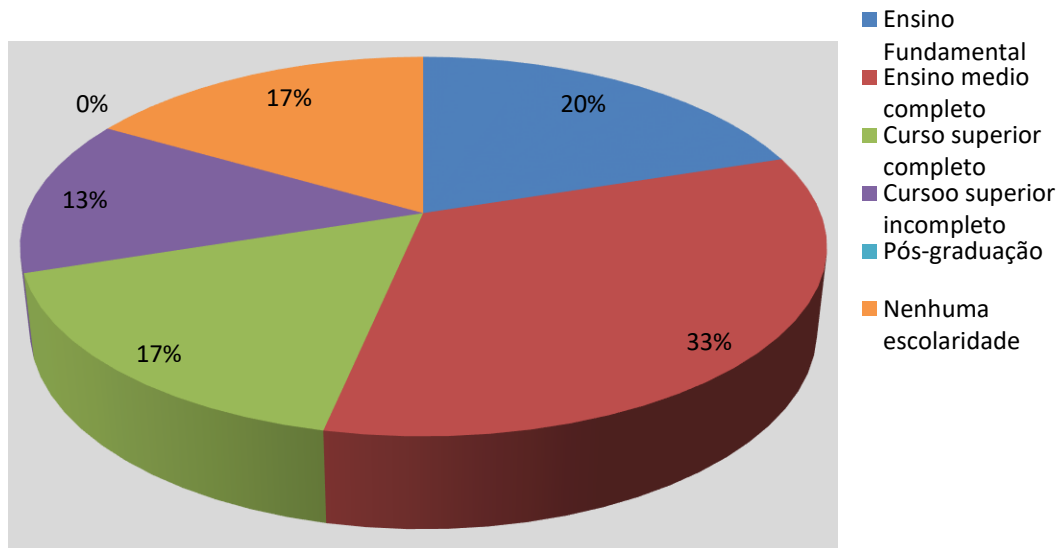
Fonte: Autora (2017)

Conforme Freitas et. al. (2011) a avaliação da qualidade do transporte rodoviário intermunicipal de passageiros no município de campos de Goytacazes (RJ), em termos de idade, notou-se uma distribuição de frequência muito próxima entre três faixas etárias (entre 26 e 35 anos; entre 36 e 45; e entre 46 e 60 anos) sendo que a idade média foi de aproximadamente 36 anos.

Já Macedo (2015) a qualidade dos serviços turísticos dos usuários da rodoviária de Natal/RN, a faixa etária dos entrevistados é de extrema importância para identificarmos quem são esses passageiros, a média de idade predominante foi entre 18 e 30 anos, 54% do resultado.

4.3. Escolaridades dos usuários

Sobre a escolaridade dos entrevistados 20% têm ensino fundamental, 33% apresentam o ensino médio completo, 17% apresentam o curso superior incompleto, 13% apresentam curso superior completo e 17% apresentam não ter escolaridade, de acordo o gráfico 3.

Gráfico 3: Escolaridades dos entrevistados:

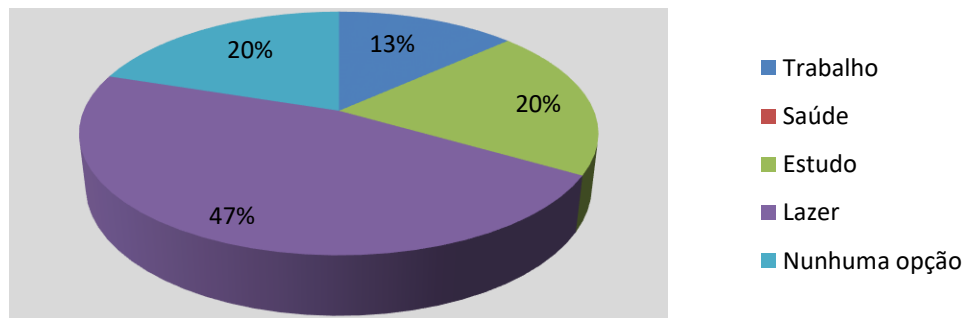
Fonte: Autora (2017)

Segundo Perdigão et.al.(2012) no Terminal Rodoviário de passageiros de Campina Grande – PB verificou-se o grau de instrução dos usuários. Percebeu-se 30% dos respondentes possuem o ensino médio completo; 21% possuem ensino superior incompleto; 14% possuem ensino superior completo; 12% possui fundamental incompleto; empatados com 8% estão respondentes com ensino fundamental completo e ensino médio completo; 5% possui pós-graduação; e apenas 3% possui mestrados/doutorados.

Segundo Macedo (2015) a qualidade dos serviços turísticos sobre usuários da rodoviária de Natal/RN, em relação ao grau de escolaridade duas opções obtiveram maioria das respostas, sendo elas: Ensino Médio,2%; e pós-graduação, 23%.

4.4 Motivo da viagem

Sobre o motivo da viagem, 20% foi por motivo de trabalho, 20% por motivo de estudo, 47% por motivo de lazer, 20% não declararam o motivo da viagem, de acordo o gráfico 4.

Gráfico 4: Motivo da viagem:

Fonte: Autora (2017)

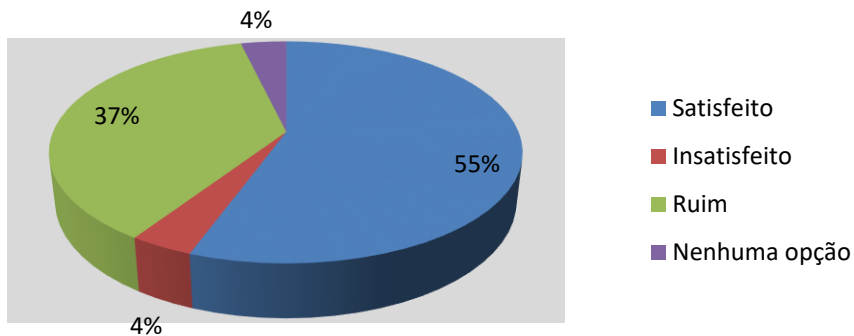
Conforme Freitas et.al (2011) na avaliação da qualidade do transporte rodoviário intermunicipal de passageiros no município de campos de Goytacazes (RJ), no que se refere ao motivo da viagem identificou-se predominância das classes trabalhadoras com 77%.

Segundo Stropa e Galinaki (2012) o comportamento do consumidor: fatores determinantes no processo de reconhecimento e valor dos passageiros da viação Garcia no transporte rodoviário de Londrina – Paraná, sobre o motivo da viagem dos passageiros. Verificou-se que 34% estão viajando por motivo de trabalho, 33% estão fazendo visitas familiares, seguindo por 17% pelo turismo/passeio, 8% por motivo de saúde, 7% estudos e 2% sendo outros motivos.

4.5. Sobre a segurança do Terminal Rodoviário Cleiton Maia

No que diz respeito a segurança do local, 55% acharam está muito satisfeito, 4% acharam satisfeito, 37% ficaram insatisfeito e 4% acharam ruim. Com isso podemos analisar que a segurança agradou muito mais, entretanto alguns dos entrevistados estão insatisfeitos a respeito da segurança, de acordo o gráfico 5.

Gráfico 5: Sobre a segurança do Terminal Rodoviário Cleiton Maia:



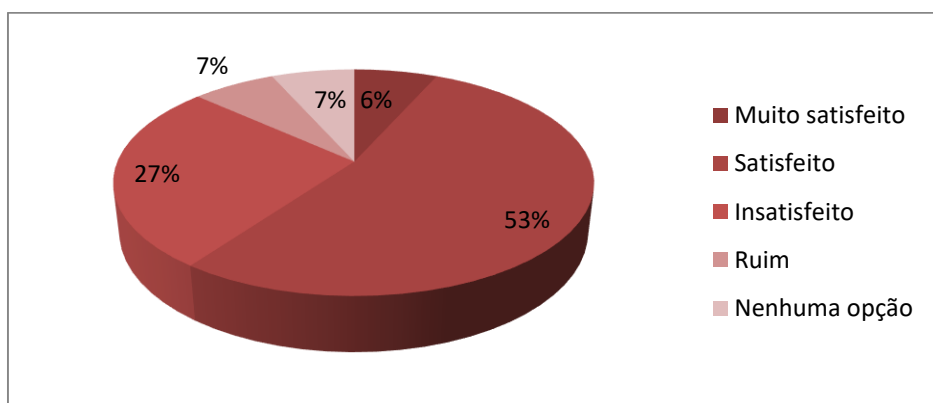
Fonte: Autora (2017)

Segundo Perdigão et.al.(2012) no Terminal Rodoviário de passageiros de Campinas Grande – PB, quanto a segurança do Terminal Rodoviário, o resultado nos mostra que 1% dos entrevistados está muito insatisfeitos, 26% estão satisfeitos, 70% estão satisfeito e 3% estão muito satisfeito, o que demonstra que a maioria dos pesquisados estão satisfeito quanto a este item.

4.6 A limpeza do terminal Rodoviário

Com a limpeza do Terminal Rodoviário Cleiton Maia é um fator muito importante, pois nenhum cliente deseja entrar em um ambiente que tem falha na higienização. Sobre a limpeza do local, 6% dos usuários se sentia muito satisfeito, 53% satisfeito, 7% acharam ruim e 7% não quiseram responder. Assim sendo, podemos considera que a limpeza está agradando os usuários, de acordo o gráfico 6.

Gráfico 6: A limpeza do terminal Rodoviário:



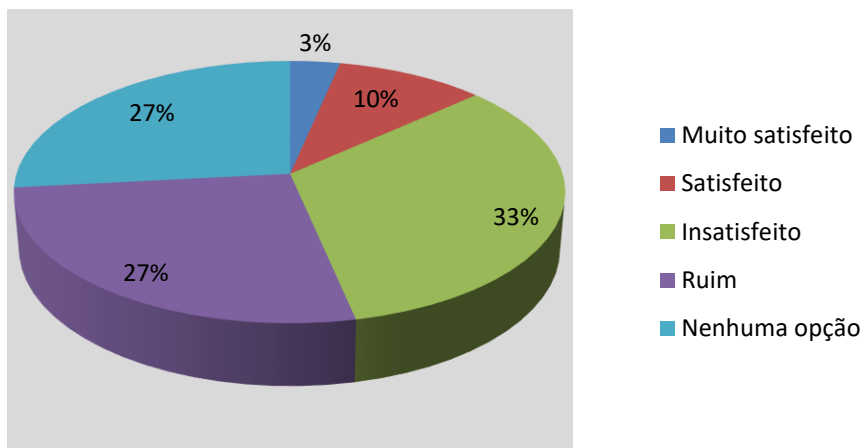
Fonte: Autora (2017)

Conforme Perdigão *et.al.*(2012) no Terminal Rodoviário de passageiros de Campinas Grande – PB, em relação à limpeza do Terminal Rodoviário, nenhum dos entrevistados estão muito insatisfeito, 17% estão insatisfeito, 81% estão satisfeitos, 2%estão muito satisfeitos.

4.7. Limpeza e conservação do banheiro

A respeito da limpeza e conservação dos banheiros, 3% disseram está muito satisfeito, 10% satisfeito, 33% insatisfeito, 27% ruim e 27% não quiseram responder, de acordo o gráfico 7. Deste modo, podemos perceber que a limpeza do Terminal Rodoviário não agradou a todos, e isso e um ponto negativo a se analisado, para que possa identificar essa deficiência e soluciona esse problema, pois a limpeza é muito importante para os usuários.

Gráfico 7: Limpeza e conservação do banheiro:



Fonte: Autora (2017)

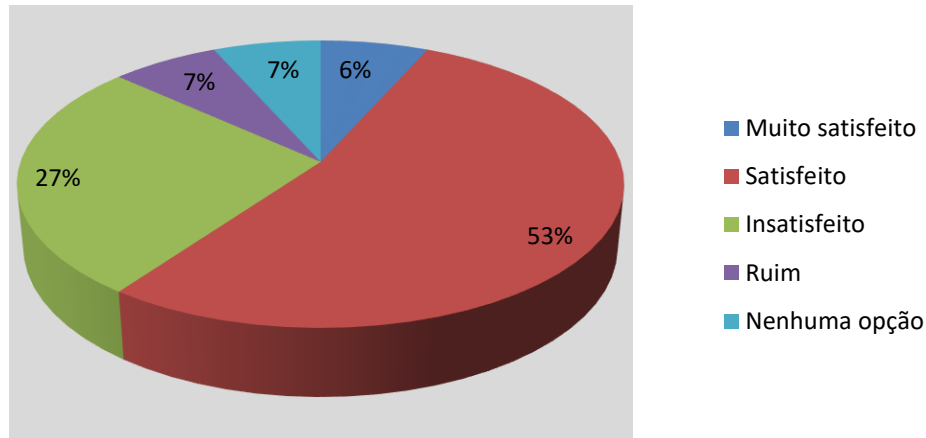
Conforme Perdigão *et.al.*(2012) no Terminal Rodoviário de passageiros de Campinas Grande – PB, em relação à limpeza e conservação dos banheiros do terminal rodoviário, 2% dos entrevistados estão muito satisfeito, 28% estão insatisfeitos, 65% estão satisfeitos e 5% estão muito satisfeito.

4.8 A plataforma de embarque

Sobre a plataforma de embarque 6% disse está muito satisfeito, 53% satisfeito, 27% insatisfeito, 7% ruim e 7% nenhuma opção, de acordo o gráfico 8.

Portanto a maioria dos entrevistados disse estarem satisfeitos com a plataforma de embarque e desembarque de passageiros.

Gráfico 8: A plataforma de embarque:



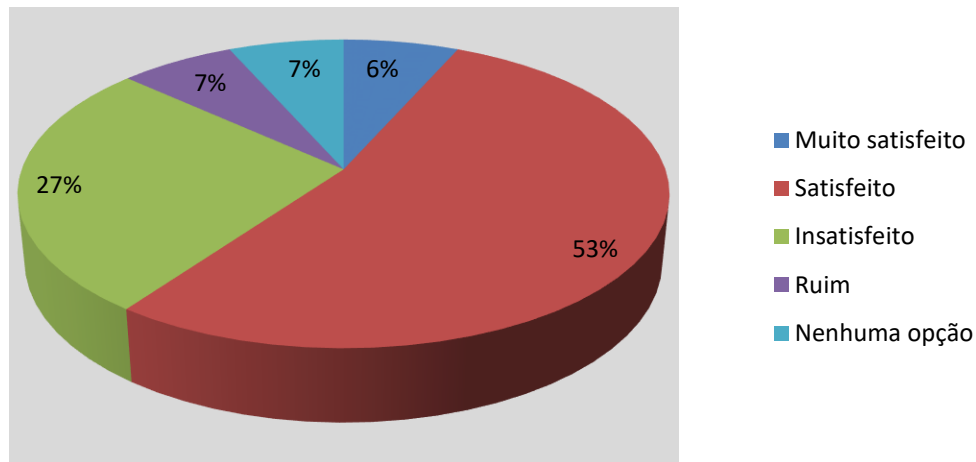
Fonte: Autora (2017)

Conforme Perdigão et.al.(2012) no Terminal Rodoviário de passageiros de Campinas Grande – PB, em relação a plataforma de embarque, 1% dos entrevistados está muito insatisfeito, 18% estão insatisfeito, 81% estão satisfeito .

4.9 O local de espera de embarque e desembarque

O local de espera é fator de grande importante para assim atender de forma agradável os usuários. Com isso, 6% dos entrevistados ficaram muito satisfeito, 53% ficaram satisfeito, 27% insatisfeito, 7% acharam ruim e 7% não quiseram responder nenhuma opção, de acordo o gráfico 9. Podemos dizer que com relação ao local de espera os usuários estão satisfeitos.

Gráfico 9: O local de espera de embarque e desembarque:



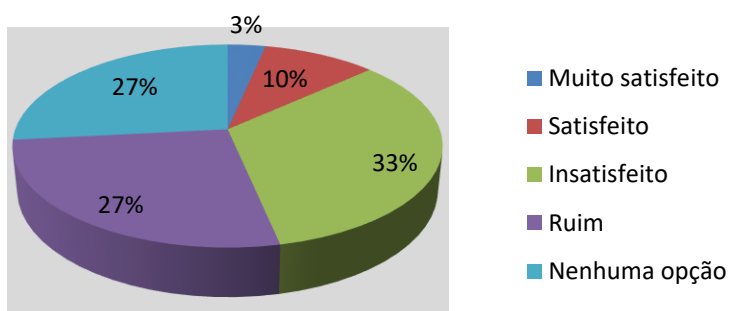
Fonte: Autora (2017)

Segundo Perdigão et.al. (2012) no Terminal Rodoviário de passageiros de Campinas Grande – PB obteve a seguinte resultado: 3% dos entrevistados estão muito insatisfeitos, 32% estão insatisfeitos, 64% estão satisfeitos e 5% estão muito satisfeito.

4.10 Serviço de carregamento de bagagem

Sobre o serviço de carregamento de bagagem, 3% disseram está muito satisfeita, 10% satisfeito, 33% insatisfeito, 27% ruim e 27% não quiseram responder nenhuma opção, de acordo o gráfico 10. As maiorias dos entrevistados não estão satisfeitos com o serviço de carregamento.

Gráfico 10: Serviço de carregamento de bagagem



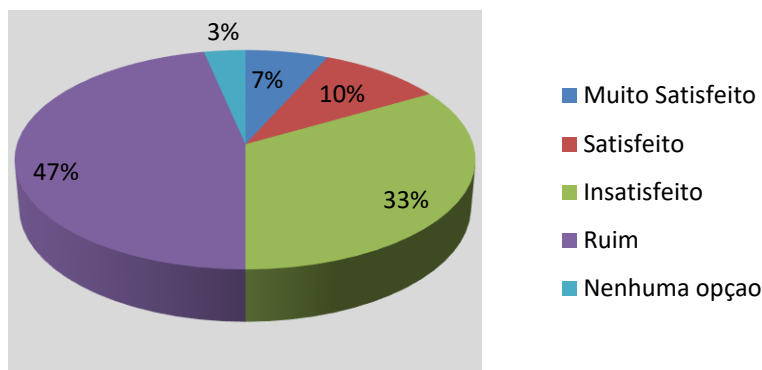
Fonte: Autora (2017)

Conforme Perdigão et.al.(2012) no Terminal Rodoviário de passageiros de Campinas Grande – PB Obteve a seguintes percentuais: 3% alegam estar muito insatisfeitos, 24% estão insatisfeitos, 52% estão satisfeitos e nenhum muito satisfeito. 21% dos respondentes não opinaram por não utilizar o serviço.

4.11 Cadeiras de sala de embarque e desembarque

Sobre as cadeiras da sala de embarque e desembarque, 7% avaliaram como muito satisfeito, 10% satisfeito, 33% insatisfeito, 47% ruim e 3% não responderam nenhuma opção, de acordo o gráfico 11. Podemos constatar que as cadeiras de sala de embarque e desembarque não estão agradando todos os usuários do Terminal Rodoviário Cleiton Maia.

Gráfico 11. Cadeiras de sala de embarque e desembarque:



Fonte: Autora (2017)

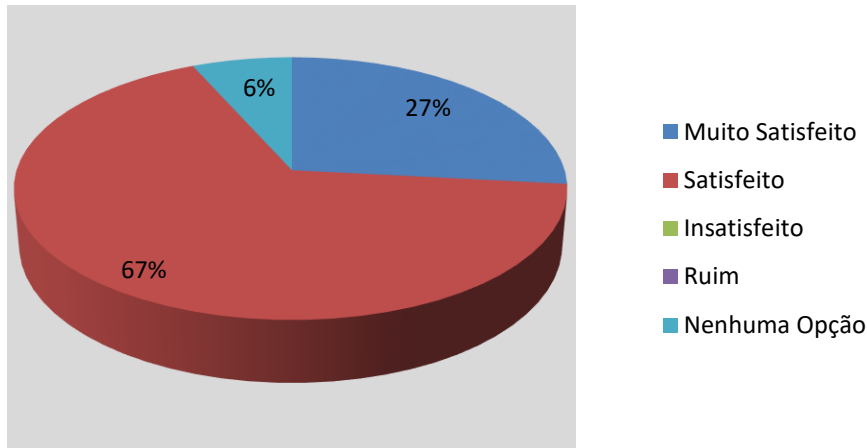
Conforme Perdigão et.al.(2012) no Terminal Rodoviário de passageiros de Campinas Grande – PB, teve como resultados 16% dos entrevistados estão muito insatisfeitos, 59% estão insatisfeitos e 25% estão satisfeitos. Neste aspecto, os resultados apontam o que índice de insatisfação dos usuários está muito alto.

4.12. Quantidade de táxi e moto táxi no local

Sobre quantidade de táxi e moto táxi no local, 27% estão muito satisfeitos, 67% disseram estar satisfeito (as opções insatisfeito, ruim e nenhuma opção não formam respondidas), de acordo o gráfico. Contudo sobre os táxis e moto táxi no

local e satisfatório, pois os usuários estão satisfeitos com a quantidade atendida no local.

Gráfico 12: Quantidade de táxi e moto táxi no local:



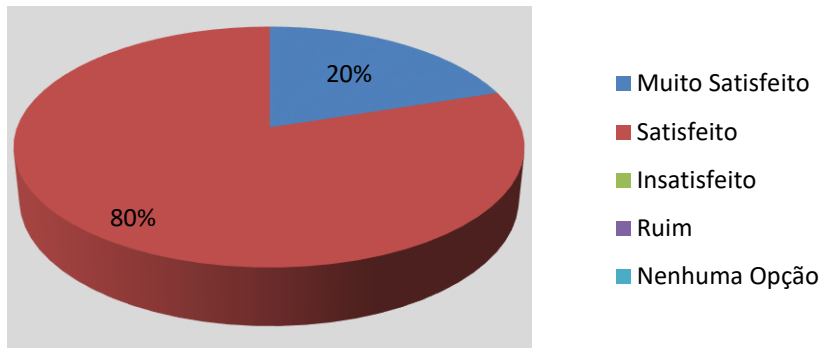
Fonte: Autora (2017)

Conforme Perdigão et.al.(2012) no Terminal Rodoviário de passageiros de Campinas Grande – PB, em relação à quantidade de táxis e renovação de frotas de veículos, os resultados foram: 1% dos entrevistados está muito insatisfeitos, 6% estão insatisfeitos, 80% estão satisfeitos e 2% estão muito satisfeitos e 11% não opinaram por não utilizarem o serviço .

4.13.Quantos às linhas de ônibus urbanos/ interurbanos que atendem ao Terminal Rodoviário

Foram perguntados os usuários quantos as linhas de ônibus urbanos/ interurbanos que atende o Terminal Rodoviário Cleiton Maia, 20% afirmaram está muito satisfeito e 80% satisfeito, de acordo o gráfico 13. Com isso, pode observar que o os usuários estão totalmente satisfeitos com a disponibilidade de linhas de ônibus urbanos e interurbanos.

Gráfico 13: Quantos às linhas de ônibus urbanos/ interurbanos que atendem ao Terminal Rodoviário:



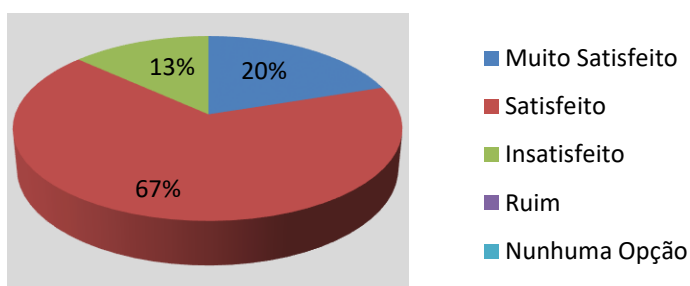
Fonte: Autora (2017)

Conforme Perdigão et.al.(2012) no Terminal Rodoviário de passageiros de Campinas Grande – PB, 6% dos entrevistados estão muito insatisfeitos, 28% estão insatisfeitos, 52% estão satisfeitos, 4% estão muito satisfeitos e 10% não opinaram por não utilizarem o serviço.

4.14 .Em relação ao cumprimento do horário de saída dos ônibus:

Em relação ao cumprimento do horário de saídas dos ônibus, 20% estão satisfeitos, 67% satisfeito, e 13% ficaram insatisfeito com o cumprimento das saídas dos ônibus, de acordo o gráfico14. Podemos assim dizer que em relação ao horário das saídas dos ônibus os usuários estão bastante satisfeitos.

Gráfico 14: Em relação ao cumprimento do horário de saída dos ônibus:



Fonte: Autora (2017)

Conforme Perdigão et.al.(2012) no Terminal Rodoviário de passageiros de Campinas Grande – PB, 2%dos entrevistados estão muito insatisfeitos, 17%

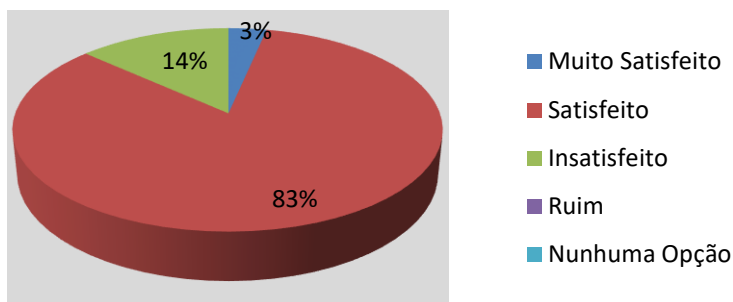
estão insatisfeitos, 75% estão satisfeitos e 6% estão muito satisfeitos em relação ao cumprimento do horário de saídas de ônibus.

Segundo Stropa e Galinaki (2012) o comportamento do consumidor é um fator determinante no processo de reconhecimento e valor dos passageiros da Viação Garcia no transporte rodoviário de Londrina – Paraná. Com relação ao cumprimento dos horários da Viação Garcia, 79% dos passageiros estão satisfeitos, 16% estão insatisfeitos e 5% superou as expectativas.

4.15. Quando aos atendimentos dos guichês das empresas de vendas de passagem

Com os atendimentos dos guichês no que se refere à educação, paciência e clareza, 3% acharam muito satisfeito, 83% satisfeito, 14% insatisfeito, de acordo o gráfico 15. Existe um número significativo de usuários satisfeitos com os atendimentos feitos pelos responsáveis pelos guichês, porém uma pequena quantidade revelou que estão insatisfeitos com o atendimento e isso é uma questão preocupante, pois nenhum usuário deseja ser mal atendido e até mesmo não sabe responder perguntas feitas pelos usuários.

Gráfico15: Quando aos atendimentos dos guichês das empresas de vendas de passagem de ônibus:



Fonte: Autora (2017)

Conforme Perdigão et.al. (2012) no Terminal Rodoviário de passageiros de Campinas Grande – PB, 6% dos entrevistados estão muito insatisfeitos, 22% estão insatisfeitos, 67% estão satisfeitos e 5% estão muito satisfeitos.

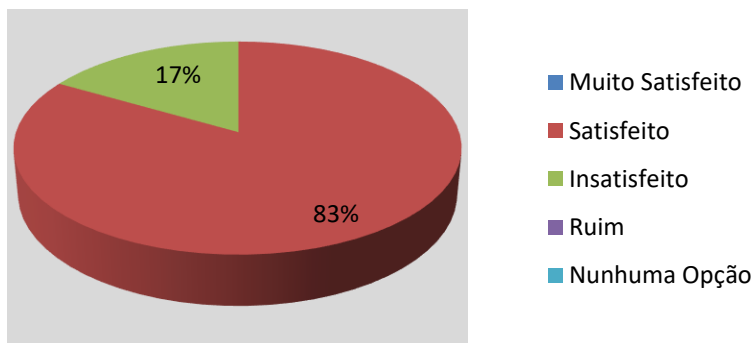
Segundo Stropa e Galinaki (2012) na Viação Garcia do transporte rodoviário de Londrina – Paraná, os atendimentos dos guichês de vendas de passagens identificaram que a grande maioria dos clientes, 93% estão satisfeitos

com a forma que os vendedores e agentes de viagens estão realizando as vendas, seguindo por 4% os que acham que superou as expectativas e 6% estão insatisfeitos.

4.16 Quanto às variedades de lanchonetes e restaurantes do Terminal

Sobre variedade de lanchonete no terminal Rodoviário Cleiton Maia, 83% dos usuários estão satisfeitos, 17% estão insatisfeitos (não houve usuários muito satisfeito, ruim e nenhuma opção), de acordo com gráfico 16. Assim, podemos dizer que com a variedade de lanchonetes oferecidas os usuários estão satisfeitos.

Gráfico 16: Quanto às variedades de lanchonetes e restaurantes do Terminal:



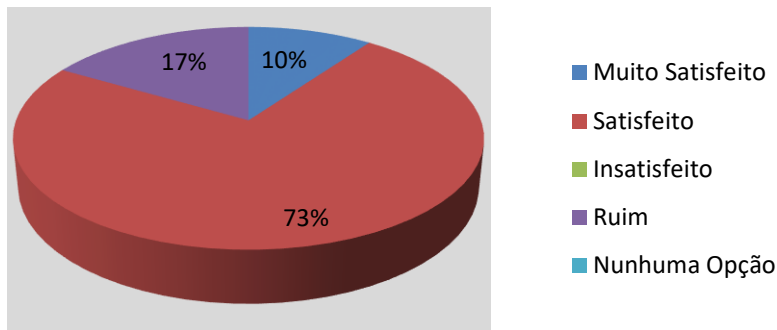
Fonte: Autora (2017)

Conforme Perdigão et.al.(2012) no Terminal Rodoviário de passageiros de Campinas Grande – PB, 1% dos entrevistados está muito insatisfeito, 23% estão insatisfeitos, 72% estão satisfeitos e 5% estão muito satisfeitos.

4.17. De modo geral, qual o grau de satisfação dos usuários do Terminal Rodoviário:

A última questão respondida pelos usuários do Terminal Rodoviário foi qual e o grau de satisfação dos usuários no geral, 10% dos usuários responderam que consideravam muito satisfeito, 73% estão satisfeitos e 17% considera ruim, com isso nota-se que o Terminal Rodoviário Cleiton Maia, de acordo com gráfico 17. Tem agradado seus usuários de um modo geral, mais que precisam de alguns ajustes operacionais para que seus usuários tenha 100% de satisfação.

Gráfico 17: De modo geral, qual o grau de satisfação dos usuários do Terminal Rodoviário:



Fonte: Autora (2017).

Conforme Perdigão et.al.(2012) no Terminal Rodoviário de passageiros de Campinas Grande – PB, o grau de satisfação dos usuários do Terminal foi de 1% dos entrevistados está muito insatisfeitos, 23% estão insatisfeitos, 72% estão satisfeitos e 5% estão muitos satisfeitos

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

A realização desta pesquisa no Terminal Rodoviário Cleiton Maia de Porto Nacional - TO teve como principais resultados; os usuários de modo geral estão satisfeitos com os serviços oferecidos pelo Terminal. Foram analisados 17 itens, 13 deles foram atribuídos ao grau de satisfação de qualidade por parte dos usuários, que teve bons resultados.

Já os quatro itens que teve resultados insatisfeitos, precisam de atenção e melhoria. Desde itens podemos citar a segurança do Terminal, limpeza e conservação dos banheiros, serviços de carregamento de bagagens e as cadeiras da sala de embarque e desembarque, com isso torna se necessário que as empresas se o poder público traços algumas medidas de revitalização do Terminal Rodoviário.

Por fim, através dessa pesquisa podemos observar que o Terminal Rodoviário Cleiton Maia de Porto Nacional - TO recebem diariamente um elevado fluxos de usuários de diversas regiões, com diferentes opiniões e critérios de avaliação. Contudo tivemos resultado positivo para a satisfação dos usuários que necessita desse Terminal diariamente.

REFERÊNCIAS

- ANDRADE, Maria Margarida de **Introdução à metodologia do trabalho científico: elaboração de trabalhos na graduação** / Maria Margarida de Andrade. – 10. Ed. – São Paulo: Atlas, 2010.
- CAETANO, D. J. **Um sistema informatizado de apoio a usuários de transporte coletivo**. Escola Politécnica da Universidade de São Paulo. Dissertação. São Paulo, 2005.
- CAMPOS, Vicente Falconi,. **TQC – Controle da Qualidade Total (no estilo japonês)** / Vicente Falconi Campos. Nova Lima – MG: INDG Tecnologia e Serviços Ltda, 2004. 256 p.: Il.
- CARVALHO, Marly Monteiro de, PALADINI, Edson Pacheco. **Gestão da Qualidade**. 2. Ed. Rio de Janeiro: Elsevier, 2012.
- CERVO. Amado Luiz, **Metodologia científica** / Amado Luiz Cervo, Pedro Alcino Bervian, Roberto da Silva.--6. Ed. São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2007.
- CORRÊA, Henrique L. **Gestão de serviços: lucratividade por meio de operações e de satisfação dos clientes** / Henrique L. Corrêa; Mauro Caon. – 1. Ed. -12. Reimpr. – São Paulo : Atlas, 2014.
- FERRAZ, Antonio Clóvis Pinto. **Transporte Público Urbano**. São Paulo. Rima, 2004 – 428 p.
- FERRAZ, A. C.P.;TORREZ, I. G. E. **Transporte público urbano**. São Paulo: Rima, 2004.
- FREITAS, Andre Luis Poliani; FILHO, Carlos Augusto Couto Reis; RODRIGUES, Fernanda Ramos. **Avaliação da qualidade do transporte rodoviário intermunicipal de passageiros: uma abordagem exploratória**. Disponível em: <https://www.revistatransportes.org.br/anpet/article/view/376/408>. Acesso em: 27 Dez. 2017.
- GALVÃO, A. P.; CRUZ, F. N.; FALCÃO, J. A. **Satisfação dos clientes quanto à qualidade dos serviços do Terminal Rodoviário de Natal (RN)**.Turismo em Análise, v. 25, n. 1, p. 185-202, 2014.

GIL, Antonio Carlos. **Como Elaborar Projetos de Pesquisa**. São Paulo: Ed. Atlas, 4ª Edição, 2008.

JOHNSTON, Robert **Administração de operações de serviço** / Robert Johnston, Graham Clark ; tradução Ailton Bonfim Brandão ; revisão técnica Henrique Luiz Corrêa. -1. Ed. – 8 reimpr. – São Paulo : Atlas, 2014.

KOTLER, Philip. **Administração de marketing**. São Paulo: Prentice Hall,2000.

MARCONI, Mariana de Andrade; LAKATOS, Eva Maria. **Metodologia do trabalho científico**.7ª.ed. São Paulo,2010.

MARLEY, Monteiro. **Gestão da qualidade**/ coordenadores, Marley Monteiro de Carvalho, Edson Pacheco Paladini. – 2. ed. – Rio de Janeiro: Elsevier: ABEPRO, 2012.

MARANHÃO, M.. **ISO Série 9000: manual de implementação: versão 2000: o passo-a-passo para solucionar o quebra-cabeça da gestão**. 8. ed. Rio de Janeiro: Qualitymark, 2006. Xv, 212p.

MACEDO, Luana Rafaella Costa de. **Um estudo sobre a percepção dos usuários da rodoviária de Natal/RN, 2015**. Disponível em:https://monografias.ufrn.br/jspui/bitstream/123456789/4852/1/LuanaRCM_Monografia.pdf. Acesso em: 28 Dez. 2017.

PERDIGÃO, João Gabriel de Lima; FERNANDES, Cláudio Araújo; PERDIGÃO, MAGLIANNE LISELE, Pereira Barbosa. **Gestão da Qualidade e Serviços Públicos: um Estudo de Caso no Terminal Rodoviário de Passageiros de Campinas Grande – PB, 2012**. Disponível em: WWW.aedb.br/seget/arquivos/artigos12/7416264.pdf. Acesso em: 26 nov. 2017.

PORTO NACIONAL, 2017. Disponível em: www.cidade-braasil.cm.br/municipio-porto-nacional.html. Acesso em: 05 Dez. 2017.

SANTOS, B. J. **A qualidade no serviço de transporte público urbano**. Disponível em: <http://www2.urg.br/nupenge/pdf/Benjamim_Jorge_R.pdf >. Acesso em 22 set.2009.

STROPA, Henrique; GALINSKI, Márcia Célia. O comportamento do consumidor: fatores determinantes no processo de reconhecimento e valor dos passageiros da viação Garcia no transporte rodoviário. In: Simpósio Internacional de ciências integradas da UNAERP Campus Guarujá. Disponível em: www.unaerp.br/documentos/1292. Acesso em: 27 Dez de 2017.

SEVERINO. Antônio Joaquim, 1941 – **Metodologia do trabalho científico**, - 23. ed. ver. e atual. – São Paulo: Cortez, 2007.

VASCONCELOS, Amélia Soares da Silva **As percepções dos usuários sobre a qualidade do transporte publico de passageiros no município de Betim-MG**. Pedro Leopoldo: Fipel, 2009.

VIEIRA Filho, Geraldo, **Gestão da Qualidade Total: uma abordagem prática**/Geraldo Vieira Filho, 3 Edição.—Campinas, SP: Editora alínea, 2010.

Terminal Rodoviário de Porto Nacional. Disponível em: (<http://conexaoto.com.br/2008/12/05/rodoviaria-e-complexo-turistico-sao-inaugurados-em-porto-nacional>). Acesso em: 05 de janeiro de 2018.

ANEXO

QUESTIONÁRIO

1. Sexo dos entrevistados:

- Feminino
- Masculino

2. Idade dos entrevistados:

- Inferior a 20 anos
- De 21 a 30 anos
- De 41 a 50 anos
- Acima de 50 anos

3. Escolaridade dos entrevistados:

- Ensino Fundamental
- Ensino médio completo
- Curso superior incompleto
- Curso superior completo
- Pós-graduação
- Nenhuma escolaridade

4. Motivo da viagem:

- Trabalho
- Saúde
- Estudo
- Lazer
- Nenhuma opção

5. Sobre a segurança do Terminal Rodoviário Cleiton Maia:

- Muito satisfeito
- Satisfeito
- Insatisfeito
- Ruim
- Nenhuma opção

6. A limpeza do Terminal Rodoviário:

- Muito Satisfeito
- Satisfeito
- Insatisfeito
- Ruim

- Nenhuma opção

7. Limpeza e conservação dos banheiros:

- Muito Satisfeito
- Satisfeito
- Insatisfeito
- Ruim
- Nenhuma opção

8. A plataforma de embarque:

- Muito Satisfeito
- Satisfeito
- Insatisfeito
- Ruim
- Nenhuma opção

9. O local de espera de embarque e desembarque:

- Muito Satisfeito
- Satisfeito
- Insatisfeito
- Ruim
- Nenhuma opção

10. Serviço de carregamento de bagagem:

- Muito Satisfeito
- Satisfeito
- Insatisfeito
- Ruim
- Nenhuma opção

11. Cadeiras da sala de embarque e desembarque:

- Muito Satisfeito
- Satisfeito
- Insatisfeito
- Ruim
- Nenhuma opção

12. Quantidade de táxi e moto táxi no local:

- Muito Satisfeito
- Satisfeito
- Insatisfeito
- Ruim
- Nenhuma opção

13. Quanto às linhas de ônibus urbanos/ interurbanos que atendem ao Terminal Rodoviário:

- Muito Satisfeito
- Satisfeito
- Insatisfeito
- Ruim
- Nenhuma opção

14. Em relação ao cumprimento do horário de saída dos ônibus:

- Muito Satisfeito
- Satisfeito
- Insatisfeito
- Ruim
- Nenhuma opção

15. Quando aos atendimentos dos guichês das empresas de vendas de passagem de ônibus:

- Muito Satisfeito
- Satisfeito
- Insatisfeito
- Ruim
- Nenhuma opção

16. Quanto às variedades de lanchonetes e restaurantes do Terminal:

- Muito Satisfeito
- Satisfeito
- Insatisfeito
- Ruim
- Nenhuma opção

17. De modo geral, qual o grau de satisfação dos usuários do Terminal Rodoviário:

- Muito Satisfeito
- Satisfeito
- Insatisfeito
- Ruim
- Nenhuma opção