

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

MARCIO SANTOS DA SILVEIRA

**UMA AVALIAÇÃO DA PERCEPÇÃO DOS ESTUDANTES E MOTORISTAS
SOBRE O TRANSPORTE ESCOLAR NO MUNICÍPIO DE PORTO NACIONAL - TO**

**PORTO NACIONAL
2016**

MARCIO SANTOS DA SILVEIRA

**AVALIAÇÃO DO SERVIÇO LOGÍSTICO DO TRANSPORTE ESCOLAR NO
MUNICÍPIO DE PORTO NACIONAL**

Trabalho apresentado como requisito parcial para obtenção de aprovação no Curso de Tecnologia em Logística, no Instituto Federal do Tocantins Campus Porto Nacional.

Orientador: Prof.^a Ma. Elainy Cristina da Silva Coelho.

**PORTO NACIONAL
2016**

S587a Silveira, Marcio Santos da

Uma avaliação da percepção dos estudantes e motoristas sobre transporte escolar no município de Porto Nacional - TO / Márcio Santos da Silveira. – Porto Nacional: Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia, 2017.

60f.

Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação) – Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia, Curso de Tecnologia em Logística, Porto Nacional, TO, 2017.

Orientadora: Prof. Ma. Elainy Cristina da Silva Coelho

1. Transporte escolar. 2. Serviços logísticos. 3. Satisfação. I. Coelho, Elainy Cristina da Silva. II. Título.

CDD: 658.7

MARCIO SANTOS DA SILVEIRA

**AVALIAÇÃO DO SERVIÇO LOGÍSTICO DO TRANSPORTE ESCOLAR NO
MUNICÍPIO DE PORTO NACIONAL**

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.

Aprovado em ___/___/___

BANCA AVALIADORA

Prof.^a Ma. Elainy Cristina da Silva Carvalho (Orientadora)
IFTO - *Campus* Porto Nacional

Prof.^a Lucivânia Pereira Glória
IFTO - *Campus* Porto Nacional

Prof. William Brasil Rodrigues Sobrinho
IFTO - *Campus* Porto Nacional

A Deus e aos meus familiares.

Muito obrigado!

RESUMO

O transporte escolar é um serviço relevante, pois permite à inclusão de alunos que residem distantes das instituições de ensino a terem acesso a educação. Por ser um serviço, deve oferecer satisfação aos seus usuários, conforto e agilidade. Através da aplicação de questionários aos alunos e motoristas, este trabalho teve o objetivo de avaliar a satisfação dos usuários (estudantes) e motoristas em relação ao serviço logístico do transporte escolar no município de Porto Nacional Tocantins. Os resultados apontaram que os usuários (alunos) e motoristas não estão totalmente satisfeitos com o serviço. Alunos alegam que as causas principais de sua insatisfação são a falta de veículos novos, climatizados, falta de pontualidade e confiança no serviço. Os motoristas citam a falta de conservações das vias e problemas salariais como principal motivo de suas insatisfações. Observa-se que o transporte escolar no município de Porto Nacional enfrenta problemas com infraestruturas logísticas e faltam planejamentos estratégicos em suas rotas, problemas com manutenção dos veículos e fiscalização.

Palavras-chaves: Transporte Escolar. Serviços Logísticos. Satisfação

ABSTRACT

The school bus is a relevant service, as it allows the inclusion of students who reside far from the educational institutions have turned to education. Because it is a service shall offer its users satisfaction, comfort and agility. Through applications of questionnaires to students and drivers, this work aimed to evaluate the satisfaction of users (students) and drivers in relation to school transport logistic service in the municipality of Porto Nacional Tocantins. The results showed that users (students) and drivers are not fully satisfied with the service. Students claim as leading causes of your dissatisfaction are the lack of new vehicles, air-conditioned, lack of punctuality and reliability in service. Drivers cite the lack of conservations of roads and wage problems as the main reason for their dissatisfaction. It is observed that the school bus in the municipality of Porto Nacional faces problems with logistics infrastructures and strategic planning are lacking in their routes, problems with vehicle maintenance and inspection.

Keywords: School Transportation. Logistic Services. Satisfaction

LISTA DE TABELAS

| | |
|--|----|
| Tabela 1 - Sexo dos motoristas..... | 28 |
| Tabela 2 - Idades dos motoristas | 28 |
| Tabela 3 - Carteira Nacional de Habilitação..... | 29 |

LISTA DE SIGLAS E ABREVIATURAS

ABRAS - Associação Brasileira de Supermercado
ASLOG - Associação Brasileira de Logística
CET - Conselho Estadual de Trânsito
CNT - Código Nacional de Trânsito
CNT - Confederação Nacional de Transportes
CONTRAN - Conselho Nacional de Trânsito
CSCMP - Council of Supply Chain Management Professionals
CTB - Código de Trânsito Brasileiro
DETRAN-TO - Departamento estadual de trânsito do estado do Tocantins
DTP - Departamento de Transportes Públicos
GETRAM - Gerência Executiva de Transportes e Mobilização
IBGE - Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística
IMAM - Instituto de Movimentação e Armazenagem
INEP - Instituto Nacional de Estudos e Pesquisas Educacionais Anísio Teixeira
LDB - Lei de Diretrizes e Bases da Educação
PIB - Produto Interno Bruto
SETTRAN - Secretaria de Trânsito e Transportes

LISTA DE ILUSTRAÇÃO

| | |
|--|----|
| Gráfico 1 - Horário de trabalho | 29 |
| Gráfico 2 - Jornada de trabalho | 30 |
| Gráfico 3 - Satisfação com o contratante | 30 |
| Gráfico 4 - Relação com o órgão empregador | 31 |
| Gráfico 5 - Cooperação dos alunos | 31 |
| Gráfico 6 - Condições físicas ao termino da jornada de trabalho | 32 |
| Gráfico 7 - Veículos utilizados no transporte escolar | 33 |
| Gráfico 8 - Possui cinto de segurança..... | 34 |
| Gráfico 9 - Possuem Tacógrafo..... | 35 |
| Gráfico 11 - Conforto dos assentos | 36 |
| Gráfico 12 - Conforto dos veículos | 36 |
| Gráfico 13 - Condições das vias..... | 37 |
| Gráfico 14 - Turno que estuda..... | 38 |
| Gráfico 15 - Local de embarque | 39 |
| Gráfico 16 - Dificuldade no deslocamento até o ponto de embarque | 39 |
| Gráfico 17 - Incômodo no trajeto até o ponto de embarque | 40 |
| Gráfico 18 - Tempo de espera no local de embarque | 41 |
| Gráfico 19 - Segurança no local de embarque | 41 |
| Gráfico 20 - Utilizaria outro transporte escolar | 42 |
| Gráfico 21 - Pontualidade do transporte escolar | 43 |
| Gráfico 22 - Confiabilidade no serviço..... | 43 |
| Gráfico 23 - Reações físicas ao usar o transporte escolar | 43 |
| Gráfico 24 - Veículo utilizado no transporte escolar | 44 |
| Gráfico 25 - Conforto das poltronas | 46 |
| Gráfico 26 - Estado de conservação do veículo | 46 |
| Gráfico 27 - Condições ambientais do veículo | 47 |

LISTA DE FIGURAS

| | |
|--|----|
| Figura 1 - Veículo utilizado no transporte escolar | 33 |
| Figura 2 - Letreiro escolar no veículo | 35 |
| Figura 3 - Veículo utilizado no transporte escolar | 45 |

SUMÁRIO

| | |
|---|----|
| 1 INTRODUÇÃO | 12 |
| 2 REFERENCIAL TEÓRICO | 14 |
| 2.1 Conceito e História da Logística | 14 |
| 2.2 Logística no Brasil | 15 |
| 2.2 Transporte | 16 |
| 2.2.1 Transportes rodoviários | 17 |
| 2.3 Transportes escolares | 18 |
| 2.4 Aspectos Regulatórios do Transporte Escolar | 19 |
| 2.4.1 Legislações brasileiras que regem o transporte escolar | 19 |
| 2.4.2 Legislações do transporte escolar do Município de Porto Nacional TO | 21 |
| 2.5 Serviços e serviços logísticos | 22 |
| 2.6 Satisfação do cliente | 24 |
| 3 METODOLOGIA | 26 |
| 4 RESULTADOS E DISCUSSÕES | 28 |
| 4.1 Perfis dos motoristas | 28 |
| 4.2 Satisfações dos motoristas | 29 |
| 4.3 Caracterizações dos veículos (Percepção dos motoristas) | 32 |
| 4.4 Descrições das vias | 37 |
| 4.5 Perfis dos alunos | 38 |
| 4.6 Acessibilidades ao transporte escolar | 38 |
| 4.7 Satisfações quanto ao transporte escolar | 42 |
| 4.8 Caracterizações dos veículos (Percepção dos alunos) | 44 |
| 5 CONSIDERAÇÕES FINAIS | 49 |
| REFERÊNCIAS | 52 |
| APÊNDICES | 54 |

| | |
|---|----|
| APÊNDICE A – Questionário Aplicado aos Alunos | 54 |
| APÊNDICE B – Questionário Aplicado ao Motorista | 57 |

1 INTRODUÇÃO

Para que um serviço se torne possível é necessário que alguém tenha disposição a prestá-lo, que alguém esteja de acordo a pagar por ele, ou ainda em alguns casos pode existir a obrigação de sua prestação. Assim o transporte escolar se configura como uma forma de prestação de serviço obrigatória e de responsabilidade dos órgãos governamentais presta-lo aos alunos (BRASIL, 2009). O serviço de cunho obrigatório surge através das necessidades da população e são fornecidos pelos Estados e Municípios de forma a atender as suas funções governamentais. Esse trabalho também é prestado por empresas privadas que atendem alunos da rede pública e particulares. Muitos destes alunos são os que o Estado e os municípios não têm a obrigações de atendê-los.

O transporte escolar surgiu por meio da necessidade de deslocamentos dos alunos de suas casas até os centros educacionais. A emenda nº59 da Constituição Federal, no Brasil tornou-se obrigatória à matrícula em centros educacionais de todas as crianças a partir dos quatro anos de idades (BRASIL, 2009).

Assim a fase escolar vai dos quarto anos e se estende obrigatoriamente até aos dezessetes anos de idades. Conseqüentemente é obrigação dos pais matricular seus filhos nas redes de ensino e dever do governo garantir vagas escolares para todas as crianças a partir dos quatro anos de idades (BRASIL, 2009). Os pais nem sempre conseguem acompanhar os filhos até a escola devido às obrigações do cotidiano urbano, confiando assim seus filhos aos prestadores de serviço do transporte escolar (BRASIL, 2009).

O transporte escolar é de responsabilidade do Governo Estadual e do municipal não sendo diferente em Porto Nacional e Municípios vizinhos. Conforme os dados do IBGE em 2012 o município realizou 35444 matrículas e tinha em seu quadro de profissionais da educação composto por 1444 docentes, 162 escolas dentre elas privadas, municipais, estaduais e federais (IBGE, 2012).

O município de Porto Nacional está localizado a 61 km a Sul-Oeste da capital Palmas, com um desenvolvimento expansivo considerável, sua área territorial é de 4.449,917(Km²) com uma densidade demográfica (hab./km²) de 11,04 pessoas, com uma população em 2010 de 49.146 habitantes e em 2015 segundos estimativas do IBGE os números de habitantes aumentaram para 52.182. (IBGE, 2015). Com

esse crescimento da população a cada ano, conseqüentemente o quantitativos de alunos também aumentam e assim há mais necessidades de veículos para o transporte escolar.

O serviço do transporte escolar deve ser de qualidade oferecendo segurança para ser digno de confiança, Assim, o trabalho tem como pergunta norteadora: Como os usuários (estudantes) e motoristas avaliam a logística do transporte escolar no município de Porto Nacional, Tocantins?

Diante do exposto o objetivo geral do trabalho visa realizar uma avaliação a satisfação dos usuários (estudantes) e motoristas em relação ao serviço logístico do transporte escolar no município de Porto Nacional Tocantins. Verificando através das percepções dos alunos e motoristas a qualidade e segurança do serviço escolar que é ofertado, sendo possível, conhecer também a satisfação dos usuários e motoristas. Por fim, apresentam-se sugestões de melhorias realizáveis no transporte escolar no município de Porto Nacional.

O transporte escolar é algo presente no cotidiano da população do município de Porto Nacional. É uma forma de prestação de serviço, que existem duas partes envolvidas: o prestador do serviço e o consumidor. Muitas vezes elas não se interagem a ponto de proporcionar conhecimentos sobre as percepções de cada uma, impossibilitando assim a obtenção de informações necessárias a melhorias, estas nem sempre necessitam de grandes investimentos. Este trabalho possibilita a observação e a avaliação entre essas variáveis, contribuindo com a melhoria e faz parte da qualidade do serviço, pois através de uma avaliação medidas podem ser adotadas visando elevar o nível de serviço logístico do transporte escolar em Porto Nacional.

O trabalho esta dividido em Introdução, que é a primeira parte do trabalho. Referencial Teórico, onde estão as ideias e fundamentos bibliográficos que respaldam a pesquisa. Em metodologia estão a classificação da pesquisa e a forma de realização da mesma.

Em Resultados e Discussões estão os resultados encontrados na pesquisa, as Considerações Finais apresentam as conclusões acerca da avaliação da logística do transporte escolar. Em Referencias estão os principais autores consultados para fundamentar a pesquisa, em Apêndices estão os materiais elaborados para a pesquisa de campo.

2 REFERENCIAL TEÓRICO

2.1 Conceito e História da Logística

A logística surgiu na área militar, com as necessidades de deslocamentos de soldados, de carros de guerras e de armazenamentos de materiais nos locais das batalhas. Mas não se tem uma data certa para seu surgimento. Desde os tempos mais antigos, estava presente nas preparações das guerras, como parte da estratégia de líderes militares (MATHIAS, 2011). Desta forma surge a logística como uma ferramenta essencial para os militares.

Segundo Caxito (2011) grandes personagens da história como o francês Napoleão Bonaparte e o macedônio Alexandre o Grande, marcaram suas épocas demonstrando avanços em suas estratégias militares utilizando as mais diferentes técnicas logísticas em suas batalhas. O autor relata nomes de grandes estrategistas, antigos personagens que marcaram suas épocas, que já conhecia técnicas logísticas e através delas conseguiram vencer grandes batalhas.

O estudo da logística se inicia no campo da ciência militar. Foi desenvolvida visando alocar os recursos certos no local certo, na hora certa, com um só intuito, vencer batalhas. Os militares viram na logística um diferencial, que se bem administrada proporcionaria a vitória (MARTINS, 2000).

A origem da palavra logística se torna um paradoxo de forma que para os historiadores o termo vem do antigo grego, *lógos* cujo significado desta palavra é cálculo, razão, pensar e analisar (CAXITO, 2011). Assim a logística surge com conceitos em consenso a atividades estratégicas.

Conforme o dicionário Aurélio online, (AURÉLIO, 2008-2016), o termo logística é a área da arte militar que é responsável pela aquisição, preservação e no deslocamento de materiais, pessoal e instalações. De acordo com a etimologia, a palavra *logistique* é uma derivação da palavra de *loger* que significa colocar, alojar e habitar. A palavra *logistics* foi revelada pela primeira vez no século XVII na língua Inglesa (WANKE, 2012). Visto que a origem da logística é de tempos longínquos, o seu conceito tem evoluído com o passar do tempo e vem contribuindo com a área empresarial.

*A Council of Supply Chain Management Professionals*¹ conceitua logística como uma Integração de varias atividades, entre elas o transporte à prestação de serviço e o marketing e a satisfação do cliente. A logística está envolvida em todos os níveis de planejamento e execução desde o estratégico, o operacional e o tático. De uma forma a atingir toda a organização, seus colaboradores, seus fornecedores e cliente (CSCMP, 2016).

A logística empresarial é conceituada por Ballou (2006) com base na transição de uma área segmentada e exercida pelos indivíduos separadamente para uma totalmente coordenada e com atividades inter-relacionadas, direcionadas para o marketing e a produção de forma a agregar valor, satisfazer o cliente e proporcionar mais vendas.

Para Wanke (2012) a logística é um setor que tem uma relação direta com o cotidiano de qualquer empresa independentemente de seu segmento, sua principal finalidade é reduzir os custos operacionais e aumentar a satisfação dos clientes.

A logística se faz presente em todos os momentos da vida das pessoas seja na empresa ou em momentos pessoais, armazenando objetos em casa ou até mesmo no simples envio de um e-mail (CAXITO, 2011). É um elo que liga informações, empresas em suas relações internas, com seus fornecedores até as pessoas em seu cotidiano.

2.2 Logística no Brasil

A logística no Brasil é um setor que tem um crescimento relevante em relação aos gargalos que enfrenta, mesmo que estes prejudiquem a competitividade das empresas e dificultem os negócios com o comércio exterior. Alguns destes entraves são a falta de infraestrutura logística e baixos investimentos por parte do setor público e da iniciativa privada. (WANKE, 2012). A logística no Brasil cresce, mas com grande dificuldade enfrentando gargalos e entraves que reduzem o seu desempenho.

A logística no Brasil foi vista por muito tempo como sinônimo de transportes. Com o passar dos tempos, para muitas empresas o segmento era

¹ É uma associação sem fins lucrativos que fornece a liderança no desenvolvimento, na definição e aperfeiçoamento nas profissões que lidam com logística e gestão de cadeias de abastecimento.

apenas responsável pelos transportes, armazenagem e vendas. No entanto boa parte das empresas brasileiras percebeu o potencial das diversas atividades integradas ao sistema logístico e começaram a usá-lo, como ferramentas para atingir novos mercados aumentando a competitividade (WANKE, 2012).

No início da década de 80 surgiu no Brasil entidades focadas nos segmentos da logística, como o Instituto de Movimentação e Armazenagem (IMAM), A Associação Brasileira de Supermercado (ABRAS) e a Associação Brasileira de Logística (ASLOG). A ASLOG é uma associação sem fins lucrativos, cujo principal objetivo é contribuir para aumentar a competitividade do setor de logística através de informações e disseminando conhecimentos e experiências entre os sócios (WANKE, 2012). Assim a logística é fomentada no Brasil e seus estudos amplamente compartilhados.

2.2 Transporte

O transporte é o meio utilizado para o deslocamento de pessoas ou de bens, produtos e valores de um lugar para outro, esse que depende de todos os meios e de infraestruturas viáveis a seus movimentos. Através do transporte é que são escoados todos os bens e prestados os serviços de um país, influenciando diretamente a economia e na formação do Produto Interno Bruto (PIB). Com uma extrema importância econômica para o país, o transporte no Brasil, tem uma participação de mais de 34% no PIB (CAXITO, 2011).

O transporte surgiu na antiguidade como técnica para deslocar produtos e pessoas de um local para outro. As primeiras, formas de transportes foram feitas através de rolagem e trenós primitivos. Após o surgimento da roda foi possível criar outros meios de locomoção de pessoas e cargas, proporcionando, por exemplo, a utilização de animais como tração em carroças para o transporte de cargas mais pesadas, em vez de usá-lo unicamente como montarias (SETTRAN-TAC, 2014). O transporte surgiu de uma maneira rústica e com o passar do tempo foi sofrendo alterações, com o objetivo de buscar mais conforto, mais agilidade, mais capacidade de cargas e mais elegância.

Atualmente as modalidades de transportes são classificadas basicamente em cinco, que são rodoviário, ferroviário, dutoviário, aquaviário e aéreo (BALLOU, 2006). São classificados quanto às vias em que são necessárias para seus

deslocamentos e também tipos de cargas que comporta. Vale ressaltar que este trabalho tem como foco o transporte rodoviário, pois é o modal utilizado no transporte escolar do município de Porto Nacional.

2.2.1 Transportes rodoviários

O transporte rodoviário é conceituado especificamente como o transporte que é realizado em autopistas e autoestradas, estas que podem ser pavimentadas ou não. É feito através do uso de caminhões, carretas, bitrens, carros, ônibus e motocicletas no intuito de transportar e movimentar cargas, pessoas e animais de um determinado lugar para outro (MINISTÉRIO DOS TRANSPORTES, 2012). Conforme visto anteriormente o que caracteriza o modal é a via e os tipos de veículos que são necessárias em seu deslocamento.

Essa forma de transporte surgiu na Idade Média, na Europa com o uso da basterna¹, da liteira medieval², puxadas por mulas e cavalos, com o passar do tempo esse meio de transporte evoluiu e ganhou rodas mais leves, suspensões e carrocerias e passou a representar maior conforto para os passageiros, possibilitando o transporte de quantidades maiores de produtos. Atualmente o transporte rodoviário se divide em transporte de cargas e passageiros (GETRAM, 2004). O transporte é projetado de forma a atender as necessidades, e são adaptados para o transporte de cada tipo de cargas em que serão utilizados.

Segundo a Confederação Nacional de Transportes (CNT, 2011), o modal rodoviário é o meio de transporte mais utilizado no Brasil tanto nos transportes de produtos quanto de passageiros. Dentre os motivos da escolha do modal rodoviário como sendo o mais utilizado no país está a grande possibilidade de se chegar a vários locais e se ter facilidade na entrega de mercadorias diretamente para o consumidor, com mais agilidade.

O Brasil possui uma frota nacional de mais de 1,65 milhões de caminhões e tem uma aquisição de mais de 50 mil novas unidades todos os anos (Caxito, 2011). Segundo a revista da Confederação Nacional de Transporte (CNT, 2011) diz

¹ Espécie de cadeira usada pelos antigos povos do norte da Europa.

² É uma cadeira portátil, aberta ou fechada, suportada por duas varas laterais.

que esse mercado tem um enorme espaço para crescimento devido à necessidade de renovação da frota que tem a idade média de 17,5 anos.

Para Wanke (2012) as atividades de transportes tiveram um crescimento, mas que não foram acompanhados pelos investimentos que são necessários nas manutenções e na expansão da infraestrutura. De acordo com o autor o Brasil tem um grande potencial produtivo, mas sua infraestrutura não possibilita o escoamento de maneira satisfatória.

Apesar de o transporte rodoviário apresentar algumas problemáticas, o mesmo possui algumas vantagens e opções diversificadas de serviços, como a comodidade de entrega porta a porta e a não necessidade da espera de uma carga completa, como acontece em outros modais como o ferroviário.

O transporte rodoviário pode ser utilizado de duas formas, privado ou contratados, e podem ser utilizado em trajetos curtos ou longos (BALLOU, 2006). Desta forma é o mais indicado no transporte escolar do município de Porto Nacional onde sua geografia e infraestrutura possibilitam o seu utilização.

2.3 Transportes escolares

O Departamento de Transportes Públicos (DTP) define o transporte escolar como uma modalidade de deslocamento pública ou privada. O transporte escolar tem a missão de transportar crianças e adolescentes de suas casas até a escola. Esse serviço foi instituído pela lei nº 10.154/86 e regulamentado pelos decretos nº 23.123/86 e nº 23.747/87, e pelas portarias nº 118/98 e nº 125/05. O transporte escolar é um direito protegido por lei sendo uma obrigação do Governo Estadual e Municipal (DTP, GAB, 2008). As legislações mencionadas garantem ao estudante o seu direito de transporte de ida e volta à escola.

No Brasil é obrigatória a matrículas dos filhos e pupilos dos quatro aos dezessete anos de idade. A lei que obriga os pais e responsáveis por crianças e adolescentes a matriculá-los com essa faixa etária foi sancionada no dia 4 de abril de 2013, a Lei nº 12.796 e altera o texto e regulamenta as diretrizes e bases da educação nacional da Lei nº 9.394 (BRASIL,1996).

Portanto com essa Lei nº 12.796, as crianças começam a frequentar as escolas mais cedo, e surgem as necessidades básicas e de auxílios dos pais e

responsáveis no cotidiano escolar da criança. Com a costumeira “correria” do cotidiano, muitos pais não possuem tempo suficiente para estar junto a seus filhos em suas atividades, incluindo deixa-los na escola, deixando-os sob as responsabilidades do transporte escolar (BARROS, 2016).

Desta forma, o Estado e as famílias através do Art. 205 da Constituição Federal do Brasil tem a obrigação não somente de matricular e fornecer vagas para os alunos, mas também de promover possibilidades e instigar com o apoio da sociedade, tendo em vista o amplo desenvolvimento da pessoa, sua preparação para exercer a cidadania e qualificação para o trabalho. Portanto, já no Art. 206 aponta que o ensino deve ser ofertado com base em princípios de iguais condições, para todos terem acesso e permanecerem na escola (BRASIL, 1988). Diante deste contexto, o transporte escolar é de extrema importância para muitos alunos, se configurando muitas vezes o único meio de deslocamento até a escola, e sem ele seria impossível à frequência as aulas.

O transporte escolar é um serviço obrigatório sendo que é dever do Estado e do Município executá-lo. O mesmo pode ser realizado por veículos públicos, fretado ou com o fornecimento de passes para os alunos, usá-los no transporte privado normal de passageiros. O transporte escolar é um direito tanto do aluno que mora na zona rural quanto os que morram na zona urbana. (INEP, 2005). Neste caso cabe ao Estado e ao Município transportar os alunos independentes da localidade de suas residências até a escola mais próxima.

2.4 Aspectos Regulatórios do Transporte Escolar

2.4.1 Legislações brasileiras que regem o transporte escolar

O transporte escolar é regulamentado pelo Código de Trânsito Brasileiro de uma forma simples e geral, para todo o país, com quesitos básicos para o motorista e ao veículo. Também o artigo 139 do Código de Trânsito Brasileiro (CTB) expõe que a lei aplicada no transporte escolar pelo CTB é complementada por leis e exigências normativas que são de competência municipal. Essas normas tem o intuito de proteger os alunos e dar uma qualidade no serviço do transporte escolar (BRASIL, CTB, 1997). Portanto as leis que regem o transporte escolar no âmbito nacional são gerais e sofrem inclusões de normas mais específicas por parte do Estado e dos Municípios.

Desta maneira os artigos que antecedem o artigo 139 do CTB, referentes às normas básicas que rege o transporte escolar são os artigos 136,137e138 onde estão inseridas as seguintes recomendações:

Art. 136. Os veículos especialmente destinados à condução coletiva de escolares somente poderão circular nas vias com autorização emitida pelo órgão ou entidade executivo de trânsito dos Estados e do Distrito Federal, exigindo-se, para tanto,

I - registro como veículo de passageiros;

II - inspeção semestral para verificação dos equipamentos obrigatórios e de segurança;

III - pintura de faixa horizontal na cor amarela, com quarenta centímetros de largura, à meia altura, em toda a extensão das partes laterais e traseira da carroçaria, com o dístico ESCOLAR, em preto, sendo que, em caso de veículo de carroçaria pintada na cor amarela, as cores aqui indicadas devem ser invertidas;

IV - equipamento registrador instantâneo inalterável de velocidade e tempo;

V - lanternas de luz branca, fosca ou amarela disposta nas extremidades da parte superior dianteira e lanternas de luz vermelha dispostas na extremidade superior da parte traseira;

VI - cintos de segurança em número igual à lotação;

VII - outros requisitos e equipamentos obrigatórios estabelecidos pelo CONTRAN.

Art.137. A autorização a que se refere o artigo anterior deverá ser afixada na parte interna do veículo, em local visível, com inscrição da lotação permitida, sendo vedada a condução de escolares em número superior à capacidade estabelecida pelo fabricante.

Art. 138. O condutor de veículo destinado à condução de escolares deve satisfazer os seguintes requisitos:

I - ter idade superior a vinte e um anos;

II - ser habilitado na categoria D;

III - (VETADO)

IV - não ter cometido nenhuma infração grave ou gravíssima, ou ser reincidente em infrações médias durante os doze últimos meses;

V - ser aprovado em curso especializado, nos termos da regulamentação do CONTRAN.

Art. 139. O disposto neste Capítulo não exclui a competência municipal de aplicar as exigências previstas em seus regulamentos, para o transporte de escolares (BRASIL, 1997, Cap.XIII).

A Constituição Federal de 1988 assegura ao aluno do ensino público o direito ao transporte escolar (BRASIL, 1988). A Lei de Diretrizes e Bases da Educação Nacional lei nº9.394/96 (com acréscimo da Lei nº10.709/2003) também prevê o mesmo direito do aluno a ter acesso à escola através do transporte escolar gratuito, a responsabilidade fica a cargo dos Estados e dos Municípios (LDB, 2003). Em consenso a Lei nº10.709/2003 o código de transporte brasileiro que repassa a responsabilidade de planejar, projetar, regulamentar e operar o trânsito através de normas criadas pelos Estados e pelos Municípios e que sejam fiscalizados pelos mesmos (CNT, 1997). As verificações e fiscalizações das normas, mesmo a de

âmbito nacional é de responsabilidade e ficam a critério dos Estados e dos Municípios.

Essas normas que são elaboradas pelos Estados e pelos Municípios para gerir o transporte escolar são mais específicas, e tem o objetivo de abranger todas as necessidades locais e peculiares dos municípios. Segundo Miragaya (2011) no Estado de São Paulo os veículos de transporte escolar são obrigados a ter o limite de aberturas dos vidros e apenas 10 cm, no Estado do Pará por sua vez é 15 cm e no Rio de Janeiro a obrigação exigida de portas para o embarque e o desembarque em dois lados dos veículos.

No Estado do Tocantins uma norma específica é a do Artigo 12 do Conselho Estadual de Trânsito que autoriza a modificação das peculiaridades originais do veículo no intuito de aumentar a capacidade de lotação do transporte escolar desde que atendam os quesitos determinados na Resolução nº292/2008 do CONTRAN, com antecedência e especificada autorização do DETRAN-TO. Ainda no Estado do Tocantins a idade operacional dos veículos do transporte escolar em atividade não poderá exceder a quinze anos (CET, 2009). Assim os veículos em atividade e que não tenham idade superior a quinze anos podem ser adaptados a novas exigências, desde que sigam as normas estabelecidas pelo Estado, como a adaptação de cadeirinhas para crianças, uma norma que está tramitando no Senado Federal.

2.4.2 Legislações do transporte escolar do Município de Porto Nacional TO

O conselho Estadual de Trânsito, através da resolução de nº006 de 26 agosto de 2009, condiciona o transporte escolar nos municípios do Estado do Tocantins no tocante as leis e normas estabelecidas pelos municípios. O Conselho Estadual de Transito (2009) em sua resolução no Art.14 adverte aos municípios que não se podem estabelecer requisitos e exigências que confrontem com as estabelecidas pelo Estado.

Os requisitos obrigatórios para os condutores dos transportes escolares do Estado do Tocantins segundo o CET são: requisitos básicos do Código Nacional de Trânsito (CNT), acrescidos de deveres e proibições estabelecidos pelo o Estado.

São deveres do condutor segundo a CET usar trajes adequados, conduzir os estudantes até o final do percurso, respeitar a todos, fazer o embarque e o desembarque em locais adequados e com segurança, permitir a fiscalização, manter o veículo em condições higiênicas, confortável e seguro, verificar se todos estão usando o cinto de segurança e se as portas estão seguramente fechadas.

É proibido ao condutor qualquer ato ilícito, como portar arma branca ou de fogo, usar qualquer tipo de drogas que altere os sentidos ou fumar e ingerir bebidas alcoólicas junto aos alunos. Também não é permitido distanciar-se do veículo exceto em caso de urgência, fazer manutenção com os alunos dentro do veículo, conduzir o veículo com excesso de lotação e com passageiros em pé, excesso de velocidade, conduzir com portas abertas, e transportar objetos que possam dificultar a acomodação dos estudantes, etc. (CET, 2009). Com essas proibições o transporte escolar se torna mais seguro e confortável aos alunos.

Quanto ao itinerário, o tempo de viagem não pode ultrapassar a duas horas, na busca e na entrega dos alunos. São dimensionados pelo município em linhas principais e secundárias. As linhas principais são a que o transporte escolar é obrigatório e a secundárias são as que os alunos devem percorrer até o embarque no transporte escolar (CET, 2009). Em muitos casos as linhas secundárias são trajetos longos e cabe aos municípios a obrigação de planejar rotas que não ultrapasse a 2km.

2.5 Serviços e serviços logísticos

Serviço é um bem específico imaterial, que não podem ser estocados e são consumidos no instante em que são produzidos (NUNES, 2016). Por se tratar de um bem intangível torna se difícil sua avaliação tanto para os prestadores dos serviços quanto para os consumidores no tocante a qualidade e resultados (GIANESI-CORRÊA, 2014). O serviço é um recurso com valor econômico que não se pode tocar e que sua avaliação é bem difícil em comparação à análise de um produto.

O autor Graham (2014) definiu serviços de duas maneiras distintas uma na visão da organização com uma ideia de negocio e a outra por meio da percepção do cliente através da relação e experiência obtida com o serviço.

As definições de serviços são fatores extremamente relevantes para que se alcance os resultados desejados em uma operação. O conceito de serviço é o fator que constitui o objetivo de uma estratégia de operações de serviço em busca da excelência que queira atingir (GIANESI-CORRÊA, 2014). São cruciais para o prestador de um determinado serviço o conhecimento do segmento, em que atue e ter objetivos bem claros das operações necessárias para atingir os clientes desejados.

Um indicador da importância econômica do setor de serviço para um país é que ele é responsável por a maior parte da parcela do PIB em relação a outros setores econômicos. Também o setor de serviços é o setor econômico que gera os maiores números de empregos. Através da prestação de serviços se tem um diferencial competitivo e um grande gerador de lucros influenciando assim outros setores principalmente da indústria (CORRÊA-CAON, 2014). Com uma excessiva importância para economia de um país, o setor de serviço deve se ter estratégias operacionais voltadas e direcionadas as necessidades e expectativas dos consumidores, gerando maiores lucros e competitividades.

O mercado de consumidores de serviços pode ser classificado em quatro diferentes perfis que são; mercado de consumo o qual é formado pelos consumidores individuais, os mercados industriais formados por empresas que compram serviços para ser utiliza-los em seus processos produtivos, o mercado de revenda que compram produtos visando vende-los ou aluga-los e o mercado governamental que são os estados federais, os municípios que compram produtos e serviços no intuito de atender seus objetivos governamentais (GIANESI-CORRÊA, 2014). O mercado em estudo neste trabalho é o mercado governamental, pois o transporte escolar é um serviço prestado a comunidade e de responsabilidade dos Estados e dos Municípios.

Um fator relevante no serviço prestado pelo transporte escolar é o serviço logístico. Pois a logística tem o objetivo de fornecer um serviço de qualidade e que tenha valor para o cliente e com um baixo custo. O serviço logístico engloba todos os processos dos serviços oferecidos (BALLOU, 2006). Os serviços logísticos são os grandes geradores de valor a qualquer tipo de segmento uma vez que seu principal objetivo é satisfazer todas as partes envolvidas nos processos de produção de um produto ou serviço.

Por isso o nível da atividade logística é um fator fundamental em uma operação, assim como na satisfação dos usuários. O trabalho logístico estabelece os caminhos até a concretização dos objetivos determinando o grau de serviço e mensura o custo gerado e a receita obtida na operação das atividades. Na percepção do cliente os resultados dos trabalhos logísticos são avaliados através de alguns critérios, como do preço, da qualidade, confiabilidade, prazo oferecidos e reagem aceitando as ofertas ou não baseados em suas próprias convicções (BALLOU, 2006). Assim vemos que os clientes reconhecem a importância dos serviços logísticos que são refletidos nos preços, na qualidade, na agilidade do serviço e ajudam na decisão de compra.

2.6 Satisfação do cliente

A satisfação do cliente é um fator chave que está ligada diretamente com a fidelização e a retenção do consumidor. Assim a satisfação do cliente é que estabelece a lucratividade da empresa. Ela é um resultado essencial para a gestão de serviços (CORRÊIA-CAON, 2014). A satisfação do cliente pode ser vista como o resultado dos serviços, observado através do contentamento ou não do mesmo.

Quanto à satisfação do cliente os serviços logísticos são fundamentais em sua fidelização e devem ser determinados de forma cuidadosa para que possam atingir o cliente de forma a conquista-lo (BALLOU, 2006). Os serviços logísticos tem objetivo de agregar valor aos serviços e satisfazer as expectativas dos clientes.

Entretanto o cliente insatisfeito ou muito insatisfeito pode mudar de um fornecedor de serviço ou não dependendo da disponibilidade de empresas que presta o mesmo serviço (CORRÊIA-CAON, 2014). O fator competitivo tem uma importância em relação a fidelização do cliente que mesmo insatisfeito se não tem outra opção tem que usufruir do serviço.

Assim a satisfação do cliente em relação ao serviço é formada em níveis de satisfação e analisada através de suas necessidades e desejos, experiências dos próprios clientes, comunicação boca a boca, comunicação externa e preço e concorrência (CORRÊIA-CAON, 2014). Os clientes são variados assim como os serviços e é importante observar o que o cliente necessita e suas perspectivas em relação aos serviços e a empresa.

Acontecendo a insatisfação do cliente ele poderá agir de maneira a não recomendar os serviços a outras pessoas além de interromper a sua utilização. A empresa deve verificar qual o motivo da insatisfação do cliente antes de tomar qualquer medida para corrigir. Esta que pode se verificada através da ação tomada pelo cliente. Um cliente insatisfeito pode provocar grandes prejuízos para a empresa (GIANESI-CORRÊA, 2014). A satisfação do cliente é de extrema relevância para a empresa, onde um cliente satisfeito é considerado um vendedor em potencial além de se manter fiel a empresa ele trará uma imagem boa a outros clientes em potencial, já o insatisfeito terá uma postura destrutiva para a organização.

3 METODOLOGIA

Para o desenvolvimento deste trabalho foi realizada primeiramente uma pesquisa bibliográfica, em que possibilitou realizar a revisão da literatura dos temas pertinentes a este trabalho, quanto a seus conceitos, características, legislações, entre outros. No qual foram selecionados livros, sites confiáveis e artigos científicos para tal revisão. Todo o material foi separado e selecionado minuciosamente e analisados de forma que proporcionou uma base fundamentada por autores de renomes com publicações atualizadas e precisas.

Esta pesquisa caracteriza-se como descritiva, em que descreve as realidades de uma situação pesquisada. Com a finalidade de atingir os objetivos do trabalho, foi realizada uma pesquisa de campo no intuito de analisar o transporte escolar no município de Porto Nacional. No qual foram obtidos dados e interpretados com base na fundamentação realizada.

A pesquisa foi realizada com abordagem quantiqualitativa. A mesma foi realizada junto aos alunos que utilizam o transporte escolar no município de Porto Nacional e com os motoristas que prestam o serviço. Os resultados foram obtidos por estatística descritiva simples e texto para questões abertas onde se obteve a conclusão acerca da satisfação dos alunos usuários do transporte escolar e motoristas prestadores do serviço no transporte escolar do município de Porto Nacional.

Na coleta de dados desta pesquisa foram aplicados 103 questionários a alunos da rede de ensino pública e privada dos níveis de alfabetização, fundamental, médios e superiores. Também se aplicou questionário a 12 motoristas que prestam serviço no transporte escolar do município de Porto Nacional. Os questionários aplicados aos motoristas e alunos são constituídos de questões abertas e fechadas

Vale ressaltar que os alunos foram escolhidos para a aplicação do questionário de forma determinada a abranger a área geográfica do município de Porto Nacional, como amostra estratificada, para a obtenção de um resultado mais amplo da pesquisa, assim aplicou-se o questionário aleatoriamente aos estudantes em diversas instituições de ensino de Porto Nacional.

Foram realizadas visitas às instituições no intuito de aplicar os questionários diretos aos alunos, muitos agentes educacionais auxiliaram na aplicação dos mesmos.

O questionário aplicado foi elaborado de forma a fornecer¹ quantitativamente e qualitativamente informações e dados necessários para a análise da satisfação dos alunos usuários e condutores do transporte escolar no município de Porto Nacional. Portanto as questões que foram aplicadas aos alunos usuários do transporte escolar foram elaboradas de forma ordenadas e com o objetivo a serem respondidas através de uma escrita fácil e com respostas curtas, e foram segmentadas, em: Questões A, Questões B e Questões c, conforme APÊNDICE I.

Com o mesmo propósito, mas de uma forma mais dinâmica foram elaboradas questões com opções de respostas objetivas que os alunos tiveram a oportunidades de se expressarem através de graus de satisfação, como as opções ótimas, boas, regulares, ruins ou péssimas, tornado assim o questionário mais confortável para os alunos.

Assim como o questionário aplicado aos alunos, os que foram aplicados aos motoristas do transporte escolar no município de Porto Nacional também foram elaborados de forma pratica e objetiva a fornecer informações relevantes e precisas acerca da satisfação em prestar o serviço de transporte escolar conforme APÊNDICE II.

4 RESULTADOS E DISCUSSÕES

O objetivo desta pesquisa foi avaliar a satisfação dos alunos e motoristas em relação ao transporte escolar no município de Porto Nacional Tocantins.

Para um melhor entendimento foi necessário segmentar o resultados por público pesquisado.

4.1 Perfis dos motoristas

Através das aplicações dos questionários aos motoristas, se constatou que 90,9 % deles são do sexo masculino conforme observado na tabela 1.

Tabela 1 - Sexo dos motoristas

| Sexo | Quantidade em % |
|-------------|------------------------|
| Masculino | 90,9% |
| Feminino | 9,1% |

Fonte: Dados da pesquisa de campo (2016).

Verifica-se que os motoristas pesquisados possuem idade entre 27 anos a 74 anos. Todos apresentaram idades que são estabelecidas pelo Art. 138, I do CTB que normatiza a idade mínima para condutores do transporte escolar de 21 anos de idade (BRASIL, CTB, 1997).

Tabela 2 - Idades dos motoristas

| Idade | Quantidade |
|--------------|-------------------|
| 27 | 1 |
| 28 | 4 |
| 31 | 1 |
| 35 | 1 |
| 36 | 1 |
| 40 | 1 |
| 50 | 1 |

Fonte: Dados da pesquisa de campo (2016).

Ao observar o grau de formações escolares dos motoristas também foi constatado que todos estão dentro das normas estabelecidas pela Resolução 168 Art. 2º da CNT onde consta que candidatos á obtenção da CNH, apenas deve preencher o requisitos de saber ler e escrever. Constatou que todos possuem o 2º grau completo.

Analisando a Tabela 3 verifica-se que todos os motoristas do transporte escolar no município de Porto Nacional questionados possuem habilitação na categoria “D” que é um item obrigatório ao condutor do transporte escolar normatizado segundo o art.138 do (CTB).

Tabela 3 - Carteira Nacional de Habilitação

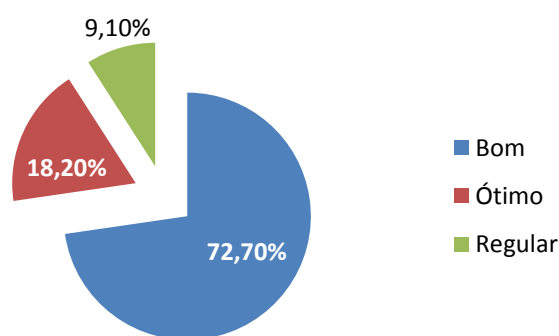
| Tipo de Habilitação | Quantidade |
|----------------------------|-------------------|
| AD | 18,2 % |
| A - D | 54,5 % |
| D | 27,3 % |

Fonte: Dados da pesquisa de campo (2016).

4.2 Satisfações dos motoristas

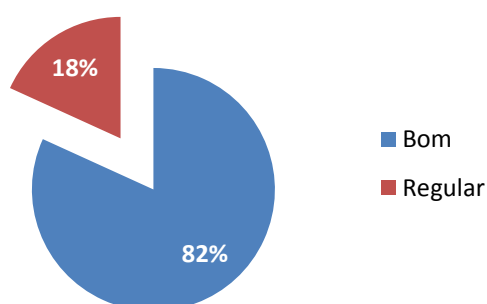
O Gráfico 1 mostra o percentual de satisfação dos motoristas do transporte escolar do município de Porto Nacional acerca do horário que é realizado a prestação do serviço.

Gráfico 1 - Horário de trabalho



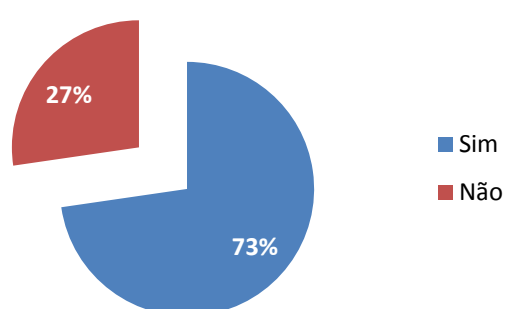
Fonte: Dados da pesquisa de campo (2016).

Analisando o Gráfico 2 do item horário de trabalho e o Gráfico 3 que se trata da jornada de trabalho verifica -se que entretanto mesmo iniciando seus trabalho bem cedo e finalizando tarde os motoristas ao serem questionados sobre suas satisfações quanto ao horário de trabalho e jornada de trabalho responderam , em grande maioria, estarem satisfeitos.

Gráfico 2 - Jornada de trabalho

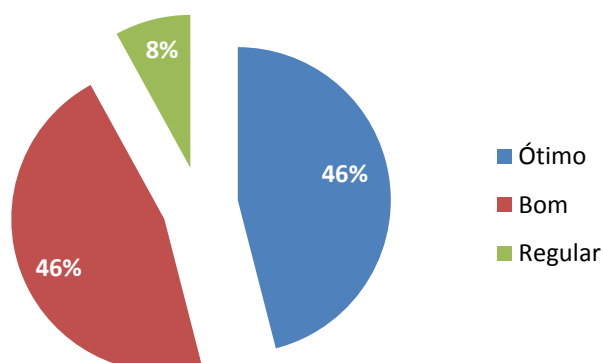
Fonte: Dados da pesquisa de campo (2016).

Os motoristas do transporte escolar no município de Porto Nacional ao serem questionados se estão satisfeitos com o contratante responderam em sua maioria de forma positiva conforme verifica no Gráfico 3. Foram questionados quanto a sua satisfação através de questões que os possibilitou a responderem apenas sim ou não. Observando o Gráfico 3, 73% responderam estarem satisfeitos enquanto 27% responderam que não estão. Os que estão insatisfeitos alegaram ser por questões salariais, baixas remunerações e atrasos no pagamento.

Gráfico 3 - Satisfação com o contratante

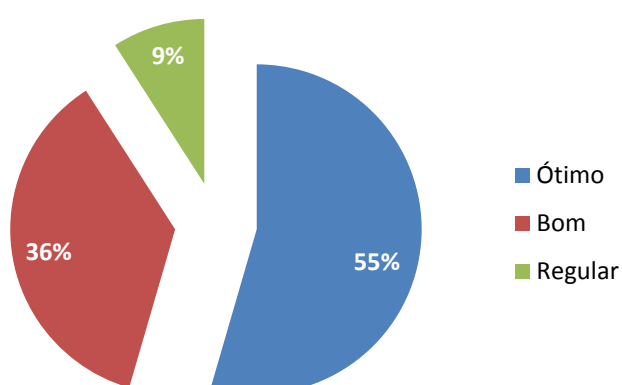
Fonte: Dados da pesquisa de campo (2016).

O mesmo resultado positivo observado no Gráfico 3 do item satisfação com o contratante pode ser observado no Gráfico 4 onde 46% dos motoristas questionados responderam ter um ótimo relacionamento e 46% responderam ter um bom relacionamento com o órgão empregador .

Gráfico 4 - Relação com o órgão empregador

Fonte: Dados da pesquisa de campo (2016).

Quando questionados sobre a cooperação dos alunos as respostas foram positivas e transmitiram satisfações. Foi observado no Gráfico 5 que 55% dos motoristas avaliaram a cooperação dos alunos como “Ótimo” e 36% como “Bom” e apenas 9% como “Regular”. Observa-se que os motoristas têm um sentimento positivo em relação à cooperação dos alunos.

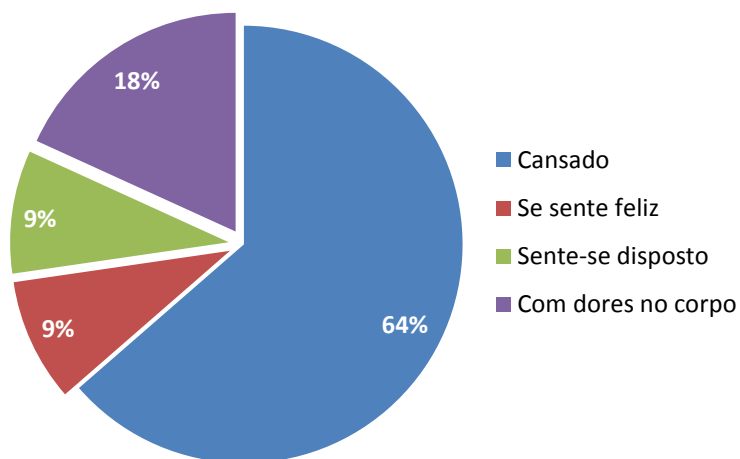
Gráfico 5 - Cooperação dos alunos

Fonte: Dados da pesquisa de campo (2016).

Já quanto as questões de impactos que refletem no físico dos motoristas, pode ser observadas no Gráfico 6, que a maioria sente cansaço, muitos motoristas

optaram por mais de uma opção de respostas, mas o que prevaleceu foi o cansaço e dores no corpo.

Gráfico 6 - Condições físicas ao termino da jornada de trabalho

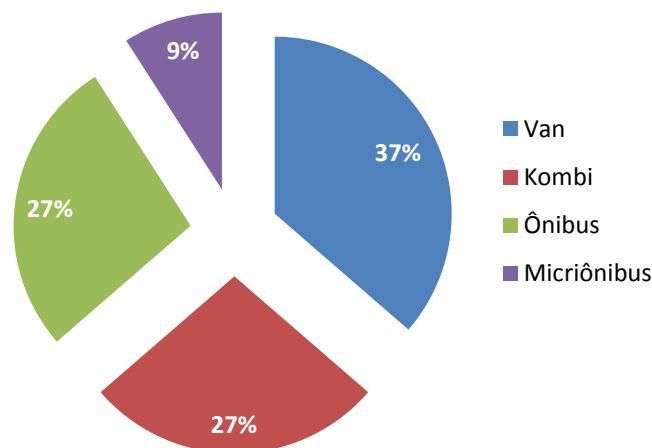


Fonte: Dados da pesquisa de campo (2016).

De acordo com os resultados obtidos no Gráfico 6 observa-se as consequências da jornada de trabalho, entre elas a falta de conforto dos veículos, conforto das poltronas dos veículos utilizados no transporte escolar no município de Porto Nacional. Entretanto no Gráfico 13 pode se observar que o resultado é contraditório onde 54,5% do percentual dos motoristas responderam que o conforto dos veículos é bom 18,2% responderam ser ótimo e restando 27,3% que consideram o conforto dos veículos regular. Mas de todo modo, verifica-se que as condições físicas dos veículos precisam ser melhoradas, para que um resultado mais satisfatório seja alcançado, melhorando então, a prestação do serviço.

4.3 Caracterizações dos veículos (Percepção dos motoristas)

Verificou que o maior percentual do Gráfico 10 mostra que o modelo do veículo mais utilizado entre os motoristas do transporte escolar no município de Porto Nacional, que foram questionados são Vans, e que as Kombis e os Ônibus ficaram em iguais percentuais.

Gráfico 7 - Veículos utilizados no transporte escolar

Fonte: Dados da pesquisa de campo (2016).

O Gráfico 7 demonstra que outro veículo também é utilizado no transporte escolar no município de Porto Nacional, e está representado no gráfico por 9%. O veículo que foi mencionado pelo motorista foi o micro-ônibus um veículo ideal para o transporte de alunos no município onde possui a capacidade máxima de 24 passageiros, tem uma extensão menor que os ônibus convencionais, de fáceis manobras e é indicado a trajetos curtos. Observa-se que esse veículo é pouco usado no transporte escolar no município de Porto Nacional e os que são utilizado transportam alunos de municípios vizinhos para as Instituições de ensino em Porto Nacional. São usados de maneira inadequados em trajetos longos ideais para ônibus.

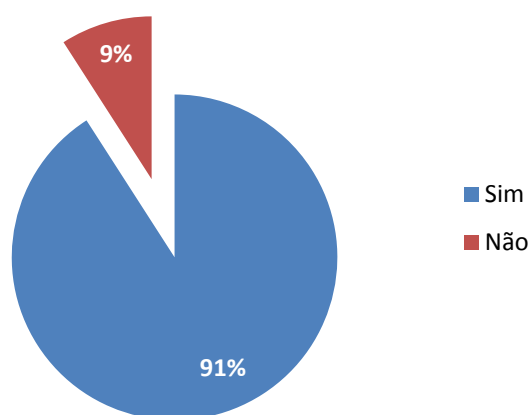
Figura 1 - Veículo utilizado no transporte escolar

Fonte: Dados da pesquisa de campo (2016).

Em seguida foi verificado o ano dos veículos que são utilizados no transporte escolar no município de Porto Nacional, que são veículos velhos e em sua maioria possuem oito anos de uso.

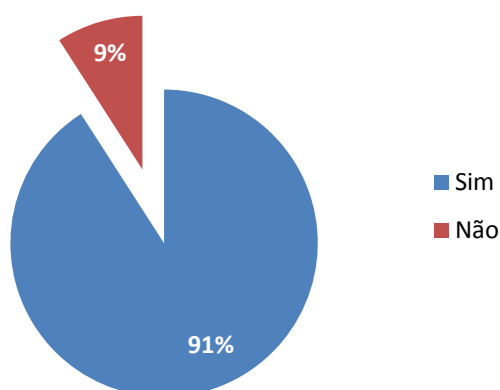
Observa-se no Gráfico 8 que mesmo sendo o cinto de segurança um item obrigatório conforme o art.136 do CTB onde é exigidos cintos de segurança em igual número de lotação, 9% dos motoristas alegaram que o veículo do transporte escolar em que trabalham não possuem este item de segurança.

Gráfico 8 - Possui cinto de segurança



Fonte: Dados da pesquisa de campo (2016).

Continuando a verificação dos itens de segurança presentes nos veículos utilizados no transporte escolar no município de Porto Nacional foi constatado que o tacógrafo (instrumento que registra tempo e velocidade) mesmo sendo obrigatória sua presença nos veículos do transporte escolar, conforme o art.136 do CTB, não são todos os veículos do transporte escolar de Porto Nacional que o possuem como pode ser observado no Gráfico 9. Verifica-se a necessidade de uma fiscalização contínua pelo DETRAN TO que é o órgão responsável pelos transportes do estado do Tocantins.

Gráfico 9 - Possuem Tacógrafo

Fonte: Dados da pesquisa de campo (2016).

Verificou-se que quanto ao extintor de incêndio, ele está presente em 100% dos veículos usados no transporte escolar no município de Porto Nacional. Apesar de não ser um item obrigatório para os veículos de passeio segundo Art.1º da Portaria nº 157 (CONTRAN,2014), para os veículos que transportam alunos continua sendo um item de segurança de extrema importância e obrigatoriedade segundo o Art.3º da Portaria nº1310 de 2013 (DETRAN, 2014).

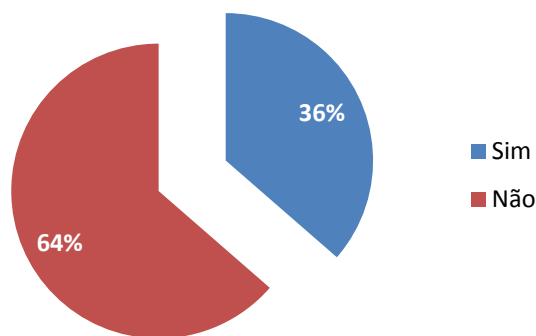
Ainda segundo a norma estabelecida pelo Art.3º da portaria nº1310 do DETRAN que estabelece os requisitos obrigatórios aos veículos utilizados no transporte escolar foi observado que os veículos corretamente identificados com o letreiro escolar abrangem cerca de 80% e foi constatado que 20% não estão devidamente caracterizados.

Figura 2 - Letreiro escolar no veículo

Fonte: Dados da pesquisa de campo (2016).

Seguidamente pode se observar no gráfico 11 que 64% dos motoristas que foram questionados estão insatisfeitos com o conforto dos assentos e 36% alegaram ser confortáveis.

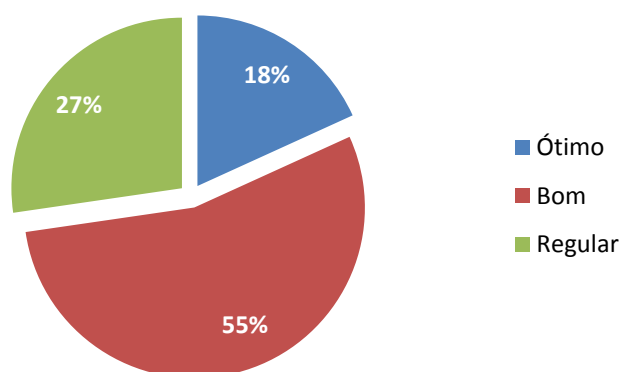
Gráfico 10 - Conforto dos assentos



Fonte: Dados da pesquisa de campo (2016).

Observa-se no Gráfico 12 que os motoristas avaliaram positivamente o conforto do veículo 18% responderam ser ótimo e 55% responderam ser bom e apenas 27% avaliaram como regular. Contradizendo o resultado do Gráfico 11 que apresentam resultados em seu maior percentual negativo em relação ao conforto dos assentos presentes nos veículos do transporte escolar no município de Porto Nacional

Gráfico 11 - Conforto dos veículos



Fonte: Dados da pesquisa de campo (2016).

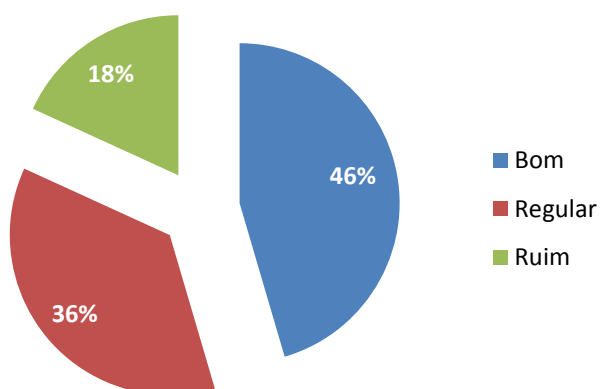
Ao serem questionados sobre a presença de ar-condicionado nos veículos utilizados no transporte escolar em Porto Nacional 18,% dos alunos entrevistados disseram que os veículos possuem.

4.4 Descrições das vias

Observou-se que a malha viária utilizada pelos motoristas questionados do transporte escolar no município de Porto Nacional predomina o tipo de terreno sendo como de: asfaltos e cascalhos. O maior percentual dos motoristas 63,6% trafega em estradas pavimentadas e 36% estradas cascalhadas. Sendo que muitos destes alegaram trafegar em terrenos mistos principalmente os motoristas que prestam o serviço entre a zona rural aos centros urbanos.

Os motoristas também foram questionados acerca da satisfação no uso das vias e o resultado pode ser observado no Gráfico 13.

Gráfico 12 - Condições das vias



Fonte: Dados da pesquisa de campo (2016).

O gráfico demonstra que nenhum dos motoristas classificou as vias como ótima e 54,4% a classificaram como regular e ruim onde foi alegado pelos motoristas a más conservações das vias. Nota-se a necessidade de infraestrutura logística, planejamento das escolhas de rotas e manutenção de algumas estradas, principalmente as não pavimentadas que são de responsabilidades do município.

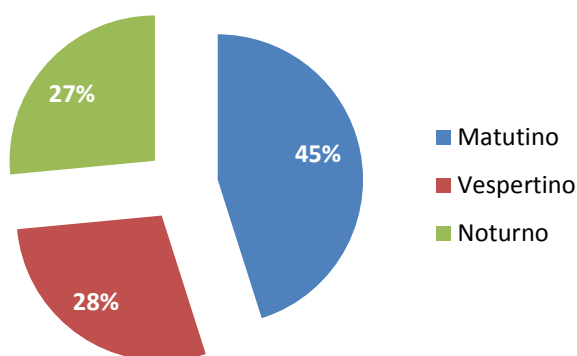
4.5 Perfis dos alunos

Foram questionados desde alunos que estão cursando o ensino médio, o fundamental a estudantes universitários. Alunos de 14 Instituições de ensino e que residem em 16 bairros da cidade e de várias localidades da zona rural do município de Porto Nacional. Apesar da dispersão entre os alunos questionados a maior concentração deles reside nos setores urbanos do município de Porto Nacional.

Observa-se que 55,4% dos alunos que foram questionados utilizam o transporte escolar público municipal, o qual é Transporte gratuito e cedido pelo Município. 35,6% utilizam o transporte escolar privado e apenas 8,9% dos questionados usam o transporte escolar cedido pelo o Estado.

Os alunos que participaram da pesquisa em sua maioria 59,2% são do sexo masculino e 40,8% do sexo feminino. Foram questionados alunos de todos os períodos, matutino, vespertino e noturno onde podem ser observados no Gráfico 14 que prevalece em sua maioria os alunos do turno matutino com 45%.

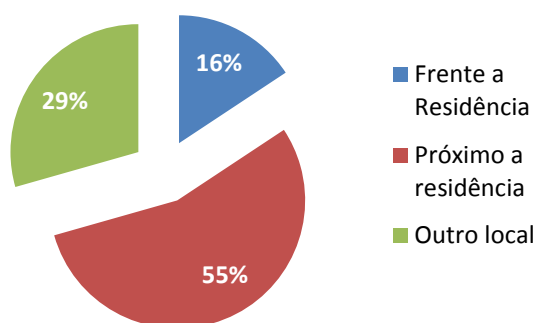
Gráfico 13 - Turno que estuda



Fonte: Dados da pesquisa de campo (2016).

4.6 Acessibilidades ao transporte escolar

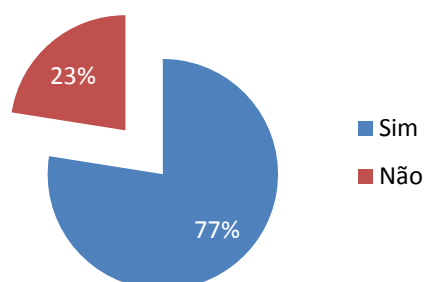
Para a avaliação do local de embarque os alunos foram questionados sobre a distância entre sua residência e o veículo do transporte escolar. Assim, observa-se no Gráfico 15 que 55% dos alunos questionados embarcam próximo à suas residências.

Gráfico 14 - Local de embarque

Fonte: Dados da pesquisa de campo (2016).

Observa-se também no Gráfico 15 que 29% embarcam em outro local. Quanto o percurso até o local de embarque, confirmou-se que 69,1% dos alunos responderam que o percurso é feito a pé. Entretanto 30,9% utilizam se de bicicletas, motos e automóveis para chegar ao local de embarque por ser um local distante de suas residências.

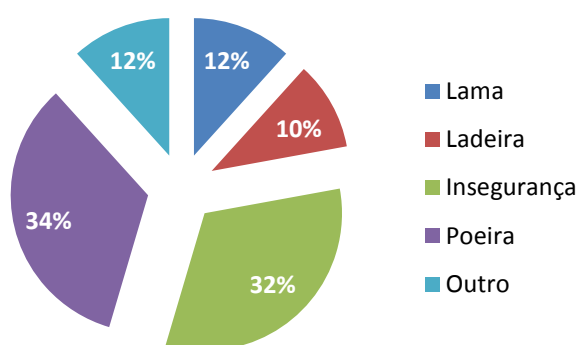
No Gráfico 16 observa-se que 77% dos alunos questionados alegaram não sentir nenhuma dificuldade em se deslocar até o local de embarque. No entanto, é importante considerar que muitas questões precisam ser melhoradas, uma vez que mais de 20% dos alunos apresentam alguma dificuldade no deslocamento até o ponto de embarque. Melhorias como uma eficiente gestão de rotas podem reduzir a distância e o número de dificuldades encontradas.

Gráfico 15 - Dificuldade no deslocamento até o ponto de embarque

Fonte: Dados da pesquisa de campo (2016).

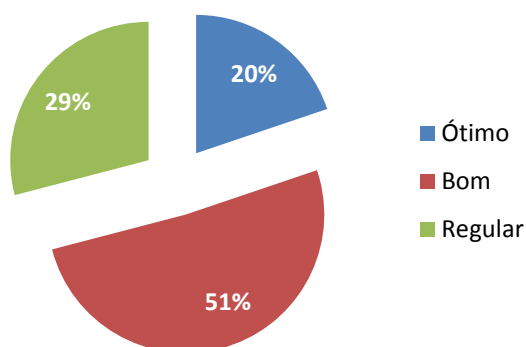
No entanto, apesar de muitos não relatarem dificuldades no percurso, vale considerar que há existência de alguns problemas que geram incômodo, conforme apresenta o Gráfico 17. Os alunos foram questionados se existe algo que os incomodavam no trajeto até o ponto de embarque. Com base nas respostas dos alunos, verificou-se que eles se sentem incomodados e enfrentam varias dificuldades, entre elas o que preocupa é a insegurança que os estudantes sentem. Assim rotas mais bem planejadas, considerando a demanda, tende a reduzir esta problemática. Alunos para ter bons rendimentos em seus estudos precisa de tranquilidade, e esta insegurança que sentem podem prejudicar o seus estudos.

Gráfico 16 - Incômodo no trajeto até o ponto de embarque



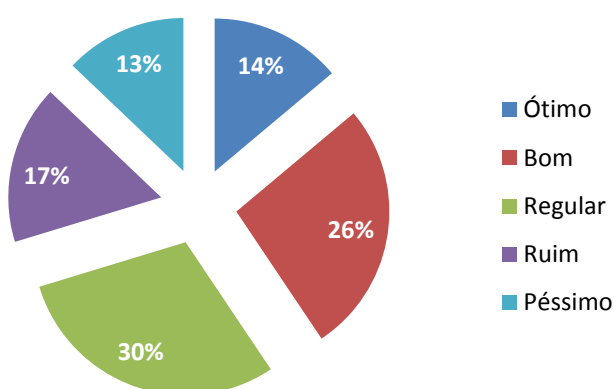
Fonte: Dados da pesquisa de campo (2016).

Quanto ao tempo no local de embarque os alunos avaliaram como “Ótimo” e “Bom” somaram 71% enquanto 29% avaliaram como “Regular”. Este resultado é apresentado no Gráfico 18. Verifica-se que o tempo de espera para que aconteça o embarque necessita de melhorias e que requer atenção em seu planejamento.

Gráfico 17 - Tempo de espera no local de embarque

Fonte: Dados da pesquisa de campo (2016).

No Gráfico 19 verificou-se que 60% dos alunos questionados sobre a segurança no local de embarque não estão satisfeitos e sentem-se inseguros com o risco de acidentes que correm. Observa-se a necessidade de planejamento e melhorias na escolha do local de embarque para que possa ser seguro e que não atrapalhe o trânsito.

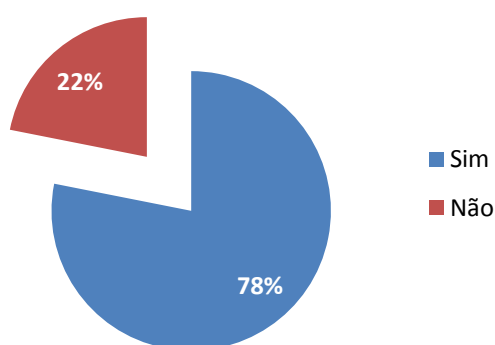
Gráfico 18 - Segurança no local de embarque

Fonte: Dados da pesquisa de campo (2016).

4.7 Satisfações quanto ao transporte escolar

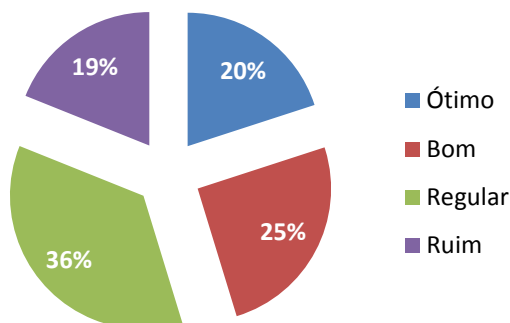
No que se refere à satisfação do aluno ao usar o transporte escolar no município de Porto Nacional verificou-se que o maior percentual dos questionados 78% usaria outro transporte, pois não estão totalmente satisfeitos e que apenas 22% não usariam estando satisfeitos com o que utilizam estes dados pode ser observados no Gráfico 20.

Gráfico 19 - Utilizaria outro transporte escolar

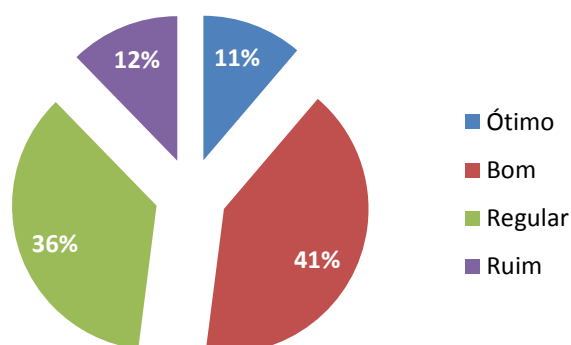


Fonte: Dados da pesquisa de campo (2016).

Como visto anteriormente no Gráfico 19, os alunos não estão satisfeitos com a segurança nos pontos de embarque, assim também foi verificado no Gráfico 21 que eles não estão satisfeitos com a pontualidade do transporte. Portanto a falta de pontualidade gera insegurança nos pontos de embarque e motiva também a chegada antecipada dos alunos nos pontos aumentando o tempo de espera e a falta de confiança no serviço prestado pelo transporte escolar no município de Porto Nacional que foi observada no Gráfico 22 onde 48% dos alunos alegaram não confiar no serviço. O problema de pontualidade e a falta de confiança no serviço provoca atrasos na chegada às escolas prejudicando o rendimento dos alunos.

Gráfico 20 - Pontualidade do transporte escolar

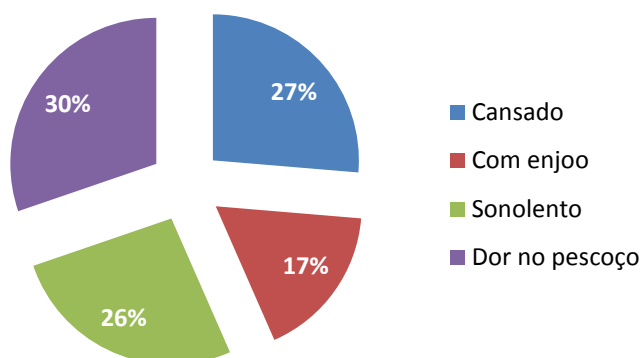
Fonte: Dados da pesquisa de campo (2016).

Gráfico 21 - Confiabilidade no serviço

Fonte: Dados da pesquisa de campo (2016).

Conforme observado no Gráfico 6 acerca das condições físicas ao término da jornada de trabalho dos motoristas revelou que o trabalho é exaustivos. Assim também o Gráfico 23 demonstra que em sua maioria, os alunos, sofrem alterações em suas condições físicas, como dores de cabeça e cansaço, o que pode prejudicar o seu rendimento escolar.

Gráfico 22 - Reações físicas ao usar o transporte escolar

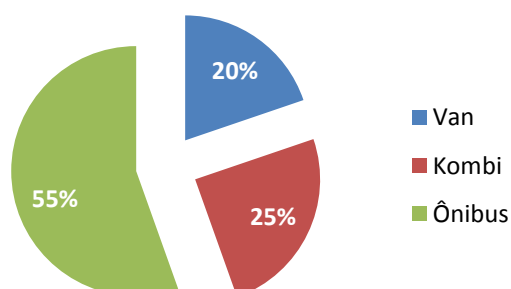


Fonte: Dados da pesquisa de campo (2016).

4.8 Caracterizações dos veículos (Percepção dos alunos)

Os veículos utilizados pelos alunos para o transporte até as instituições de ensino prevaleceram o uso do ônibus que teve o percentual de 54,4% enquanto os que utilizam a Kombi como meio de transporte escolar foram 24,3%. A Kombi é um veículo que transporta poucos alunos em relação ao ônibus, mas é um veículo adequado ao transporte escolar, devido a suas facilidades de manobras, necessárias em estradas cascalhadas e terrenos acidentados como os da zona rural.

Gráfico 23 - Veículo utilizado no transporte escolar



Fonte: Dados da pesquisa de campo (2016).

Analisando o Gráfico 24, verifica-se que apenas 20% dos alunos questionados utilizam Van como veículo no transporte escolar no município de Porto Nacional. Entretanto, os resultados obtidos no Gráfico 7 referente aos veículos utilizados pelos motoristas questionados prevaleceram como maioria o uso de Vans.

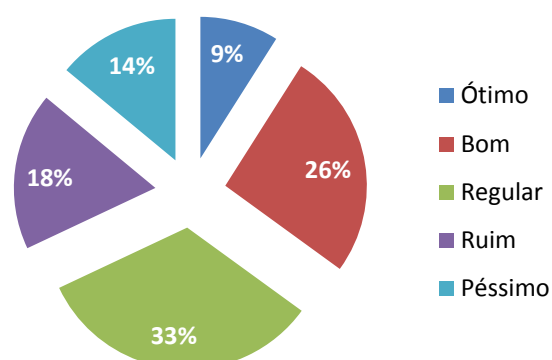
Figura 3 - Veículo utilizado no transporte escolar



Fonte: Dados da pesquisa de campo (2016).

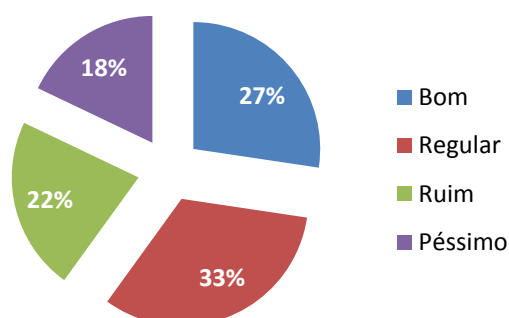
Considerando a diferença entre as respostas dos motoristas e a dos estudantes no que tange ao veículo utilizado no transporte escolar pode-se observar que os resultados são diferentes mais explicáveis, pois por dificuldades no acesso aos motoristas apenas 12 participaram da pesquisa e 103 alunos entregaram o questionário respondido.

Pode-se perceber no Gráfico 25 que 65% dos alunos alegaram que o conforto das poltronas é "Regular", "Ruim" e "Péssimo" este mesmo resultado pode ser observado no percentual das respostas dos motoristas quanto o conforto dos assentos. Observa-se que o conforto das poltronas tem influências diretas nas reações físicas que os alunos e motoristas alegaram sentir ao usar o transporte escolar, como dores no corpo e cansaço.

Gráfico 24 - Conforto das poltronas

Fonte: Dados da pesquisa de campo (2016).

Referente ao estado de conservação do veículo utilizado no transporte escolar no município de Porto Nacional foi observado que 73% dos alunos afirmaram que estão insatisfeitos com a conservação dos veículos. A avaliação dos motoristas quanto à conservação dos veículos é mais positiva que a dos alunos. Resultado que pode ser observado no Gráfico 26.

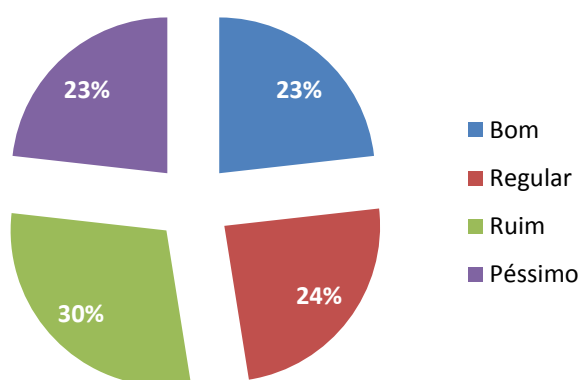
Gráfico 25 - Estado de conservação do veículo

Fonte: Dados da pesquisa de campo (2016).

Quanto à segurança no transporte escolar 58,4 % dos alunos responderam que não se sente seguros ao utilizar o transporte escolar no município

de Porto Nacional, 70% dos questionados também estão insatisfeitos com as condições ambientais dos veículos. Conforme mostra o Gráfico 27, os principais motivos desta insatisfação apontados pelos alunos foram, alta temperatura por falta de ar-condicionado nos veículos, ruídos devidos à conservação ruim e falta de higiene nos veículos. Este resultado impacta diretamente na satisfação no serviço logístico oferecido. Para que o serviço tenha o nível mais elevado há a necessidade de veículos novos, climatizados e que seja vistoriados e higienizados constantemente.

Gráfico 26 - Condições ambientais do veículo



Fonte: Dados da pesquisa de campo (2016).

Observa-se que as más condições ambientais dos veículos do transporte escolar no município de Porto Nacional provocam consequências diretas que são refletidas nos físicos dos motoristas e dos alunos. A higiene do veículo utilizado no transporte escolar também foi avaliada pelos alunos e o resultado foi um percentual 65,4% que consideraram insatisfatórias.

Entretanto a lotação do veículo prevaleceu um resultado satisfatório, em que 57% dos alunos as avaliaram como “ótimo”. Assim também prevaleceu um percentual positivo quanto à relação com motorista de 68,2%, a responsabilidade que foi de 66,7% e o comportamento dos motoristas 73,5% ao prestarem o serviço do transporte escolar.

Os alunos que participaram da pesquisa em sua maioria sugeriram como melhorias no transporte escolar no município de Porto Nacional a aquisição de

veículos novos e que possuam ar condicionado. Os motoristas do transporte escolar por sua vez sugeriram melhorias nas vias e melhorias na remuneração, pois os mesmos alegaram constantes atrasos no pagamento do serviço.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

O transporte escolar é uma forma de prestação de serviço, e assim deve oferecer possibilidades. Deve atender a diversos critérios como, conforto, qualidade, confiabilidade, prazo e agilidade, para garantir a satisfação dos seus prestadores e usuários. É um serviço relevante para a sociedade, de forma que possibilita a inclusão de alunos que residem distantes das instituições de ensino a frequentarem as aulas e atende as questões legais garantindo o direito do aluno a educação.

O objetivo desta pesquisa foram alcançados, pois foi avaliada a satisfação dos usuários (estudantes) e motoristas em relação ao serviço logístico do transporte escolar no município de Porto Nacional Tocantins.

Com base nas respostas obtidas verificou se que em sua maioria, tanto os motoristas ao prestarem o serviço do transporte escolar, quanto os alunos ao utilizarem o transporte escolar no município de Porto Nacional, sentem cansaço, dores no corpo e enjoos, que são consequências da falta de conforto observadas nos veículos. E que não estão totalmente satisfeitos com o serviço. Alunos alegam como causas principais a falta de veículos novos e climatizados e motoristas sugeriram manutenções e melhorias nas vias e remunerações com mais rigor. Esses elementos foram vistos pelos motoristas do transporte escolar no município de Porto Nacional como principais motivos de insatisfação. Porém estão satisfeitos em sua maioria com o horário, jornada de trabalho e cooperação dos alunos.

Os veículos utilizados no transporte escolar no município de Porto Nacional em sua maioria não possuem poltronas confortáveis e ar condicionados, em destaque, o ambiente refrigerado foi apresentado pelos alunos como de grande importância para o serviço elevar sua qualidade e sua ausência foi apontada como principal motivo para sua insatisfação. Assim, foi observada que a falta de conservação dos veículos e as más condições ambientais como ruído, alta temperatura e falta de higiene nos veículos teve grande influência na insatisfação dos alunos.

Em relação ao serviço prestado no transporte escolar os alunos mostraram insatisfeitos quanto à segurança no local de embarque e pontualidade. Além disso, alegaram que usariam outro transporte escolar se oferecem mais conforto. Mas se mostraram confiantes e satisfeitos com relação aos motoristas.

Apesar de uma considerável insatisfação observada quanto ao transporte escolar no município de Porto Nacional é um serviço que vem atendendo as necessidades dos usuários. Assim, para que o serviço eleve sua qualidade apontam-se várias possibilidades de melhorias que são apresentadas abaixo:

- Oferta de cursos e treinamentos logísticos aos motoristas voltados para o transporte escolar. Pois foi constatado que os motoristas não possuem conhecimentos logísticos de modo a traçarem suas rotas com precisão de maneira a oferecer pontualidade no serviço. Portanto é necessário que os motoristas tenham conhecimentos específicos e logísticos para que os apliquem ao traçarem suas rotas obtendo assim um melhor resultado, ou que estas rotas sejam traçadas por um profissional na área de logística.
- Reparos e aquisição de veículos novos e equipados com todos os itens de segurança previsto em lei, com poltronas acolchoadas, ar condicionado e que sejam escolhidos modelos que ofereça conforto aos usuários. Criação de uma cooperativa própria e sediada no município de Porto Nacional, que ofereça organização e auxílio aos motoristas do transporte escolar na obtenção de resultados uteis a classe e que defenda os seus direitos.
- Implantações de pontos de embarque com estruturas confortáveis e coberturas onde os alunos possam esperar pelo transporte escolar sentado e protegido do sol e da chuva, oferecendo também segurança. Restaurações e manutenções constantes das vias, oferecendo estradas planas, pavimentadas e sinalizadas, para que o transporte escolar trafegue de forma segura e tranquila. Fiscalizações mais rigorosas e contínuas como previsto em lei, assegurando assim a segurança de todos os envolvidos no transporte escolar.
- Mais atenção e respeito ao transporte escolar de uma maneira geral por parte do poder público, garantido melhor qualidade, segurança e remuneração dos motoristas do transporte público. Manutenções preventivas, higienização constante dos veículos e contratação de monitores para orientar crianças em relação à segurança no embarque, no trajeto e no desembarque.

Com a realização desta pesquisa e através dos resultados obtidos de forma que atingiu o seu objetivo principal, foram também identificadas as necessidades

de novas pesquisas relacionadas ao tema. Para a continuidade desta pesquisa pode ser realizados como trabalhos futuros as seguintes sugestão: Verificação da confiança e satisfação dos pais dos alunos menores específicos da alfabetização quanto ao transporte escolar utilizado. Observar o funcionamento dos veículos utilizados no transporte escolar em período de chuva na zona rural do município de Porto Nacional. Verificar de forma aprofundada como as rotas utilizadas pelo transporte escolar no município de Porto Nacional são planejadas e escolhidas.

Por fim, é importante ressaltar que o serviço de transporte escolar de porto nacional vem cumprindo sua missão, mas alguns pontos precisam ser melhorados para que o nível serviço logístico seja maior e proporcione maior satisfação aos principais envolvidos, usuários e motoristas.

REFERÊNCIAS

AURÉLIO, Dicionário online, **Dicionário português**. 2008-2016. Disponível em : <https://dicionariodoaurelio.com/logistica>. Acesso:07 Jun.2016.

BALLOU, Ronald H. **Gerenciamento da Cadeia de Suprimentos: Logística Empresarial**. 5ª Ed. Porto Alegre: Bookman, 2006.P.27. P.26.P 151,P.93,102,151.

BARROS, Jussara De. **Transporte Escolar**, Brasil Escola. Disponível em <<http://brasilecola.uol.com.br/educacao/transporte-escolar-1.htm>>. Acesso em 11Mai. 2016

BRASIL, **Lei nº 12.796, de 4 de abril de 2013**.Disponível em:http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2011-2014/2013/lei/l12796.htm.Acesso: 08 Junh.2016.

BRASIL, **Lei nº 9.394, de 20 de dezembro de 1996. 2003**. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/L9394.htm. Acesso 11 Mai.2016.

BRASIL, **LEI Nº 9.503, DE 23 DE SETEMBRO DE 1997**. Cap.XIII. Disponível em:

BRASIL. **Constituição Federal de 1988. Promulgada em 5 de outubro de 1988**. Disponível em <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constituicao.htm>.

BRASIL. **Emenda constitucional nº 59, de 11 de novembro de 2009**. Disponível em http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constituicao.htm.

BRASIL. **Lei nº 9.394, de 20 de dezembro de 1996**. Disponível em:http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/L9394.htm Acesso: 01Mai.2016.

CAXITO, *Fabiano de Andrade*, **Logística: um enfoque prático**. São Paulo: Saraiva 2011. P. 3, P.4.

CNT. **Plano CNT de Transporte e Logística 2011**. Confederação Nacional do Transporte.P.370.

CONTRAN, **Transporte escolar**. Conselho Nacional de Trânsito, 2008. Disponível em:<http://www.denatran.gov.br/resolucoes.htm>. Acesso em 20 Junh.2016.

CORRÊIA, Henrique Luiz; CAON, Mauro. **Gestão de serviços**. São Paulo: Atlas, 2014. P.24. P.25. P.26. P.72P. 73. P.93.

CSCMP,In: **Council of Supply Chain Management Professionals**, <http://cscmp.org/>, Acesso: 21Abri.2016 .as 9h16min

DENATRAN, **Resoluções Consolidadas**, 2015. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/L9503.htm .Acesso 11 Mai.2016

DETRAN. **Departamento Estadual de Transito**. Disponível em <http://detran.to.gov.br/> Acesso em 11 de Mai de 2016

GETRAM, Organização, Corixo, **TRANSPORTE RODOVIÁRIO**. 2004. Disponível em: http://www.citamericas.org/imagens/files/livros/vol_4/livro_vol_4_cap_02.pdf
Acesso: 21Mai.2016.

GETRAM, Organização, Corixo, **TRANSPORTE RODOVIÁRIO**. 2004. Disponível em: http://www.citamericas.org/imagens/files/livros/vol_4/livro_vol_4_cap_02.pdf
Acesso: 21Mai.2016.

GIANESI, Irineu; CORRÊIA, Henrique Luiz. **Operações para satisfação do cliente**. 1ed. São Paulo: Atlas, 2014. P.30, P.32.

GRAHAM, C.Johston, Robert. **Administração de operações de serviços** .São Paulo:Atlas,2014.P.55.

IBGE. **Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística 2010**. Disponível em: <http://cidades.ibge.gov.br/xtras/perfil.php?codmun=171820> 01Mai.2016.

IBGE. **Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística 2012**. Disponível em <<http://cidades.ibge.gov.br/xtras/temas.php?lang=&codmun=171820&idtema=117&search=tocantins|porto-nacional|ensino-matriculas-docentes-e-rede-escolar-2012>>
Acesso: 01Mai.2016.

IBGE. **Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística 2015**. Disponível em <<http://cidades.ibge.gov.br/xtras/perfil.php?codmun=171820>> Acesso: 01Mai.2016.

INEP. **Cartilha do Transporte Escolar**: Versão preliminar Instituto Nacional de estudos e pesquisas educacionais Anísio Teixeira. Brasília, DF .2005.P.7

MINISTÉRIO DOS TRANSPORTES. **Projeto de Reavaliação de Estimativas e Metas do Plano Nacional de Logística e Transporte (PNLT)**. Secretaria de Política Nacional de Transportes – SPNT/MT. Brasília. 2012

MIRAGAYA, **Fernando, Volta às aulas**: dicas de transporte escolar. 2011. Disponível em: <http://motordream.uol.com.br/noticias/ver/2011/01/28/volta-as-aulas-dicas-de-transporte-escolar>. Acesso 12 Mai.2016.

NUNES, Paulo, **Conceito de serviço**. 2016. Disponível em:<http://knoow.net/ciencenempr/gestão/serviço/> .acesso : 24 Junh.2016

APÊNDICES

APÊNDICE A – Questionário Aplicado aos Alunos

QUESTIONÁRIO AVALIATIVO DA SATISFAÇÃO DO ALUNO EM RELAÇÃO AO TRANSPORTE

ESCOLAR DO MUNICÍPIO DE PORTO NACIONAL TOCANTINS.

Questões A (Dados dos alunos)

1.1 Qual instituição de ensino estuda? _____

1.2 Em que bairro você reside? _____

1.3 Qual sua idade? _____ Sexo () Masculino () Feminino

1.4 Qual serie está cursando? _____

Em qual turno? () Matutino () Vespertino () Noturno

Questões B (Acessibilidade)

1.5 Local de embarque () Em frente a residência () Próximo a residência
() Outro local

1.6 Como é feito o percurso até o ponto de embarque? _____

1.7 Qual veículo utilizado no deslocamento até a instituição de ensino?

() Van () Kombi () Ônibus () outro. Qual? _____

1.8 Que hora você costuma chegar no ponto de embarque? _____

1.9 Que horas o embarque acontece? _____

2.0 Que horas você chega à instituição? _____

2.1 Você sente alguma dificuldade em se deslocar até o ponto de embarque?

() sim () Não

2.2 No trajeto até o ponto de embarque existem algo que te incomoda?

() lama () ladeira

() insegurança () poeira

() buracos () outro. Qual? _____

2.3 O transporte escolar que você utiliza é?

() Público Estadual () Público Municipal () Privado

2.4 Qual o valor cobrado dos alunos? _____

Nenhum ()

2.5 Ao usar o transporte escolar você se sente ?

() cansado () dor no pescoço () dor de cabeça () com enjoo () sonolento ()
irritado () insatisfeito () outro . Como? _____ ()
Feliz () não sente nada

2.6 Você usaria outro transporte escolar se possível fosse?

() Sim () Não () Talvez . Por quê? _____

2.7 Indicaria o transporte escolar a um amigo?

() sim () não

2.8 Sente-se constrangido por usar o transporte escolar?

() Sim () Não

Questões C (satisfação)

2.9 Como você avalia o transporte escolar do município de Porto Nacional em relação:

| | Ótimo | Bom | Regular | Ruim | Péssimo | NS/NR |
|--|-------|-----|---------|------|---------|-------|
| Local de embarque | () | () | () | () | () | () |
| Segurança no local de embarque | () | () | () | () | () | () |
| Horário de espera no ponto | () | () | () | () | () | () |
| Pontualidade do transporte | () | () | () | () | () | () |
| Estado de conservação do veículo | () | () | () | () | () | () |
| Tempo de duração da viagem | () | () | () | () | () | () |
| Segurança no transporte | () | () | () | () | () | () |
| Condições ambientais do veículo (ruído , iluminação , temperatura) | () | () | () | () | () | () |
| Conforto das poltronas | () | () | () | () | () | () |
| Higiene no veículo | () | () | () | () | () | () |
| Lotação do veículo | () | () | () | () | () | () |

| | | | | | | |
|-------------------------------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|
| Relação motorista aluno | () | () | () | () | () | () |
| Responsabilidade do motorista | () | () | () | () | () | () |
| Comportamento dos motoristas | () | () | () | () | () | () |
| Aspectos dos locais de parada | () | () | () | () | () | () |
| Confiabilidade no serviço | () | () | () | () | () | () |
| Constância no serviço | () | () | () | () | () | () |

3.0 O que você sugere para melhorar o transporte escolar do Município? _____

APÊNDICE B – Questionário Aplicado ao Motorista

**QUESTIONÁRIO AVALIATIVO DA SATISFAÇÃO DO MOTORISTA EM RELAÇÃO
AO TRANSPORTE**

ESCOLAR DO MUNICÍPIO DE PORTO NACIONAL TOCANTINS.

Questões A (Dados do Motorista)

1.1 Itinerário? _____

1.2 Quantas instituições de ensino atende? _____

1.3 Turno () Matutino () vespertino () Noturno

1.4 Idade _____ Sexo () Masculino () Feminino

1.5 Escolaridade _____

1.6 CNH _____

1.7 Algum curso relacionado ao transportes de escolares ?

() Sim () Não Qual? _____

1.8 O transporte escolar em que você trabalha é?

() Público Estadual () Público Municipal () Privado

1.9 Qual o valor cobrado dos alunos? _____

Nenhum ()

Questões B

1.9 É funcionário/prestador de serviço de qual instituição?

2.0 Está satisfeito com o contratante? _____

() Sim () Não Por que? _____

2.1 Você trabalha com que veículo?

() Van () Kombi () Ônibus () outro. Qual? _____

2.2 Ano do veículo _____ Lotação máxima do veículo _____

2.3 Quantos alunos você transporta? _____

Questões C

2.3 O veículo em que você trabalha tem ?

- Cinto de segurança para todos os transportados () Sim () Não
 Tacógrafo () Sim () Não
 Extintor () Sim () Não
 Protetor para o motor () Sim () Não
 Letreiro na lateral com a palavra escolar () Sim () Não
 Janelas conservadas () Sim () Não
 Assento em perfeito estado () Sim () Não
 Assento confortáveis () Sim () Não
 Cortinas nas janelas () Sim () Não
 Ar condicionados () Sim () Não

Questões D

2.5 Características das vias:

() asfalto () cascalhos () terra . Qual? _____

2.6 Que horas inicia a jornada de trabalho ? _____

2.7 Que horas finaliza?

2.8 Quanto termina a jornada de trabalho se sente:

() Cansado () dor de cabeça () enjoo () dores no corpo () não sente nada
 () sente se desporto () feliz

2.9 Qual a sua satisfação a cerca de :

| | Ótimo | Bom | Regular | Ruim | Péssimo |
|--------------------------------|--------------|------------|----------------|-------------|----------------|
| Horário de trabalho | () | () | () | () | () |
| Relação com o órgão empregador | () | () | () | () | () |
| Manutenções do veículo | () | () | () | () | () |
| Conforto do veículo | () | () | () | () | () |
| Remuneração | () | () | () | () | () |
| Vias utilizadas | () | () | () | () | () |
| Cooperações dos alunos | () | () | () | () | () |
| Jornadas de trabalho | () | () | () | () | () |

3.0 O que você sugere para melhorar o transporte escolar do Município?_____
