

PROCEDIMENTO PARA MENSURAR A PERCEPÇÃO DO USUÁRIO SOBRE A QUALIDADE DE SERVIÇO DO METRÔ RIO

Bianca Côrtes Cardoso
Licínio da Silva Portugal

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

RESUMO

Este artigo apresenta originalmente a Teoria da Argumentação na Língua – Teoria dos *Topoi* – como uma tentativa interdisciplinar de determinar aspectos importantes para o estabelecimento da Qualidade de Serviço (QS). Esta teoria, aliada à Análise do Discurso, é adequada às características deste estudo, com o objetivo de identificar as expectativas e a percepção do usuário. As situações descritas pelos usuários permitem identificar o ambiente em que circulam e a própria realidade do trânsito urbano, portanto, contemplar essas diferentes percepções auxilia o tratamento de um modal, pois estas indicam a necessidade de se adotar estratégias adequadas à operação e ao gerenciamento. Como as declarações típicas são elementos obtidos diretamente da percepção do usuário, confirmam a relação que estes mantêm com os atributos estudados. Os resultados da pesquisa aos usuários confirmaram que há diferenças entre as variáveis disponíveis na literatura e as obtidas a partir deste estudo.

ABSTRACT

This article introduces originally the Argumentation Theory in the Language – *Topoi* Theory – as an interdisciplinary attempt of determining important aspects for the establishment of the Service Quality (SQ). This theory, allied to the Analysis of the Speech, is adequate to the characteristics of this study, with the goal of identifying the expectations and user's perception. The situations described by the users allow identifying the environment in which they circulate and its urban traffic reality, therefore, to contemplate these different perceptions assists the modal treatment, because these indicate the need to adopt adequate strategies to the operation and to the management. As the typical declarations are elements obtained directly of the user perception, they confirm the relation that these keep with the studied attributes. The results of users' research had confirmed that there are differences between the available variables in the literature and the obtained from this study.

1. INTRODUÇÃO

Adotada neste trabalho para avaliação da percepção do usuário sobre a qualidade de serviço, a Teoria da Argumentação na Língua – Teoria dos *Topoi* – foi criada pelos lingüistas franceses Jean Claude Anscombe e Oswald Ducrot, em 1983, ao introduzir a noção de *topos*, ou seja, de lugar comum argumentativo. O ponto de partida dessa teoria é a constatação de que a argumentação está intrinsecamente ligada à língua, considerando que as próprias frases são argumentativas. Esse modelo teórico exige que a significação das frases seja aberta, requerendo do interpretador descobrir as conclusões contidas no enunciado, em seu sentido, pois há expressões na língua que têm por si mesmas um valor argumentativo.

Ducrot (1989) afirma que “argumentar” é, com efeito, segundo a concepção usual dessa atividade, apresentar de início uma afirmação, que se pode admitir ou rejeitar, e pretender-se em seguida, no caso em que é admitida, que ela obrigue a aceitar certa conclusão. Quando o falante argumenta, produz um enunciado cujo sentido geralmente se distingue por três tipos de indicações: objetivas, subjetivas e intersubjetivas. As indicações objetivas consistem em uma representação da realidade. As indicações subjetivas indicam a atitude do locutor frente à realidade. E as indicações intersubjetivas se referem às relações do locutor com as pessoas a quem se dirige (Ducrot, 1989). Segundo Faria (2002), a argumentação não é vista como um “acessório a serviço da transmissão da verdade”, pois o locutor orienta argumentativamente seu discurso.

Em resumo, o valor argumentativo de uma palavra é o papel que ela pode desempenhar no discurso e o nível fundamental da descrição semântica. Portanto, a Teoria dos *Topoi*

pode auxiliar na identificação dos elementos que expressam a percepção, as expectativas, as crenças e os valores dos usuários de um serviço no setor de transportes presentes em seus próprios argumentos. Justamente por se constatar que a avaliação dos atributos da qualidade de um sistema está, na maioria das vezes, associada à incerteza de julgamento e de definições.

Quanto às potencialidades de aplicação deste modelo teórico, além de auxiliar ao estabelecimento da Qualidade de Serviço, a Teoria dos *Topoi* pode ser adotada, seguindo esta mesma abordagem (francesa), em outros temas, como realizado por Aragão Neto (2003) e, no caso dos transportes, por Faria (2002) em sua pesquisa de percepção sobre a segurança do trânsito urbano.

2. CONTEXTO SITUACIONAL

A qualidade é uma das principais ferramentas de posicionamento de produtos e de serviços. É a capacidade de um produto ou serviço desempenhar suas funções, o que inclui confiabilidade, precisão, facilidade de operação e de consertos e outros atributos valiosos. Embora alguns desses atributos possam ser avaliados objetivamente, a qualidade deve ser mensurada em termos de percepção do usuário ou do consumidor (Kotler e Armstrong, 1998).

A qualidade vem sendo contemplada ao longo do tempo – desde a fase da produção artesanal até os dias de hoje – e é fator chave dos setores produtivos, em maior ou menor escala, em diferentes setores, em especial em países com economia aberta (Lobo, 2004).

Há mais de 40 anos, empresas japonesas vêm praticando a Gestão pela Qualidade Total (TQM – Total Quality Management), em esforço constante para aprimorar o produto e processar qualidade em todas as fases de suas operações. O que levou as empresas norte-americanas e européias a reagir (Port, 1991 *apud* Kotler e Armstrong, 1998). O desenvolvimento do conceito de qualidade e a afirmação da Qualidade Total enquanto filosofia integrada à gestão levaram muitas empresas a procurar encontrar guias de orientação para implementar.

Surgem então, e neste contexto, prêmios de excelência, nacionais e regionais, com o intuito de promover a qualidade e servir como modelos de auto-avaliação e de melhoria no seio das organizações (AEP, 2006). Os Prêmios Deming, Malcolm Baldrige e Europeu da Qualidade baseiam-se num conjunto de critérios que servem de suporte à avaliação de uma determinada organização. Inicialmente, estes prêmios destinavam-se unicamente ao setor industrial, porém, mais tarde, o seu âmbito alargou-se aos serviços, ao setor público, às instituições de ensino e saúde (AEP, 2006).

No Brasil, a partir da década de 90, um grande movimento em prol da melhoria da qualidade de produtos e de serviços vem sendo observado. O Programa Brasileiro da Qualidade e Produtividade criado pelo Governo Federal e a evolução do cidadão brasileiro como consumidor, exercendo plenamente seus direitos e deveres, são fatores indutores e decisivos para esse movimento (Lobo, 2004).

A partir desse período, a qualidade deixou de ser preocupação exclusiva dos técnicos para ser de todos. O conceito atual é de que a qualidade é adequação ao uso e seus requisitos devem estar pré-estabelecidos. E mais do que isso, segundo Garvin (1987

apud Kotler e Armstrong, 1998), “qualidade não é um simples problema a ser resolvido; é uma oportunidade competitiva”.

2.1. Qualidade de serviço em transportes

No âmbito dos serviços, a qualidade de serviço é, tradicionalmente, o principal indicador do desempenho do transporte nas vias urbanas (Sanches, 1997 *apud* Catunda *et al.*, 2003) e se expressa através da percepção e das expectativas dos usuários desse sistema. Considerando que os diferentes atributos de serviço são importantes na percepção dos usuários, pois refletem as diferenças nas características socioeconômicas e também as suas preferências, torna-se indispensável mensurar a qualidade do serviço oferecido.

O termo qualidade de serviço pode ser interpretado de maneira bastante diversa por diferentes pessoas, em razão do particular aspecto que lhes seja mais importante. Por outro lado, os operadores do transporte estão interessados em prover um serviço que satisfaça os usuários. Entretanto, o usuário e o operador têm diferentes enfoques quanto a esse conceito. Daí, a necessidade que essas diferenças sejam consideradas quando se seleciona e descreve os indicadores de desempenho de qualidade (Santos, 2004).

De acordo com Waisman (1983 *apud* Santos, 2004), a qualidade de serviço em transporte público é um conceito pouco preciso que abrange vários aspectos da oferta do serviço de transporte, de tal forma que a sua avaliação depende da utilização de vários indicadores de qualidade, caso se necessite envolver todos os aspectos do serviço.

Em transporte público, a qualidade de serviço é medida por indicadores que podem ser classificados em duas categorias: o nível de serviço (que reflete a ótica do órgão gestor público, avaliando o cumprimento das especificações do serviço) e a opinião dos usuários sobre a qualidade dos serviços prestados pelas empresas operadoras (através de pesquisas de imagem, da expectativa e do impacto) (Cançado, 1999 *apud* Forte, 2004).

Cabe ressaltar que os indicadores de qualidade nada mais são do que os atributos selecionados para definir a qualidade desejada e monitorar os resultados da qualidade técnica, funcional e percebida (Grönroos, 1995 *apud* Forte, 2004).

2.2. Atributos para análise da qualidade de serviço através da percepção do usuário

Segundo Khisty (1994), atributos são variáveis relacionadas com fatores ambientais ou qualitativos, portanto, estão relacionados a aspectos que têm influência na percepção do usuário quanto à qualidade do serviço (QS).

Para realização desta pesquisa, foram identificados, através da revisão e de acordo com os 9 (nove) autores pesquisados (Cardoso, 2006), 17 (dezessete) atributos que expressam a operação de um sistema, influenciando a QS ofertado: Acessibilidade, Conforto, Confiabilidade, Conveniência, Rapidez, Segurança, Economia, Privacidade, Oportunidade, Tempo, Custo, Modicidade, Relacionamento, Desempenho, Impacto Ambiental, Tratamento e Informação. Todos são importantes, pois evidenciam a percepção do usuário, mas devido à sua natureza intangível, alguns não permitem uma quantificação imediata.

Para facilitar a análise do estudo, os atributos foram selecionados pela frequência em que eram citados em relação ao tema investigado, de maneira a melhor indicar a percepção do usuário. Neste caso, julgaram-se mais relevantes os atributos que apareceram mais vezes nas fontes bibliográficas consultadas (Cardoso, 2006). São eles: Acessibilidade, Conforto, Confiabilidade, Conveniência, Rapidez e Segurança.

Os atributos e suas variáveis correspondentes são características que reproduzem a qualidade de um serviço, entretanto, como constatado através da revisão bibliográfica, muitas vezes não há consenso nas atribuições às definições utilizadas, o que dificulta mensurar corretamente a qualidade percebida. A Tabela 1 ilustra a diversidade e complexidade envolvida entre os atributos e suas variáveis (Cardoso, 2006).

Tabela 1: Atributos e variáveis associadas

Atributos	Variáveis
Acessibilidade	atendimento, acesso, frequência, atividades, caminhada, ponto, localização, frota, proximidade, origem, destino e distância
Conforto	assentos, ruído, degraus, piso, freadas, deficientes, abrigos, clima, baias, temperatura, espaço, densidade, aceleração, música, limpeza, atendimento, roletas, acessibilidade, sentados, ventilação e ambulantes
Confiabilidade	espera, quebra, lotação, atraso, frequência, horários, frota, higiene, pontualidade, regularidade, informações, itinerário, direção, continuidade, linhas, panes, intervalo, portas, reclamações e falhas
Conveniência	integração, espera, caminhada, degrau, transferência, viagem, conexão e rotas
Rapidez	desempenho, espera, viagem, transbordo, duração, embarque, desembarque, preferência, baias, acesso, parada, velocidade, atraso, caminhada e deslocamento
Segurança	crimes, falhas, assaltos, brigas, conflitos, acidentes, pavimentação, clima, gravidade, características, trânsito, desatenção, utilização, manutenção, agressões, equipamento e frota

Por esta razão, é indispensável tratar a percepção que o usuário tem do serviço que utiliza, assim como suas expectativas, sensações e sentimentos despertados pelo meio em que atua, com vistas ao estabelecimento da QS no sistema de transporte público.

Com base nessas características, os atributos que mais influenciam na percepção da qualidade de serviço devem ser avaliados em contraste com os elementos encontrados na literatura. O objetivo desse tipo de comparação é identificar se as diferenças conceituais dos atributos são ou não significativas para sua compreensão.

3. METODOLOGIA DA PESQUISA

A metodologia adotada nesta pesquisa baseia-se na análise dos *topoi* criados a partir da contemplação das declarações realizadas pelos usuários e obtidas com o questionário aplicado. Esta ferramenta foi utilizada anteriormente na área de transportes por Faria (2002) para identificar a percepção de crianças sobre o trânsito em questões relacionadas com a Educação para o Trânsito.

A Figura 1 representa esquematicamente a estrutura da metodologia desenvolvida e utilizada neste estudo.

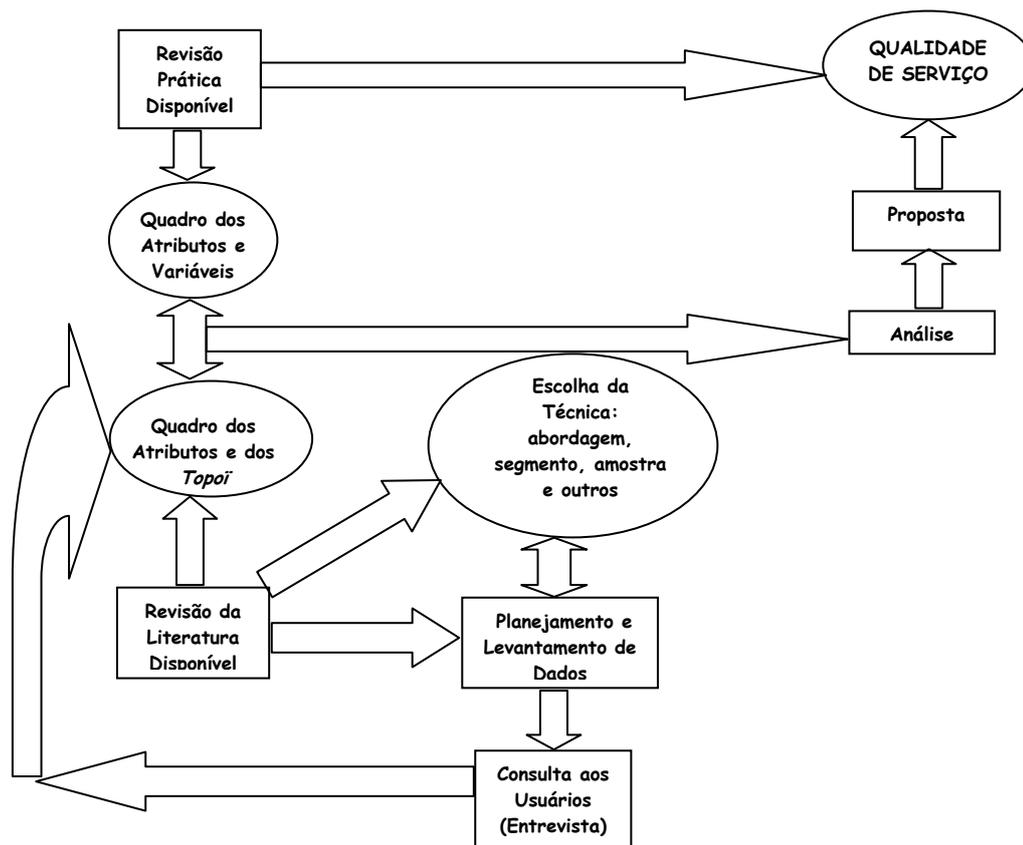


Figura 1: Estrutura metodológica

A partir da revisão bibliográfica sobre a prática disponível, foi realizado um quadro contendo os atributos relevantes para esta pesquisa e suas variáveis correspondentes para estabelecer a qualidade de serviço (QS). Com base na revisão na literatura e no levantamento de dados realizado por outras pesquisas (IBOPE, 2006 e Teixeira *et al.*, 2004 e 2006), definiram-se os segmentos que percebem e expressam lingüística e distintamente a QS, como sexo, escolaridade, propósito, idade e renda.

Durante o levantamento de dados, através da entrevista, obteve-se um corpo com as declarações dos usuários e a partir deste foi desenvolvido um quadro, após análise das narrativas, contendo os *topoi* que possibilitaram estudar os atributos estudados.

Para identificar os *topoi* da QS percebida, realizou-se uma pesquisa com 478 usuários do Metrô Rio, contendo os processos de avaliação da qualidade de serviço. Os questionários foram aplicados em quatro estações do Metrô Rio – Estácio (estação de transferência), Central (integração com o trem), Saens Peña (zona norte – terminal) e Siqueira Campos (zona sul – terminal) – em três horários distintos: pico da manhã (7 às 9 h), entre-picos (12 às 14 h) e pico da tarde (17 às 19 h). Em cada estação, um pesquisador era responsável por aplicar os questionários. O objetivo da escolha desses horários é o fato deles apresentarem diferentes níveis de carregamentos e condições de viagens, podendo influenciar na qualidade de serviço e na sua percepção pelos usuários. Assim como, as quatro estações foram escolhidas proposadamente com a finalidade de avaliar se os usuários possuem características e percepções diferentes de acordo com a localização de cada uma delas.

Os dados coletados foram analisados de modo a identificar a percepção do usuário em relação à QS oferecido pelo Metrô Rio. Algumas características das narrativas foram analisadas, já que, nas pesquisas de campo, os enunciados apresentaram detalhes ricos e várias possibilidades de exploração e interpretação. Os próprios atributos, objetos deste estudo, serviram como elementos observáveis das narrativas.

A partir da pergunta “Que fatores expressam o que você considera relevante em cada um desses atributos – assinalados como os mais importantes?”, os entrevistados narraram diversas situações para expressar a percepção da qualidade do serviço utilizado. Vários enfoques foram dados, já que o tema permitia essa abrangência. Através da Análise do Discurso, foram identificados 35 *topoi* e sua relação com a os atributos considerados neste estudo.

Mesmo com uma proposta fechada (a lista de atributos proposta no questionário) para analisar a qualidade de serviço do Metrô Rio, os usuários exploraram outros enfoques que também são relevantes ao tratamento da qualidade de serviço.

As conclusões lógicas recuperadas do texto, implícitas nas narrativas, não dão margem à vaga interpretação, pois, para chegar a essas conclusões, o usuário se baseou em valores que são vivenciados socialmente e que fazem parte do seu universo de conhecimento.

Cabe ressaltar que os *topoi* são elementos vivos dentro da sociedade e constituem o sentido de um texto (Ducrot, 1988), portanto, é na análise desses elementos de sentido das narrativas dos usuários do Metrô Rio que será identificada a percepção de cada usuário entrevistado sobre o serviço utilizado.

Para facilitar a análise, os 35 *topoi* foram classificados em 10 grupos de enfoque, arranjados numa ordem de relevância em relação ao tema estudado. Os 6 primeiros grupos, com 20 *topoi*, correspondem aos atributos encontrados na literatura consultada: Acessibilidade, Conforto, Confiabilidade, Conveniência, Rapidez e Segurança. Entretanto, outras 4 classes foram criadas para complementar esta análise e representam atributos que expressam a qualidade de serviço observada no setor de transportes e por essa razão devem ser avaliadas porque estão relacionados às necessidades básicas dos usuários, representando as preferências, as expectativas implícitas e os requisitos implícitos da sociedade, entretanto, transcendem o conceito de Qualidade de Serviço. São elas: Eficiência, Outros Modos de Transporte, Qualidade de Vida e Idosos, Deficientes, Gestantes e Crianças. Essas classes foram arranjadas conforme se analisavam as narrativas e os recortes não se encaixavam apenas nas classes correspondentes aos atributos de estudo propostos inicialmente para se definir a qualidade de serviço, entretanto, não serão discutidas neste artigo.

Na Tabela 2, a coluna “Quantidade de *Topoi*” indica o número de *topoi* encontrados em cada classe e a coluna “Quantidade de Citações” refere-se ao número de vezes que os *topoi* daquela classe aparecem na amostra. Após a análise das declarações obtidas, foram encontrados 917 recortes.

Segundo os critérios metodológicos adotados, nenhum *topos* foi descartado por ser o único encontrado, pois retrata o valor ou a crença do usuário sobre uma determinada situação em que foi narrada e que pode ser a única entre todas as narrativas analisadas. Quando um grande número de usuários manifesta a mesma percepção, ou seja, muitas

vezes, quando se encontra um *topos*, pode-se afirmar que ele é relevante para o grupo de entrevistados ou que está relacionado a algum aspecto intrínseco à noção da qualidade de serviço, foco deste estudo.

Por serem princípios gerais de uma coletividade, os *topoi* não retratam apenas as expectativas dos usuários, mas a realidade do ambiente de tráfego em que vivem. Estes comentários muitas vezes estão relacionados a *slogans* populares e a alguns provérbios (ditados populares).

Tabela 2: *Topoi* identificados nas narrativas

Código	Citações	<i>Topos</i>	Atributo
12	55	O metrô aproxima a vida.	ACESSIBILIDADE
26	4	O metrô te leva a praia e à praia.	
6	17	Mesmo desconfortável, o metrô é confortável.	CONFORTO
8	52	Em nenhum outro meio de transporte a vida é tão boa	
14	38	Bom mesmo é refrigeração no verão.	
32	32	O metrô é confortável, fora do pico.	
18	102	As pessoas preferem certezas e continuidade.	CONFIABILIDADE
0	0		CONVENIÊNCIA
1	17	A rapidez compensa a superlotação e o custo mais elevado da passagem.	RAPIDEZ
2	16	Quanto mais agitada a vida, mais se precisa economizar tempo.	
17	31	Ninguém quer perder tempo no transporte.	
33	11	Atrasos são imperdoáveis.	
4	16	O metrô cuida de mim.	SEGURANÇA
10	3	Mesmo sendo um ambiente protegido, não se deve andar desprevenido.	
13	88	A presença de segurança traz conforto.	
15	19	No transporte metroviário não há acidentes de trânsito.	
19	33	A rua é perigosa.	
20	13	Com o metrô, chega-se inteiro.	
27	4	Bandido respeita o metrô.	
30	16	Confiança não se impõe, se conquista.	
31	84	Rapidez e segurança, o melhor está aqui.	

4. ANÁLISE DOS RESULTADOS

A amostra estava equilibrada entre usuários homens (44,66%) e mulheres (52,33%). Com a faixa etária de 25 a 34 anos predominando, com 35,65% dos usuários. Em relação à renda familiar (em salários mínimos), a faixa predominante de 2 a 5 salários mínimos correspondia a 42,79% da amostra. 65,75% dos usuários possuem como formação escolar o 2º grau. Em relação à frequência de utilização do Metrô Rio, 74,68% da amostra utilizam o serviço diariamente e 97,26% fazem 2 viagens ao dia.

Em relação ao propósito da viagem, 73,68% da amostra têm o trabalho como objetivo. 52,63% da amostra assumiram que não realizam algum tipo de transbordo, ou seja, fazem viagens diretas. Partindo deste número, 83,18% realizam esse procedimento uma vez (apenas uma transferência). Quanto à utilização do ônibus-expresso, 92,99% da amostra não utilizam essa facilidade.

4.1. Avaliação dos usuários

Os principais resultados relacionados aos atributos da pesquisa que expressam a qualidade do serviço de transporte oferecido pelo Metrô Rio, na opinião dos usuários podem ser contemplados na Figura 2:

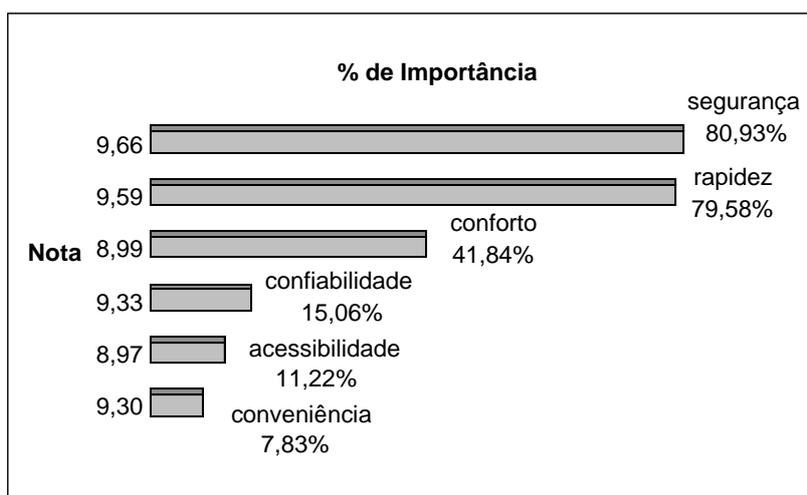


Figura 2: Principais resultados

Os atributos considerados mais importantes foram “segurança” (80,93%) e “rapidez” (79,58%) e os menos importantes foram “conveniência” (7,83%) e “acessibilidade” (11,22%). As notas médias atribuídas aos dois primeiros atributos foram, respectivamente, 9,66 e 9,59.

A Tabela 3 contrasta os valores percentuais da importância dada a esses atributos resultantes da atual pesquisa (Cardoso, 2006) com os disponíveis na literatura: a pesquisa realizada pelo IBOPE (2006), em cumprimento ao contrato de concessão da operadora do Metrô Rio, e as pesquisas realizadas por Teixeira *et al.* (2004 e 2006), que contemplam a opinião das mulheres sobre os diferentes modais do transporte público.

Tabela 3: Percentual de importância

Fatores/Atributos		IBOPE (Nov/2006) Sistema	Teixeira <i>et al.</i> (2004)	Teixeira <i>et al.</i> (2006)	Cardoso (2006)
Segurança	Segurança acidentes	11%	9%	23%	80,93%
	Segurança assaltos	11%			
Rapidez	Tempo de viagem	23%			
	Distância nas estações	7%	31%	34%	79,58%
Conforto		20%	30%	13%	41,84%

Cabe esclarecer, para melhor compreensão dos dados apresentados na Tabela 3, que a diferença significativa dos valores apresentados por esta pesquisa com os demais valores se dá pela forma como a questão foi abordada durante a entrevista com o usuário. Neste caso, a partir de uma lista com atributos de estudo, o usuário destacava quais atributos julgava mais importantes durante a utilização desse serviço e, em seguida, distribuía uma nota (0 a 10) aos atributos assinalados. Por fim, o usuário dispunha esses atributos em uma ordem de sua preferência. O mais importante recebia a maior ponderação e o menos importante o menor peso. Diferentemente das outras pesquisas citadas que investigavam “o fator mais importante na hora de avaliar o Metrô

Rio” (IBOPE, 2006) e “os aspectos positivos e negativos de um modal” (Teixeira *et al.* 2004 e 2006).

Em todas as pesquisas, os atributos considerados como os mais importantes foram “Rapidez”, “Segurança” e “Conforto”, apesar das diferenças na ordem e no peso. Através de uma breve análise com as informações obtidas, percebe-se que houve um aumento considerável na valorização da segurança entre os dois períodos pesquisados por Teixeira *et al.* (2004) e (2006). Já no caso da pesquisa desenvolvida pelo IBOPE (2006) ao Metrô Rio, deve-se levar em conta que, os fatores “segurança de acidentes” e “segurança de assaltos” esboçam características similares que estão vinculadas à própria “segurança” do sistema. O que transmite, na opinião dos usuários, grande importância a esse atributo, convergindo para os resultados apontados neste artigo.

Por sua vez, “tempo de viagem” e “distância das estações” estão relacionados ao atributo “Rapidez”, que foi considerado um dos fatores mais importantes nas 3 pesquisas, confirmando mais uma vez os resultados apresentados.

Esta pesquisa também avaliou a QS do Metrô Rio com notas desmembradas. Os usuários distribuíram notas (0 a 10) por 4 itens: durante toda a viagem (9,19); no interior do veículo (8,66); na estação (9,22) e no acesso à estação (8,81). A pior nota, dada quando o usuário se encontra no interior do veículo, pode refletir que as taxas de ocupação estejam próximas ou acima dos limites recomendáveis e aceitáveis pelos usuários.

4.2. Estabelecimento dos *Topoi*

Os elementos encontrados durante a revisão bibliográfica (Tabela 1) foram comparados com os *topoi* obtidos durante a análise das narrativas com o objetivo de identificar suas semelhanças e seus possíveis contrastes. Essa comparação consistiu em avaliar se as diferenças conceituais dos atributos são significativas para se afirmar que a compreensão desses elementos e de suas variáveis influencia diretamente na mensuração da qualidade de serviço.

Os principais resultados dessa comparação podem ser observados na Tabela 4.

Tabela 4: Percentuais de comparação

Revisão	<i>Topoi</i> Obtidos	Percentual de Interseção	Quantidade de <i>Topoi</i>	Quantidade de Citações
Acessibilidade	Acessibilidade Confiabilidade	83,33% 8,33%	2	59
Conforto	Conforto	50%	4	139
Confiabilidade	Confiabilidade Segurança	50% 25%	1	102
Conveniência	Conveniência Rapidez	0% 11,11%		
Rapidez	Rapidez Acessibilidade	80% 13%	4	75
Segurança	Segurança	88,24	9	276

Nenhum dos *topoi* teve uma concordância plena com os atributos estudados. Entretanto, “Segurança”, seguido por “Acessibilidade” e “Rapidez”, foram os conceitos que mais se aproximaram, apresentando, assim, maior convergência com a literatura.

Apesar de “Conveniência” ser um dos atributos mais citados pela literatura disponível, os usuários não perceberam essa relevância. Não foram encontrados *topoi* relativos a esse conceito, apesar de que o atributo mantém uma relação referencial com outros, como, por exemplo, “Rapidez”. É possível que isso ocorra como resultado da dificuldade de se compreender o significado da palavra e por ela ser usada inadequadamente pelos falantes da língua portuguesa. Essa dificuldade é fruto da dissociação semântica com a realidade. Não há uma compreensão coesa por parte dos usuários em relação ao seu significado. A sua nomenclatura não facilita sua compreensão e sua utilização de maneira corrente, sobretudo no que se refere ao sistema de transportes. De acordo com a revisão, os elementos de análise reproduzem esse atributo relacionando-o à comodidade e à facilidade de viagem, como “conexão”, “rota”, “integração” e “transferência”. Apenas o componente “espera” (11,11%) está ligado ao fator tempo, confirmando a relação referencial que existe com o atributo “Rapidez”.

Os *topoi* de “Rapidez” estão associados a 80% dos elementos encontrados na literatura para esse atributo. Alguns itens observados na revisão divergem na sua definição porque a maioria dos trabalhos realizados nesse âmbito é sobre o transporte coletivo por ônibus. Então, torna-se muito comum encontrar como seus elementos caracterizadores as palavras “acesso”, “caminhada” e “bairros”. Entretanto, “acesso” e “caminhada” também estão relacionados ao atributo “Acessibilidade”.

Quanto ao conceito de “Conforto”, 50% dos elementos encontrados na revisão fazem correspondência aos *topoi* identificados para esse atributo. Talvez pela multiplicidade de dimensões envolvidas na caracterização do atributo. Elementos como “aceleração”, “ruído”, “roletas”, “abrigos”, “música” e “pisos” fazem relação às pesquisas realizadas em transporte coletivo (ônibus), que são a maioria, com base na revisão da literatura, e por essa razão não foram tratados para especificar a QS do Metrô Rio.

Para “Confiabilidade”, o único *topos* encontrado está associado a 50% dos elementos encontrados na revisão. Entre seus outros componentes, 25% estão relacionados ao atributo “Segurança”, como: “panes”, “falhas”, “quebra”, “direção” e “portas”.

Um outro aspecto do atributo “Confiabilidade” está intimamente ligado a “Rapidez”, pois 55% dos elementos encontrados fazem relação às suas características, como “continuidade”, “pontualidade” e “certeza dos horários”.

O atributo “Segurança” foi o mais citado e o que mais reuniu *topoi* durante a análise das narrativas. São 9 *topoi* distintos que abrangem a segurança sob vários aspectos no ponto de vista do usuário do Metrô Rio, correspondendo a 276 citações, mais de 40 % do total.

5. CONCLUSÕES

As declarações típicas, os recortes e a análise das narrativas confirmaram a promessa inicial de que a Análise do Discurso, com ênfase na identificação dos princípios gerais – *topoi* – seria um modelo teórico apropriado para obter a percepção sobre a QS na área de transportes. Concluiu-se que os *topoi* encontrados podem auxiliar na elaboração de práticas e de programas na Engenharia de Transportes, adequados a cada modo de transporte e a seu público-alvo, com o hábito de “ouvir o usuário”, “partindo de sua realidade”.

Mesmo utilizando uma metodologia diferente das utilizadas na literatura consultada, algumas semelhanças foram encontradas quanto à percepção e à expectativa desses usuários, que demonstraram real interesse na proposta da pesquisa. Para a maioria deles, a identificação do objeto deste estudo é uma importante contribuição à melhoria do transporte público na cidade.

As situações que descrevem permitem identificar o ambiente em que circulam e a realidade do trânsito urbano, portanto, contemplar suas diferentes percepções sobre a qualidade de um modal ajuda tanto o serviço, como a Engenharia de Transportes, pois estas indicam a necessidade de se adotar estratégias adequadas à operação e gerenciamento.

Este é um estudo pioneiro e por essa razão apresenta algumas limitações, entretanto, seus resultados podem servir de base para outras pesquisas e aplicações a outras modalidades de transporte público. Por exemplo, um trabalho similar poderia ser realizado com base em uma amostra maior e mais representativa, desde que contando com recursos superiores aos tipicamente observáveis em estudos de natureza acadêmica. Questões relativas a sistemas ferroviários, como a Supervia, no Rio de Janeiro, podem ser desenvolvidas utilizando esta técnica com o objetivo de colaborar com a operadora para capturar não usuários ou cooperar com outros modais em relação a seus usuários cativos. Por outro lado, um estudo sobre a possibilidade de um pólo gerador de viagens (PGV) no entorno de uma estação pode ser objeto de atração da demanda, para isso, esta análise deveria ser aplicada em estações próximas a PGV's. Outra sugestão é aplicação da técnica para tentar mudar a ambiência do sistema ferroviário com vistas a ampliar a demanda e a proporcionar qualidade aos seus usuários (Gonçalves, 2006).

A concepção de percepção do usuário defendida nesta pesquisa propõe a utilização de uma nova abordagem para estudá-la e está inserida na atitude prática atual de repensar os valores humanos. Além do que, propõe um caminho de transformação na Engenharia de Transportes que contribua significativamente na aprendizagem de todos que se dedicam e participam desta área de pesquisa.

Agradecimentos

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

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- AEP (2006) *Os Modelos e Prêmios de Excelência*. Disponível em: <<http://www.aeportugal.pt/inicio.asp?Pagina=/Areas/Qualidade/ModExcel&Menu=MenuQualidade>>. Acesso em: 26 de Maio de 2006.
- Aragão Neto, M. M. (2003) *Os topoï que mais tocam no brega cotidiano: uma abordagem semântico-argumentativa*. Dissertação de M.Sc. Centro de Ciências Humanas, Letras e Artes, Universidade Federal da Paraíba, João Pessoa, PB, Brasil.
- Cardoso, B. C. (2006) *Qualidade de Serviço no Setor de Transportes sob a Ótica da Teoria dos Topoï*. Dissertação de M.Sc. COPPE/UFRJ, Rio de Janeiro, RJ, Brasil.
- Catunda, C. E. G.; Côrtes, B. C. e Portugal, L. S. (2003) Medidas da Qualidade em Serviços: Aplicações Relacionadas aos Estacionamentos. *Anais Eletrônicos do I Rio de Transportes*. Rio de Janeiro, Junho.
- Ducrot, O. (1988) *Topoï et Formes Topiques*. Bulletin d'Etudes de Linguistique Française. Paris.
- Ducrot, O. (1989) *Argumentação e Topoï argumentativos*. História e Sentido na Linguagem. Campinas, Pontes.
- Faria, E. O. (2002) *Bases para um Programa de Educação para o Trânsito a partir do Estudo de Percepção de Crianças e Adolescentes*. Tese de D.Sc. COPPE/UFRJ, Rio de Janeiro, RJ, Brasil.

- Forte, M. G. (2004) *Atributos de Qualidade de Serviço de Transporte Urbano de Passageiros: A Percepção dos Diferentes Agentes sobre a Travessia da Baía de Guanabara*. Dissertação de M.Sc. COPPE/UFRJ, Rio de Janeiro, RJ, Brasil.
- Gonçalves, J. A. M. (2006) *Contribuição à Análise Quantitativa das Potencialidades do Trem de Passageiros em Integração a Estrutura Urbana*. Tese de D.Sc. COPPE/UFRJ, Rio de Janeiro, RJ, Brasil.
- IBOPE (2006) *Pesquisa IQS (Indicadores de Qualidade de Serviço) com os clientes do Metrô Rio para atestar a qualidade dos serviços prestados*.
- Khisty, C. J. (1994) *Evaluation of Pedestrian Facilities: Beyond the Level-of-Service Concept*. Transportation Research Record 1438, Washington.
- Kotler, P. e Armstrong, G. (1998) *Princípios de Marketing*. Rio de Janeiro, Editora Prentice-Hall do Brasil LTDA.
- Lobo, A. (2004) *Qualidade e Produtividade*. Disponível em: <<http://www.inmetro.gov.br/infotec/artigos/docs/36.pdf>>. Acesso em: 08 de Maio de 2004.
- Santos, J. T. A. (2004) *Uma Contribuição ao Estudo dos Sistemas de Medição e Avaliação de Desempenho em um Terminal de Transporte Aéreo de Carga Correio Expressa*. Dissertação de M.Sc. COPPE/UFRJ, Rio de Janeiro, RJ, Brasil.
- Teixeira, E. H. S. B.; Barros, P. L. e Balassiano, R. (2004) A Qualidade dos Transportes Públicos sob a Ótica Feminina. *Anais Eletrônicos do II Rio de Transportes*. Rio de Janeiro, Junho.
- Teixeira, E. H. S. B.; Barros, P. L. e Balassiano, R. (2006) O Vagão Exclusivo para Mulheres no Sistema Metro-Ferrovário: A Visão da Usuária. *Anais Eletrônicos do XX Congresso de Pesquisa e Ensino em Transporte, ANPET*, Brasília.