

**UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA MARIA  
CENTRO DE CIÊNCIAS SOCIAIS E HUMANAS  
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM ADMINISTRAÇÃO**

**CARACTERIZAÇÃO DA SATISFAÇÃO DOS  
USUÁRIOS DO SISTEMA MUNICIPAL DE  
ESTACIONAMENTO ROTATIVO ATRAVÉS DA  
APLICAÇÃO DO MODELO ECSI**

**DISSERTAÇÃO DE MESTRADO**

**Franciane Cougo da Cruz**

**Santa Maria, RS, Brasil**

**2014**

**CARACTERIZAÇÃO DA SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS DO  
SISTEMA MUNICIPAL DE ESTACIONAMENTO ROTATIVO  
ATRAVÉS DA APLICAÇÃO DO MODELO ECSI**

**Franciane Cougo da Cruz**

Dissertação apresentada ao Curso de Mestrado Profissional do Programa de Pós-Graduação em Administração, Área de Concentração em Sistemas de Gestão e Estruturas, da Universidade Federal de Santa Maria (UFSM, RS), como requisito parcial para obtenção do grau de **Mestre em Gestão de Organizações Públicas.**

**Orientador: Prof. Dr. Paulo Sergio Ceretta**

**Santa Maria, RS, Brasil**

**2014**

Ficha catalográfica elaborada através do Programa de Geração Automática da Biblioteca Central da UFSM, com os dados fornecidos pelo(a) autor(a).

Cougo da Cruz, Franciane  
CARACTERIZAÇÃO DA SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS DO SISTEMA  
MUNICIPAL DE ESTACIONAMENTO ROTATIVO ATRAVÉS DA APLICAÇÃO DO  
MODELO ECSI / Franciane Cougo da Cruz.- 2014.  
95 p.; 30cm

Orientador: Paulo Sergio Ceretta  
Dissertação (mestrado) - Universidade Federal de  
Santa Maria, Centro de Ciências Sociais e Humanas,  
Programa de Pós-Graduação em Administração, RS, 2014

1. Gestão Pública 2. Mobilidade Urbana 3.  
Sistema Municipal de Estacionamento Rotativo Pago  
4. Índice Europeu de Satisfação de Clientes I.  
Ceretta, Paulo Sergio II. Título.

**Universidade Federal de Santa Maria  
Centro de Ciências Sociais e Humanas  
Programa de Pós-Graduação em Administração**

**A Comissão Examinadora, abaixo assinada,  
aprova a Dissertação de Mestrado**

**CARACTERIZAÇÃO DA SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS DO SISTEMA  
MUNICIPAL DE ESTACIONAMENTO ROTATIVO ATRAVÉS DA  
APLICAÇÃO DO MODELO ECSI**

elaborada por  
**Franciane Cougo da Cruz**

como requisito parcial para obtenção do grau de  
**Mestre em Gestão de Organizações Públicas**

**COMISSÃO EXAMINADORA:**

---

**Paulo Sergio Ceretta, Dr.**  
(Presidente / Orientador)

---

**Daniel Arruda Coronel, Dr. (UFSM)**

---

**Adriano Mendonça Souza, Dr. (UFSM)**

Santa Maria, 28 de março de 2014.

## **DEDICATÓRIA**

*Aos meus eternos e fiéis incentivadores, meus pais, João Carlos e Neusa, e ao meu irmão Anderson, que sempre estiveram ao meu lado, me apoiando para que eu pudesse alcançar mais este objetivo em minha vida, sem medir esforços...*

**OBRIGADA.**

## **AGRADECIMENTOS**

Agradeço a Deus pelas características atribuídas a mim nesta hora: saúde, força de vontade, dedicação, persistência, etc., por ter me mantido com fé para tentar e acreditar; por ter me oportunizado, mais uma vez, o aprendizado, o crescimento e a conquista; por mais uma vitória e realização em minha vida e, ainda, por ter me abençoado durante as inúmeras viagens nos vários quilômetros percorridos para que eu pudesse obter a conquista almejada.

Aos meus pais João Carlos e Neusa pelo apoio, carinho e dedicação para que eu pudesse chegar a mais esta etapa da minha vida, dando continuidade aos meus sonhos, sempre com a certeza de que o impossível somente existe se não tivermos a ousadia de fazer acontecer. Agradeço à minha família, eternamente, pelo incentivo, pelo amor, por fazerem de tudo para me ver feliz. Também, ao meu maninho Anderson, em especial, que me acolheu de braços abertos desde o primeiro momento quando surgiu a ideia de tentar a seleção do mestrado, me incentivando, ajudando, sem medir esforços a cada dia e a cada noite enquanto estudávamos juntos com muito café e mate para afastar o sono.

Ao Fábio, pelo apoio e por acreditar sempre em minha capacidade de vencer.

Ao meu orientador, Prof. Dr. Paulo Sergio Ceretta, pela dedicação, amizade e apoio, por me auxiliar no desenvolvimento do trabalho com notável profissionalismo e interesse. Obrigada pela contribuição no meu crescimento pessoal, profissional e intelectual.

Aos meus colegas de mestrado, inigualáveis, amigos que me mostraram uma forma diferente de aprender. Obrigada por agora fazerem parte da minha vida e por terem tornado os anos de 2012 e 2013 abençoados. Rimos muito, nos ajudamos, saímos, fizemos amizades e, com tudo isso, os estudos e os dias se tornaram mais fáceis e agradáveis.

À Universidade, aos funcionários e professores, mestres e doutores: fica a certeza que marcaram fortemente em meu aprendizado e conhecimento. Tenho vocês como modelo de profissionais, docentes que venceram e, ao mesmo tempo, mantêm a humildade, a simpatia, o bom humor e a vontade de cada vez mais ensinar. Ficam a minha saudade e a doce lembrança dos dias em aula.

Ao prefeito Dudu Colombo, aos colegas Heitor e Juarez, ao secretário da SMTC, aos colegas Romualdo, Hélio e monitores da Área Azul, a todos que contribuíram para o sucesso deste trabalho e auxiliaram para que mais um objetivo fosse alcançado: agradeço pela oportunidade e apoio para que eu pudesse chegar até aqui...

**OBRIGADA!**

“Seja bom com os outros. A distância que você caminha na vida vai depender da sua ternura com os jovens, da sua compaixão com os idosos, sua compreensão com aqueles que lutam, da sua tolerância com os fracos e os fortes.”

George Washington Carver  
(O Monge e o Executivo)

## RESUMO

Dissertação de Mestrado  
Programa de Pós-Graduação em Administração  
Universidade Federal de Santa Maria

### **CARACTERIZAÇÃO DA SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS DO SISTEMA MUNICIPAL DE ESTACIONAMENTO ROTATIVO ATRAVÉS DA APLICAÇÃO DO MODELO ECSI**

AUTORA: FRANCIANE COUGO DA CRUZ

ORIENTADOR: PAULO SERGIO CERETTA

Data e Local da Defesa: Santa Maria, 28 março de 2014.

O termo mobilidade é, ao mesmo tempo, causa e efeito do desenvolvimento urbano e está diretamente relacionado com os aspectos econômicos, sociais e ambientais de uma região. O seu planejamento qualificado implica cidades harmônicas, eficientes e democraticamente geridas. Considerando que estacionamentos são definidos como infraestrutura de mobilidade urbana, o objetivo da pesquisa foi o de identificar a percepção dos usuários do serviço municipal de estacionamento rotativo a fim de fornecer subsídios para a construção do Plano de Mobilidade Territorial de Bagé. Para tanto, o presente estudo utiliza o modelo ECSI (Índice Europeu de Satisfação do Cliente) na mensuração das relações que envolvem os usuários do sistema municipal de estacionamento rotativo Pago. O ECSI foi estimado pelo método PLS-PM que se caracteriza por sua robustez diante de modelos estruturais compostos por dados com falta de normalidade. Os dados foram coletados mediante questionários aplicados e respondidos, de forma não aleatória, por 401 usuários do sistema municipal de estacionamento rotativo na cidade de Bagé, Rio Grande do Sul. Os resultados obtidos permitem concluir que o usuário do sistema considera o nível de serviço prestado satisfatório (média 7,65), sendo este constructo mais afetado pela expectativa dos usuários e imagem do serviço prestado. O constructo com menor média foi o valor percebido (média 6,73). Os constructos diferem de forma sistemática apenas para os perfis renda e idade, ou seja, à medida que a idade ou a renda aumentam, a tendência é de que exista uma melhor avaliação dos diferentes constructos.

**Palavras-chave:** Mobilidade Urbana . Satisfação dos usuários . *Partial Least Squares*. Modelo Estrutural.

## ABSTRACT

Master Course Dissertation  
Graduation Program in Administration  
Universidade Federal de Santa Maria

### **CHARACTERIZATION OF SATISFACTION OF USERS OF ROTATING SYSTEM MUNICIPAL PARKING THROUGH THE APPLICATION OF THE MODEL ECSI**

AUTHOR: FRANCIANE COUGO DA CRUZ

ADVISER: PAULO SERGIO CERETTA

Defense Place and Date: Santa Maria, March 28<sup>th</sup>, 2014.

The term mobility is at the same time, cause and effect of urban development and is directly related to the economic, social and environmental aspects of a region. Your qualified plan implies harmonic, efficient and democratically run cities. Whereas parking lots are defined as infrastructure for urban mobility, the research objective was to identify the perceptions of users of municipal services paid parking lots in order to provide subsidies for the construction of the Mobility Plan Territorial Bagé. Therefore, the present study uses the model ECSI (European Customer Satisfaction Index) to measure relationships involving users of the municipal system of rotating Paid parking. ECSI was estimated by *PLS-PM* method that is characterized by its robustness in the face of structural models with missing data with normality. Data were collected through questionnaires and applied, non-randomly by 401 users Municipal Parking System Revolving in the city of Bagé, Rio Grande do Sul. The results indicate that the system user considers the level of service provided satisfactory (mean 7.65), and this construct most affected by the expectation of users and image of service. The construct with the lowest average was the perceived value (average 6.73). The constructs differ systematically only for income and age profiles, in other words, as age or income increase, the trend is that there is a better evaluation of the different constructs.

**Keywords:** Urban Mobility . User satisfaction . Partial Least Squares . Structural Model.

## LISTA DE FIGURAS

Figura 1 – Modelo estrutural da satisfação dos clientes (ECSI).....	35
Figura 2 – Modelo de cartões do estacionamento rotativo (1/2 hora, 1 hora e 2 horas)...	51
Figura 3 – Fluxograma das atividades realizadas pelo monitor de estacionamento rotativo.....	52

## LISTA DE QUADROS

Quadro 1 –	Resumo da definição das dimensões do modelo europeu ECSI.....	37
Quadro 2 –	Evolução da frota de veículos em circulação (mês de referência set/2013).	43
Quadro 3 –	Relação de leis e decretos que regulamentam o sistema rotativo em Bagé/RS.....	46

## LISTA DE TABELAS

Tabela 1 –	Perfil dos entrevistados.....	62
Tabela 2 –	Percepção e caracterização dos respondentes quanto à forma de utilização do sistema de estacionamento rotativo.....	63
Tabela 3 –	Confiabilidade e unidimensionalidade das variáveis latentes.....	64
Tabela 4 –	Resultados do modelo externo.....	65
Tabela 5 –	Resultado do modelo interno.....	66
Tabela 6 –	Sumário do modelo interno.....	67
Tabela 7 –	Efeitos diretos, indiretos e totais do modelo interno.....	68
Tabela 8 –	Estatísticas descritivas dos constructos.....	68
Tabela 9 –	Análise de diferenças considerando o gênero do usuário.....	69
Tabela 10 –	Análise de diferenças considerando a faixa etária do usuário.....	70
Tabela 11 –	Análise de diferenças entre os usuários considerando diferentes faixas de renda.....	71
Tabela 12 –	Análise de diferenças considerando a localização da residência do usuário no município de origem.....	72
Tabela 13 –	Análise de diferenças considerando a cidade de origem do usuário.....	73
Tabela 14 –	Análise de diferenças considerando o motivo pelo qual o usuário utiliza o sistema de estacionamento rotativo.....	74
Tabela 15 –	Análise de diferenças considerando a preferência do usuário para que o sistema seja expandido para demais ruas e quadras da cidade.....	75
Tabela 16 –	Análise de diferenças considerando a finalidade de utilização do sistema de estacionamento.....	76

## LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

ACSI	<i>American Customer Satisfaction Index</i> (Índice Americano de Satisfação do Cliente)
AIT	Auto de Infração de Trânsito
AEI	Advertência Educativa de Irregularidade
BHTRAN	Empresa de Transportes e Trânsito de Belo Horizonte
CTB	Código de Trânsito Brasileiro
CAGED	Cadastro Geral dos Empregados e Desempregados
CAPES	Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior
CONTRAN	Conselho Nacional de Trânsito
CNH	Carteira Nacional de Habilitação
DENATRAN	Departamento Nacional de Trânsito
DETRAN/RS	Departamento Estadual de Trânsito do Estado do Rio Grande do Sul
EBTC	Empresa Bageense de Transportes e Circulação
ECSI	<i>European Customer Satisfaction Index</i> (Índice Europeu de Satisfação do Cliente)
EFQM	<i>European Foundation for Quality Management</i> (Fundação Européia para a Gestão da Qualidade)
ERP	<i>Softwares Enterprise Resource Planning</i> (Sistemas de Gestão para a Empresa)
FAMURS	Federação das Associações de Municípios do Estado do Rio Grande do Sul
FEE	Fundação de Economia e Estatística
FNP	Fundação Nacional de Prefeitos
IBGE	Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística
IPEA	Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada
INCT	Instituto Nacional de Ciência e Tecnologia
INMETRO	Instituto Nacional de Metrologia, Qualidade e Tecnologia
IMTT	Instituto da Mobilidade e dos Transportes Terrestres de Portugal
JARI	Junta Administrativa de Recursos e Infrações
LVs	Variáveis Latentes
NTI	Núcleo de Tecnologia e Informação
MFQ	<i>Mouvement Français Pour la Qualité</i> (Movimento Francês pela Qualidade)
MVs	Variáveis Manifestas
PLS-PM	<i>Partial Least Squares Path Modeling</i> (modelagem dos mínimos quadrados parciais)
PDDUA	Plano Diretor de Desenvolvimento Urbano e Ambiental
PDE	Plano de Desenvolvimento Econômico
PIB	Produto Interno Bruto
PlanMob	Plano de Mobilidade Urbana
PV's	Pontos de Venda de cartões
PNE's	Portadores de Necessidades Especiais
PT	Partido dos Trabalhadores
SeMob	Secretaria de Mobilidade Urbana
SCOPLAN	Secretaria Municipal de Coordenação e Planejamento
SCSI	<i>Swedish Customer Satisfaction Index</i> (Índice Suéco de Satisfação do Cliente)
SER	Sistema de Estacionamento Rotativo
SMTC	Secretaria Municipal de Transportes e Circulação
TCF	Termo de Confidencialidade

TCLE  
UE

Termo de Consentimento Livre e Esclarecido  
União Europeia

## **LISTA DE APÊNDICES**

Apêndice A – Instrumento de coleta de dados da pesquisa.....	93
--------------------------------------------------------------	----

## SUMÁRIO

<b>INTRODUÇÃO</b> .....	17
<b>1.1 Tema</b> .....	19
<b>1.2 Delimitação do Problema de Pesquisa</b> .....	19
<b>1.3 Objetivos</b> .....	20
1.3.1 Objetivo Geral.....	20
1.3.2 Objetivos Específicos.....	20
<b>1.4 Justificativa</b> .....	20
<b>2 MOBILIDADE E A MENSURAÇÃO DOS CONSTRUCTOS ECSI</b> ..	23
<b>2.1 Mobilidade Urbana</b> .....	23
2.1.1 Análise do tema a partir de dissertações e estudos técnicos.....	23
2.1.2 Como as pessoas organizam os seus deslocamentos.....	24
2.1.3 A crise da mobilidade urbana nas cidades.....	25
2.1.4 Soluções apontadas para a crise da mobilidade.....	26
2.1.5 A nova lei de mobilidade urbana.....	27
<b>2.2 O estacionamento nas cidades</b> .....	28
2.2.1 Definição legal.....	28
2.2.2 Tipos de estacionamento.....	29
2.2.3 Políticas de estacionamento.....	31
2.2.4 Sistema de estacionamento rotativo pago.....	31
2.2.4.1 Previsão legal para a implantação de sistemas de estacionamento rotativo público.....	32
2.2.4.2 Onde implantar sistemas de estacionamento rotativo pago?.....	33
<b>2.3 Modelos para mensuração da satisfação de usuários de serviços</b> .....	34
2.3.1 Satisfação dos clientes.....	35
2.3.2 Índice Europeu de Satisfação do Consumidor.....	35
2.3.3 Constructos do modelo ECSI.....	36
2.3.3.1 Expectativa dos clientes.....	37
2.3.3.2 Qualidade percebida.....	38
2.3.3.3 Imagem.....	38
2.3.3.4 Valor percebido.....	39
2.3.3.5 Lealdade.....	39
2.3.3.6 Reclamações.....	40
<b>3 CARACTERIZAÇÃO DO AMBIENTE DE ESTUDO</b> .....	41
<b>3.1 Município de Bagé</b> .....	41
3.1.1 Breve histórico da cidade.....	41
3.1.2 Localização.....	42
3.1.3 Economia.....	43
3.1.4 Frota de veículos.....	43
<b>3.2 Instituição de desenvolvimento do trabalho: Prefeitura Municipal de Bagé</b> .....	44
3.2.1 Municipalização do trânsito e criação do órgão municipal de trânsito.....	44
<b>3.3 O trânsito em Bagé e a criação do sistema municipal de estacionamento rotativo</b> .....	45
3.3.1 Evolução do processo de implantação do sistema municipal de estacionamento rotativo.....	47
3.3.2 Audiências públicas do estacionamento rotativo pago.....	48
3.3.3 Processo de admissão e curso de formação dos monitores de estacionamento.....	49
3.3.4 Funcionamento do sistema de estacionamento rotativo.....	50

3.3.4.1 Sinalização viária.....	50
3.3.4.2 Operacionalização do sistema de estacionamento rotativo.....	50
3.3.5 Destinação dos recursos e ocupação do sistema.....	53
<b>4 METODOLOGIA DA PESQUISA.....</b>	<b>54</b>
<b>4.1 Classificação da pesquisa.....</b>	<b>55</b>
<b>4.2 Instrumento e coleta de dados.....</b>	<b>56</b>
4.2.1 Operacionalização da coleta de dados.....	57
4.2.1.1 Critérios de inclusão.....	58
4.2.1.2 Critérios de exclusão.....	58
4.2.2 Amostra.....	58
<b>4.3 Análise dos resultados.....</b>	<b>59</b>
<b>5 DESCRIÇÃO E ANÁLISE DOS DADOS.....</b>	<b>60</b>
<b>5.1 Estatística descritiva: perfil dos entrevistados.....</b>	<b>61</b>
<b>5.2 Aplicação do modelo conceitual: análise da satisfação do usuário do sistema municipal de estacionamento rotativo.....</b>	<b>64</b>
<b>5.3 Estatística Inferencial: análise de diferenças por grupo.....</b>	<b>69</b>
<b>6 CONSIDERAÇÕES FINAIS.....</b>	<b>77</b>
<b>REFERÊNCIAS.....</b>	<b>82</b>
<b>APÊNDICES.....</b>	<b>92</b>

## INTRODUÇÃO

Desde os tempos mais antigos, o ser humano sempre precisou se deslocar e, para isto, utilizava-se da forma mais simples: do ato de caminhar. Com o passar dos anos, a capacidade de invenção e a inteligência levaram o homem a criar diferentes meios de transportes com o objetivo de aprimorar seus deslocamentos, encurtar distâncias, levar bens ou indivíduos de um lugar para outro e, ainda, satisfazer suas necessidades básicas de bem-estar, conforto, entre outras. Assim, ao possibilitar uma melhor locomoção, acabou transformando antigos caminhos em estradas capazes de permitir um acesso mais rápido entre as cidades (FARIA, 2011).

A Revolução Industrial, ocorrida no século XVIII, propiciou diversas mudanças no processo produtivo em nível econômico e social. Arelado a este fato, com maior repercussão global no século XIX, foram sendo construídas diversas linhas férreas que, ao se expandirem, estimularam a instalação de novas indústrias e o surgimento de cidades (MACHADO, 2011). No século XX, no que diz respeito ao processo de formação e desenvolvimento de cidades, teve destaque a migração da população da zona rural para as cidades, principalmente para os grandes e médios centros (JUNIOR e PASSOS, 2006).

Infelizmente, a rápida ocupação das cidades não foi acompanhada pela execução de políticas públicas eficazes, vindo a causar grandes desequilíbrios urbanos. Com isso, segundo Júnior e Passos (2006), surgiram a miséria e todas as outras formas de exclusão social. Nestas novas cidades, as pessoas passaram a ter diferentes necessidades, tais como as de moradia, vestimentas, alimentação, educação, trabalho, transporte como um meio de deslocamento, entre outros.

Para Faria (2011), ao mesmo tempo em que ocorreram todas estas mudanças, os elementos básicos do sistema viário – os veículos e as estradas – começaram a surgir em maiores proporções e, assim, também aumentou o trânsito e seus problemas. A necessidade de analisar as diferentes formas de se deslocar passou a ser essencial e a mobilidade urbana passou a ser definida como um atributo das cidades, diretamente relacionada aos deslocamentos de pessoas e bens, utilizando, para isto, veículos, vias e toda a infraestrutura disponível (MINISTÉRIO DAS CIDADES, 2007).

Em 2012, sancionada a nova Lei de Mobilidade Urbana, ficou estabelecida a obrigatoriedade de que os municípios com mais de 20 mil habitantes devem elaborar Planos de Mobilidade Urbana – PlanMob – em até três anos. Assim, estes planos deverão fazer parte

e ser integrados ao Plano Diretor de cada cidade até o ano de 2015 (BRASIL, 2005).

Dentre as medidas que prevê a nova Lei, a gestão e regulamentação de áreas de estacionamento pelo poder público municipal estão previstas como forma de disciplinar o uso do solo – vagas de estacionamento – que são definidas como parte da infraestrutura da mobilidade urbana. A qualificação da mobilidade nas cidades só se torna possível através do desenvolvimento de políticas públicas de qualidade, acompanhadas de gestores públicos que buscam desenvolver maneiras inovadoras de gerenciar seus processos e gerar novas propostas a fim de solucionar problemas enfrentados pelos cidadãos.

Como estratégia busca-se um modelo menos burocrático de administrar e, cada vez mais gerencial, onde a qualidade dos serviços disponibilizados ao cidadão esteja vinculada às características inerentes indicadas pela estrutura do processo do serviço. Uma vez conhecido, isso pode conduzir estudos para que sejam descobertas quais especificações dos componentes do serviço são relevantes e quais se agregam ao processo, buscando-se o estabelecimento de situações que envolvam desde o atendimento às necessidades e desejos do cliente até a criação e manutenção de um relacionamento lucrativo para ambos: empresa, instituições públicas, entre outros prestadores de serviços, e clientes, usuários do serviço (LEITE; FILHO, 2007).

No Município de Bagé/RS, cidade foco do estudo, uma solução apontada para a melhoria da mobilidade urbana no perímetro central foi a de implantar o sistema municipal de estacionamento rotativo, no início do ano de 2011, com o objetivo principal de garantir a democratização e a maior rotatividade de veículos nas vagas de estacionamento, com o uso do espaço público compartilhado, especialmente em zonas comerciais, de grande movimentação e circulação de veículos.

Com o sistema em funcionamento há mais de três anos e frente aos desafios enfrentados pelo poder público, entre eles, agregar valor ao serviço, implantar sistemas gerenciais com qualidade, atender a demandas da população com eficiência e eficácia, etc., baseado em uma pesquisa de levantamento, o presente trabalho empreendeu aprofundar o conhecimento sobre mobilidade urbana e identificar o perfil, a percepção e o grau de satisfação dos usuários quanto ao serviço de estacionamento rotativo oferecido pela prefeitura municipal de Bagé, sob a visão de sete constructos: qualidade do serviço prestado, satisfação dos usuários, valor percebido, imagem, expectativa, lealdade e o tratamento dado às reclamações, no caso de existirem. Estes atributos fazem parte do Índice Europeu de Satisfação do Consumidor (ECSI - *European Customer Satisfaction Index*).

## **1.1 Tema**

No entendimento de Marchioro (2011), a mobilidade deve ser visualizada sob uma nova perspectiva de forma sistêmica sobre toda a movimentação de bens e pessoas, envolvendo todos os modos e elementos que produzem necessidade de deslocamentos diferentemente da maneira tradicional que trata isoladamente o trânsito, o planejamento e a regulamentação dos transportes.

Partindo deste modelo sistêmico, com a ideia de que as pessoas são os atores principais de todo o processo, este estudo teve como tema a “Caracterização da satisfação dos usuários do sistema municipal de estacionamento rotativo através da aplicação do modelo ECSI”.

## **1.2 Delimitação do Problema de Pesquisa**

Para que seja construído um Plano de Mobilidade Territorial em Bagé (PlanMob) torna-se necessário, primeiramente, a identificação de um conjunto de informações e variáveis que servirão para a formulação de indicadores adequados a mensurar a qualidade e identificar demandas de mobilidade no território.

Os atores sociais inseridos no contexto urbano e participantes nos diferentes tipos de transportes e serviços são fontes importantes para a caracterização do local e essencial para a identificação de dados que comporão o PlanMob.

Neste contexto teve-se como problema de pesquisa: Identificar qual é o perfil e a percepção do usuário do Sistema Municipal de Estacionamento Rotativo em Bagé, sob a visão de sete constructos, tais como, qualidade do serviço prestado, satisfação dos usuários, valor percebido, imagem, expectativa, lealdade e o tratamento dado às reclamações, no caso de existirem.

## **1.3 Objetivos**

### **1.3.1 Objetivo Geral**

Identificar a percepção dos usuários do serviço municipal de estacionamento rotativo a fim de fornecer subsídios para a construção do Plano de Mobilidade Territorial de Bagé.

### **1.3.2 Objetivos específicos**

- A. Identificar e analisar o perfil do usuário no Sistema Municipal de Estacionamento Rotativo de Bagé;
- B. Verificar a satisfação dos usuários no Sistema Municipal de Estacionamento Rotativo quanto às dimensões expectativa dos clientes, imagem, qualidade percebida, valor percebido, satisfação, lealdade e reclamações;
- C. Diagnosticar necessidades apresentadas pelos usuários durante a utilização do Sistema Municipal de Estacionamento Rotativo;
- D. Apontar melhorias para o funcionamento do sistema tendo por base a percepção do usuário.

## **1.4 Justificativa**

A compreensão da motivação que sustenta os esforços para a construção de melhorias na área de mobilidade urbana, que vise a implementação de ações estratégicas de crescimento e, ao mesmo tempo, ações para a consolidação de interesses particulares de deslocamento, deve englobar o conhecimento da formação histórica das cidades, partindo do processo que surge desde os primórdios da Revolução industrial até o momento. Isso tudo com o fim de compreender o contexto evolutivo do desenvolvimento urbano e o processo de mobilidade

atual para que, assim, possa-se agir coletivamente através da inserção em um plano comum de desenvolvimento social, econômico e ambiental que perpassa pela mobilidade.

Com base nesse contexto, a razão deste estudo decorre do fato de que o mundo caracteriza-se pelo contínuo aperfeiçoamento de estratégias e ações que gerem inovação e que produzam vantagens competitivas, sendo este comportamento não exigido apenas no mundo empresarial, mas também, das instituições públicas principalmente, e de todos os agentes envolvidos no processo de desenvolvimento a fim de tornarem-se agentes da criação de estratégias a curto, médio e longo prazo, que sejam capazes de solucionar problemas e conflitos sociais, e de ações que delineiem a execução e o alcance de resultados concretos, transparentes, que incrementem o bem-estar da população através de melhorias no atendimento de expectativas futuras.

Quanto à justificativa para a escolha do município de Bagé/RS para a realização do estudo, deu-se pelo fato de que no ano de 2010 foi desenvolvido um projeto para a implantação do sistema de estacionamento rotativo no referido município onde, por um período de dois anos que antecederam a implantação do sistema, realizou-se um diagnóstico dos modelos já implantados em outros municípios e, a partir desse momento, estruturou-se um sistema de estacionamento para ser colocado em prática em Bagé. Considerando que, segundo Boisier (1996), é preciso compreender que a realidade é construída por homens e que não existe uma única verdade e que, ainda, o desenvolvimento decorre do resultado do comportamento da organização e manifestação da vontade da sociedade, a realização da pesquisa é de interesse dos agentes do órgão público em análise, uma vez que reconhecer o perfil e compreender a percepção dos usuários que utilizam o sistema, dentro de um modelo específico de estacionamento desenvolvido para Bagé/RS, quantifica e qualifica os esforços despendidos para a concretização da ação e esforço público para a melhoria da mobilidade no município.

Neste contexto, o Plano Diretor de Desenvolvimento Urbano e Ambiental de Bagé (PDDUA), elaborado e aprovado a partir da obrigatoriedade imposta pelo Estatuto das Cidades, estabelece parâmetros para o desenvolvimento de planos municipais, entre eles o Plano de Mobilidade Territorial (PDDUA, 2007). Para a cidade de Bagé, a construção deste instrumento, ainda não elaborado, é essencial para que haja reestruturação e padronização de políticas direcionadas para a mobilidade urbana. Anteriormente à elaboração do PlanMob, frente às justificativas já apresentadas, torna-se necessária a realização de um estudo detalhado com a caracterização das diferentes formas de deslocamentos, do espaço urbano, dos públicos envolvidos no processo (ciclistas, motociclistas, condutores de automotores,

etc.), entre outros, que estejam atuantes na cidade. Incorporar a este escopo de trabalho as questões relativas ao transporte e ao trânsito, aprofundando este tema através da estruturação de um sistema de monitoramento das características mais expressivas da qualidade da mobilidade urbana de Bagé, tornou-se fundamental para a compreensão do funcionamento do setor, assumindo grande importância para compreender as problemáticas e auxiliar na gestão e tomada de decisão.

Assim, justifica-se a relevância da realização desta pesquisa onde se pretendeu reconhecer o perfil e percepção dos usuários do serviço municipal de estacionamento rotativo a fim de fornecer subsídios para a construção do Plano de Mobilidade Territorial de Bagé e, com isso, qualificar o serviço prestado no município, uma vez que um melhor aproveitamento do espaço público pelos diferentes atores conduz ao objetivo de atingir maior qualidade de vida para a população no território.

Para tanto, o trabalho está dividido em seis sessões. A primeira parte apresenta a introdução do estudo, abordando a delimitação do tema, a definição do problema, dos objetivos e a justificativa do estudo. A próxima sessão aborda a caracterização do ambiente de estudo. A terceira apresenta o aporte teórico onde é apresentada a conceituação sobre mobilidade urbana e a mensuração dos constructos do modelo ECSI para análise da percepção do usuário do sistema com relação ao constructo satisfação. Após, na quarta sessão, é abordado o método para a realização do estudo e, a seguir, são apresentados e discutidos os resultados da pesquisa. Por fim, são desenvolvidas as considerações finais sobre a temática, as limitações e as sugestões para estudos futuros.

## **2 MOBILIDADE E A MENSURAÇÃO DOS CONSTRUCTOS ECSI**

Refletir sobre a mobilidade através da análise de obras técnicas e científicas, com embasamento teórico, promove o aprimoramento das questões relacionadas ao tema. Neste propósito, apresenta-se o referencial a seguir com conceitos que tratam de três temáticas principais: mobilidade urbana, estacionamento nas cidades e os modelos e dimensões para a análise da percepção sobre a satisfação de clientes a fim de contextualizar e fundamentar o trabalho proposto e ampliar o conhecimento através de uma melhor compreensão das diferentes circunstâncias.

### **2.1 Mobilidade Urbana**

#### **2.1.1 Análise do tema a partir de dissertações e estudos técnicos**

Muito são os esforços no sentido de estudar e colaborar com as pesquisas sobre a mobilidade urbana. No Brasil, destacam-se trabalhos de autores como Silveira (2004); Franco (2008); Campos (2005, 2006); Pontes (2010); Ribeiro e Rodrigues (2011); Scaringella (2001), Vasconcelos (2005); CAPES (2010); Mendes (2011); Assis (2010); entre outros.

Na conotação convencional, para Silveira (2004), a mobilidade é visualizada através de uma abordagem quantitativa, representa os deslocamentos ou viagens que ocorrem no contexto da cidade e têm como referência um ponto de origem e outro de destino no espaço.

Franco (2008) argumenta que a mobilidade abrange não só os veículos motorizados, mas também as cidades com suas infraestruturas e tecnologias compatíveis, pedestres e ciclistas que se veem frequentemente ao se deslocarem pela cidade participando de uma corrida de obstáculos na qual arriscam a vida.

Um conceito utilizando os termos mobilidade urbana e desenvolvimento sustentável é desenvolvido por Campos (2006). A autora aponta que a mobilidade sustentável no espaço urbano pode ser visualizada através de ações sobre o uso e ocupação do solo e sobre a gestão dos transportes visando proporcionar acesso aos bens e serviços de forma igualitária a todos,

podendo melhorar a qualidade de vida da população atual sem prejudicar a geração futura. Quando se relaciona a questão ambiental, a autora aborda a questão das tecnologias de transporte, podendo ser este um elemento que contribua positivamente no impacto ao meio ambiente associado a fatores como o consumo de energia, a qualidade do ar e a poluição sonora. Com o acentuado crescimento da população e o aumento da necessidade por mobilidade a oferta inteligente de transporte torna-se promissor.

Costa (2003) desenvolveu uma comparação entre a mobilidade urbana sustentável no Brasil e em Portugal. Afirma que em Portugal várias ações são desenvolvidas por órgãos específicos e, ainda, como país membro da União Europeia (UE), Portugal participa de várias outras atividades e projetos que dizem respeito à promoção do conceito do nível de mobilidade no continente. Um exemplo é a política comum de transportes segura, eficaz e competitiva, com interesses sociais e ambientais desenvolvida nos países membros da UE. Já no Brasil, o conceito de mobilidade urbana ainda é pouco explorado se comparado à União Europeia. No que se refere a medidas desenvolvidas para monitorar a mobilidade no Brasil ainda são pouco empreendidas. A carência de dados e informações são um dos principais problemas associados à construção de indicadores de mobilidade.

Mobilidade é muito mais um termo qualitativo do que quantitativo, uma vez que está relacionada à capacidade de uma pessoa ou de um grupo de pessoas de se deslocar. Esta capacidade é determinada por uma série de fatores como a localização das atividades, capacidades física e financeira para o deslocamento, entre outras (PONTES, 2010).

### 2.1.2 Como as pessoas organizam seus deslocamentos

Os habitantes das cidades possuem a necessidade de realizar seus deslocamentos diários, sejam estes para o trabalho, para tratar questões de saúde, estudo, lazer, etc. Nestes trajetos, de acordo com Vasconcellos (2005), diferem os meios utilizados para o transporte, estando diretamente relacionados às questões físicas pessoais, bem como à capacidade de pagamento, a disponibilidade de tempo e da oferta dos meios de transporte.

As pessoas organizam seus deslocamentos com base nos fatores pessoais, podendo ser a idade, a renda, a escolaridade, o gênero; fatores familiares, devido ao estágio do ciclo de vida, como, por exemplo, a posse de automóvel; e fatores externos, podendo ser afetados pela oferta do transporte público e seu custo de usar o automóvel, a localização dos destinos

realizados, a hora de funcionamento dos destinos desejados. Ainda, complementando, o autor aponta a renda como um forte fator de deslocamento (VASCONCELLOS, 2005).

Baseado em estudos, o Instituto de Política e Economia Aplicada (IPEA, 2011) afirma que a partir da década de 1950 ocorreu uma grande transformação na mobilidade das pessoas nas cidades brasileiras, quando o processo intenso de urbanização se associou ao aumento do uso de veículos motorizados (automóveis, ônibus, etc.) priorizando o investimento na indústria automobilística. A venda de motos, que surgem em crescimento acelerado no país, nos últimos quatro anos quadruplicou gerando um forte crescimento no mercado (HELENO, 2008).

### 2.1.3 A crise da mobilidade urbana nas cidades

Ao se tratar do tema mobilidade, que influencia todas as formas de desenvolvimento de uma cidade, emerge de forma muito rápida a grande preocupação mundial apontada como “a crise da mobilidade”. Neste aspecto é observada a falta de planejamento das cidades no que tange à mobilidade e acessibilidade. A primeira refere-se aos deslocamentos; e, a segunda, na possibilidade dos cidadãos de atingirem os destinos desejados. Com a crise, o que se percebe é a falta de qualidade de vida nas cidades frente a políticas que têm despendido maior atenção aos veículos individuais e não aos pedestres, veículos coletivos e não motorizados como seria o ideal. Nesse formato equivocado, as cidades são pensadas para os carros. Torna-se necessária uma mudança de paradigmas de forma que seja revertido o atual modelo de mobilidade no qual um maior número de pessoas leva mais tempo em seus deslocamentos cotidianos (INMETRO, 2013; FNP, 2012; SENADO, 2012; INCT, 2013; RIBEIRO e RODRIGUES, 2011; SCARINGELLA, 2001).

Para os autores, no caso de desenvolvimento de políticas públicas para a construção de cidades com uma mobilidade não motorizada, esta se apresentaria de forma mais sustentável, ecologicamente correta, saudável, mais barata, rápida e fácil de integrar ao sistema de transporte. Diversos temas estão relacionados com a gestão urbana, mas questões voltadas para a mobilidade são extremamente importantes, pois envolvem todas as atividades humanas e é determinante para o desenvolvimento econômico do município.

Vasconcellos (2005) aponta que a circulação dos diferentes meios de transporte pelas cidades traz inúmeros benefícios para o desenvolvimento de uma região, mas são, também, os

responsáveis por diversos fatores negativos no ambiente econômico, natural e social das cidades. Como exemplo, o autor aponta no ambiente econômico os congestionamentos das cidades; na escala natural, a fabricação de componentes utilizando insumos naturais; no social, a saúde humana que é extremamente prejudicada pela poluição, pelos acidentes de trânsito, além da minimização da qualidade de vida devido a ruídos, vibração e prejuízo à circulação de pedestres e ciclistas.

De acordo com o Ministério das Cidades (2007), os espaços urbanos vivem um momento de crise da mobilidade urbana, que exige uma mudança de paradigma, talvez de forma mais radical do que outras políticas setoriais. Reverter o atual modelo de mobilidade, integrando-o aos instrumentos de gestão urbanística, subordinando-se aos princípios da sustentabilidade ambiental e voltando-se decisivamente para a inclusão social poderiam ser alternativas favoráveis para a melhoria da mobilidade nas cidades.

O Instituto Nacional de Ciência e Tecnologia (INCT, 2013) aponta que não se pode mais comportar a falta de planejamento do poder público, onde é feita a opção pelo transporte individual em detrimento do coletivo. Para aqueles que utilizam o transporte coletivo, principalmente os que vivem na periferia, os altos preços das tarifas passou a ser um desafio, visto que pela distância é necessário realizar várias baldeações.

#### 2.1.4 Soluções apontadas para a crise da mobilidade

Encontrar soluções para os problemas da mobilidade enfrentados pelas cidades é a tarefa principal de inúmeros pesquisadores, técnicos e estudiosos do tema. A CAPES (2010) aponta que a questão de mobilidade deve ser tratada como uma abordagem multidisciplinar não bastando apenas que sejam visualizados os elementos isoladamente. Uma das soluções vislumbradas para a questão está na quarta dimensão das cidades, onde os serviços de utilidades públicas e transportes devem ser predominantemente subterrâneos, auxiliados por novas tecnologias, tendo por objetivo direcionar as cidades para as pessoas, a moradia, o trabalho, o lazer e o entretenimento (ASSIS, 2010).

Mendes (2011) realiza uma exposição sobre os problemas de mobilidade e aponta que, para superá-los, podem ser viabilizadas soluções para desafogar o trânsito como, por exemplo, a implantação de corredores exclusivos e preferenciais de transporte coletivo, anel viário visando retirar caminhões das ruas da cidade, construção de ciclovias e de viadutos. Frente à

necessidade de ações urgentes e emergentes de mobilidade, o Ministério das Cidades (2007) orienta para a construção de um Plano de Mobilidade Urbana nas cidades. Elucida, ainda, que, com esta ferramenta, é possível desenvolver estratégias e planejar o território de forma a garantir o seu ordenamento com mais equidade social e garantia do desenvolvimento sustentável.

O INCT (2013) aponta que as soluções estariam voltadas para meios coletivos e sustentáveis de transporte urbano em detrimento das opções individuais. Quando se busca uma melhoria de mobilidade, a participação dos usuários do sistema torna-se prioritária, já que poderão identificar fundamentais mudanças estruturais que facilitarão os seus deslocamentos, proporcionando agilidade, eficiência e eficácia condizentes com a realidade e não apenas motivadas por decisões subjetivas, pessoais e políticas. A participação dos atores sociais no processo serve, ainda, para qualificar o planejamento dos gestores da cidade no que tange ao aperfeiçoamento e implementação dos sistemas, otimizando os recursos disponíveis para este fim.

Neste intento, o Ministério das Cidades (2007) busca, continuamente, o reconhecimento da importância dos atores sociais na discussão e planejamento participativo nas cidades e, ainda, empenha-se em desenvolver instrumentos e tratar de assuntos de política pública que é definido como o conjunto de ações desencadeadas com vistas ao bem coletivo. Com referência a estes grupos Carvalho (2008) aponta que, quando possuem ideias e objetivos comuns, partindo para ações coletivas e voluntárias, com interesses, propósitos e valores são os responsáveis por colocar em prática demandas fundamentais para a comunidade.

### 2.1.5 A nova Lei da Mobilidade Urbana

Tendo em vista a importância estratégica da mobilidade urbana para o maior e melhor desenvolvimento dos espaços urbanos, em atendimento a exigências da Lei Federal nº 10.257/2001 (Estatuto das Cidades), o Ministério das Cidades (2007), estabeleceu aos municípios e, passou a exigir, a elaboração do Plano Diretor de Transporte e de Mobilidade (PlanMob), como parte complementar dos Planos Diretores de cada cidade. No entanto, este passou a ser obrigatório somente para municípios com mais de 500 mil habitantes, pois teve por propósito reorientar o modelo de urbanização e de circulação das cidades (MINISTÉRIO

DAS CIDADES, 2007; BRASIL, 2005).

A necessidade de prover ao cidadão condições de acessibilidade às zonas de interesse coletivo, aliada à oferta de um transporte público de maior qualidade, a preocupação com a crise da mobilidade urbana e metropolitana proporcionou condições ideais para a aprovação e sanção da Lei nº 12.587/2012, que institui a Nova Política Nacional de Mobilidade Urbana (FNP, 2012). Segundo a instituição, a nova lei objetivou contribuir para o acesso universal à cidade, estabelecendo que as condições para os deslocamentos das pessoas e bens estão relacionadas ao desenvolvimento urbano e à melhoria do transporte público.

O IPEA (2012) desenvolveu um estudo analisando a nova lei e aponta que, ao contrário de antes, obrigatoriamente, todos os municípios com mais de 20 mil habitantes, no período de três anos, deverão desenvolver planos de mobilidade urbana, sendo este um instrumento de efetivação da política como um pré-requisito para o recebimento de recursos federais para obras de mobilidade. Como desafio para a execução da nova lei, apresenta algumas dificuldades a serem resolvidas como o financiamento das gratuidades e benefícios tarifários a determinadas classes de usuários do transporte coletivo; mecanismos permanentes de financiamento da infraestrutura; a questão da mobilidade nas cidades de patrimônio histórico; as condições de acesso a fundos, garantias públicas, transferências financeiras, empréstimos, avais e os financiamentos, realizadas por instituições federais. Apontou, nas considerações finais, que a nova lei reconhece as desigualdades no uso do espaço público e que isso causa consequências negativas quanto da utilização de alguns modos de deslocamento; fornece segurança jurídica aos municípios para que realizem a priorização de utilização de meios coletivos públicos e não motorizados de transporte em detrimento ao modo individual; possibilita à sociedade contestar, quando ações e investimentos das prefeituras venham a contrariar as diretrizes fixadas na lei, entre outras.

## **2.2 O estacionamento nas cidades**

### **2.2.1 Definição legal**

O Código de Trânsito Brasileiro (CTB) instituído pela Lei Federal nº 9.503 de 23 de setembro de 1997, expõe que estacionamento é a imobilização de veículos por tempo superior

ao necessário para embarque ou desembarque de passageiros (BRASIL, 2008 d). Consoante o Ministério dos Transportes (1997), a retirada de veículos de circulação é entendida como estacionamento, uma vez que estes sejam acomodados ao bordo da via (meio-fio) ou fora da via (garagens). Também, define por este termo o local destinado ao abrigo de veículos quando parados. Assim, espaços adequados para que veículos possam permanecer estacionados são necessários uma vez que os condutores precisam dar continuidade aos seus objetivos e atingir seus locais de destinos.

Conforme o entendimento de Castro (2000), juntamente com a via e o veículo, o estacionamento faz parte do sistema de transporte, formando um elo inseparável com as atividades fim das pessoas, causando grande influência e efeito na qualidade das viagens e no vigor do perímetro central das cidades. Os usuários do transporte individual necessitam de vagas de estacionamento livres para poderem executar e concluir suas viagens. Para a autora, nos grandes centros urbanos, existe uma grande restrição à oferta de vagas de estacionamento e, como consequência, acarreta em grandes problemas de fluidez e circulação viária.

### 2.2.2 Tipos de estacionamento

Uma subdivisão para o termo estacionamento é apontada pelo Ministério dos Transportes (1997) podendo ser compreendidos como parques de estacionamento de dissuasão, de veículo, integrado, privativo ou rotativo. Respectivamente, o estacionamento de dissuasão se equivale a um parque para estacionamento implantado na periferia da área urbana densamente ocupada, destinado a evitar a penetração e o estacionamento de veículos privados no interior da área central; o estacionamento de veículo é a imobilização de veículo em área não vinculada legalmente ao proprietário do mesmo ou ao veículo, aberta ao público; já o estacionamento integrado é aquele integrado a um ou mais terminais; o privativo é o estacionamento permitido exclusivamente para veículos pertencentes à determinada organização e, por fim, o estacionamento rotativo é o realizado em área especialmente reservada para tal, e que somente pode ser realizado mediante pagamento de tarifa vinculada ao tempo de estacionamento (MINISTÉRIO DOS TRANSPORTES, 1997).

Em Portugal, segundo Lisboa (2009), os estacionamentos podem ser classificados quanto aos usuários e, aos locais. Quanto aos usuários, o estacionamento pode ser público, privado ou de admissão reservada. No público, o estacionamento pode ocorrer de forma

gratuita ou mediante pagamento de taxas e destina-se ao público em geral. Ocorre sem uma caracterização específica de ocupação, exceto quanto ao tipo de veículos, se for o caso. Já no privado, o estacionamento somente pode ser utilizado pelos respectivos proprietários, ou pelos seus autorizados, e localiza-se em espaços particulares, em áreas cobertas ou descobertas podendo ser até mesmo em logradouros. Já no espaço de admissão reservada, a utilização restringe-se a condutores específicos, autorizados, e normalmente é gratuito. Quanto aos locais, os estacionamentos podem ocorrer em vias públicas, onde geralmente são públicos ou, quando regulamentados por lei, estabelece o contrário. Ainda podem ocorrer fora da via pública e podem dividir-se em dois grupos: os parques de estacionamento que têm um só piso, normalmente ao ar livre, e os auto-silos que compreendem vários pisos, quer seja em elevação ou subterrâneos.

Castro (2000) aponta que os estacionamentos para veículos individuais podem se classificar em estacionamentos na via pública e fora da via pública. Áreas de estacionamento para a permanência de veículos, localizadas em vias públicas, podem ser classificadas como área de estacionamento permitido e área de estacionamento regulamentado. Na primeira opção, qualquer veículo automotor estaciona sem ressalva. Na segunda, perímetros de estacionamento são destinados a automotores que atendam a comunidade devido a alguma necessidade de deslocamento, tais como, ônibus, táxi, ou necessidades de atendimento, como ambulâncias. Estas vagas poderão conter ressalvas de horários de estacionamento regulamentados em placas específicas (ELIAS, 2001).

Assim, o autor aponta que frente ao grande aumento anual de veículos em circulação nas cidades, existe a necessidade de planejadores repensar e intervir na acessibilidade destes locais restringindo o tráfego de veículos nos centros urbanos. Com isso, duas estratégias estão sendo comumente adotadas: a implantação de espaço dissuasório e de estacionamento rotativo. Uma das alternativas, no estacionamento dissuasório, o poder público implanta estacionamento em áreas próprias ou por ele adquiridas, que se localize além do perímetro central e próximo a terminais intermodais – como transportes coletivos – de forma que o condutor seja motivado a estacionar o veículo e, a partir destes espaços, seguir o trajeto através de transportes coletivos alternativos e não individuais. Já os estacionamentos rotativos se estabelecem em reservas de áreas, definidas pela autoridade de trânsito e regulamentadas com horários máximos e valores a serem pagos pela utilização do espaço.

### 2.2.3 Políticas de estacionamento

Para o Instituto da Mobilidade e dos Transportes Terrestres (2011), a política de estacionamento agrupa diversas medidas, sendo elas de valores financeiros, de organização, de espaço físico e de desenho que visam ao desenvolvimento e à gestão do espaço em função dos objetivos das políticas urbanas, de mobilidade e ambientais. Para o Instituto, qualquer planejamento que leve em conta o estacionamento deverá considerar uma visão holística com atenção especial aos sistemas de transportes e os objetivos centrais considerando a mobilidade, os efeitos causados pelas funções urbanas, a geração de deslocamentos multimodais, a interação destes com os transportes visando alcançar objetivos fundamentais como o equilíbrio entre modos de transporte; manutenção de atrações em áreas centrais; melhoria da qualidade do espaço público; consolidação dos centros urbanos; e, a redução das agressões ambientais.

Segundo a organização lisbonense, a fiscalização é uma excelente medida para fazer-se cumprir as políticas e regras adotadas, sinalização e informações relativas ao sucesso da implementação de medidas para o estacionamento. A fiscalização é fundamental para a correta utilização da oferta. Quando não cumpridas as ordens e uma vez não fiscalizadas, resulta na minimização da acessibilidade às vagas e deterioração do espaço público. A fiscalização deve impor um controle efetivo e constante atenção na melhoria do espaço realizando ações de informação e sensibilização positiva da opinião pública.

Assim, o controle do estacionamento é amplamente utilizado para regulação e controle de tráfego. Facilitar estacionamentos sem critério ou proibir a utilização de veículos não é suficiente para obter o uso mais racional do espaço na via, bem como garantir que as facilidades de estacionamento sejam vistas como parte do processo de geração de viagens. É necessária a adoção de política de gestão de estacionamento, com a combinação adequada de sistemas viários, facilidades de transporte e uso do solo (VIANNA, PORTUGAL e BALASSIANO, 2004).

### 2.2.4 Sistema de estacionamento rotativo pago

Um dos grandes desafios dos centros urbanos ocorre devido à crescente circulação e ocupação de áreas centrais das cidades por diferentes tipos de veículos, podendo ser os de

passageio, de transporte coletivo, de carga, motocicletas, entre outros. Uma vez que estes circulam no perímetro central das cidades, devem se relacionar harmonicamente com os demais usuários das vias, os pedestres. No entanto, a dificuldade surge frente ao grande número de veículos em circulação localizarem-se principalmente na área central da cidade onde também se encontra o centro comercial. Como o espaço urbano se mantém nas mesmas dimensões e as cidades expandem juntamente com suas atividades econômicas, a alternativa encontrada é disciplinar área de circulação e de estacionamento de veículos através do estabelecimento de normas e limite de tempo máximo de permanência dos automotores estacionados em via pública, nas vagas (ELIAS, 2001).

No espaço público, segundo o entendimento do autor, a falta de vagas de estacionamento para ocupação de veículos, principalmente durante o horário comercial, colabora para evidenciar a necessidade de planejamento e implantação de projetos de estacionamento rotativo pago no centro das cidades, coibindo assim veículos estacionados em uma mesma vaga por um longo período de tempo. A medida de racionalização do uso da via que proíbe a permanência de veículos em vagas de estacionamento por tempo extremado, obrigando a troca de vagas, denomina-se sistema de estacionamento rotativo.

Este sistema pode ser implantado como uma alternativa para resolver problemas intrínsecos às ruas como, por exemplo, os de parada e estacionamento de condutores em locais proibidos; em pontos de ônibus; em locais de carga e descarga de mercadorias ou, em frente à guia rebaixada de calçadas. Uma vez implantado o sistema de estacionamento, servirão para disciplinar e regulamentar áreas públicas, facilitar o estacionamento adequado para motoristas e, ainda, possibilitar a utilização do solo para um número maior de usuários (BUENDIA *et. al.*, 2011).

#### 2.2.4.1 Previsão legal para a implantação de sistemas de estacionamento rotativo público

A previsão legal de implantação de sistemas de estacionamento rotativo consta na Lei Federal nº 9.503/1997 que instituiu o Código de Trânsito Brasileiro (BRASIL, 2008 d), mais especificamente no artigo 24, inciso X, desta Lei, que apresenta a competência aos órgãos e entidades executivos de trânsito dos Municípios, no âmbito de sua circunscrição, implantar, manter e operar sistema de estacionamento rotativo pago nas vias.

Ainda com base no que regulamenta o CTB, após a municipalização do trânsito, a nova realidade estabeleceu um modelo que trouxe novas competências aos municípios. Estes passaram a serem os responsáveis pela fiscalização de trânsito, autuando e aplicando as medidas administrativas cabíveis, por infrações de circulação, estacionamento e parada previstas no CTB, bem como a implantação, manutenção e operacionalidade do sistema de estacionamento rotativo pago nas vias (DETRAN / PI, 2012).

#### 2.2.4.2 Onde implantar sistemas de estacionamento rotativo pago?

Alguns indicadores são apontados como determinantes da necessidade de implantação de áreas de estacionamento pago em um determinado local na cidade. Vias principais com grande fluxo de circulação de veículos e sem estacionamento; espaços urbanos com poucas vagas para estacionar e, quando existentes, encontram-se geralmente ocupados; forte característica da população de utilizar veículos para efetuar pequenos deslocamentos ou, de fazer estes, com frequência para o trabalho; condutores que estacionam seus veículos em uma vaga deixando-os por todo o dia sem que haja o compartilhamento do espaço público, enfim, estas e outras situações acabam por gerar transtornos e, ainda, causam perigo e inúmeros incômodos no trânsito (ELIAS, 2001; LISBOA, 2009; BUENDIA *et. al.*, 2011).

Conforme relata Buendia, *et. al.* (2011), existe a necessidade de desenvolver um estudo de viabilidade para que seja constatada a real necessidade de implantação do SER em um determinado local. Definidos os locais de implantação, devem ser verificados itens como: a área de influência das atividades locais (comércio, serviços e outros); o nível de concentração destas atividades (levantamento do uso do solo); as origens dos problemas de trânsito (se eles ocorrem devido a disputa de vagas ou acesso a elas); o motivo do estacionamento nas vias da região (polos de atração); identificação das características e horários de funcionamento dos estabelecimentos; a metragem linear de meio-fio disponível para disposição de vagas de estacionamento, entre outros.

De acordo com os autores, por serem polos atrativos de viagens, os locais de comércio e de serviços de grandes centros urbanos, devido à alta concentração de atividades de naturezas distintas, se caracterizam como áreas propícias à implantação de áreas de estacionamento rotativo pago. Como consequência, caso esta estratégia não seja adotada,

acarretam nestas áreas, os problemas de circulação, parada e estacionamento de veículos, decorrentes da procura de vagas e pouca oferta destas em via pública.

É apontado também pelos autores que, com o inchaço das cidades, novos centros de comércio e serviços podem ser criados. Com isso, migram ou expandem-se os locais de concentração de usuários das vias.

### **2.3 Modelos para mensuração da satisfação de usuários de serviços**

Estudos diferentes demonstram que existe uma forte relação, positiva, quanto aos fatores satisfação e propensão de lealdade de clientes (ANDERSON *et al.*, 1994; EDVARDSSON *et al.*, 2000; FORNELL, 1992; MARTENSEN *et al.*, 2000). Ainda, outras pesquisas demonstram que investir em clientes, tornando-os satisfeitos e fiéis à utilização do serviço ou produto, gera retorno econômico, podendo ser medido através de diferentes formas como através do retorno sobre investimentos, valor agregado, etc. Com isso observa-se uma forte relação entre os fatores satisfação, lealdade e desempenho econômico (ANDERSON *et al.*, 1994).

Baseados nestas questões é que surgiram metodologias diferentes capazes de medir a satisfação de clientes e a propensão destes à lealdade. O primeiro modelo surgiu em 1989, na Suécia, quando foi lançado o *Swedish Customer Satisfaction Index* (SCSI), que tinha por finalidade calcular um índice geral de satisfação do cliente com base nos 31 principais ramos de atividades econômicas (LOPES, PEREIRA E VIEIRA, 2009).

Posteriormente, segundo Leite e Filho (2007), surgiram novas metodologias na Alemanha (1992), nos Estados Unidos (1994), em Israel e Taiwan (1995) e Nova Zelândia (1996) também desenvolveram seus índices. Em 1996, a Comissão Europeia encomendou ao *Mouvement Français Pour la Qualité* (MFQ) um estudo de viabilidade, no sentido de desenvolver um Índice Europeu de Satisfação do Cliente, tomando como base as experiências desenvolvidas em outros países (VILARES; COELHO, 1999).

Em 1998, a *European Foundation for Quality Management* (EFQM) e a *University Network* (CSI) definiram as bases para o lançamento de um projeto piloto do Índice Europeu de Satisfação de Cliente, designado como *European Customer Satisfaction Index* (ECSI), ao qual aderiram outros doze países europeus (LEITE E FILHO, 2007).

### 2.3.1 Satisfação dos clientes

A necessidade de mensurar aspectos relacionados com o comportamento de clientes não é recente. Frente a esta preocupação que diversos modelos foram desenvolvidos a fim de verificar a qualidade de serviços, como é o caso do SERVQUAL (PARASURAMAN; BERRY; ZEITHAML, 1985) e o SERVPERF (CRONIN; TAYLOR, 1992; 1994), entre outros. Com base nestes trabalhos podem-se desenvolver modelos mais amplos onde não seja verificada apenas a qualidade, mas sim, a satisfação de clientes usuários de serviços.

### 2.3.2 Índice Europeu de Satisfação do Consumidor

O modelo americano *American Customer Satisfaction Index* (ACSI) serviu de base para o desenvolvimento do modelo europeu *European Customer Satisfaction Index* (ECSI), lançado em 2001 (LOPES, PEREIRA E VIEIRA, 2009). O objetivo central do ECSI era desenvolver um instrumento de mensuração da satisfação mais adequado ao mercado europeu (Figura 1). Atualmente é uma medida da qualidade dos bens e serviços disponíveis no mercado nacional, por via da satisfação do cliente (ECSI, 2013).

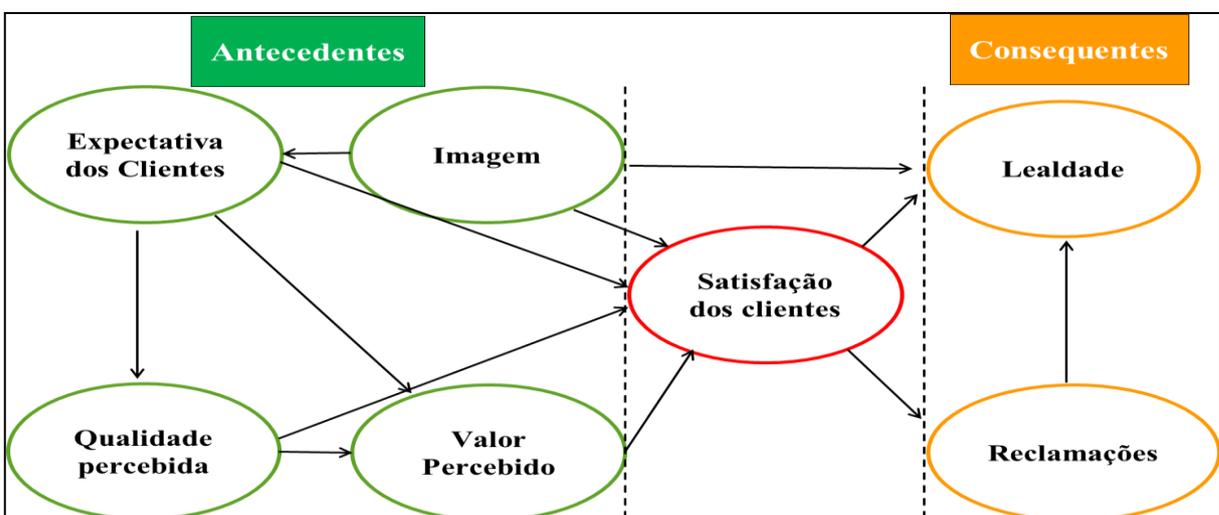


Figura 1 – Modelo estrutural da satisfação dos clientes (ECSI)  
Fonte: Adaptado de TENENHAUS *et al.* (2005).

Com base no modelo ECSI (2013), essa sistemática utilizada integra a satisfação do cliente como objetivo central na gestão das organizações, facultando-lhes instrumentos de atuação neste domínio; fornece às organizações um quadro de comunicação entre os seus clientes, os seus colaboradores e os seus acionistas; defende os interesses dos consumidores, dando-lhes a oportunidade de avaliar e serem ouvidos nos processos de melhoria da qualidade; constrói uma plataforma para a comparação ao nível da organização, do setor de atividade e do país e, contribui para a competitividade e o desenvolvimento econômico.

Destacam-se alguns trabalhos realizados utilizando como sistemática de mensuração o modelo ECSI. O trabalho de Leite e Filho (2007), por exemplo, foi realizado em uma empresa fornecedora de *softwares Enterprise Resource Planning* (ERP). No entanto, para a realização do trabalho, houve uma adaptação do modelo original, na qual o constructo reclamação foi retirado da pesquisa. Os resultados apontaram para um bom ajuste do modelo, mas deve-se ressaltar que a reclamação foi excluída sem uma justificativa teórica e a satisfação foi mensurada com apenas dois indicadores.

Ceretta e Righi (2012) também utilizaram o modelo ECSI buscando mensurar as relações que envolvem a satisfação dos clientes de telefonia celular. Os resultados obtidos permitiram concluir que os constructos de qualidade percebida e valor percebido apresentaram maior impacto na formação da satisfação dos clientes. Além disso, foi verificado que a satisfação dos clientes é o principal fator responsável pela formação da lealdade dos mesmos, seguido por reclamações e imagem.

Para uma melhor compreensão do modelo ECSI, uma definição breve foi realizada a partir do entendimento de vários autores e trabalhos (quadro 1).

### 2.3.3 Constructos do modelo ECSI

O índice de satisfação do cliente (ECSI) é explicado por quatro determinantes ou antecedentes: a imagem; as expectativas dos clientes; a qualidade e o valor percebidos e, por dois consequentes ou indicadores de desempenho do índice de satisfação: reclamações e lealdade (ECSI, 2013). Seguindo a linha de pensamento da equipe de execução do projeto em Portugal, as sete variáveis do modelo estrutural ECSI são variáveis latentes e não podem servir como objeto de observação direta. Devem ser associadas a um conjunto de indicadores (variáveis de medida) obtidos através do questionário junto dos clientes da empresa.

<b>CLASSIFICAÇÃO</b>	<b>VARIÁVEIS LATENTES (VL)</b>	<b>DEFINIÇÃO</b>	<b>AUTORES</b>
<b>ANTECEDENTE</b>	<b>IMAGEM</b>	É a maneira pelo qual o usuário do sistema vê o serviço, refletindo o prestígio externo a organização.	Kotler e Keller (2006); Dowling (1986); Barich; Kotler (1991).
	<b>EXPECTATIVA</b>	Reflete os desejos dos usuários. Permite comparar aquilo que se esperava receber no serviço e aquilo que ele efetivamente recebeu.	Oliver (1980; 1997); Spreng; Mackenzie; Olshavsky (1996); Fornell et al. (1996); Zeithaml (1988); Lovelock; Wright (2001).
	<b>QUALIDADE</b>	É a avaliação que o usuário faz do serviço com base em dois fatores: customização e confiabilidade.	Sasser; Olsen; Wyckoff (1978); Fornell et al. (1996); Grönroos (2003); Zeithaml; Berry; Parasuraman (1996); Zeithaml; Bitner (2003).
	<b>VALOR PERCEBIDO</b>	É a qualidade percebida pelo mercado de um bem físico ou serviço, ajustada pelo seu preço relativo.	Gale (1996); Woodruff (1997); Parasuraman; Grewal (2000).
<b>VARIÁVEL CENTRAL</b>	<b>SATISFAÇÃO</b>	É a avaliação realizada pelo usuário do sistema ao serviço, para satisfazer as suas necessidades e expectativas.	Howard; Sheth (1969); Hunt (1977); Oliver (1981; 1997); Churchill; Suprenant (1982); Zeithaml; Bitner (2003).
<b>CONSEQUENTE</b>	<b>RECLAMAÇÃO</b>	É o resultado da insatisfação do usuário com relação a um bem ou serviço.	Zeithaml; Bitner (2003); Mowen; Minor (2003).
	<b>LEALDADE</b>	É a consequência de várias interações entre as partes, nas quais o cliente adquire confiança nos serviços consumidos.	Fornell, (1992); Anderson; Fornell; Lehmann (1994); Andreassen; Lindestad (1998).

Quadro 1 – Resumo da definição das dimensões do modelo europeu ECSI

Fonte: Elaborado pela autora, 2013.

### 2.3.3.1 Expectativa dos clientes

A expectativa dos clientes refere-se quanto à qualidade que esperam dos produtos ou serviços os quais venham a utilizar ou a consumir. Para tanto, identificar os critérios com que os clientes avaliam os serviços torna-se um item fundamental (GIANESI; CORRÊA, 1994). Corroborando, Warwar (2006) enfatiza os fatores impactantes na expectativa dos clientes: a comunicação interpessoal, experiências anteriores, necessidades pessoais e comunicações

externas. Kotler (1998) destaca ainda que a satisfação é função do desempenho percebido e das expectativas. Se estas forem confirmadas, o cliente estará satisfeito.

Assim, as expectativas incluem não só a informação que os clientes detinham no passado sobre os produtos e serviços oferecidos pela empresa (baseada na própria experiência, em informações de terceiros ou ainda em campanhas publicitárias e de promoção), mas igualmente a antecipação que eles faziam sobre a capacidade da empresa oferecer no futuro produtos e serviços com qualidade (ECSI, 2013).

#### 2.3.3.2 Qualidade percebida

A análise de clientes em relação à superioridade ou excelência de produtos e/ou serviços disponibilizados pela empresa pode ser definida como qualidade percebida, para além de um julgamento global, a avaliação sobre um conjunto de dimensões (ECSI, 2013).

Para Silva (2005) empresas investem grandemente em técnicas que conduzem à qualidade a fim de haver maior aperfeiçoamento de produto e serviços, além da satisfação de clientes. Ainda no mesmo pensamento, expõe que a qualidade é caracterizada como um conjunto de atributos de produtos e serviços, que levam à satisfação dos clientes. Associam-se à qualidade com outras dimensões como a percepção, as expectativas e as necessidades do cliente. O consumidor de produtos ou serviços é o elemento principal da qualidade que deve compreender a utilização das especificações de projeto pelo produto.

Campos (2004) analisa que o produto ou serviço de qualidade é aquele que, de maneira confiável e segura, melhor responde às necessidades do cliente sendo esta realizada dentro de em um período de tempo determinado.

#### 2.3.3.3 Imagem

A imagem busca somatizar toda e qualquer associação realizada pelos clientes em relação à empresa (ECSI, 2013). Para Webster (1994), o aspecto positivo que transparece da marca/nome da instituição é uma das mais poderosas formas de diferenciação de um produto/serviço, uma vez que se torna praticamente impossível o fato de uma empresa

concorrente reproduzi-la.

No pensamento de Deschamps e Nayak (1996), quando um consumidor deseja realizar a aquisição de produtos, o início do processo se dá, de maneira clara ou não, com a avaliação da imagem. A imagem é visualizada como um dos atributos mais preciosos que uma organização pode possuir (GOMES E SAPIRO, 1993).

Autores como Toni e Schuler (2007) defendem ainda que a imagem do produto é um conjunto de ideias, sentimentos e atitudes que o cliente tem sobre o produto. Se os compradores de uma empresa acreditam que esta é confiável, irão automaticamente desenvolver uma imagem positiva deste ambiente e serem os protagonistas da propaganda interpessoal favorável e, com isso, influenciando o valor percebido e, conseqüentemente, a satisfação dos futuros clientes (FOURNIER, 1998; KRISTENSEN *et al.*, 2000).

#### 2.3.3.4 Valor percebido

O valor percebido representa a relação qualidade/preço, sendo medido através de dois indicadores: qualidade, que representa a análise que o cliente realiza tendo por base a qualidade dos serviços da empresa com relação ao preço pago; e, a avaliação do preço pago, dada a qualidade dos serviços da empresa (ECSI, 2013). A inclusão do valor percebido na avaliação de qualidade reflete melhor a intenção dos consumidores de continuarem consumindo determinado serviço ou produto (CARRACEDO, 2008).

Os autores Urdan e Rodrigues (1999) realçam que a dimensão valor percebido consiste na relação entre qualidade do produto ou serviço em relação ao preço pago. O fator preço proporciona maior comparação de resultados entre diferentes fornecedores de um determinado serviço. Sendo assim, Dominguez (2000) aborda que para os clientes, o valor percebido tem por base a análise do que é dado e recebido onde a utilidade total de um serviço ou produto é importante.

#### 2.3.3.5 Lealdade

O fator lealdade é de grande importância para as empresas sendo capaz de apresentar uma taxa em relação à rentabilidade da empresa. Deste modo, quantitativamente, o aumento

do índice de lealdade constitui uma medida estratégica capaz de visar à satisfação do cliente. Além da satisfação, a lealdade do cliente é também explicada pela imagem e pela maneira como são tratadas as reclamações (ECSI, 2013).

Os autores Jones e Sasser (1995) e Bennet e Rundle-Tiele (2004) referem a necessidade de ser considerado o fato de que, em alguns casos, o aumento da satisfação de clientes não condizer, necessariamente, com o aumento do fator lealdade de consumidores, muito embora a satisfação seja considerada antecedente da lealdade. Outras variáveis podem interferir nesta situação. Autores relatam a satisfação como mediadora entre a qualidade do serviço e a lealdade (BLOEMER *et al.*, 1998; OLSEN 2002; FULLERTON e TAYLOR, 2002). Outro fator ainda, como expectativas de clientes, podem mediar a relação entre a satisfação e a lealdade (Yi e La 2004), ou ainda, o fator valor da relação (Agustin e Singh 2005), a confiança (Bloemer e Odekerken-Schröder, 2002; Agustin e Singh, 2005) e o comprometimento (Bloemer e Odekerken-Schröder, 2002). No entanto, alguns autores como Mittal *et al.*(1998), Ngobo (1999), Mittal e Kamakura (2001), Fullerton e Taylor (2002) defendem a relação entre satisfação e lealdade de clientes e afirmam não existir nenhuma outra variável para interferir na relação.

#### 2.3.3.6 Reclamações

No entendimento do ECSI (2013), outro consequente da satisfação é o tratamento de reclamações onde os clientes insatisfeitos tendem a apresentar mais reclamações que os clientes satisfeitos. Se as expectativas do cliente são prejudicadas com relação a um produto ou serviço não realizado de acordo com o esperado, o cliente fica insatisfeito ficando assim a alternativa de escolher outro fornecedor ou verbalizar reclamações na tentativa de uma solução (URDAN; RODRIGUES, 1999). Estas são reclamações, geralmente com informações reais, das percepções de clientes insatisfeitos com produtos e serviços (JOOS, 2002).

Blodgett e Granbois (1992) explicam que a reclamação pode ocorrer mais de uma vez se a empresa não fornecer uma resposta ou, compensação, satisfatória para o cliente. Neste caso, haverá nova reclamação a outro nível hierárquico superior e utilizando um diferente canal de comunicação. Primariamente, esta poderá ocorrer no privado (reclamações junto a pessoas próximas do cliente reclamante) ou poderá se tornar uma reclamação pública, se o retorno desta não satisfizer o cliente, tornando-se, assim, sequencial em termos de comportamento de reclamação junto a terceiros.

### **3 CARACTERIZAÇÃO DO AMBIENTE DE ESTUDO**

#### **3.1 Município de Bagé**

A cidade de Bagé abriga, atualmente, 116.794 mil habitantes e está compreendida em uma área de 4.096 km<sup>2</sup> (IBGE, 2013).

##### **3.1.1 Breve histórico da cidade**

O histórico a seguir, em sua totalidade, tem por base informações obtidas junto a historiadoras do município de Bagé (FAGUNDES e ISMÉRIO, 2013). O primeiro contato do município com o homem europeu aconteceu na segunda metade do século XVII, quando os padres jesuítas, após fundarem São Miguel, desceram da região dos Setes Povos das Missões e instalaram-se na região de Bagé, fundando a Redução de Santo André dos Guenoas, em 1683. Porém, os índios – que os padres pretendiam catequizar – eram rebeldes em relação aos índios missionários e aos homens brancos e destruíram a redução.

Mais tarde, em 1750, Portugal e Espanha assinaram o Tratado de Madri, pelo qual os portugueses renunciavam à Colônia de Sacramento em troca de terras do atual Rio Grande do Sul e da expulsão dos Setes Povos para a outra margem do Rio Uruguai. Mas quando, em 1752, os dois exércitos – português e espanhol – chegaram aos campos da atual Santa Tecla (localidade da cidade de Bagé) para demarcar as fronteiras, foram rechaçados por 600 índios charruas (tribo predominante nesta área), comandados por Sepé Tiarajú, que teria dito que aquelas eram “Terras que Deus e São Miguel lhes haviam dado”.

Alguns anos depois, em 1773, o Governador de Buenos Aires, D. Juan José Vertiz y Salcedo, com 5.000 homens, partiu do Prata para expulsar os portugueses do Rio Grande do Sul e fundou o Forte de Santa Tecla. Em 1810, algumas das colônias espanholas conquistaram sua independência da metrópole e, em meados do ano seguinte, em 1811, o governador do Rio Grande do Sul, Dom Diogo de Souza, concentrou o exército português nas fronteiras, temendo alguma ação dos recém separados espanhóis. Montou o acampamento próximo aos

“Cerros de Bagé”, local onde atualmente está situada a cidade.

Segundo alguns historiadores, em 17 de julho de 1811, D. Diogo partiu com suas tropas para invadir o Estado Oriental del Uruguay, deixando várias pessoas que não puderam acompanhá-lo e que originaram o município de Bagé. A data de fundação da cidade – 17 de julho de 1811 – bastante discutida até hoje, foi estipulada em 1963, por ocasião do Congresso do Segundo Centenário do nascimento de Dom Diogo de Souza.

Quanto à origem do nome Bagé, há várias hipóteses, todas elas ainda discutidas. Há quem diga que no local onde hoje está situada Bagé viveu um cacique minuano chamado Ibajé. O índio Ibajé estaria enterrado no Cerro de Bagé e do seu nome teria se originado o nome da cidade. A existência desse índio nunca foi comprovada, sendo mais provável que seja uma lenda. A hipótese mais aceita é aquela que diz que a origem do nome Bagé vem da linguagem indígena, e está relacionada com a ideia de “cerros”. Os índios tapes chamavam os Cerros de “*mbaiê*”, porém a expressão mais aceita para a origem do nome da cidade é “*bag*”, outra expressão indígena que também significa “cerros”.

A povoação foi aumentando devagar, espalhando-se ao redor da Praça da Matriz (onde seria o centro do acampamento), e uma igreja, muito simples, foi construída em 1820. Finda a Revolução Farroupilha, Bagé foi elevada à categoria de freguesia, em 18 de maio de 1846, e de vila, em 5 de junho do mesmo ano. Foi elevada à categoria de cidade em 15 de dezembro de 1859.

### 3.1.2 Localização

A cidade de Bagé, segundo a Fundação de Economia e Estatística – FEE (2013), se insere no Corede Regional de Desenvolvimento, Região da Campanha e localiza-se na Microrregião da Campanha Meridional, no sul do Estado do Rio Grande do Sul.

Segundo o Plano de Desenvolvimento Econômico de Bagé – PDE (2011), a cidade é uma região de fronteira, encontra-se a 373 km da capital gaúcha, Porto Alegre e faz divisa com o país vizinho, Uruguai, condição fundamental para forjar a cultura, a história e a economia do município. Faz também divisa com os municípios de Dom Pedrito, Hulha Negra, Caçapava do Sul, Aceguá, Pinheiro Machado, Candiota e Lavras do Sul, sendo considerada a cidade polo desta região.

### 3.1.3 Economia

A economia de Bagé está fortemente vinculada à atividade agropecuária. Como tradição, podem-se citar algumas identificações como a criação de gado, a indústria frigorífica e a produção de lã (PDE, 2011). Ainda, de acordo com o Plano, em 2007 o valor do Produto Interno Bruto (PIB), de Bagé chegava a R\$ 1.024 bilhão, correspondendo a 0,58% do PIB gaúcho e a 44% do PIB da Região da Campanha. Em relação ao PIB da Campanha, nota-se a relevância de Bagé na Região, responsável por 44,05% do total do PIB.

Segundo o Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE) e Cadastro Geral de Empregados e Desempregados (CAGED, 2010 apud PDE, 2011), considerando empregados formais, grande parte da população encontra-se empregada no comércio local (30,81%) e no setor de serviços (34,42%). Com um total de 5.682 estabelecimentos por setor produtivo, entre eles: administração pública (6,42%); agropecuária, extrativismo vegetal, caça e pesca (12,24%); construção civil (2,97%); serviços industriais de utilidade pública (1,12%); indústria de transformação (11,95%) e, extrativa mineral (0,07%).

### 3.1.4 Frota de veículos

O Departamento Estadual de Trânsito do Estado do Rio Grande do Sul (DETRAN/RS, 2013) estabelece a caracterização da cidade de Bagé segundo a ocupação de veículos automotores (Quadro 2).

<b>BAGÉ</b>	<b>2007</b>	<b>2008</b>	<b>2009</b>	<b>2010</b>	<b>2011</b>	<b>2012</b>	<b>2013</b>
<b>Veículos em Circulação</b>	37.275	39.736	42.322	45.312	48.782	52.549	56.112
<b>Evolução da frota (n<sup>os</sup>)</b>	2.224	2.461	2.586	2.990	3.470	3.767	3.563
<b>Evolução da frota (%)</b>	-	6,3%	6,6%	6,5%	7,1%	7,6%	5,4%

Quadro 2 – Evolução da frota de veículos em circulação (mês de referência set/2013)  
Fonte: DETRAN/RS (2013).

O município tem uma frota total de 55.072 mil veículos havendo, em média, um acréscimo de 3.500 veículos/ano e 10 veículos/dia. Se realizada uma comparação entre

habitantes/veículos tem-se, para cada 2,23 habitantes, um veículo em circulação.

### **3.2 Instituição de desenvolvimento do trabalho: Prefeitura Municipal de Bagé**

A Prefeitura Municipal de Bagé está localizada no centro da cidade e atualmente é administrada pelo prefeito reeleito Dudu Colombo (2009-2016), através do Partido dos Trabalhadores (PT). A instituição pública compreende uma estrutura composta pelo Gabinete do Prefeito, Gabinete do vice-prefeito, Procuradoria Jurídica, quatro Coordenadorias e vinte Secretarias Municipais, entre estas, a Secretaria Municipal de Transportes e Circulação - SMTC. Essa última tem por responsabilidade o controle, regulamentação e fiscalização do trânsito no município de Bagé e comporta, entre outras, a Coordenadoria do Estacionamento Rotativo Pago, local onde se desenvolveu a pesquisa (PMB, 2013).

#### **3.2.1 Municipalização do trânsito e criação do órgão municipal de trânsito**

A descrição a seguir, que relata o processo de municipalização e a criação do órgão municipal de trânsito na cidade de Bagé/RS, em sua totalidade, tem por base informações obtidas junto à Secretaria Municipal de Transportes e Circulação - SMTC, que constam em relatório, na instituição, desenvolvido no ano de 2006 (SMTC, 2006).

Em 23 de setembro de 1997 foi instituído o Novo Código de Trânsito Brasileiro (CTB), através da Lei Federal nº 9.503. Este documento previu a divisão de responsabilidades e parcerias entre órgãos Federais, Estaduais e Municipais de trânsito que devem ser firmadas mediante convênio, renovado a cada cinco anos, para que possa existir uma fiscalização de trânsito eficiente nos municípios (BRASIL, 2008a). De acordo com o Departamento Nacional de Trânsito (DENATRAN), os municípios precisam criar um órgão municipal executivo de trânsito, previsto no artigo 8º do CTB, Resolução nº 296/08 do Conselho Nacional de Trânsito (CONTRAN), com uma estrutura compatível para desenvolver atividades de engenharia de tráfego, fiscalização, educação, controle e análises estatísticas. Esta é uma condição necessária para que os municípios se integrem ao Sistema Nacional de Trânsito exercendo plenamente suas competências.

No ano de 1998, decorrente da obrigatoriedade do processo de municipalização do trânsito, foi implantada a Junta Administrativa de Recursos e Infrações (JARI) no local onde mais tarde se instalaria o órgão de trânsito. Consoante o artigo 16 do CTB, junto a cada órgão de trânsito deve funcionar a JARI, órgão colegiado responsável pelo julgamento dos recursos interpostos contra penalidades impostas pelo órgão executivo de trânsito (DETRAN/PI, 2013).

Assim, a municipalização do trânsito em Bagé ocorreu em 01 de janeiro de 1999, através da assinatura de convênio com base no artigo 25 da Lei 9.503 de 23/09/1997. O convênio firmou parceria entre o DETRAN/RS, a Brigada Militar e o Município de Bagé, com a interveniência da Federação das Associações de Municípios do Rio Grande do Sul (FAMURS). Após ter sido estabelecido e assinado o documento, a responsabilidade de fiscalização do Trânsito e Transporte passou a ser do órgão de trânsito, por tempo indeterminado, e da Brigada Militar, por tempo determinado, onde a renovação do convênio deve ocorrer a cada cinco anos. Decorrente do processo de municipalização do trânsito foi dado início à constituição do órgão municipal executivo de trânsito, denominado Empresa Bageense de Transportes e Circulação (EBTC), criada no ano de 2001.

No ano de 2003 foi realizado o primeiro concurso público para admissão de pessoal e, em 2004, ingressaram no quadro funcional da empresa vinte e cinco novos servidores. Em 2006, o poder público municipal optou por extinguir a EBTC e criou a Secretaria Municipal de Transportes e Circulação (SMTC) através da Lei Municipal 4.439/2006. A partir deste momento passaram a fazer parte da SMTC todos os móveis e servidores da extinta EBTC (BAGÉ, 2006).

### **3.3 O trânsito em Bagé e a criação do sistema municipal de estacionamento rotativo**

A seguir apresenta-se o processo de planejamento, implantação, regulamentação e funcionamento do sistema municipal de estacionamento rotativo pago na cidade de Bagé/RS. As informações apresentadas nesta seção, em sua totalidade, conforme SMTC (2011) encontram-se descritas no relatório do setor de estacionamento rotativo elaborado no ano de 2011 e na Legislação Municipal e decretos que regulamentam o funcionamento do sistema na cidade, conforme apresentados no Quadro 3.

<b>Leis e Decretos</b>	<b>Descrição do caput da Legislação vigente acerca do sistema municipal de estacionamento rotativo</b>
Lei Municipal nº 4.892/2010	Autoriza o Poder Executivo a contratar em caráter temporário, para atuarem no Projeto Estacionamento Rotativo “monitor de estacionamento”.
Lei Municipal nº 4.893/2010	Autoriza o Poder Executivo a criar, nas ruas e logradouros públicos municipais de Bagé, áreas de estacionamento rotativo pago e dá outras providências.
Lei Municipal nº 4.911/2010	Altera parcialmente a Lei Municipal nº 4.892/2010, de 02/06/2010, que autoriza o Poder Executivo a contratar em caráter temporário, monitores de estacionamento para atuarem no Projeto Estacionamento Rotativo, dando nova redação ao art. 1º.
Lei Municipal nº 5.038/2011	Autoriza o Poder Executivo a prorrogar os Contratos Temporários, para o Cargo de Monitor de Estacionamento, para atuarem no Projeto Estacionamento Rotativo.
Lei Municipal nº 5.046/2011	Autoriza o Poder Executivo a contratar em caráter temporário, monitores de estacionamento para atuarem no Projeto Estacionamento Rotativo.
Lei Municipal nº 5.129/2012	Cria o Art. 8º na Lei Municipal nº 4.893/2010, estabelece a tolerância de 10 minutos para as vagas do Estacionamento Rotativo.
Lei Municipal nº 5.190/2012	Autoriza o Poder Executivo a Prorrogar os Contratos Temporários para o Cargo de Monitor de Estacionamento, para atuarem no Projeto Estacionamento Rotativo.
Lei Municipal nº 5.192/2012	Cria o inciso VI, no art. 3º da Lei Municipal nº 4.893 de 11/06/2010.
Lei Municipal nº 5.203/2012	Autoriza o Poder Executivo a Prorrogar os Contratos Temporários, para o Cargo de Monitor de Estacionamento, para atuarem no Projeto Estacionamento Rotativo.
Lei Municipal nº 5.204/2012	Autoriza o Poder Executivo a Prorrogar os Contratos Temporários, para o Cargo de Monitor de Estacionamento, para atuarem no Projeto Estacionamento Rotativo.
Decreto nº 001 de 05/01/2011	Delimita as vias públicas para implantação do estacionamento rotativo pago de que trata a Lei nº 4.893, de 11/06/2010.
Decreto nº 002 de 05/01/2011	Regulamenta a Lei Municipal nº 4.893 de 11/06/2010, estabelecendo normas para a operação do Estacionamento Rotativo Pago.
Decreto nº 003 de 05/01/2011	Estabelece o preço público do estacionamento rotativo pago de que trata a Lei nº 4.893, de 11/06/2010.
Decreto nº 333 de 16/11/2011	Dá nova redação ao parágrafo único do art. 2º do decreto nº 002 de 05/01/2011 que regulamenta a Lei Municipal nº 4.893 de 11/06/2010, estabelecendo normas para a operação do Estacionamento Rotativo Pago.
Decreto nº 349 de 30/11/2011	Estabelece a expansão do estacionamento rotativo Pago de que trata a Lei Municipal nº 4893 de 11/06/2010 e o Decreto nº 001 de 05/01/2011.
Decreto nº 359 de 08/12/2011	Regulamenta o inciso V do art. 3º da Lei Municipal nº 4893 de 11/06/2010 criado pela Lei Municipal nº 5044 de 11/10/2011.
Decreto nº 004 de 08/01/2013	Altera parcialmente o decreto nº 002/2012 que regulamenta o funcionamento da área azul.
Decreto nº 005 de 14/01/2013	Estabelece o Preço Público do Estacionamento Rotativo Pago de que trata a Lei Municipal nº 4893 de 11/06/2010.
Decreto nº 042 de 18/03/2013	Concede percentual a ser repassado aos estabelecimentos de venda de cartões da Área Azul.
Decreto nº 124 de 03/06/2013	Amplia o perímetro de implantação da área azul do Estacionamento Rotativo Pago de que trata a Lei Municipal nº 4.893, de 11 de junho de 2010.
Decreto nº 125 de 03/06/2013	Regulamenta a Lei Municipal nº 4.893, de 11 de junho de 2010, criando nos locais de Estacionamento Rotativo Pago a Área Verde e altera para Área Verde local anteriormente denominado Área Azul.

**Quadro 3 – Relação de leis e decretos que regulamentam o sistema rotativo em Bagé/RS**

Fonte: elaborado pela autora, 2013.

A necessidade de implantar espaços de estacionamento rotativo nas cidades vem ganhando força à medida que ocorre o aumento de veículos licenciados e em circulação nos centros urbanos que geralmente coincidem com os centros comerciais. Na cidade de Bagé a

realidade não é diferente. Mesmo que com um trânsito mais tranquilo se comparado aos grandes centros urbanos, em época de pagamento e recebimento de salários, datas festivas, horários de funcionamento bancário, entre outros, torna-se difícil encontrar vagas de estacionamento livres no perímetro central da cidade ou circular de carro nas ruas, uma vez que estas possuem arquitetura urbana peculiar, com ruas estreitas que, na maioria, possuem calçamento de paralelepípedo, fator este que desfavorece a boa fluidez do trânsito.

Neste sentido, a SMTC (2011) identificou situações cotidianas, identificadas como gargalos, que conduziram os gestores públicos a analisarem a possibilidade de implantação de espaços de estacionamento rotativo na cidade, tais como, a existência considerável de comerciantes, bancários, empresários, lojistas, funcionários, enfim, transeuntes que dispunham de seus veículos estacionados em via pública, em vagas centrais, do primeiro período da manhã até à noite. Durante esse tempo indeterminado, condutores realizavam seus deslocamentos para o serviço, trabalhavam, almoçavam, trabalhavam novamente e, somente à noite, retiravam os seus automotores do estacionamento que, sendo público, era utilizado como privado uma vez que poucos detinham oportunidade de estacionar. Pode-se citar, ainda, outros acontecimentos como, por exemplo, a exposição de veículos à venda em via pública.

Os clientes do comércio local, por outro lado, deslocavam-se com veículos à procura de vagas de estacionamento. Com pouca chance de encontrar, uma vez que estas estavam preenchidas com outros veículos por tempo indefinido, a situação gerava grande descontentamento, irritabilidade e frustração já que condutores não conseguiam vagas livres para estacionar por um período curto de tempo a fim de realizarem seus deslocamentos a pé até seus locais de destino, seja para realização compras, passeio, compromissos pessoais ou de trabalho. Ainda, formavam-se filas de veículos parados na via pública, esperando as vagas desocuparem, dificultando a trafegabilidade de outros veículos e ocasionando, muitas vezes, acidentes de trânsito. Neste sentido, considerando que os espaços existentes nas vias são públicos e que estes devem ser compartilhados, o governo público municipal, através da SMTC, optou pela realização de um estudo para consolidação do plano e implantação do Sistema de Estacionamento Rotativo (SER).

### 3.3.1 Evolução do processo de implantação do sistema municipal de estacionamento rotativo

Acompanhando a realidade mundial, onde especialistas alertam sobre a grave crise de

mobilidade urbana e, em conformidade com o que aponta o Senado (2012), observou-se a necessidade de melhor regulamentar a circulação de veículos e de áreas de estacionamento no centro de Bagé/RS. A partir deste momento, foram desenvolvidos estudos técnicos e uma análise mais detalhada sobre a realidade do trânsito no município.

Em 2008, foram realizados estudos técnicos e viagens a municípios que já haviam implantado o sistema de estacionamento rotativo, entre eles: Gramado, Santa Rosa, Esteio, Ijuí, Lajeado, Rio Grande, Erechim, Porto Alegre, entre outros. O objetivo central, neste momento, foi o de elaboração do projeto de implantação do sistema e de planejamento, organização e qualificação de recursos a fim de implantar o sistema de estacionamento, tendo por base outras experiências positivas já vivenciadas de forma que o melhor modelo fosse instalado na cidade de Bagé. Somado a isso, durante o 1º Fórum Municipal de Mobilidade Urbana Sustentável, ocorrido em 2010, foi apresentada pela população a solicitação de implantação do sistema e explanada as necessidades para consolidação desse projeto.

Assim, conforme registrado no relatório do evento, como uma estratégia a ser desenvolvida e viável para a resolução de parte dos conflitos viários, o sistema de estacionamento rotativo pago entrou em funcionamento no dia 31 de janeiro de 2011, com o objetivo principal de garantir a democratização e rotatividade das vagas de estacionamento, com uso do espaço público compartilhado, especialmente em zonas centrais com grande concentração de estabelecimentos comerciais e, conseqüentemente, circulação de veículos.

### 3.3.2 Audiências públicas do estacionamento rotativo pago

A fim de apresentar a proposta do projeto de implantação do sistema, garantir uma aproximação, junto à comunidade, do processo de planejamento e, reconhecer as necessidades da população quanto ao funcionamento do SER, foram realizadas três audiências públicas, conforme segue: a I Audiência Pública teve como finalidade explicar, para a comunidade, sobre a importância da implantação do projeto do SER, apontando os benefícios desse novo sistema no que se relaciona à melhoria da mobilidade urbana no perímetro central da cidade. Ainda, apresentar como estava ocorrendo a tramitação das leis de criação do sistema junto ao Legislativo e colher sugestões e avaliações da comunidade quanto à implantação do sistema. Na II Audiência Pública, o objetivo foi apresentar o modelo e sistemática de funcionamento do SER e, também, os profissionais contratados para monitorar os veículos que passariam a

compartilhar o estacionamento público. Na III Audiência Pública foram apresentados os resultados dos quatro primeiros meses de funcionamento do sistema a fim de assegurar mais eficiência e transparência à gestão pública.

### 3.3.3 Processo de admissão e curso de formação dos monitores de estacionamento

O setor de estacionamento rotativo tem por responsabilidade disciplinar o uso das vagas públicas de estacionamento e monitorar o tempo de permanência de cada veículo no espaço regulamentado para esse fim. Para a realização das atividades constituem a equipe de trabalho uma coordenadora, dois supervisores externos, vinte monitores de estacionamento e dois estagiários. Os cargos de coordenação e supervisão do sistema são ocupados por servidores de carreira, agentes de trânsito que, além de coordenar, fiscalizam o funcionamento do sistema. Já o cargo de monitor de estacionamento foi criado a partir de legislação municipal específica, sendo esta função regida por contrato em caráter temporário sob o regime celetista.

Para a realização do processo de recrutamento de pessoas interessadas ao cargo e, posteriormente, de seleção para a admissão ao cargo municipal, foi contratada uma empresa terceirizada que passou a ser responsável por esse processo. A exigência para admissão passou a ser a idade de 18 anos e ensino médio completo. Os recrutados e interessados passaram por provas teóricas, entrevistas individuais e exames psicológicos.

Em 20 de dezembro de 2010, após serem contratados, os monitores passaram por um curso de capacitação de 120 horas/aula, composta de dois módulos: o primeiro teórico e, o segundo, prático.

No curso de formação, com módulos teóricos, foram desenvolvidos temas e assuntos diversos inerentes ao cargo, tais como, relacionamento interpessoal, atendimento ao cliente, postura profissional, técnicas de abordagem, procedimentos para a operação e funcionamento do sistema, entre outros. No módulo prático, realizado em aproximadamente um mês, os monitores prestaram informações e esclarecimentos à comunidade, sobre o funcionamento do sistema.

### 3.3.4 Funcionamento do sistema de estacionamento rotativo

Apresenta-se a seguir, conforme SMTC (2011), o modelo de funcionamento do SER em Bagé/RS, regulamentado mediante legislação municipal.

#### 3.3.4.1 Sinalização viária

O sistema foi implantado a partir da criação da Lei Municipal nº 4.893/2010, que autorizou o Poder Executivo a criar, nas ruas e logradouros públicos municipais de Bagé, áreas de estacionamento rotativo pago. Para iniciar as atividades e manter o controle do estacionamento foi instalada a infraestrutura necessária: placas de trânsito, tachas e linhas divisórias nas vagas, numeração nas vagas, pinturas de meio fio na cor azul e amarelo no caso de restrições de estacionamento, etc. Conforme estabelece o decreto municipal nº 002/2011, as vagas de estacionamento são identificadas com numeração específica, separadas com tachas e, entre estas, uma linha branca divisória a fim de regulamentar o espaço de estacionamento para cada veículo.

Atualmente são disponibilizadas 600 vagas rotativas pagas compreendidas como área azul e área verde. Na primeira, o tempo máximo de permanência do veículo na vaga é de duas horas e, na segunda, é de três horas. Do total das vagas regulamentadas, doze são reservadas para Portadores de Necessidades Especiais – PNE's e, trinta são para pessoas idosas. A utilização dessas vagas ocorre gratuitamente e obedece ao percentual de reserva de vagas estabelecido nas resoluções nº 303 (BRASIL, 2008b) e nº 304 do CONTRAN (BRASIL, 2008c), sendo 5% das vagas reservadas para pessoas idosas (acima de 65 anos de idade) e 2% para pessoas portadoras de necessidades especiais.

#### 3.3.4.2 Operacionalização do sistema de estacionamento rotativo

A seguir, apresentam-se os modelos de cartões utilizados durante o funcionamento do sistema (Figura 2) segundo normatiza o CTB, legislação municipal e decretos, assim como, o

fluxograma que orienta sobre a sistemática de prestação de serviço dos servidores (Figura 3).

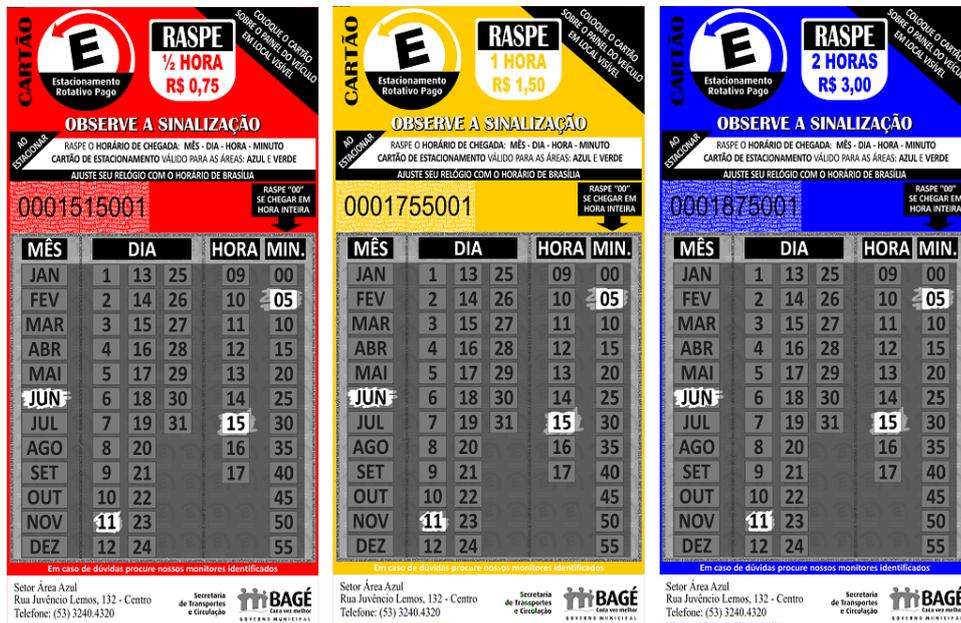


Figura 2 – Modelo de cartões do estacionamento rotativo (1/2 hora, 1 hora e 2 horas)  
Fonte: SMTc, 2011.

Os cartões utilizados no estacionamento rotativo são no modelo raspagem e estão disponíveis nos pontos de venda de cartões (PV's), que são estabelecimentos comerciais que firmam convênio com a prefeitura e passam a realizar a comercialização dos cartões. Esses são disponibilizados na cor vermelha, amarela e azul. Os vermelhos custam R\$ 0,75 (setenta e cinco centavos) e permitem que o condutor utilize a vaga de estacionamento pelo tempo máximo de 30 minutos; os cartões amarelos custam R\$ 1,50 (um real e cinquenta centavos) e permitem a permanência na vaga de até uma hora e, por fim, os cartões azuis custam R\$ 3,00 (três reais) e possibilitam o estacionamento na vaga pelo tempo de duas horas.

Para a operacionalização do trabalho, o conveniente (prefeitura representada pela coordenadoria do SER) tem a responsabilidade de, mensalmente, reabastecer os PV's com cartões sempre que solicitado e realizar a prestação de contas da venda destes.

Já a conveniada (estabelecimento comercial) tem a responsabilidade de depositar, mensalmente, em conta bancária do estacionamento rotativo, o valor referente à venda de cartões e prestar contas do mesmo junto à conveniada. Os PV's, em contrapartida à venda de cartões, recebem clientes potenciais que realizam as compras em seus estabelecimentos comerciais e, ainda, recebem um percentual, em cartões, referente à comercialização destes. Para a identificação dos estabelecimentos comerciais que são PV's, são disponibilizados

banners, adesivos ou indicadores verticais que sinalizam os locais.

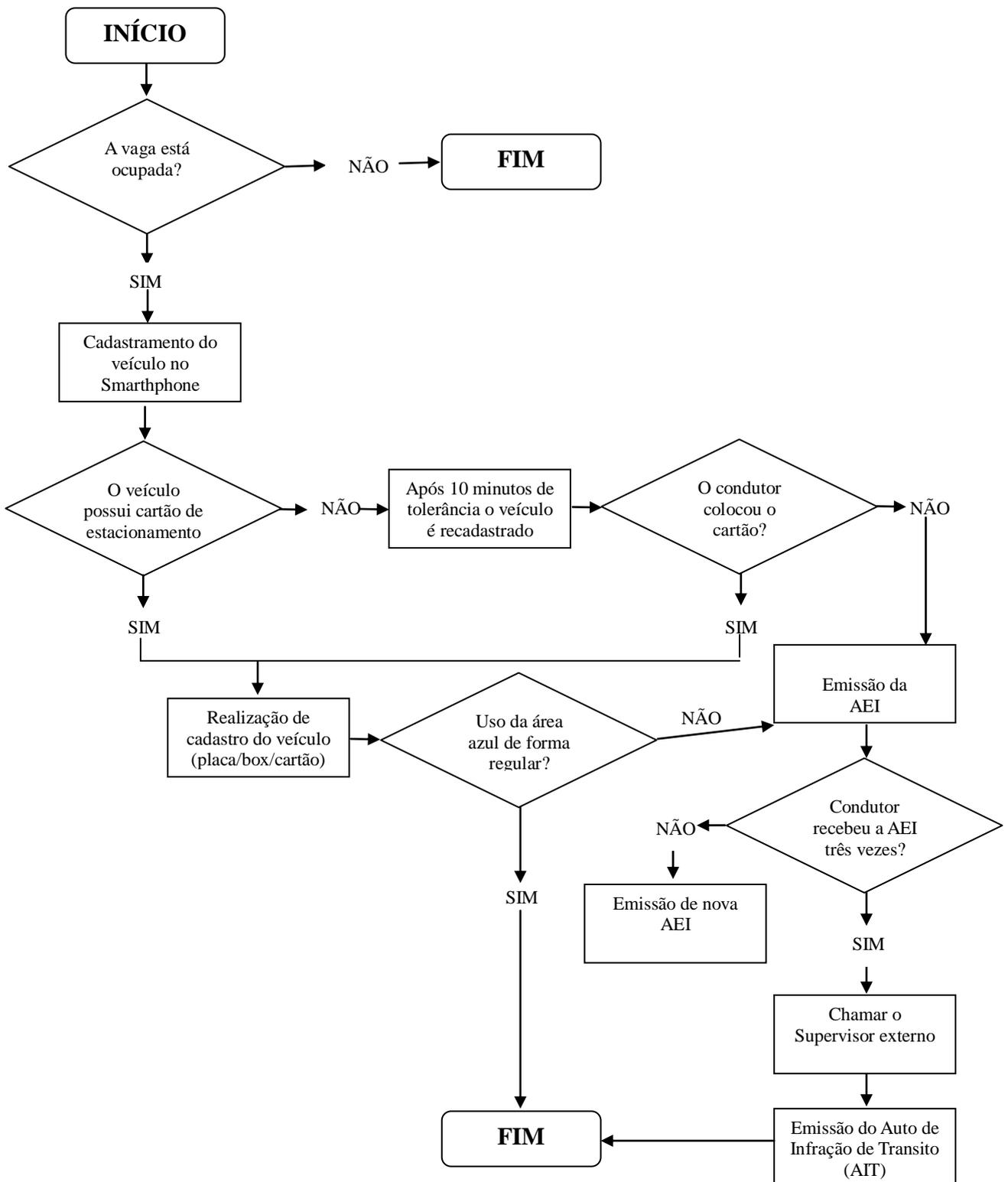


Figura 3 – Fluxograma das atividades realizadas pelo monitor de estacionamento rotativo  
Fonte: SMTC, 2011.

### 3.3.5 Destinação dos recursos e ocupação do sistema

De acordo com o Decreto nº 002/2011, artigo 18, a receita arrecadada com o funcionamento do SER deve ser investida, exclusivamente, na manutenção e operacionalização do sistema e nas áreas básicas do trânsito – educação, fiscalização e engenharia de trânsito. Registra-se, anualmente, uma ocupação média de 700 mil utilizações de vagas por veículos na área de estacionamento rotativo.

Cita-se alguns dos investimentos já realizados com a receita gerada pelo sistema no ano de 2013, tais como, manutenção do perímetro de estacionamento com revitalização da sinalização vertical e horizontal, investimentos nas áreas básicas de trânsito – educação, engenharia e fiscalização –, despesas como material de expediente e permanente, pagamento de salários (em média 60% da arrecadação/mês), contratação de empresa terceirizada para realização de processo seletivo público simplificado para contratação de novos monitores, aquisição de novos cartões uniformes, revitalização semafórica, compra de equipamentos de segurança, motocicletas, entre outros.

Assim, após abordar o ambiente de desenvolvimento da pesquisa, o próximo capítulo trata do método para o desenvolvimento do estudo, abordando as principais etapas da pesquisa.

## 4 METODOLOGIA DA PESQUISA

Nesta seção, descreve-se a metodologia adotada No trabalho, bem como as principais etapas que envolvem o método de pesquisa e os procedimentos que serão utilizados.

Para realizar a pesquisa, o método multivariado utilizado foi o *Partial Least Squares Path Modeling* (PLS-PM), além dos constructos definidos como variáveis latentes (LVs) e suas respectivas variáveis manifestas (MVs). Essa técnica consiste em um modelo que liga uma variável dependente  $Y$  a um conjunto  $X$  de variáveis explanatórias numéricas ou nominais (BASTIEN; VINZI; TENENHAUS, 2005). Tenenhaus *et al.* (2005) enfatizam que a forma do modelo PLS-PM é descrita por meio de dois modelos: i) um modelo de medição que relaciona as variáveis observáveis (MVs) com seus constructos (LVs); ii) um modelo estrutural que relaciona constructos exógenos a endógenos. O modelo de medição também é conhecido como externo, e o modelo estrutural como interno.

Um constructo é uma variável não observável descrita indiretamente por um bloco de variáveis observáveis ou indicadores. As MVs podem se relacionar com seus constructos tanto de uma maneira refletiva, isto é, sendo consequência deles, como de maneira formativa, agindo como antecedente deles (TENENHAUS *et al.*, 2005). Indicadores de produto refletindo a interação dos constructos (variáveis latentes) são criados. Cada conjunto de variáveis observáveis que reflete seu constructo subjacente é apresentado ao PLS-PM para a estimativa, o que resulta em uma avaliação mais precisa das variáveis latentes subjacentes e de seus relacionamentos (CHIN; MARCOLIN; NEWSTED, 1996).

Aproveitando as vantagens dos testes estatísticos associados com a regressão linear, foi possível selecionar as variáveis explanatórias significantes para incluí-las na regressão PLS, escolher o número de componentes PLS-PM retidos. Esse princípio pode ser estendido de forma similar para se obter uma regressão linear PLS-PM generalizada (BASTIEN; VINZI; TENENHAUS, 2005). O algoritmo do modelo PLS-PM proposto por Sanchez (2009) (com um pequeno ajuste na notação) basicamente propõe três estágios: i) ordenar os constructos (LVs) como combinações lineares das suas MVs; ii) estimar os coeficientes estruturais obtidos das regressões dos constructos (LVs) endógenos; iii) estimar os coeficientes das regressões de cada LV contra seu bloco de MVs.

Para verificar a confiabilidade dos blocos de MVs, foram utilizados como medida quantitativa o *Alfa de Cronbach* e o *Rho de Dillon-Goldstein*. Ambos os índices medem a unidimensionalidade de um bloco de variáveis. Segundo Tenenhaus *et al.* (2005), um bloco é

considerado unidimensional quando o Alfa de Cronbach é maior que 0,7. O mesmo autor também destaca que um bloco é unidimensional se o *Rho de Dillon-Goldstein* for maior que 0,7. Com relação aos índices de confiabilidade propostos, Chin (1998) destaca com ênfase que o *Rho de Dillon-Goldstein* é considerado melhor indicador de unidimensionalidade de um bloco do que o *Alfa de Cronbach*.

A validação do modelo PLS-PM proposta por Tenenhaus *et al.* (2005) consiste em três etapas, que serão expostas a seguir: i) qualidade do modelo de medição, ii) qualidade do modelo estrutural e iii) significância das equações de regressão do modelo estrutural. A fim de medir a qualidade do modelo de medição para cada bloco, o índice utilizado foi a comunalidade. Esta pode ser definida como uma média de todas as correlações ao quadrado das MVs com sua respectiva LV. Por outro lado, o índice de redundância mensurou a qualidade do modelo estrutural para cada LV endógena, levando em conta o modelo de medição. O índice foi definido para um constructo endógeno  $j$  como  $cor2(MV_j, LV_j) * R2(LV_j, LV_i)$ .

Diferentemente da modelagem de equações estruturais, o modelo PLS-PM não otimiza uma função global escalar, de modo que naturalmente carece de um índice que possa fornecer ao usuário uma validação global do modelo. Uma solução operacional para esse problema é o critério global de qualidade de ajuste (*GoF*, do inglês *goodness-of-fit*), que, segundo Amato, Vinzi e Tenenhaus (2004), pode ser definido como a média geométrica entre a comunalidade média e o  $R^2$  médio das regressões estruturais. Tal índice possui valor que varia de 0 e 1 – quanto mais perto de 1, melhor o ajuste do modelo. Portanto, para a validação global do modelo foi utilizado o *GoF*, como definido anteriormente.

Os níveis de significância dos coeficientes de regressão foram computados usando-se a razão crítica (quociente entre o *loading* padronizado e o erro-padrão) ou mesmo métodos de validação cruzada, como o *bootstrap*.

#### 4.1 Classificação da pesquisa

Com o objetivo de realizar o presente estudo, foi efetuada uma pesquisa quantitativa, descritiva, definindo-se ainda como de levantamento, junto aos usuários do sistema municipal de estacionamento rotativo pago de Bagé.

A pesquisa quantitativa é apropriada para medir tanto opiniões, atitudes e preferências como comportamentos. Também deve ser usada quando se quer determinar o perfil de um grupo de pessoas, baseando-se em características que elas têm em comum. As questões devem ser diretas e facilmente quantificáveis e a amostra deve ser grande o suficiente para possibilitar uma análise estatística confiável (MORESI, 2003).

Pinto (2010) classifica como descritiva a pesquisa porque observa, registra, analisa e ordena dados, sem manipulá-los, sem interferência do pesquisador. Geralmente este tipo de pesquisa procura descobrir a frequência com que um fenômeno ocorre e sua relação com outros fatores (GARCES, 2010). Ainda segundo a autora, na área da Administração, este tipo de pesquisa é conhecido como *survey* e apresenta características de pesquisa quantitativa.

Garces (2010) define, ainda, como descritiva diagnóstica ou de levantamento, onde se baseia no levantamento de dados e informações. Caracteriza-se pela interrogação direta das pessoas cujo comportamento se deseja conhecer. Trata-se de levantamento junto às fontes primárias, geralmente através de aplicação de questionários para grande quantidade de pessoas. As pesquisas descritivas têm como objetivo primordial a descrição das características de determinada população ou fenômeno ou, então, o estabelecimento de relações entre variáveis. São inúmeros os estudos que podem ser classificados sob este título e uma de suas características mais significativas está na utilização de técnicas padronizadas de coleta de dados, tais como o questionário e a observação sistemática (GIL, 2002).

## 4.2 Instrumento e coleta de dados

Para a coleta de dados foi desenvolvido um instrumento que se dividiu em duas partes: a primeira, com 14 questões que foram respondidas a partir da escolha de uma única alternativa, devendo esta ser assinalada com um “X”. Nesta etapa, realizou-se a coleta de dados para análise do perfil do respondente e, conseqüentemente, do usuário do sistema de estacionamento (Apêndice A). Na segunda parte, com 39 itens, as questões foram respondidas através de uma escala tipo “Likert” onde foi solicitado, aos respondentes, que se manifestassem segundo a percepção que possuem enquanto usuários do sistema. Ainda, a questão 40 complementa a segunda parte do questionário onde foi realizada uma abordagem através de uma pergunta aberta, sendo proposto ao usuário do sistema responder apontando

sugestões ou reclamações quanto à utilização do sistema municipal de Estacionamento Rotativo.

Os dados primários foram coletados com base no questionário proposto por Tenenhaus *et al.* (2005), que foi adaptado à realidade do tema. As questões, conforme apresentadas no Apêndice A, correspondem às variáveis observadas, também conhecidas como variáveis manifestas (MV) relacionadas com cada constructo, também chamado de variável latente (LV). As questões avaliaram as percepções dos utilizadores do sistema. Para adaptar o questionário original de Tenenhaus *et al.* (2005), fez-se a tradução para o português e ajustes nos fatores de forma que ficassem coerentes com a abordagem utilizada. Para cada escolha foi dada uma pontuação que variou de 1 a 10, para que fosse possível realizar um tratamento de forma quantitativa segundo um método estatístico conhecido como análise fatorial. Para que as escolhas possam ser tratadas estatisticamente, foi utilizada uma convenção, onde os usuários puderam responder cada questão optando por um valor de 1 a 10, onde 1 (um) = discordo totalmente/negativo ... 10 (dez) = concordo totalmente/positivo.

A aplicação de um pré-teste a vinte usuários do sistema de estacionamento rotativo permitiu avaliar a eficácia e a pertinência do questionário, assim como a realização de ajustes que se julgaram necessários anteriormente à aplicação do instrumento de pesquisa. O questionário utilizado para a coleta de dados foi devidamente estruturada pelo Modelo Europeu de Satisfação do Cliente (ECSI), utilizando-se para isto sete dimensões: qualidade, satisfação, valor, imagem, lealdade, expectativa e reclamações conforme anteriormente apresentado.

#### 4.2.1 Operacionalização da coleta de dados

A coleta de dados realizada através da aplicação de questionários aos respondentes foi realizada após anuência do Comitê de Ética da Universidade Federal de Santa Maria (UFSM), conforme Termo de Confidencialidade (TCF) e registro do CAAE nº 18652513.0.0000.5346 (Anexo A). A aplicação do instrumento de pesquisa ocorreu no mês de agosto de 2013. A abordagem dos sujeitos de pesquisa foi feita após a apresentação da pesquisadora. No momento foram explicados os objetivos da pesquisa e entregue o instrumento ao usuário do SER que concordasse em participar da pesquisa voluntariamente após ter assinado o Termo de Consentimento Livre e Esclarecido (TCLE), conforme apresentado no Anexo B.

Não foi aplicada pesquisa com pessoas consideradas analfabetas uma vez que para ser usuário do sistema e, consecutivamente, condutor habilitado com a Carteira Nacional de Habilitação (CNH) é necessário saber ler e escrever (Brasil 2008 d). Vale ressaltar que os usuários não foram identificados e que, de maneira alguma, este trabalho teve a intenção de atrapalhar o atendimento e utilização do sistema que se desenvolveu concomitantemente à aplicação dos questionários.

#### 4.2.1.1 Critérios de inclusão

O estudo selecionou uma amostra de forma não aleatória dos usuários do SER na cidade de Bagé/RS, considerando-se usuários do sistema as pessoas maiores de idade, condutores de veículos automotores e que possuíssem condições de responder ao questionário.

#### 4.2.1.2 Critérios de exclusão

Os sujeitos tornaram-se participantes da amostra somente após a concordância de participação da pesquisa e de responder às questões mediante assinatura do Termo de Consentimento Livre e Esclarecido (TCLE). Segue critérios de exclusão:

- a) sem condições de responder ao questionário proposto;
- b) não querer responder ao questionário;
- c) menores de 18 anos e analfabetos (por não possuírem a CNH);
- d) não ser usuário do Sistema de Estacionamento Rotativo da cidade de Bagé.

#### 4.2.2 Amostra

Os questionários foram aplicados de forma não-aleatória aos usuários do sistema que,

Em maior parte são habitantes da cidade de Bagé (RS) e região. Os respondentes – amostra composta por 401 usuários –, possuem idade que varia de 18 anos até a que foi possível obter. Esta faixa etária foi escolhida por concentrar os usuários do sistema e pela condição possível de serem condutores de veículos automotores segundo regulamenta Brasil (2008 d), artigo 140.

Foram respondidos 10 (dez) questionários para cada questão realizada, de um total de 40 (quarenta) questões. Quanto ao tamanho da amostra, Hair *et. al.*, (2009) expõe que deve ser, como regra geral, no mínimo cinco vezes mais observações do que o número de variáveis a serem analisadas, e o tamanho mais aceitável teria uma proporção de dez para um.

Para garantir a não aleatoriedade dos respondentes, optou-se pela aplicação de questionários em local específico, no perímetro de funcionamento do sistema, no período compreendido de segunda a sábado, em horários variados, sendo manhã das 9h às 12h e, à tarde, das 14h às 18h. Os dados deste estudo resultaram de um questionário aplicado no mês de agosto de 2013, contendo quase a totalidade dos dias pertencentes a este período de tempo.

### **4.3 Análise dos resultados**

Na seção seguinte são apresentados os resultados obtidos com a aplicação do modelo ECSI. Os dados representam as respostas dadas pelos usuários do sistema de estacionamento às questões adaptadas do estudo de Tenenhaus *et al.* (2005), totalizando uma amostra de 401 questionários válidos.

## 5 DESCRIÇÃO E ANÁLISE DOS DADOS

Para a tabulação dos dados obtidos da aplicação dos questionários, utilizou-se planilha do Excel e, para a análise, o “Software R”. Em cada constructo, para as questões que tiveram dados faltantes, utilizou-se o procedimento de substituí-los pelo valor médio de cada questão. Com este procedimento, o número máximo de substituições de respostas faltantes, para cada questão, foi de 3,1%, sendo considerado este um índice aceitável (HAIR *et. al*, 2009).

Posteriormente, procedeu-se ao tratamento da informação observada. A análise dos dados foi realizada de três formas diferentes descritas a seguir:

1ª etapa: Estatística Descritiva - coleta e análise descritiva das repostas, com informações referentes à frequência de acordo com as diferentes variáveis e opções de respostas. Foi possível observar, nesta etapa, o perfil dos entrevistados, usuários do sistema municipal de estacionamento rotativo, assim como, a percepção e caracterização destes quanto à forma de utilização do sistema.

2ª etapa: Aplicação do modelo conceitual - estimação do modelo proposto com base nos dados obtidos, através da metodologia PLS-PM (Partial Least Squares Path Modeling). A estimação do modelo proposto foi feita através da metodologia PLS, utilizando para isso o software R. O PLS, ou método dos mínimos quadrados parciais, refere-se a uma forma de resolver problemas através de regressões lineares simples. Ele concentra-se apenas no cálculo de estimadores para as variáveis latentes, através da minimização das variâncias dos resíduos das variáveis dependentes. A estimação do modelo é feita, numa primeira fase, através do cálculo dos valores das variáveis latentes e modelo de medida e, numa segunda fase, os valores das variáveis latentes são substituídos no modelo estrutural, o que, por sua vez, permite estimá-lo globalmente (VILARES; COELHO, 2005).

3ª etapa: Estatística Inferencial – desenvolvidos testes de hipóteses à diferença entre as médias de resposta (Teste-t), onde as dimensões testadas foram: gênero, faixa etária, renda, local de residência, cidade de origem, motivo de utilização, opção de expansão e finalidade pelo qual os usuários utilizam o sistema de estacionamento rotativo. O objetivo do conjunto de testes t-Student efetuados nesta secção foi o de averiguar eventuais diferenças na média das respostas entre grupos de indivíduos segundo as dimensões anteriormente citadas. Assim, a amostra obtida foi dividida em grupos, sendo um teste para cada categoria, conforme informações descritas e apresentadas nas tabelas 9 a 16. Identificou-se resultados

estatisticamente significativos, considerando um nível de significância de 5%, obtidos com estes testes.

Para tanto, utilizou-se o teste de Kruskal-Wallis que é não paramétrico e deve ser utilizado na comparação de três ou mais amostras independentes. A estatística é dada por Kruskal, Wallis (1952):

$$K = (N - 1) \frac{\sum_{i=1}^g n_i (\bar{r}_{i\cdot} - \bar{r})^2}{\sum_{i=1}^g \sum_{j=1}^{n_i} (r_{ij} - \bar{r})^2}, \text{ onde:}$$

- $n_i$  é o número de observações no grupo  $i$
- $r_{ij}$  é a classificação (entre todas as observações) de observação  $j$  no grupo  $i$
- $N$  é o número total de observações em todos os grupos
- $\bar{r}_{i\cdot} = \frac{\sum_{j=1}^{n_i} r_{ij}}{n_i}$
- $\bar{r} = (N + 1)/2$  é a média de  $r_{ij}$ .

Nessa análise, procurou-se descrever e avaliar certo tipo de característica do usuário sem tirar conclusões ou inferências sobre um grupo maior.

## 5.1 Estatística Descritiva: perfil dos entrevistados

A fim de atingir um dos objetivos específicos propostos no trabalho, foi inicialmente observado, na Tabela 1, o perfil dos respondentes. As variáveis analisadas foram gênero, faixa etária, renda, escolaridade, atividade profissional, cidade de origem e o local da residência do usuário do sistema no município. De forma geral, estas variáveis buscaram caracterizar o usuário que utiliza o sistema municipal de estacionamento rotativo no município de Bagé (RS).

Em relação ao perfil dos respondentes foi possível observar, na Tabela 1, alguns dados que merecem comentários. Os usuários do Sistema Municipal de Estacionamento Rotativo (SER), na maioria, são do gênero masculino (60,4%). Os usuários de gênero feminino

correspondem a 39,6%, o que permite concluir que as mulheres se encontram em número inferior aos homens enquanto usuárias do Sistema de Estacionamento.

Tabela 1 – Perfil dos entrevistados

Variáveis	Opções de respostas	Frequência		
		Frequência	%	% Válido
<b>Gênero</b>	masculino	238	59,4	60,4
	Feminino	156	38,9	39,6
<b>Faixa Etária</b>	de 18 a 25 anos	62	15,5	15,7
	de 26 a 35 anos	145	36,2	36,7
	de 36 a 45 anos	86	21,4	21,8
	de 46 a 55 anos	62	15,5	15,7
	de 56 a 65 anos	26	6,5	6,6
	mais de 65 anos	14	3,5	3,5
<b>Renda</b>	até R\$ 678,00	33	8,2	8,5
	mais de R\$ 678,00 até R\$ 2.000,00	190	47,4	48,7
	mais de R\$ 2.000,00 até R\$ 4.000,00	109	27,2	27,9
	mais de R\$ 4.000,00 até R\$ 6.000,00	39	9,7	10,0
	mais de R\$ 6.000,00	19	4,7	4,9
<b>Escolaridade</b>	1º grau (1ª a 8ª série) incompleto	14	3,5	3,5
	1º grau (1ª a 8ª série) completo	9	2,2	2,3
	2º grau (Ensino Médio) incompleto	20	5,0	5,0
	2º grau (Ensino Médio) completo	101	25,2	25,3
	superior incompleto	126	31,4	31,6
	superior completo	71	17,7	17,8
	especialização (pós-graduação)	43	10,7	10,8
	mestrado	13	3,2	3,3
	doutorado	2	0,5	0,5
<b>Atividade Profissional</b>	autônomo	85	21,2	21,9
	servidor público	137	34,2	35,2
	empregado setor privado	139	34,7	35,7
	empregador	28	7,0	7,2
<b>Local da residência no município</b>	zona urbana centro	171	42,6	43,1
	zona urbana bairro	218	54,4	54,9
	zona rural	8	2,0	2,0
<b>Cidade de origem</b>	Bagé	365	91,0	95,1
	outra cidade	19	4,7	4,9
<b>TOTAL</b>		<b>401</b>		<b>100%</b>

Fonte: Dados da Pesquisa, 2013.

Relativo à faixa etária dos respondentes, constata-se que 58,5% (36,6% + 21,8%) dos usuários possuem idades entre 26 e 45 anos. Quanto à renda percebe-se que aproximadamente a metade dos usuários (48,7%) possui renda de um a três salários mínimos. Relativo à escolaridade 31,6% dos usuários possuem ensino superior incompleto. Também se observa que com percentuais muito próximos, mais da metade dos usuários estão inclusos, enquanto

profissão, nas opções de servidores públicos (35,2%) e empregados do setor privado (35,7%). Curiosamente, observa-se um dado interessante a ser destacado, sendo esta uma realidade encontrada nas cidades, onde 43,1% dos usuários do sistema se originam do centro da cidade (residem) e 54,9% dos bairros. Isso permite analisar que pela localização do sistema no centro da cidade, vistas as dificuldades e condições de deslocamentos, um percentual significativo de usuários concentram suas residências na área central e, mesmo assim, realizam seus deslocamentos utilizando veículos automotores de transporte individual. Percebe-se ainda que quase a totalidade dos usuários pertencentes ao município de Bagé (95,1%).

Na Tabela 2, são apresentadas as características e aspectos relacionados aos utilizadores do SER, tais como, a principal forma de deslocamento pela cidade, frequência de utilização do sistema, motivo pelo qual utilizam, quanto à implantação, a percepção sobre a necessidade de expansão, finalidade de utilização do sistema e tipo de vaga utilizada.

Tabela 2 – Percepção e caracterização dos respondentes quanto à forma de utilização do sistema de estacionamento rotativo

Variáveis	Opções de respostas	Frequência		
		Frequência	%	% Válido
<b>Principal forma de deslocamento na cidade</b>	de carro	352	87,8	89,1
	de motocicleta	23	5,7	5,8
	de ônibus	10	2,5	2,5
	de bicicleta	2	0,5	0,5
	Outro	8	2,0	2,0
<b>Frequência que utiliza o sistema</b>	uma a três vezes por mês	141	35,2	35,2
	uma ou duas vezes na semana	134	33,4	33,4
	três a cinco vezes na semana	82	20,4	20,4
	todos os dias da semana	27	6,7	6,7
	nunca utilizo o SER	17	4,2	4,2
<b>Motivo pelo qual utiliza o sistema</b>	oportuniza acesso às vagas	117	29,2	29,8
	gera sensação de segurança	16	4,0	4,1
	evita ficar à procura de vagas	115	28,7	29,3
	todas as opções anteriores	145	36,2	36,9
<b>Quanto à implantação do sistema</b>	foi positiva a implantação	337	84,0	86,0
	preferia que não existisse o SER	55	13,7	14,0
<b>Quanto à necessidade de Expansão</b>	usuário favorável a expansão	230	57,4	61,2
	usuário desfavorável a expansão	146	36,4	38,8
<b>Quanto à utilização: o usuário utiliza o sistema quando está</b>	realizando compras	127	31,7	33,2
	à passeio	99	24,7	25,9
	à trabalho	19	4,7	5,0
	em compromisso particular	137	34,2	35,9
<b>Tipo de vaga utilizada pelo usuário</b>	vaga paga (área azul e verde)	376	93,8	96,4
	vaga não-paga (ex.: idosos, etc)	14	3,5	3,6
<b>TOTAL</b>		<b>401</b>		<b>100%</b>

Fonte: Dados da Pesquisa, 2013.

De acordo com o apresentado na Tabela 2, parte considerável dos usuários realiza seus deslocamentos diários utilizando veículos automotores individuais (89,1%), fator este que corrobora com a falta de oferta de vagas no centro da cidade. Observa-se também que o correspondente a 35,2% dos condutores de veículos utilizam o sistema de uma a três vezes por mês e, em percentual aproximado, 33,4% utilizam o sistema uma ou duas vezes na semana. Relativo ao motivo pelo qual o usuário utiliza o sistema de estacionamento constata-se que a maior parcela, 36,9% aponta todos os benefícios (acesso as vagas, facilidade do estacionamento, evitar ficar a procura de vagas e sensação de segurança). Quanto à implantação do SER na cidade de Bagé, identificou-se que a grande maioria dos entrevistados (86%) aponta que a implantação do sistema na cidade foi positiva, e 61,2% dos usuários apontam ser favorável a expansão do sistema para demais quadras centrais da cidade. Quanto à necessidade de utilização do sistema, dois itens foram principalmente apontados, sendo estes os compromissos particulares (35,9%), e a realização de compras (33,2%). Do total de entrevistados, 96,4% que utilizam o sistema pagam o valor correspondente, fixado por decreto, para utilização das vagas e, apenas 3,6% apontam utilizar vagas não pagas, estando inclusas, neste caso, vagas especiais para veículos conduzidos ou que transportem pessoas idosas e/ou pessoas Portadores de Necessidades Especiais (PNE's), veículos oficiais, de emergência, em prestação de serviços de utilidade pública (placa branca), entre outros.

## 5.2 Aplicação do modelo conceitual: análise da satisfação do usuário do sistema de estacionamento rotativo

Na Tabela 3 são apresentados alguns indicadores básicos para cada um dos sete constructos.

Tabela 3 – Confiabilidade e unidimensionalidade das variáveis latentes

Variável Latente	Modelo	MV's	Alpha de Cronbach	RHO D. G	AUTO VALOR 1	AUTO VALOR 2
IMAGEM	Reflexivo	8	0,914	0,930	5,00	0,740
EXPECTATIVA	Reflexivo	5	0,905	0,930	3,64	0,542
QUALIDADE	Reflexivo	7	0,929	0,943	4,91	0,671
VALOR	Reflexivo	4	0,920	0,944	3,23	0,370
SATISFAÇÃO	Reflexivo	4	0,940	0,957	3,39	0,257
RECLAMAÇÃO	Reflexivo	5	0,967	0,975	4,43	0,222
LEALDADE	Reflexivo	3	0,917	0,948	2,57	0,262

Fonte: Dados da Pesquisa, 2013.

De forma geral estes indicadores procuram garantir a unidimensionalidade das variáveis latentes. Como pode ser observado na Tabela 3, a estatística *Alfa de Cronbach* calculada para todos os constructos (imagem, expectativa, qualidade, valor percebido, satisfação dos usuários, lealdade e reclamação) foi superior a 0,900 indicando a presença de unidimensionalidade nessas LVs.

Tabela 4 – Resultados do modelo externo

<b>Constructos</b>	<b>Carga Padronizada</b>	<b>Correlação</b>	<b>Comunalidade</b>	<b>Redundância</b>
<b>IMAGEM</b>				
P01	0,062	0,805	0,647	0,000
P02	0,062	0,781	0,610	0,000
P03	0,066	0,819	0,671	0,000
P04	0,058	0,800	0,640	0,000
P05	0,072	0,730	0,532	0,000
P06	0,066	0,771	0,595	0,000
P07	0,081	0,810	0,656	0,000
P08	0,082	0,785	0,616	0,000
<b>EXPECTATIVA</b>				
P09	0,109	0,873	0,763	0,398
P10	0,109	0,901	0,811	0,423
P11	0,149	0,873	0,762	0,398
P12	0,109	0,872	0,761	0,397
P13	0,093	0,724	0,525	0,274
<b>QUALIDADE</b>				
P14	0,087	0,830	0,689	0,291
P15	0,077	0,789	0,623	0,263
P16	0,085	0,868	0,753	0,318
P17	0,070	0,836	0,699	0,295
P18	0,085	0,863	0,744	0,314
P19	0,072	0,867	0,751	0,318
P20	0,070	0,806	0,649	0,274
<b>VALOR</b>				
P21	0,104	0,899	0,808	0,469
P22	0,106	0,932	0,869	0,504
P23	0,106	0,908	0,824	0,478
P24	0,104	0,854	0,729	0,423
<b>SATISFAÇÃO</b>				
P25	0,125	0,926	0,858	0,668
P26	0,113	0,902	0,814	0,634
P27	0,112	0,927	0,859	0,668
P28	0,131	0,926	0,858	0,667
<b>RECLAMAÇÃO</b>				
P29	0,086	0,922	0,851	0,506
P30	0,088	0,946	0,894	0,532
P31	0,089	0,944	0,892	0,530
P32	0,093	0,948	0,898	0,534
P33	0,101	0,943	0,889	0,529
<b>LEALDADE</b>				
P34	0,147	0,914	0,835	0,674
P35	0,169	0,951	0,904	0,730
P36	0,147	0,914	0,835	0,674

Onde: P1, P2, P3 ... Pn = perguntas do questionário.

Fonte: Dados de Pesquisa, 2013.

Na Tabela 4 são apresentadas as cargas padronizadas e as comunalidades entre as variáveis manifestas e seus respectivos constructos. As cargas padronizadas representam o impacto da variável manifesta na formação de sua respectiva variável latente. Já as comunalidades indicam quanto da variância da variável manifesta é compartilhada com o resto do constructo à qual pertence.

Na Tabela 4, observou-se que tanto os pesos ponderados como as correlações foram muito semelhantes dentro de cada constructo e também ficou garantido que para cada variável exista um mínimo de 50% de comunalidade.

Na Tabela 5 é apresentado para cada constructo, o impacto direto que este sofre da variável do modelo interno, bem como o coeficiente de determinação  $R^2$ .

Tabela 5 – Resultado do modelo interno

<b>Constructos</b>	<b>Parâmetro</b>	<b>Valor Obtido</b>
<b>EXPECTATIVA</b>		
1	R2	0,521
2	CONSTANTE	1,307
3	path_IMAGEM	0,722
<b>QUALIDADE</b>		
1	R2	0,422
2	CONSTANTE	1,280
3	path_EXPECTATIVA	0,650
<b>VALOR</b>		
1	R2	0,579
2	CONSTANTE	-0,553
3	path_EXPECTATIVA	0,307
4	path_QUALIDADE	0,524
<b>SATISFAÇÃO</b>		
1	R2	0,778
2	CONSTANTE	-0,038
3	path_IMAGEM	0,313
4	path_EXPECTATIVA	0,353
5	path_QUALIDADE	0,083
6	path_VALOR	0,232
<b>RECLAMAÇÃO</b>		
1	R2	0,595
2	CONSTANTE	0,428
3	path_SATISFAÇÃO	0,771
<b>LEALDADE</b>		
1	R2	0,808
2	CONSTANTE	0,167
3	path_IMAGEM	0,128
4	path_SATISFAÇÃO	0,752
5	path_RECLAMAÇÃO	0,048

Fonte: Dados de Pesquisa, 2013.

Conforme observado na Tabela 5, exceto qualidade, todos os demais constructos foram explicados em mais de 50% pelo modelo interno. Destaca-se o constructo lealdade que teve um coeficiente de explicação de 80,75%.

Na Tabela 6 são apresentados diversos valores que procuram resumir a qualidade do modelo interno aplicado. Na segunda e terceira coluna, tem-se a classificação de cada constructo (exógeno/endógeno/reflexivo) e o número de variáveis observadas que o constituem. Na quarta, quinta e sexta coluna tem-se os indicadores de ajuste R<sup>2</sup>, redundância média e variância média extraída.

Tabela 6 – Sumário do modelo interno

Variável Latente	Tipo de modelo	MV's	R <sup>2</sup>	Redundância Média	Variância Média Extraída
IMAGEM	Exógeno Reflexivo	8	0,000	0,000	0,621
EXPECTATIVA	Endógeno Reflexivo	5	0,522	0,378	0,724
QUALIDADE	Endógeno Reflexivo	7	0,423	0,296	0,701
VALOR	Endógeno Reflexivo	4	0,580	0,468	0,807
SATISFAÇÃO	Endógeno Reflexivo	4	0,778	0,659	0,847
RECLAMAÇÃO	Endógeno Reflexivo	5	0,595	0,526	0,885
LEALDADE	Endógeno Reflexivo	3	0,808	0,693	0,858

Fonte: Dados da Pesquisa, 2013.

Os valores da Tabela 6 atestam para a validade do modelo, pois além de elevado coeficiente de determinação tem-se associada, para cada constructo, uma variância média extraída superior a 0,5. Complementando a análise da validação do modelo, os valores calculados para o *Goodness of fit* (GoF) foi de 0,674 indicador de ajuste geral. Segundo Tenenhaus *et al.* (2005), valores de GoF próximos de 1 (um) indicam perfeito ajustamento.

Conforme a Tabela 7, em um modelo estrutural, existem relações bem claras entre os constructos, uma das quais, chamada efeito direto, que mede o impacto imediato de um constructo sobre o outro.

O efeito direto é apresentado na Tabela 7 juntamente com o efeito indireto de um constructo sobre o outro. Por exemplo, imagem tem um efeito direto de 0,313 e também apresenta um efeito indireto de 0,403 sobre satisfação, esses dois efeitos totalizam um impacto de 0,717. No entanto, os impactos diretos maiores estão na satisfação sobre a lealdade do usuário ao serviço (0,752) e na imagem percebida sobre a expectativa (0,722). Porém, a importância da imagem advém dos efeitos indiretos, ou seja, dos impactos exercidos sobre a lealdade (0,555) e qualidade (0,470). Dessa forma, o efeito total maior, efeito direto e

indireto ocorreu na relação da variável satisfação dos usuários, que proporciona maior lealdade na utilização do sistema.

Tabela 7 – Efeitos diretos, indiretos e totais do modelo interno

	<b>Relações entre constructos</b>	<b>Efeito direto</b>	<b>Efeito indireto</b>	<b>Efeito total</b>
1	IMAGEM => EXPECTATIVA	0,722	0,000	0,722
2	IMAGEM => QUALIDADE	0,000	0,470	0,470
3	IMAGEM => VALOR	0,000	0,469	0,469
4	IMAGEM => SATISFAÇÃO	0,313	0,403	0,717
5	IMAGEM => RECLAMAÇÃO	0,000	0,553	0,553
6	IMAGEM => LEALDADE	0,127	0,566	0,694
7	EXPECTATIVA => QUALIDADE	0,650	0,000	0,650
8	EXPECTATIVA => VALOR	0,307	0,341	0,649
9	EXPECTATIVA => SATISFAÇÃO	0,353	0,205	0,558
10	EXPECTATIVA => RECLAMAÇÃO	0,000	0,430	0,430
11	EXPECTATIVA => LEALDADE	0,000	0,440	0,440
12	QUALIDADE => VALOR	0,524	0,000	0,525
13	QUALIDADE => SATISFAÇÃO	0,083	0,122	0,205
14	QUALIDADE => RECLAMAÇÃO	0,000	0,158	0,158
15	QUALIDADE => LEALDADE	0,000	0,162	0,162
16	VALOR => SATISFAÇÃO	0,232	0,000	0,232
17	VALOR => RECLAMAÇÃO	0,000	0,179	0,179
18	VALOR => LEALDADE	0,000	0,183	0,183
19	SATISFAÇÃO => RECLAMAÇÃO	0,771	0,000	0,771
20	SATISFAÇÃO => LEALDADE	0,752	0,037	0,789
21	RECLAMAÇÃO => LEALDADE	0,048	0,000	0,048

Fonte: Dados da Pesquisa, 2013.

Após aplicação e validação do modelo ECSI, procedeu-se ao cálculo das médias para cada constructo. Esses valores estão na Tabela 8.

Tabela 8 – Estatísticas descritivas dos constructos

<b>Variáveis Latentes</b>	<b>Média</b>	<b>Desvio padrão</b>	<b>Mínimo</b>	<b>Máximo</b>
IMAGEM	7,26	1,80	1,75	10
EXPECTATIVA	7,40	1,73	1,00	10
QUALIDADE	7,31	1,82	1,00	10
VALOR	6,73	2,36	1,00	10
SATISFAÇÃO	7,65	2,06	1,00	10
RECLAMAÇÃO	7,18	2,19	1,00	10
LEALDADE	7,80	2,15	1,00	10

Fonte: Dados da Pesquisa, 2013.

Considerando que a escala do modelo de mensuração vai de 1 até 10, pode-se concluir na Tabela 8, que o serviço prestado está satisfatório na percepção dos usuários, na questão da satisfação geral e na lealdade. Porém, deve-se destacar que o valor percebido do serviço é um item que ainda merece mais atenção por parte da gestão pública dado que este constructo recebeu a média com valor menor.

### 5.3 Estatística Inferencial: análise de diferenças por grupo

Com base no exposto a respeito da análise com base em testes de Kruskal Wallis, na Tabela 9 realizou-se a análise de diferença com relação ao gênero, sendo este masculino e feminino.

Tabela 9 – Análise de diferenças considerando o gênero do usuário

Variável Latente	Gênero	Média	Total de Respondentes	Rank médio	Significância
<b>IMAGEM</b>	maculino	7,33	238	200,68	0,494
	feminino	7,13	156	192,65	
	<b>Total</b>		<b>394</b>		
<b>EXPECTATIVA</b>	maculino	7,47	238	201,85	0,349
	feminino	7,27	156	190,87	
	<b>Total</b>		<b>394</b>		
<b>QUALIDADE</b>	maculino	7,37	238	199,77	0,625
	feminino	7,18	156	194,04	
	<b>Total</b>		<b>394</b>		
<b>VALOR</b>	maculino	6,75	238	198,79	0,781
	feminino	6,66	156	195,53	
	<b>Total</b>		<b>394</b>		
<b>SATISFAÇÃO</b>	maculino	7,67	238	198,69	0,797
	feminino	7,61	156	195,68	
	<b>Total</b>		<b>394</b>		
<b>RECLAMAÇÃO</b>	maculino	7,19	238	197,32	0,969
	feminino	7,10	156	197,77	
	<b>Total</b>		<b>394</b>		
<b>LEALDADE</b>	maculino	7,81	238	196,81	0,881
	feminino	7,73	156	198,55	
	<b>Total</b>		<b>394</b>		

Fonte: Dados da Pesquisa, 2013.

Com base na Tabela 9, observou-se que não ocorre diferença significativa em nenhum dos constructos quando relacionado ao gênero do usuário do sistema, ou seja, tanto usuários

femininos como masculinos analisam o sistema perante uma mesma percepção.

Tabela 10 – Análise de diferenças considerando a faixa etária do usuário

Variável Latente	Faixa etária	Média	Total de Respondentes	Rank médio	Significância
<b>IMAGEM</b>	de 18 a 25 anos	6,93	62	178,61	0,002
	de 26 a 35 anos	7,05	145	188,95	
	de 36 a 45 anos	7,08	86	186,37	
	de 46 a 55 anos	7,51	62	209,85	
	de 56 a 65 anos	8,24	26	262,27	
	mais de 65 anos	8,39	14	277,21	
	<b>Total</b>			<b>395</b>	
<b>EXPECTATIVA</b>	de 18 a 25 anos	7,06	62	170,39	0,000
	de 26 a 35 anos	7,14	145	180,42	
	de 36 a 45 anos	7,42	86	201,01	
	de 46 a 55 anos	7,73	62	218,20	
	de 56 a 65 anos	8,22	26	258,85	
	mais de 65 anos	8,53	14	281,43	
	<b>Total</b>			<b>395</b>	
<b>QUALIDADE</b>	de 18 a 25 anos	7,00	62	180,42	0,000
	de 26 a 35 anos	7,09	145	185,76	
	de 36 a 45 anos	7,00	86	179,23	
	de 46 a 55 anos	7,72	62	220,53	
	de 56 a 65 anos	8,39	26	269,25	
	mais de 65 anos	8,60	14	285,89	
	<b>Total</b>			<b>395</b>	
<b>VALOR</b>	de 18 a 25 anos	6,16	62	172,69	0,000
	de 26 a 35 anos	6,44	145	185,01	
	de 36 a 45 anos	6,61	86	193,12	
	de 46 a 55 anos	7,17	62	220,23	
	de 56 a 65 anos	7,90	26	257,92	
	mais de 65 anos	7,96	14	264,89	
	<b>Total</b>			<b>395</b>	
<b>SATISFAÇÃO</b>	de 18 a 25 anos	7,34	62	177,40	0,002
	de 26 a 35 anos	7,40	145	185,02	
	de 36 a 45 anos	7,53	86	192,87	
	de 46 a 55 anos	7,98	62	214,05	
	de 56 a 65 anos	8,51	26	254,12	
	mais de 65 anos	8,91	14	279,86	
	<b>Total</b>			<b>395</b>	
<b>RECLAMAÇÃO</b>	de 18 a 25 anos	6,70	62	173,11	0,000
	de 26 a 35 anos	6,85	145	183,96	
	de 36 a 45 anos	7,09	86	192,47	
	de 46 a 55 anos	7,60	62	219,08	
	de 56 a 65 anos	8,26	26	255,75	
	mais de 65 anos	8,79	14	287,04	
	<b>Total</b>			<b>395</b>	
<b>LEALDADE</b>	de 18 a 25 anos	7,31	62	171,35	0,003
	de 26 a 35 anos	7,62	145	190,50	
	de 36 a 45 anos	7,77	86	197,39	
	de 46 a 55 anos	7,91	62	201,83	
	de 56 a 65 anos	8,66	26	249,98	
	mais de 65 anos	9,17	14	283,89	
	<b>Total</b>			<b>395</b>	

Fonte: Dados da Pesquisa, 2013.

Na Tabela 10, realizou-se a análise de diferença nos constructos com relação à faixa etária sendo esta dividida em seis categorias: de 18 a 25 anos, de 26 a 35 anos, de 36 a 45 anos, de 46 a 55 anos, de 56 a 65 anos e mais de 65 anos.

Na Tabela 10 pode-se observar que ocorre diferença significativa em todos os constructos apresentados quando relacionados à faixa etária do usuário do sistema.

Tabela 11 – Análise de diferenças entre os usuários considerando diferentes faixas de renda

Variável Latente	Faixas de Renda	Média	Total de Respondentes	Rank médio	Significância
<b>IMAGEM</b>	até R\$ 678,00	7,09	33	187,76	0,115
	mais de R\$ 678,00 até R\$ 2.000,00	7,40	190	205,89	
	mais de R\$ 2.000,00 até R\$ 4.000,00	6,88	109	172,88	
	mais de R\$ 4.000,00 até R\$ 6.000,00	7,44	39	200,97	
	mais de R\$ 6.000,00	7,54	19	223,53	
	<b>Total</b>			<b>390</b>	
<b>EXPECTATIVA</b>	até R\$ 678,00	7,45	33	194,62	0,083
	mais de R\$ 678,00 até R\$ 2.000,00	7,38	190	192,04	
	mais de R\$ 2.000,00 até R\$ 4.000,00	7,15	109	181,94	
	mais de R\$ 4.000,00 até R\$ 6.000,00	7,92	39	229,33	
	mais de R\$ 6.000,00	7,91	19	239,97	
	<b>Total</b>			<b>390</b>	
<b>QUALIDADE</b>	até R\$ 678,00	7,10	33	182,52	0,084
	mais de R\$ 678,00 até R\$ 2.000,00	7,32	190	198,53	
	mais de R\$ 2.000,00 até R\$ 4.000,00	7,05	109	177,42	
	mais de R\$ 4.000,00 até R\$ 6.000,00	7,72	39	221,09	
	mais de R\$ 6.000,00	7,77	19	238,92	
	<b>Total</b>			<b>390</b>	
<b>VALOR</b>	até R\$ 678,00	6,23	33	172,79	0,035
	mais de R\$ 678,00 até R\$ 2.000,00	6,90	190	204,68	
	mais de R\$ 2.000,00 até R\$ 4.000,00	6,21	109	172,71	
	mais de R\$ 4.000,00 até R\$ 6.000,00	7,16	39	216,14	
	mais de R\$ 6.000,00	7,39	19	231,55	
	<b>Total</b>			<b>390</b>	
<b>SATISFAÇÃO</b>	até R\$ 678,00	7,57	33	184,09	0,239
	mais de R\$ 678,00 até R\$ 2.000,00	7,74	190	200,92	
	mais de R\$ 2.000,00 até R\$ 4.000,00	7,33	109	178,18	
	mais de R\$ 4.000,00 até R\$ 6.000,00	8,06	39	214,14	
	mais de R\$ 6.000,00	7,78	19	222,24	
	<b>Total</b>			<b>390</b>	
<b>RECLAMAÇÃO</b>	até R\$ 678,00	7,30	33	203,33	0,100
	mais de R\$ 678,00 até R\$ 2.000,00	7,08	190	191,32	
	mais de R\$ 2.000,00 até R\$ 4.000,00	6,98	109	183,48	
	mais de R\$ 4.000,00 até R\$ 6.000,00	7,57	39	214,83	
	mais de R\$ 6.000,00	7,98	19	252,95	
	<b>Total</b>			<b>390</b>	
<b>LEALDADE</b>	até R\$ 678,00	7,40	33	173,50	0,037
	mais de R\$ 678,00 até R\$ 2.000,00	7,90	190	202,01	
	mais de R\$ 2.000,00 até R\$ 4.000,00	7,41	109	174,44	
	mais de R\$ 4.000,00 até R\$ 6.000,00	8,43	39	228,51	
	mais de R\$ 6.000,00	8,00	19	221,68	
	<b>Total</b>			<b>390</b>	

Fonte: Dados da Pesquisa, 2013.

Na Tabela 11, realizou-se a análise de diferença nos constructos com relação à renda sendo esta apresentada nas categorias de até R\$ 678,00; mais de R\$ 678,00 até R\$ 2.000,00; mais de R\$ 2.000,00 até R\$ 4.000,00; mais de R\$ 4.000,00 até R\$ 6.000,00 e mais de R\$ 6.000,00.

De acordo com a Tabela 11, ocorre diferença significativa somente nos constructos valor e lealdade. Quanto maior a renda, maior será a aceitação e a utilização do serviço prestado. Os usuários do sistema de estacionamento rotativo que ganham mais não se importam em pagar para utilizar o sistema. Assim, observa-se que quanto maior a renda do usuário, mais leal ele se torna quanto à utilização do serviço municipal de estacionamento rotativo pago.

Na Tabela 12 apresenta-se uma análise de diferenças quanto à residência do usuário, se este tem origem na zona urbana centro, zona urbana bairro ou na zona rural.

Tabela 12 – Análise de diferenças considerando a localização da residência do usuário no município de origem

Variável Latente	Local da residência na cidade	Média	Total de Respondentes	Rank médio	Significância
<b>IMAGEM</b>	zona urbana centro	7,22	171	199,02	0,913
	zona urbana bairro	7,28	218	198,36	
	zona rural	7,63	8	215,94	
	<b>Total</b>		<b>397</b>		
<b>EXPECTATIVA</b>	zona urbana centro	7,45	171	203,92	0,117
	zona urbana bairro	7,33	218	192,45	
	zona rural	8,52	8	272,19	
	<b>Total</b>		<b>397</b>		
<b>QUALIDADE</b>	zona urbana centro	7,39	171	206,68	0,154
	zona urbana bairro	7,21	218	190,93	
	zona rural	8,14	8	254,81	
	<b>Total</b>		<b>397</b>		
<b>VALOR</b>	zona urbana centro	6,75	171	201,58	0,887
	zona urbana bairro	6,70	218	196,62	
	zona rural	7,03	8	208,81	
	<b>Total</b>		<b>397</b>		
<b>SATISFAÇÃO</b>	zona urbana centro	7,70	171	204,14	0,440
	zona urbana bairro	7,61	218	193,63	
	zona rural	8,37	8	235,56	
	<b>Total</b>		<b>397</b>		
<b>RECLAMAÇÃO</b>	zona urbana centro	<b>7,20</b>	171	199,69	0,787
	zona urbana bairro	<b>7,15</b>	218	197,48	
	zona rural	<b>7,65</b>	8	225,69	
	<b>Total</b>		<b>397</b>		
<b>LEALDADE</b>	zona urbana centro	7,84	171	204,22	0,536
	zona urbana bairro	7,74	218	193,91	
	zona rural	8,46	8	226,13	
	<b>Total</b>		<b>397</b>		

Fonte: Dados da Pesquisa, 2013.

Na Tabela 12 identificou-se que não ocorre diferença significativa em nenhum dos constructos quando considerada a localização de residência do usuário no município.

Conforme apresentado na Tabela 13, ocorre uma análise de diferença nos constructos considerando a cidade de origem dos usuários podendo ser essa a cidade de Bagé ou outra cidade diferente.

Tabela 13 – Análise de diferenças considerando a cidade de origem do usuário

Variável Latente	Cidade de origem	Média	Total de Respondentes	Rank médio	Significância
<b>IMAGEM</b>	Bagé	7,28	365	193,72	0,346
	outra cidade	6,73	19	169,11	
	<b>Total</b>		<b>384</b>		
<b>EXPECTATIVA</b>	Bagé	7,41	365	192,38	0,926
	outra cidade	7,41	19	194,82	
	<b>Total</b>		<b>384</b>		
<b>QUALIDADE</b>	Bagé	7,31	365	192,92	0,746
	outra cidade	6,97	19	184,45	
	<b>Total</b>		<b>384</b>		
<b>VALOR</b>	Bagé	6,75	365	193,15	0,616
	outra cidade	6,32	19	180,05	
	<b>Total</b>		<b>384</b>		
<b>SATISFAÇÃO</b>	Bagé	7,69	365	193,35	0,509
	outra cidade	7,16	19	176,16	
	<b>Total</b>		<b>384</b>		
<b>RECLAMAÇÃO</b>	Bagé	7,19	365	193,03	0,683
	outra cidade	6,70	19	182,37	
	<b>Total</b>		<b>384</b>		
<b>LEALDADE</b>	Bagé	7,85	365	193,47	0,452
	outra cidade	7,03	19	173,95	
	<b>Total</b>		<b>384</b>		

Fonte: Dados da Pesquisa, 2013.

Com base na Tabela 13, identificou-se que não ocorre diferença significativa em nenhum dos constructos quando relacionado à cidade de origem do usuário do sistema, ou seja, a percepção quanto aos diferentes constructos não difere, sendo o usuário de Bagé ou qualquer outra cidade.

Na Tabela 14, realizou-se análise quanto ao motivo que conduz ao usuário a utilizar o sistema de estacionamento rotativo pago, podendo, neste caso, ser justificada a utilização do sistema pelo fato deste oportunizar acesso às vagas com maior facilidade, gerar sensação de segurança, evitar ficar à procura de vagas ou, devido a todas as motivações e opções anteriores.

Tabela 14 – Análise de diferenças considerando o motivo pelo qual o usuário utiliza o sistema de estacionamento rotativo

Variável Latente	Motivo	Média	Total de Respondentes	Rank médio	Significância
<b>IMAGEM</b>	oportuniza acesso às vagas	7,29	117	192,84	0,002
	gera sensação de segurança	7,22	16	191,59	
	evita ficar à procura de vagas	6,78	115	168,76	
	todas as opções anteriores	7,73	145	223,35	
	<b>Total</b>		<b>393</b>		
<b>EXPECTATIVA</b>	oportuniza acesso às vagas	7,52	117	202,22	0,062
	gera sensação de segurança	7,48	16	193,09	
	evita ficar à procura de vagas	7,02	115	174,00	
	todas as opções anteriores	7,70	145	211,46	
	<b>Total</b>		<b>393</b>		
<b>QUALIDADE</b>	oportuniza acesso às vagas	7,27	117	192,09	0,065
	gera sensação de segurança	7,32	16	193,50	
	evita ficar à procura de vagas	6,94	115	178,69	
	todas as opções anteriores	7,67	145	215,88	
	<b>Total</b>		<b>393</b>		
<b>VALOR</b>	oportuniza acesso às vagas	6,69	117	189,24	0,000
	gera sensação de segurança	6,80	16	194,59	
	evita ficar à procura de vagas	6,05	115	165,97	
	todas as opções anteriores	7,45	145	228,14	
	<b>Total</b>		<b>393</b>		
<b>SATISFAÇÃO</b>	oportuniza acesso às vagas	7,53	117	183,31	0,000
	gera sensação de segurança	7,89	16	194,09	
	evita ficar à procura de vagas	7,15	115	167,53	
	todas as opções anteriores	8,30	145	231,74	
	<b>Total</b>		<b>393</b>		
<b>RECLAMAÇÃO</b>	oportuniza acesso às vagas	7,09	117	188,06	0,040
	gera sensação de segurança	7,45	16	200,69	
	evita ficar à procura de vagas	6,72	115	179,84	
	todas as opções anteriores	7,63	145	217,42	
	<b>Total</b>		<b>393</b>		
<b>LEALDADE</b>	oportuniza acesso às vagas	7,83	117	192,00	0,000
	gera sensação de segurança	8,02	16	193,22	
	evita ficar à procura de vagas	7,12	115	162,79	
	todas as opções anteriores	8,44	145	228,58	
	<b>Total</b>		<b>393</b>		

Fonte: Dados da Pesquisa, 2013.

Na Tabela 14, observa-se que ocorre diferença significativa nos constructos, exceto em expectativa e qualidade. Esses construtos são percebidos pelos usuários, independente do motivo que tenham para utilizar o serviço.

Com base na Tabela 15, realizou-se uma análise de diferença por expansão do sistema, ou seja, foram analisados os diferentes constructos com base na preferência do usuário para que o sistema seja ampliado para demais ruas e quadras da cidade, tendo como opções de resposta sim (favorável à expansão), ou não (desfavorável à expansão).

Tabela 15 – Análise de diferenças considerando a preferência do usuário para que o sistema seja expandido para demais ruas e quadras da cidade

Variável Latente	Expansão do sistema	Média	Total de Respondentes	Rank médio	Significância
IMAGEM	sim	7,70	230	215,88	0,000
	não	6,57	146	145,36	
	<b>Total</b>		<b>376</b>		
EXPECTATIVA	sim	7,81	230	212,02	0,000
	não	6,80	146	151,46	
	<b>Total</b>		<b>376</b>		
QUALIDADE	sim	7,68	230	211,06	0,000
	não	6,77	146	152,96	
	<b>Total</b>		<b>376</b>		
VALOR	sim	7,44	230	219,69	0,000
	não	5,68	146	139,36	
	<b>Total</b>		<b>376</b>		
SATISFAÇÃO	sim	8,26	230	218,42	0,000
	não	6,79	146	141,37	
	<b>Total</b>		<b>376</b>		
RECLAMAÇÃO	sim	7,58	230	210,11	0,000
	não	6,60	146	145,12	
	<b>Total</b>		<b>376</b>		
LEALDADE	sim	8,46	230	220,16	0,000
	não	6,83	146	138,62	
	<b>Total</b>		<b>376</b>		

Fonte: Dados da Pesquisa, 2013.

Considerando a Tabela 15, observa-se que ocorre diferença significativa em todos os constructos quando analisada a preferência que o usuário tem quanto à expansão do sistema para demais ruas e quadras.

Na Tabela 16, realiza-se uma análise dos diferentes constructos quanto à finalidade pelo qual o usuário utiliza o sistema de estacionamento. Os usuários tiveram que responder se a maior adesão à utilização ocorre quando em compras, a passeio, a trabalho ou em compromissos particulares.

Na Tabela 16 observou-se que não ocorre diferença significativa em nenhum dos constructos quando considerada a finalidade de utilização do sistema de estacionamento rotativo.

Com base nos dados apresentados, aplicado o teste de Kruskal Wallis para análise entre os diferentes grupos, verificou-se que existe diferença significativa em todos os constructos quando analisados dois grupos de variáveis: faixa etária e necessidade que os clientes possuem para que o sistema seja expandido.

Tabela 16 – Análise de diferenças considerando a finalidade de utilização do sistema de estacionamento

Variável Latente	Finalidade para utilização do sistema	Média	Total de respondentes	Rank médio	Significância
<b>IMAGEM</b>	realizando compras	7,06	127	178,90	0,400
	passeio	7,45	99	203,65	
	trabalho	7,30	19	192,21	
	compromisso particular	7,35	137	194,31	
	<b>Total</b>		<b>382</b>		
<b>EXPECTATIVA</b>	realizando compras	7,28	127	183,61	0,295
	passeio	7,60	99	202,39	
	trabalho	6,96	19	156,76	
	compromisso particular	7,46	137	195,76	
	<b>Total</b>		<b>382</b>		
<b>QUALIDADE</b>	realizando compras	7,20	127	187,07	0,831
	passeio	7,43	99	200,23	
	trabalho	7,25	19	191,00	
	compromisso particular	7,27	137	189,37	
	<b>Total</b>		<b>382</b>		
<b>VALOR</b>	realizando compras	6,64	127	185,96	0,635
	passeio	6,86	99	198,96	
	trabalho	6,26	19	168,32	
	compromisso particular	6,82	137	194,45	
	<b>Total</b>		<b>382</b>		
<b>SATISFAÇÃO</b>	realizando compras	7,62	127	190,47	0,469
	passeio	7,85	99	203,57	
	trabalho	7,24	19	164,34	
	compromisso particular	7,67	137	187,50	
	<b>Total</b>		<b>382</b>		
<b>RECLAMAÇÃO</b>	realizando compras	6,95	127	179,70	0,469
	passeio	7,55	99	209,75	
	trabalho	6,58	19	162,45	
	compromisso particular	7,21	137	193,28	
	<b>Total</b>		<b>382</b>		
<b>LEALDADE</b>	realizando compras	7,77	127	191,11	0,449
	passeio	8,03	99	205,09	
	trabalho	7,58	19	171,95	
	compromisso particular	7,75	137	184,75	
	<b>Total</b>		<b>382</b>		

Fonte: Dados da Pesquisa, 2013.

Quando analisado o grupo renda verificou-se que existe diferença significativa para os constructos Valor e Lealdade, significando que quanto maior a renda do usuário melhor será a aceitação do serviço prestado e maior será a utilização do mesmo, além do usuário desenvolver maior lealdade quanto ao serviço prestado. Ao analisar os motivos que conduzem os usuários a utilizarem o sistema, há diferença significativa em quase todos os constructos, exceto Expectativa e Qualidade, uma vez que estes itens são percebidos pelos usuários, independente do motivo que tenham para utilizarem o sistema.

## 6 CONSIDERAÇÕES FINAIS

A presente pesquisa teve por objetivo identificar o perfil e a percepção dos usuários do sistema municipal de estacionamento Rotativo na cidade de Bagé/RS, a partir de sete constructos que estimam as relações entre os diferentes construtos definidos como antecedentes, entre eles, expectativas dos clientes, qualidade percebida, imagem, satisfação, valor percebido e consequentes, lealdade e reclamações presentes no modelo estrutural da satisfação dos clientes. A fim de melhor compreender e quantificar as relações entre as variáveis latentes, o método aplicado foi o *PLS-PM*, que teve por base os dados coletados através de questionários que representaram as variáveis manifestas utilizadas na metodologia proposta.

Em relação ao perfil dos respondentes foi possível observar que, na maioria, os usuários são do gênero masculino (60,4%). Com isso, concluiu-se que as mulheres se encontram em número inferior aos homens enquanto usuárias do sistema de estacionamento. Relativo à faixa etária dos respondentes, constata-se que 58,5% possuem idades entre 26 e 45 anos. Quanto à renda, aproximadamente a metade dos usuários (48,7%) possui renda de um a três salários mínimos. Relativo à escolaridade, 31,6% dos usuários possuem ensino superior incompleto e, ao ser abordado o fator profissão, mais da metade dos usuários estão inclusos nos grupos definidos como servidores públicos (35,2%) e empregados do setor privado (35,7%). Destaca-se que o sistema rotativo está instalado no centro da cidade e, considerando as dificuldades e condições de deslocamentos nas cidades, evidencia-se um percentual considerável de condutores que, mesmo morando no centro, realizam seus deslocamentos, muitas vezes pequenos, utilizando-se de veículos automotores, 43,1%. Essa constatação torna-se importante uma vez que explica, em parte, as dificuldades de mobilidade e crescente aumento de veículos no município.

Usuários do sistema provenientes de bairro somam 54,9%, sendo quase a totalidade dos usuários pertencentes ao município de Bagé (95,1%). Ao ser analisada a percepção e caracterização do usuário quanto à maneira de utilização do sistema, a maior parte realiza seus deslocamentos diários utilizando veículos automotores individuais (89,1%), desses, 35,2% fazem uso do sistema de uma a três vezes por mês e, em percentual aproximado de 33,4% utilizam o sistema uma ou duas vezes na semana. No total de 36,9% dos usuários apontam que utilizam o sistema devido a benefícios, tais como, maior facilidade ao acesso às vagas de estacionamento, evita ficar à procura de vagas e devido à sensação de segurança. Os

respondentes apontam como positiva a implantação do SER na cidade de Bagé (86%) e 61,2% são favoráveis à expansão do sistema para demais quadras centrais da cidade. Quanto à necessidade de utilizar o sistema, dois itens foram apontados, sendo estes para a realização de compromissos particulares (35,9%) e de compras (33,2%). Do total dos entrevistados, 96,4% dos que utilizam o sistema pagam o valor correspondente para o uso das vagas e apenas 3,6% apontam que não pagam para utilizar o serviço, uma vez que se beneficiam de vagas especiais para veículos conduzidos ou que transportem pessoas idosas e/ou pessoas portadoras de necessidades especiais, utilizam o sistema no período dos 10 minutos iniciais onde o usuário tem o direito de gratuidade, assegurado por lei, entre outros.

Por meio da análise quantitativa sobre os dados coletados, quando realizado um diagnóstico a fim de encontrar possíveis diferenças por grupo, foi realizada uma análise separadamente por gênero (feminino e masculino), origem da residência do usuário (zona urbana ou zona rural), cidade de origem (Bagé ou outra cidade), utilização do sistema (quando em compras, a trabalho, a passeio ou em compromissos particulares) e verificou-se que não existe diferença significativa em nenhum dos constructos. Quando analisados por faixa etária (que vai de 18 aos 65 anos), e pela possibilidade de expansão do sistema para outros locais, verificou-se que ocorre diferença significativa em todos os constructos. Observou-se, ainda, que à medida que a faixa etária dos usuários aumenta, a tendência é de que exista uma melhor avaliação em todos os constructos e, consecutivamente, no serviço prestado. Já na análise por faixa de renda, ocorre diferença significativa somente nos constructos valor e lealdade, uma vez que a renda individual maior interfere diretamente na avaliação positiva dos constructos. Os usuários do estacionamento que estão classificados nas rendas mais baixas sentem-se mais afetados pelo valor cobrado pelo serviço, causando uma influência direta na lealdade.

Assim, com base na pesquisa, como resultado foi possível concluir que, com base no modelo ECSI, a variável latente que mais impacta a satisfação do usuário é a expectativa, representando um efeito direto de 0,353 e efeito total de 0,558. Isso permite compreender que o fator expectativa, que reflete o desejo dos usuários com relação ao que esperavam receber do serviço e o que realmente percebem, torna-se relevante, onde é notável a grande necessidade que o usuário tem de obter, sempre que necessário, as vagas disponíveis a fim de que possam realizar seus compromissos particulares ou profissionais rapidamente e com segurança. Além disso, identifica-se que os usuários valorizam a imagem do serviço prestado podendo ser citada a aparência do espaço físico, a facilidade na acessibilidade às vagas, a manutenção e conservação da sinalização vertical e horizontal de trânsito (pintura do meio-fio, placas, entre outros), a boa aparência na postura e vestimenta dos monitores, a

identificação favorável dos pontos de venda de cartões e a clareza no material escrito. O construto que menos impacta na satisfação é o de qualidade, uma vez que o usuário já espera que este atributo faça parte do serviço prestado e oferecido.

A partir dessa análise, identificou-se que os usuários do sistema consideram o nível do serviço prestado satisfatório (média 7,65), sendo este construto, conforme já descrito, mais afetado pela expectativa dos usuários e imagem do serviço prestado. O constructo com menor média foi o valor percebido (média 6,73). Os construtos diferem de forma sistemática apenas para os perfis renda e idade, ou seja, à medida que a idade ou a renda aumentam, a tendência é de que exista uma melhor avaliação dos diferentes constructos, ou seja, atribuem nota mais elevada.

Para os gestores públicos, como sugestão, aborda-se a necessidade de maior atenção às expectativas dos usuários e à imagem do serviço prestado a fim de melhor retornar ao usuário o serviço que realmente ele espera ter e, cada vez mais, torná-lo satisfeito. Ainda, recomenda-se uma atenção especial ao construto valor, dado que este foi o fator que recebeu a menor média na avaliação dos usuários. Dessa forma, este construto apresenta maior potencial de melhoria. A inovação, modernização e qualificação contínua do serviço prestado identificam-se como promissora, além de investimentos em mobilidade urbana e novos projetos desenvolvidos para esse fim, uma vez que o fator visual, que envolve as diferentes formas de deslocamento na cidade, tem grande valor na percepção dos usuários. O investimento financeiro e contínuo na operacionalização e funcionamento do sistema torna-se fundamental considerando que, para o usuário, o fator visual (imagem) tem grande valor.

Sugere-se, ainda, o desenvolvimento e concretização do Plano Municipal de Mobilidade Urbana utilizando-se desse estudo proposto, tendo como base para o reconhecimento do perfil do cidadão que utiliza o sistema e o centro da cidade, assim como as suas preferências, necessidades, devendo essa ser considerada para a elaboração do plano. Para isso, uma das condições básicas que deve contar nesse documento norteador de ações e políticas públicas, o PLANMOB é a valorização e regulamentação dos diferentes formas de deslocamentos através de veículos de transporte particular (carro, moto, bicicleta, entre outros) e de passageiros (ônibus, escolares, táxi, etc.), uma vez que a mobilidade implica diretamente no desenvolvimento econômico, social e ambiental da cidade. Torna-se fundamental, ainda, além da sincronização positiva entre os diferentes modais, o desenvolvimento de maior qualidade de vida na cidade, sobressaindo nessa etapa a necessidade de priorização de infraestrutura para pedestres e do transporte coletivo (mais

eficiente e eficaz), ao invés do transporte individual de passageiros, a fim de que minimize a circulação desses no perímetro central da cidade que coincide com o centro comercial.

Ao serem analisadas as sugestões e reclamações dos usuários para a qualificação do funcionamento do sistema, tendo sido estes fatores como um dos objetivos específicos do trabalho a ser desenvolvido, aponta-se como principais: sugestões – aumentar o número de estabelecimentos comerciais que realizam a venda de cartões, assim como melhor identificar esses pontos de venda; reestruturar o sistema de estacionamento rotativo com a instalação de parquímetros; criar vagas de estacionamento rotativo nas demais áreas centrais; expandir o tempo de permanência na vaga, embora paga; criar vagas gratuitas para gestantes e/ou mulheres com crianças de colo, assim como, disponibilizar mais vagas para pessoas idosas; aumentar o tempo de tolerância de permanência na vaga sem a necessidade de pagar pela utilização; não cobrar estacionamento para moradores de áreas de estacionamento que sejam rotativas e pagas; realizar a cobrança do espaço de estacionamento durante o intervalo do meio-dia. Como reclamações - o fato do valor cobrado para a utilização do sistema ser elevado; a venda de cartões não ser realizada pelo próprio monitor de estacionamento; a existência de ambulantes e caçambas de lixo nas vagas de estacionamento sendo apontado como um incômodo; o horário do meio dia sem tarifação; cobrança para estacionamento no espaço público que deveria ser gratuito. Ressalta-se que as sugestões e reclamações apontadas nessa sessão foram todas as compartilhadas pelos condutores, independente se serem expressas uma ou mais vezes.

Para tanto o estudo apresentou como um fator de impacto nos resultados a situação de percepção por parte dos usuários a questão do alto valor cobrado para a utilização do sistema. Ressalta-se para tanto que majoração ocorreu quatro meses anteriores a aplicação do instrumento de pesquisa tendo sido esta situação de insatisfação evidente na pesquisa. Como principal limitação do estudo o fato de que os usuários, em sua maior parte, encontrava-se com pouca disponibilidade de tempo para responder os questionários devido a compromissos particulares.

Sugere-se que estudos futuros busquem ampliar a amostra a fim de aprofundar os resultados apresentados e permitir encontrar outras análises a fim de que sejam encontrados fatores que expliquem com maior profundidade o comportamento e a percepção dos usuários com base nos aspectos abordados. Apesar das limitações do presente estudo foi possível apresentar evidências do perfil, comportamento e percepção dos usuários do sistema de estacionamento rotativo com base no diferentes constructos no modelo ECSI, identificando assim elementos importantes para a caracterização do elemento mobilidade urbana, a fim de

dar início ao processo de elaboração do plano de desenvolvimento Territorial do município em pauta.

## REFERÊNCIAS

AGUSTIN, C.; SINGH, J. Curvilinear effects of consumer loyalty determinants in relational exchanges. **Journal of Marketing Research**. Vol. 42, No. 1, Fevereiro, 2005.

ANDERSON, E. W. et al. Customer satisfaction, market share and profitability: findings from Swedem. **Journal of Marketing, Chicago**, v. 55, April, 1994.

AMATO, S.; VINZI, V. E.; TENENHAUS, M. **A global Goodness-of-Fit index for PLS structural equation modeling**. France: HEC School of Management, 2004.

ASSIS, A. **Soluções para mobilidade urbana são foco de estudos da pós-graduação**, 2010. Disponível em: <<http://www.capes.gov.br/servicos/sala-de-imprensa/36-noticias/3872-seminario-aborda-problemas-da-mobilidade-urbana>> Acesso em: 03 out. 2011.

BAGÉ (RS). Prefeitura. **Lei Municipal 4.439 de 14 de dezembro de 2006**. Bagé, 2006. Disponível em: <<http://www.ceaam.net/bage/legislacao/leis/2006/L4439.htm>> Acesso em: 10 fev. 2013.

BASTIEN, P.; VINZI, V. E.; TENENHAUS, M. **PLS Generalised Linear Regression. Computational Statistics and Data Analysis**, v. 48, n. 1, Jan, 2005.

BENNET, R.; RUNDLE-TIELE, S. Customer satisfaction should not be the only goal. **Journal of Services Marketing**. Vol. 18, No. 7, 2004.

BLOEMER, J. e ODEKERKEN-SCHRODER, G. Store satisfaction and store loyalty explained by customer- and store-related factors. **Journal of Consumer Satisfaction, Dissatisfaction and Complaining Behavior**. Vol. 15. 2002.

BLOEMER, J., RUYTER, K. e PEETERS, P. Investigating drivers of bank loyalty: the complex relationship between image, service quality and satisfaction. **International Journal of Bank Marketing**. Vol. 16, No. 7, 1998.

BLODGETT, J. G. & GRANBOIS, D. H. (1992). Toward an Integrated Conceptual Model of Consumer Complaining Behaviour? **Journal of Consumer Satisfaction, Dissatisfaction and Complaining Behaviour**, Vol 5, pp. 93-103.

BOISIER, Sérgio, nº13, 1996. Planejamento e Políticas Públicas. Disponível em: <<http://www.ipea.gov.br/ppp/index.php/PPP/article/viewFile/135/137>> Acesso em: 03 de nov

de 2013.

BRASIL. Ministério das Cidades. **Plano Diretor Participativo**: guia para a elaboração pelos municípios e cidadãos. Brasília: 2005.

BRASIL. Ministério das Cidades. **Resolução n° 296, de 28 de outubro de 2008**.  
CONTRAN. Brasília: DENATRAN, 2008a. Disponível em:  
<[http://www.denatran.gov.br/download/Resolucoes/RESOLUCAO\\_CONTRAN\\_296.pdf](http://www.denatran.gov.br/download/Resolucoes/RESOLUCAO_CONTRAN_296.pdf)>  
Acesso em: 20 mar. 2013.

BRASIL. Ministério das Cidades. **Resolução n° 303, de 18 de dezembro de 2008**.  
CONTRAN. Brasília: DENATRAN, 2008b. Disponível em: <  
[http://www.denatran.gov.br/download/Resolucoes/\(Resolu%C3%A7%C3%A3o%20303.200\).pdf](http://www.denatran.gov.br/download/Resolucoes/(Resolu%C3%A7%C3%A3o%20303.200).pdf)>  
Acesso em: 05 mar. 2013.

BRASIL. Ministério das Cidades. **Resolução n° 304, de 18 de dezembro de 2008**.  
CONTRAN. Brasília: DENATRAN, 2008c. Disponível em: <  
[http://www.denatran.gov.br/download/Resolucoes/RESOLUCAO\\_CONTRAN\\_304.pdf](http://www.denatran.gov.br/download/Resolucoes/RESOLUCAO_CONTRAN_304.pdf)>  
Acesso em: 05 mar. 2013.

BRASIL. **Código de Trânsito Brasileiro e Legislação complementar em vigor**: instituído pela Lei 9.503, de 23–9–97. 1ª edição. Brasília: DENATRAN, 2008d.

BUENDIA, C.; REBELO, L. A. G.; KHOURI, J. E.; JARUSEVICIUS, J.; HINO, C. T. Y.  
**Estudo de Viabilidade de Zona Azul**. Companhia de Engenharia de Tráfego – CET. Boletim Técnico n° 51. São Paulo: 2011.

CAMPOS, V. B. G. **Mobilidade Sustentável**: Relacionando Transporte e Uso do Solo. Rio de Janeiro, 2005. Relatório Final CNPq. Disponível em:  
<<http://aquarius.ime.eb.br/~webde2/prof/vania/apostilas/mobilidade-sustentabilidade.pdf>>  
Acesso em: 10 mar. 2013.

CAMPOS, V. B. G. **Uma visão da mobilidade urbana sustentável**, 2006. Disponível em:  
<[http://portal.ime.eb.br/~webde2/prof/vania/pubs/\(3\)UMAVISAODAMOBILIDADE.pdf](http://portal.ime.eb.br/~webde2/prof/vania/pubs/(3)UMAVISAODAMOBILIDADE.pdf)>  
Acesso em: 23 mar. 2013.

CAMPOS, V. F. **TQC**: controle da qualidade total no estilo japonês. 8ª ed. Nova Lima: INDG Tecnologia e Serviços, 2004.

CARVALHO, K. G. **Direito Constitucional**: teoria do Estado e da Constituição. Belo

Horizonte: Del Rey, 2008. Disponível em:

<<http://books.google.com.br/books?id=zwaNOigUDOWC&lpg=PR3&dq=kildare%20carvalho&pg=PR3#v=onepage&q&f=false>> Acesso em: 02 out. 2011.

CARRACEDO, L. R. B. **O cenário e o valor percebido do restaurante**: um estudo da experiência Ráschal. São Paulo 2008. Fundação Getúlio Vargas. Escola de Administração de Empresas de São Paulo.

CASTRO, E. R. C. **Contribuição ao Estudo do Impacto do Estacionamento na poluição do ar**, 2000. Disponível em: <

<http://www.transportes.unb.br/images/discentes/erikareginacostacastro.pdf>> Acesso em: 16 fev. 2013.

CERETTA, P. S.; RIGHI, M. B. **Mensuração das relações da satisfação dos clientes de telefonia celular com seus antecedentes e conseqüentes**. REGE, São Paulo – SP, Brasil, v. 19, n. 4, out./dez. 2012.

CHIN, W. W. **The partial least squares approach for structural equation modeling**. In: MACOULIDES, G. A. (Ed.). *Modern methods for business research*. Mahwah, NJ: Lawrence Erlbaum Associates, 1998.

CHIN, W. W.; MARCOLIN, B. L.; NEWSTED, P. R. **A partial least squares latent variable modeling approach for measuring interaction effects**: results from a monte carlo simulation study and voice mail emotion/adoption study. INTERNATIONAL CONFERENCE ON INFORMATION SYSTEMS, 17, 1996, Cleveland, Ohio. Proceedings... Cleveland, Ohio, 1996.

COORDENAÇÃO DE APERFEIÇOAMENTO DE PESSOAL DE NÍVEL SUPERIOR (CAPES). **Soluções para mobilidade urbana são foco de estudos da pós-graduação**, 2010. Disponível em: <<http://www.capes.gov.br/servicos/sala-de-imprensa/36-noticias/3872-seminario-aborda-problemas-da-mobilidade-urbana>> Acesso em: 03 out. 2011.

COSTA, M. S. **Mobilidade Urbana Sustentável**: um estudo comparativo e as bases de um sistema de gestão para Brasil e Portugal. São Carlos: 2003.

CRONIN, J.; TAYLOR, S. Measuring service quality: a reexamination and extension. **Journal of Marketing**, v. 56, jul. 1992.

\_\_\_\_\_. SERVPERF versus SERVQUAL: reconciling performance based and perceptions minusexpectations. **Journal of Marketing**, v. 58, n. 1, jan. 1994.

DEPARTAMENTO ESTADUAL DE TRÂNSITO DO ESTADO DE PIAUÍ (DETRAN/PI). **Municipalização do Trânsito**: como municipalizar, 2012. Disponível em: <<http://site.detrans.pi.gov.br/index.php?pagina=municipalizacao>> Acesso em: 05 fev. 2013.

DEPARTAMENTO ESTADUAL DE TRÂNSITO DO ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL (DETRAN/RS). **Estatística de Trânsito**, 2013. Disponível em: <<http://www.detrans.rs.gov.br/index.php?action=estatistica&codItem=99>> Acesso em: 15 fev. 2013.

DESCHAMPS, J. P.; NAYAK, P. R. **Produtos irresistíveis** – como operacionalizar um fluxo perfeito de produtos do produtor ao consumidor. São Paulo: Makron Books, 1996.

DOMINGUEZ, S. **O valor percebido como elemento estratégico para obter lealdade dos clientes**. Caderno de Pesquisas em Administração, São Paulo, v. 7, n. 4, out. 2000.

ECSI. **Portugal: Índice nacional de Satisfação do cliente**, 2013. Disponível em: <<http://www.ecsiportugal.pt/>> Acesso em: 26 mar. 2013.

EDVARDSSON, B. et al. **The effects of satisfaction and loyalty on profits and growth – Products versus services**. Total Quality Management & Business Excellence, v. 11, n. 7, Sept. 2000.

ELIAS, A. C. C. **Estacionamento Rotativo Pago em via pública**: Racionalização do uso da via x disposição do usuário em pagar pelo serviço. Mestrado profissionalizante em engenharia. Porto alegre: UFRGS, 2001.

FAGUNDES, E.; ISMÉRIO, C. **História de Bagé**, 2013. Disponível em: <<http://www.bage.rs.gov.br/historia.php>> Acesso em: 23 mar. 2013.

FARIA, E. O. **História dos transportes terrestres no mundo**, 2011. Disponível em: <<http://www.transitocomvida.ufrj.br/HistoriaDoTransitoNoMundo.asp>> Acesso em: 17 out. 2011.

FUNDAÇÃO DE ECONOMIA E ESTATÍSTICA (FEE). **Resumo estatístico RS – Municípios RS – Bagé**, 2013. Disponível em: <[http://www.fee.tche.br/sitefee/pt/content/resumo/pop\\_impresao\\_mun.php?malha=sim&nomemunicipio=Bag%E9&KeepThis=true&TB\\_iframe=true&height=400&width=600](http://www.fee.tche.br/sitefee/pt/content/resumo/pop_impresao_mun.php?malha=sim&nomemunicipio=Bag%E9&KeepThis=true&TB_iframe=true&height=400&width=600)> Acesso em: 10 dez. 2013.

FORNELL, C. A national customer satisfaction barometer: the Swedish experience. **Journal of Marketing**, Chicago, v. 56, p. 6–21, Jan.1992.

FOURNIER, S. Consumers and their Brands: developing relationship theory in consumer research. **Journal of Consumer Research**, v. 24, n.4, p. 343–373, Mar. 1998. Disponível em: <<http://dx.doi.org/10.1086/209515>> Acesso em: 15 mar. 2013.

FRANCO, Celso. **Trânsito como eu o entendo**: a ciência da mobilidade urbana. Rio de Janeiro: E-papers, 2008. Disponível em: <http://books.google.com.br/books?id=WFRRdRHuas8C&lpg=PP1&dq=mobilidade%20urbana&pg=PA10#v=onepage&q=mobilidade%20urbana&f=false>. Acesso em: 5 out. 2011.

FRENTE NACIONAL DE PREFEITOS (FNP). **A nova mobilidade urbana para a sua cidade**: transporte público de qualidade, 2012. Disponível em: <<http://www.ntu.org.br/novosite/mostraPagina.asp?codServico=19&codPagina=852>> Acesso em: 10 fev. 2013.

FULLERTON, G. e TAYLOR, S. Mediating, interactive, and non-linear effects in service quality and satisfaction with services research. **Canadian Journal of Administrative Sciences**. Vol. 19, No. 2, Junho, 2002.

GARCES, S. B. B. **Classificação e Tipos de Pesquisas**. Universidade de Cruz Alta – Unicruz: 2010. Disponível em: <[www.redepoc.com/.../ClassificacaoTiposdePesquisas.doc](http://www.redepoc.com/.../ClassificacaoTiposdePesquisas.doc)> Acesso em: 21 mar. 2013.

GIL, A. C. **Como elaborar projetos de pesquisa**. São Paulo: Atlas, 2002. Disponível em: <[https://professores.faccat.br/moodle/pluginfile.php/13410/mod\\_resource/content/1/como\\_elaborar\\_projeto\\_de\\_pesquisa\\_-\\_antonio\\_carlos\\_gil.pdf](https://professores.faccat.br/moodle/pluginfile.php/13410/mod_resource/content/1/como_elaborar_projeto_de_pesquisa_-_antonio_carlos_gil.pdf)> Acesso em: 21 mar. 2013.

GIANESI, I. G. N.; CORRÊA, H. L. **Administração estratégica de serviços**. São Paulo: Atlas, 1994.

GOMES, M. T.; SAPIRO, A. **Imagem corporativa – uma vantagem competitiva sustentável**. Revista de Administração de Empresas, São Paulo, v. 33, n. 6, 1993.

HAIR, Joseph F.; BLACK, Willian C.; BABIN, Barry J.; ANDERSON, Rolph E.; TATHAM, Ronald L. **Análise Multivariada de Dados**. 6ª Edição. São Paulo: Editora Bookman, 2009.

HELENO, G. **A única saída para o planeta**: sustentabilidade. RBA – Revista Brasileira de Administração, Ano XVIII. Edição nº 67, p. 14–16, novembro/dezembro 2008.

INSTITUTO BRASILEIRO DE GEOGRAFIA E ESTATÍSTICA (IBGE). **Dados básicos de Bagé**, 2013. Disponível em:

<<http://www.ibge.gov.br/cidadesat/painel/painel.php?codmun=430160>> Acesso em: 05 mar. 2013.

INSTITUTO DA MOBILIDADE E DOS TRANSPORTES TERRESTRES (IMTT).

**Colecção de brochuras técnicas / temáticas – políticas de estacionamento**, 2011.

Disponível em:

<[http://www.conferenciamobilidade.imtt.pt/pacmob/politicas\\_estacionamento/Politicas\\_de\\_Estacionamento\\_Marco2011.pdf](http://www.conferenciamobilidade.imtt.pt/pacmob/politicas_estacionamento/Politicas_de_Estacionamento_Marco2011.pdf)> Acesso em: 18 fev. 2013.

INSTITUTOS NACIONAIS DE CIÊNCIA E TECNOLOGIA (INCT). Observatório das Metrópoles. **Crise de mobilidade nas metrópoles brasileiras**, 2013. Disponível em:

<[http://observatoriodasmetrosoles.net/index.php?option=com\\_k2&view=item&id=505%3Acrise-de-mobilidade-nas-metr%C3%B3poles-brasileiras&Itemid=164&lang=en](http://observatoriodasmetrosoles.net/index.php?option=com_k2&view=item&id=505%3Acrise-de-mobilidade-nas-metr%C3%B3poles-brasileiras&Itemid=164&lang=en)> Acesso em: 10 mar. 2013.

INSTITUTO NACIONAL DE METROLOGIA, QUALIDADE E TECNOLOGIA

(INMETRO). Prefeitura Municipal do Rio de Janeiro. Secretaria de Transportes. **Crise de Mobilidade**. Disponível em: <[www.inmetro.gov.br/painelsetorial/palestras/mobilidade.pdf](http://www.inmetro.gov.br/painelsetorial/palestras/mobilidade.pdf)> Acesso em: 10 mar. 2013.

INSTITUTO DE POLÍTICA ECONÔMICA APLICADA (IPEA). **Estudo analisa nova Lei da Mobilidade Urbana**, 2012. Disponível em:

<[http://www.ipea.gov.br/portal/index.php?option=com\\_content&view=article&id=12792](http://www.ipea.gov.br/portal/index.php?option=com_content&view=article&id=12792)> Acesso em: 26 mar. 2013.

INSTITUTO DE POLÍTICA ECONÔMICA APLICADA (IPEA). **Série Eixos do**

**desenvolvimento Brasileiro: A mobilidade urbana no Brasil**. Brasília: 2011. Disponível em: <[http://www.ipea.gov.br/portal/images/stories/PDFs/comunicado/110525\\_comunicadoipea94.pdf](http://www.ipea.gov.br/portal/images/stories/PDFs/comunicado/110525_comunicadoipea94.pdf)> Acesso em: 10 set. 2011.

JONES, T.; SASSER, W. **Why satisfied customers defect**. Harvard Business Review. Novembro–Dezembro, 1995.

JOOS, C. D. **Em busca da satisfação dos clientes**. A satisfação dos clientes e a ISO 9000:2000. Philip Crosby Associates II, 2002.

JÚNIOR, J. R. S.; PASSOS, L. A. **O negócio é participar: a importância do plano diretor para o desenvolvimento municipal**. Brasília/DF. CNM, 2006.

KOTLER, P. **Administração de marketing: Análise, planejamento, implementação e controle**. São Paulo: Atlas, 1998.

KRISTENSEN, K.; MARTENSEN, A.; GRONHOLDT, L. **Customer satisfaction measurement at post denmark: results of application of the european customer satisfaction index methodology.** Total Quality Management, v. 11, n. 7, 2000. Disponível em: <<http://dx.doi.org/10.1080/09544120050135533>> Acesso em: 16 fev. 2013.

KRUSKAL, W. H. and WALLIS, W. A. Uso de fileiras em análise de variância com um critério. **Journal of the American Statistical Association** 47 (260): 583-621, Dezembro de 1952.

LEITE, R. S.; FILHO, C. G. **Um estudo empírico da aplicação do índice europeu de satisfação de clientes (ECSI) no Brasil.** RAM – REVISTA DE ADMINISTRAÇÃO MACKENZIE. Volume 8, n. 4, 2007, p. 178–200. Ano 2007.

LISBOA. Mestrado Integrado em Engenharia Civil. **Apostila da Cadeira de Transportes: Estacionamento.** Universidade Técnica de Lisboa: 2009.

LOPES, H. E. G.; PEREIRA, C. C. P.; VIEIRA, A. F. S. **Comparação entre os modelos norte-americano (ACSI) e europeu (ECSI) de satisfação do cliente: um estudo no setor de serviços.** Revista de Administração Mackenzie, v. 10, n. 1. JAN./FEV. 2009 • ISSN 1678–6971. (Ed.), p. 161–186.

MACHADO, F. **Evolução tecnológica transforma as relações sociais.** Disponível em: <<http://educacao.uol.com.br/historia/revolucao-industrial-evolucao-tecnologica-transforma-as-relacoes-sociais.jhtm>> Acesso em: 15 out. 2011.

MARCHIORO, E. Prefeitura Municipal de Rio Grande. **Secretaria Municipal da Segurança dos Transportes e do Trânsito – SMSTT.** Plano de Mobilidade Urbana do Rio Grande. Rio Grande: 2011. Disponível em: <[http://www.riogrande.rs.gov.br/pagina/arquivos/conteudo\\_midia/RioGrandePlanoMobilidade.pdf](http://www.riogrande.rs.gov.br/pagina/arquivos/conteudo_midia/RioGrandePlanoMobilidade.pdf)> Acesso em: 10 out. 2011

MARTENSEN, A. et al. **The drivers of customer satisfaction and loyalty: cross-industry findings from Denmark.** Total Quality Management, v. 11, n. 5, 2000.

MENDES, T. **No coração do Brasil.** RBA – Revista Brasileira de Administração – RBA. Ano XXI. nº 84. p. 18–21. Setembro/outubro de 2011.

MINISTÉRIO DAS CIDADES. Secretaria Nacional de Transporte e Mobilidade Urbana – SeMob. **PlanMob: construindo a cidade sustentável.** Brasília: 2007. Disponível em: <<http://www.cidades.gov.br/images/stories/ArquivosSEMOB/Biblioteca/LivroPlanoMobilidade.pdf>> Acesso em: 05 set. 2011.

MINISTÉRIO DOS TRANSPORTES. **Glossário de termos e conceitos técnicos em transportes para o SITRA – SISTEC**, 1997. Disponível em: <<http://vm-portal01.transportes.gov.br/public/arquivo/arq1329325899.pdf>> Acesso em: 16 fev. 2013.

MITTAL, V.; KAMAKURA, W. Satisfaction, repurchase intent, and repurchase behavior: investigating the moderating effect of customer characteristics. **Journal of Marketing Research**. Vol. 38, Fevereiro, 2001.

MITTAL, V., ROSS, W.; BALDASARE, P. The asymmetric impact of negative and positive attribute–level performance on overall satisfaction and repurchase intentions. **Journal of Marketing**. Vol. 62, Janeiro, 1998.

MORESI, E. **Metodologia da Pesquisa**, 2003. Disponível em: <[http://www.unisc.br/portal/upload/com\\_arquivo/metodologia\\_da\\_pesquisa..pdf](http://www.unisc.br/portal/upload/com_arquivo/metodologia_da_pesquisa..pdf)> Acesso em: 21 mar. 2013.

NGOBO, P. **Decreasing returns in customer loyalty: does it really matter to delight the customers?**. Advances in Consumer Research. Vol. 26, 1999.

OLSEN, S. Comparative evaluation and the relationship between quality, satisfaction, and repurchase loyalty. **Journal of the Academy of Marketing Science**. Vol. 30, No. 3, 2002.

PARASURAMAN, A.; ZEITHAML, V.; BERRY, L. A conceptual model of service quality and its implications for future research. **Journal of Marketing**, 1985.

PINTO, A. F. C. M. PUC – M G. **Apostila de metodologia do trabalho científico: planejamento, estrutura e apresentação de trabalhos acadêmicos, segundo as normas da ABNT**. Belo Horizonte: 2010. Disponível em: <<http://www.iceg.pucminas.br/ApostilaMetdologiaCientificaAdministracao.pdf>> Acesso em: 21 mar. 2013.

PLANO DE DESENVOLVIMENTO ECONOMICO 2011–2031 (PDE). **Prefeitura Municipal de Bagé**. Ediurcamp, 2011.

PLANO DIRETOR DE DESENVOLVIMENTO URBANO AMBIENTAL (PDDUA). Prefeitura Municipal de Bagé. **Lei complementar nº 025, de 08/08/2007**. Câmara Municipal de Vereadores, 2007.

PONTES, T. F. **Avaliação da Mobilidade Urbana na área metropolitana de Brasília**. Universidade de Brasília: 2010. Disponível em: <[http://bdtd.bce.unb.br/tesesimplificado/tde\\_arquivos/18/TDE-2011-02-08T095657Z-5619/Publico/2010\\_TaisFurtadoPontes.pdf](http://bdtd.bce.unb.br/tesesimplificado/tde_arquivos/18/TDE-2011-02-08T095657Z-5619/Publico/2010_TaisFurtadoPontes.pdf)> Acesso em: 23 mar. 2013.

PREFEITURA MUNICIPAL DE BAGÉ (PMB). **O governo**: estrutura administrativa. Disponível em: <<http://www.bage.rs.gov.br/administradores.php>> Acesso em 08 mar. 2013.

RIBEIRO, L. C. de Q.; RODRIGUES, J. M. **Da crise da mobilidade ao apagão urbano**, 2011. Disponível em: <[http://observatoriodasmetropoles.net/index.php?option=com\\_content&view=article&id=1686%3Ada-crise-da-mobilidade-ao-apagao-urbano&catid=34%3Aartigos&Itemid=124&lang=pt](http://observatoriodasmetropoles.net/index.php?option=com_content&view=article&id=1686%3Ada-crise-da-mobilidade-ao-apagao-urbano&catid=34%3Aartigos&Itemid=124&lang=pt)> Acesso em: 10 mar. 2013.

SANCHEZ, G. **PATHMOX Approach**: Segmentation trees in partial least squares path modeling. Doutoral Dissertation – Departament Estadística Investigació Operativa, Universitat Politècnica de Catalunya, 2009.

SCARINGELLA, Roberto Salvador. **A crise da mobilidades urbana em São Paulo**, 2001. Disponível em: <[http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0102-88392001000100007](http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0102-88392001000100007)> Acesso em 13 de mar de 2013.

SENADO. **Especialistas alertam para grave crise de mobilidade urbana**, 2012. Disponível em: <<http://www12.senado.gov.br/noticias/materias/2012/04/09/especialistas-alertam-para-grave-crise-de-mobilidade-urbana>> Acesso em: 10 mar. 2013.

SILVA, D. P. **Avaliação da qualidade em serviço de entrega em domicílio no setor farmacêutico**: uma aplicação do método Servqual, usando a análise fatorial. Dissertação (Mestrado em Métodos Numéricos em Engenharia) – Ciências Exatas e de Tecnologia, Universidade Federal do Paraná, 2005.

SILVEIRA, J. A. R. da S. **Percursos e Processo de Evolução Urbana**: O Caso da Avenida Epitácio Pessoa na Cidade de João Pessoa – PB. Recife, 2004. Tese (Doutorado em desenvolvimento urbano). Universidade Federal de Pernambuco – UFPE.

SMTC. **Relatório anual das atividades da SMTC (2006)**. Bagé: 2006.

SMTC. **Relatório anual das atividades desenvolvidas no Setor de Estacionamento Rotativo Área Azul**. Bagé: 2011.

TENENHAUS, M., ESPOSITO VINZI, V., Chatelin, Y. M.– & Lauro, C. (2005). **PLS path modelling**. *Computational Statistics & Data Analysis*, 48, 159–205.

TONI, D.; SCHULER, M. **Gestão da imagem: desenvolvendo um instrumento para a configuração da imagem de produto**. *Revista de Administração Contemporânea*, v. 11, n. 4, out./dez., 2007.

URDAN, A. T.; RODRIGUES, A. R. **O Modelo do índice de satisfação dos clientes norte americanos: um exame inicial no Brasil com equações estruturais**. *Revista de Administração Contemporânea*, v. 3, n. 3, p. 109–130, 1999. Disponível em: <<http://dx.doi.org/10.1590/S1415-65551999000300006>> Acesso em: 25 jan. 2013.

VASCONCELLOS, E. A. de. **A cidade, o transporte e o trânsito**. São Paulo: pró-livros, 2005.

VIANNA, M. M. B.; PORTUGAL, L. S.; BALASSIANO, R. **Intelligent transportation systems and parking management: implementation potential in Brazilian city**. *Cities*, v. 21, n. 2, p. 137–148, 2004.

VILARES, M. J.; COELHO, P. S. **Índice nacional de satisfação de clientes**. In: 24o COLÓQUIO DA APQ, Lisboa, 1999.

VILARES, M. J.; COELHO, P. S. 2005. **Satisfação e lealdade do cliente**. Lisboa: Escolar Editora.

WARWAR, M. C. **A influência da satisfação na lealdade do cliente no mercado de telecomunicações**. Dissertação (Mestrado em Administração) – Faculdade de Economia e Finanças – IBMEC, Rio de Janeiro, 2006.

WEBSTER JUNIOR, F. E. **Marketing driven management**. New York: John Wiley & Sons, 1994.

Yi, Y. e La, S. (2004). **What influences the relationship between customer satisfaction and repurchase intention?** Investigating the effects of adjusted expectations and customer loyalty. *Psychology & Marketing*. Vol. 21, No. 5, Maio, pp. 351–373.

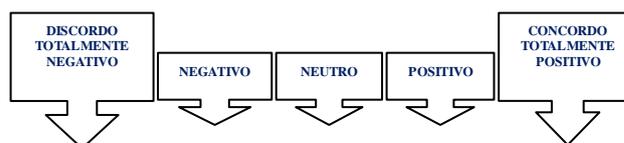
## **APÊNDICES**

## Apêndice A - Instrumento de coleta de dados da pesquisa

**MESTRADO EM GESTÃO DE ORGANIZAÇÕES PÚBLICAS (UFSM)**  
 Coordenação da pesquisa: Prof. Dr. Paulo Sergio Ceretta/Mestranda: Franciane C. da Cruz  
**Atenção:** sua opinião é indispensável para nós! Obrigado pela sua participação.



LEIA AS QUESTÕES E ASSINALE COM "X" (UMA ÚNICA ALTERNATIVA)	
<b>1 GÊNERO</b>	1.( ) masculino 2.( ) feminino
<b>2 FAIXA ETÁRIA</b>	1.( ) de 18 a 25 anos 2.( ) de 26 a 35 anos 3.( ) de 36 a 45 anos 4.( ) de 46 a 55 anos 5.( ) de 56 a 65 anos 6.( ) mais de 65 anos
<b>3 RENDA</b>	1.( ) até R\$ 678,00 2.( ) mais de R\$ 678,00 até R\$ 2.000,00 3.( ) mais de R\$ 2.000,00 até R\$ 4.000,00 4.( ) mais de R\$ 4.000,00 até R\$ 6.000,00 5.( ) mais de R\$ 6.000,00
<b>4 ESCOLARIDADE</b>	1.( ) 1º grau (1ª a 8ª série) incompleto 2.( ) 1º grau (1ª a 8ª série) completo 3.( ) 2º grau (Ensino Médio) incompleto 4.( ) 2º grau (Ensino Médio) completo 5.( ) Superior incompleto 6.( ) Superior completo 7.( ) Especialização (pós-graduação) 8.( ) Mestrado 9.( ) Doutorado
<b>5 ATIVIDADE PROFISSIONAL</b>	1.( ) autônomo 2.( ) servidor público 3.( ) empregado setor privado 4.( ) empregador
<b>6 RESIDÊNCIA: ORIGEM</b>	1.( ) zona urbana centro 2.( ) zona urbana bairro 3.( ) zona rural
<b>7 CIDADE</b>	1.( ) Bagé 2.( ) outra cidade
<b>8 Diariamente, como você costuma se deslocar?</b>	1.( ) de carro 2.( ) de motocicleta 3.( ) de ônibus 4.( ) de bicicleta 5.( ) outro
<b>9 Com que frequência você utiliza o sistema Área Azul?</b>	1.( ) uma a três vezes por mês 2.( ) uma ou duas vezes na semana 3.( ) três a cinco vezes na semana 4.( ) todos os dias da semana 5.( ) nunca utilizo o serviço área azul
<b>10 Principal motivo da utilização da Área Azul:</b>	1.( ) oportuniza o acesso às vagas com maior facilidade 2.( ) gera sensação de segurança 3.( ) evita ficar à procura de vagas 4.( ) todas as opções anteriores
<b>11 Quanto à implantação da área azul em Bagé:</b>	1.( ) foi positiva e já devia ter sido implantada antes 2.( ) preferia que fosse como antes: sem a existência do rotativo
<b>12 Gostaria que a área azul fosse expandida</b>	1.( ) sim 2.( ) não
<b>13 Quando eu utilizo o sistema de Área Azul estou:</b>	1.( ) realizando compras 2.( ) à trabalho 3.( ) à passeio 4.( ) em compromissos particulares
<b>14 Ao estacionar na Área azul você utiliza</b>	1.( ) vagas pagas 2.( ) vagas não pagas (por ex.: idosos, PNE's)



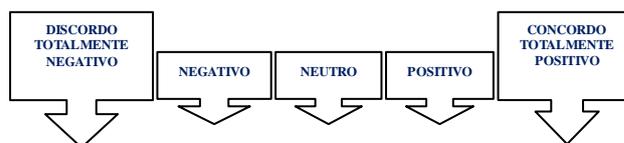
**COMO VOCÊ CLASSIFICA O SERVIÇO PRESTADO NA ÁREA AZUL?**

Marque com "X" APENAS UMA OPÇÃO

QUANTO À QUALIDADE DO SERVIÇO:										
<b>Q 01</b> A área azul, de um modo geral, oferece serviços de excelente qualidade	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
<b>Q 02</b> As informações sobre o funcionamento do sistema são adequadas e de fácil compreensão	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
<b>Q 03</b> O atendimento aos problemas dos usuários do sistema de estacionamento ocorre de forma rápida.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
<b>Q 04</b> Os funcionários conseguem esclarecer dúvidas dos usuários do estacionamento rotativo facilmente	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
<b>Q 05</b> Os monitores da área azul mostram interesse e boa vontade em atender os usuários do sistema	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
<b>Q 06</b> O atendimento do sistema é o mesmo independente da hora de utilização do serviço	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
<b>Q 07</b> O atendimento do sistema é o mesmo independente do funcionário que o atenda	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

A RESPEITO DO VALOR PERCEBIDO:										
<b>VP 08</b> Considerando as características do serviço, o estacionamento vale exatamente o que você paga	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
<b>VP 09</b> Considerando os preços cobrados, você classificaria a qualidade dos serviços como adequados	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
<b>VP 10</b> Levando em conta a qualidade dos serviços prestados você avalia a área azul como ideal	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
<b>VP 11</b> A boa vontade dos funcionários em atender os clientes compensa o que você pago pelos serviços	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

IMAGEM DO SERVIÇO PRESTADO:										
<b>I 12</b> Aparência do espaço físico é limpa e organizada.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
<b>I 13</b> O local é de fácil acesso e há ampla disponibilidade de vagas	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
<b>I 14</b> Sinalização vertical: existe manutenção e conservação das placas de trânsito	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
<b>I 15</b> Sinalização horizontal: existe manutenção e conservação da pintura no espaço área azul	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
<b>I 16</b> Os funcionários estão bem vestidos e de forma adequada	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
<b>I 17</b> Os locais de vendas de cartões estão devidamente identificados (Ponto de Venda dos Cartões)	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
<b>I 18</b> Os funcionários apresentam uma postura adequada durante o desempenho do serviço	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
<b>I 19</b> O sistema é inovador e olha para o futuro.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
<b>I 20</b> Os materiais escritos (ex.: cartões de raspagem, as placas, advertência educativa) são de fácil compreensão	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
<b>I 21</b> A prestação do serviço contribui positivamente para a comunidade.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10



**COMO VOCÊ CLASSIFICA O SERVIÇO PRESTADO NA ÁREA AZUL?**

Marque com "X" APENAS UMA OPÇÃO

QUANTO À EXPECTATIVA: (Usuário em relação ao serviço prestado na Área Azul)										
E 22 Quando me tornei usuário(a) da área azul achava que minhas necessidades fossem ser atendidas com rapidez	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
E 23 Quando me tornei usuário(a) da área azul achava que os serviços prestados iriam me satisfazer totalmente	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
E 24 No geral, o sistema mostrou ser exatamente aquilo que eu esperava	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
E 25 Eu tinha uma expectativa elevada quanto a qualidade do serviço no momento em que optei pela utilização do sistema	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
E 26 Ao me tornar usuário(a) da área azul esperava ser atendido(a) com atenção e educação	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

QUANTO À SATISFAÇÃO:										
S 27 Quanto aos serviços prestados, atendem plenamente às minhas necessidades	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
S 28 Os serviços prestados na área azul são confiáveis	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
S 29 Tem sido bom para mim utilizar os serviços da área azul	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
S 30 De um modo geral, sinto-me totalmente satisfeito com o Sistema de Estacionamento Rotativo	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

LEALDADE AO SERVIÇO:										
L 31 A área azul será sua primeira lembrança quando necessitar de um serviço de estacionamento rotativo	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
L 32 Você recomenda e falaria bem da área azul para outras pessoas	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
L 33 Você tem a intenção de procurar empresas que prestem serviços semelhantes (sistemas privados)	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
L 34 Você pretende continuar sendo usuário do Sistema de Estacionamento Rotativo	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

Quando o(a) Sr.(a) reclama de alguma coisa na área azul... Caso o (a) Sr.(a) nunca tenha reclamado de nada, imagine como seria tratada essa reclamação se houvesse acontecido										
QUANTO À RECLAMAÇÃO:										
R 35 Os funcionários dão atenção à sua reclamação	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
R 36 Os funcionários mostram-se interessados em resolver ou explicar aquilo que causou a reclamação	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
R 37 O usuário do sistema é informado sobre os procedimentos necessários para resolver a reclamação	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
R 38 A reclamação é tratada com rapidez	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
R 39 De um modo geral, o sistema da área azul dá a devida atenção às Reclamações	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

**40 VOCÊ POSSUI ALGUMA SUGESTÃO OU RECLAMAÇÃO PARA A ÁREA AZUL?**

SUGESTÃO	
RECLAMAÇÃO	