

AVALIAÇÃO DO IMPACTO DO SERVIÇO DE TRANSPORTES URBANOS DE VILA REAL NA POPULAÇÃO JOVEM UNIVERSITÁRIA DA CIDADE

Maria Inês Monteiro (Al64315)

Etapa 1: Definição dos objetivos de pesquisa

A pergunta de investigação definida para este estudo é “Qual é o impacto do serviço de transportes urbanos de Vila Real na população jovem universitária da cidade?”.

A atividade de circulação através de autocarros urbanos em Vila Real teve início em novembro de 2004, através da *Corgobus*, com 4 linhas a funcionarem em regime diurno nos dias úteis e durante o período da manhã de sábado, abrangendo quase totalmente a zona urbana da cidade e algumas zonas suburbanas (Zona Industrial de Constantim, Hospital / Lordelo, Parada de Cunhos). Só mais tarde, em fevereiro de 2008, a rede e os horários foram alargados, passando a circular também aos sábados à tarde, domingos e feriados. Outra das novidades foi a criação de uma linha circular de serviço noturno até à meia-noite.

A partir de 1 de janeiro de 2016, a TUVR - Urbanos de Vila Real Unipessoal, Lda. (TUVR) foi a empresa que deu início à exploração da concessão e manutenção da Rede de Transportes Coletivos Urbanos de Passageiros da cidade de Vila Real e tem como objetivo prestar um serviço de transporte público urbano de passageiros de qualidade no concelho de Vila Real, em articulação com os demais operadores rodoviários. Procura contribuir para uma mais fácil mobilidade da população, disponibilizando alternativas viáveis ao transporte individual privado, condições de conforto e segurança, com especial foco na otimização da eficiência energética e geração de benefícios sociais e ambientais. Atualmente, a TUVR presta o seu serviço com viaturas pesadas de passageiros, efetuando as ligações a diferentes pontos da cidade de Vila Real através de cinco linhas durante o dia e uma linha no período noturno, entre as 21h e as 00h.

Vila Real é a capital da província de Trás-os-Montes e Alto Douro, e sede de um município com 51.850 habitantes, de acordo com os dados *Censos 2011*. Situado na região Norte do país, e na sub-região do Douro, este concelho está atualmente subdividido em vinte freguesias. Segundo os dados do Instituto Geográfico Português do ano de 2013, tem uma área de 378,80 km².

Os objetivos de pesquisa a analisar neste trabalho de investigação são compreender se grande parte da população residente utiliza ou não os transportes urbanos de Vila Real e, em caso afirmativo, se está satisfeita com os mesmos. Para além do retromencionado, é importante perceber também o porquê de frequentarem ou não esta rede de transportes, de modo a valorizar o serviço prestado pela TUVR na cidade, e a satisfazer as necessidades de mobilização da sua população residente.

Etapa 2: Definição da população do estudo

Segundo os dados de 2013 do Instituto Nacional de Estatística, estima-se que existam cerca de 30.000 habitantes no perímetro urbano de Vila Real. Uma vez que de acordo com os dados publicados no site oficial da Universidade de Trás-os-Montes e Alto Douro (UTAD) estiveram matriculados durante o ano de 2017 nesta Universidade 6.651 estudantes, facilmente se conclui que grande parte da população residente na cidade são estudantes do ensino superior, representando quase um quarto da sua totalidade.

Assim, relativamente à amostra deste trabalho de pesquisa, a parcela da população definida são os alunos da UTAD, de ambos os sexos, oriundos de qualquer distrito do país e a frequentar uma licenciatura, um mestrado ou um doutoramento. Relativamente ao setor dos escalões etários, apesar de não existirem dados oficiais publicados sobre a idade, é possível ter uma ideia generalizada dos mesmos se associarmos a idade ao ciclo de estudos, uma vez que sabemos que dos 6.651 estudantes em 2017, 4.987 frequentavam uma licenciatura e mestrado integrado, 1.383 frequentavam um mestrado e apenas 281 eram alunos de doutoramento.

Etapa 3: Definição da recolha de dados

Sobre os objetivos a desenvolver neste trabalho de investigação, é importante perceber o feedback dado pelos participantes, sob o ponto de vista do serviço disponibilizado atualmente pela TUVR.

Com isto, o pretendido é avaliar os benefícios que esta alternativa de transporte público gera para a cidade e para os seus estudantes com vista a valorizar a sua qualidade de vida, bem como identificar os aspetos vistos como negativos, passíveis de serem aproveitados como uma oportunidade de melhoria para aperfeiçoar o serviço prestado (estudar hipóteses de insatisfação devido a fatores como preços, horários, itinerários, viaturas, motoristas, entre outros).

Como dificuldades associadas a um trabalho deste género, existe sempre um grau de risco dependente do número de respostas, caso exista uma pouca adesão pelas pessoas inquiridas. Outra dificuldade é que, apesar do serviço de transportes urbanos de Vila Real ser muito conhecido, pode existir um número elevado de pessoas que nunca tenham usufruído do mesmo e, por isso, não tenham a experiência necessária para participar e dar respostas construtivas para os objetivos da investigação.

Etapa 4: Método de pesquisa

Os estudos através de métodos qualitativos têm por objetivo compreender a sinuosidade do comportamento do recetor, revelando as suas motivações e apreendendo os universos de significações, as formas de participação ou de resistência que os media desencadeiam. Este método é geralmente aplicado para definir um problema, identificar determinantes, gerar hipóteses, etc. e utilizado através de técnicas como entrevistas abertas, grupos de discussão ou técnicas de observação de participantes.

Por sua vez, os métodos quantitativos baseiam-se em inquéritos estatísticos que visam delimitar a população dos leitores, ouvintes ou telespetadores, por meio de indicadores precisos, indicando sobre a sua estrutura, a sua extensão e, eventualmente, os seus juízos e apreciações. A utilização do método quantitativo pode ser de três formas distintas: explanatória (tem-se por objetivo testar uma teoria, verificando a existência de novas situações e estabelecendo causas), exploratória (tem-se a intenção de saber o público-alvo sobre um determinado conceito ou tópicos de interesse) ou descritiva (deseja-se identificar costumes e opiniões de um determinado grupo de pessoas e verificar se tais opiniões estão de acordo com a realidade).

Uma vez que neste trabalho o pretendido é identificar os costumes e opiniões dos alunos da UTAD relativo à rede de transportes urbanos de Vila Real, o método optado para a elaboração do inquérito será o Método Quantitativo Descritivo.

Etapa 5: Definição da amostra

De modo a restringir o público-alvo que pode responder sobre o grau de satisfação dos transportes urbanos de Vila Real, a amostra será reduzida apenas aos estudantes da UTAD. A amostra inquirida será uma amostra não probabilística por conveniência e tem, maioritariamente, idades compreendidas entre os 17 e os 30 anos. Este tipo de amostra facilita a análise dos dados e possibilita maiores conclusões sobre a população do estudo.

Etapa 6: Elaboração do instrumento de recolha de dados

A recolha de dados deste trabalho de pesquisa foi efetuada através do inquérito eletrónico. Este foi o instrumento de recolha de dados selecionado, que permitiu chegar a um maior número de pessoas, de uma forma mais rápida, acessível e mais ampla, possibilitando também o anonimato de todos os participantes. Estruturalmente, foi dividido em cinco secções distintas:

- Secção I – Título e breve enunciação do tema: o inquérito tem início com uma breve introdução, onde é explanado que a pesquisa é feita no âmbito de um trabalho de uma unidade curricular universitária, o público-alvo a quem se destina e o propósito da sua investigação, no caso concreto, avaliar o impacto do serviço de transportes urbanos de Vila Real na população jovem universitária da cidade.

Questionário sobre os transportes urbanos de Vila Real

Este questionário foi elaborado para um trabalho de uma unidade curricular "Pesquisa de Opinião" da Licenciatura em Ciências de Comunicação da Universidade de Trás-os-Montes e Alto Douro e dirige-se aos estudantes desta Universidade que se encontram matriculados no ano letivo de 2018/2019.

Como objetivo, pretende estudar e avaliar o impacto do atual serviço de transportes urbanos de Vila Real na comunidade universitária da cidade.

O questionário é simples e rápido, pelo que não demorará mais do que 5 minutos a ser respondido. Obrigado pela sua colaboração!

- Secção II (perguntas 1 a 4) – Quatro perguntas de resposta rápida e fechada, sobre os elementos de identificação dos inquiridos com dados sociodemográficos (sexo, idade, ciclo de estudos e distrito de origem).

A primeira pergunta avalia o género dos inquiridos, de modo a perceber se existe uma maior taxa de resposta do género feminino ou masculino.

A segunda pergunta pretende averiguar qual o grupo etário mais representado no grupo das pessoas inquiridas. Para essa análise, foram definidas três escalas distintas: entre os 17 e os 24 anos, entre os 25 e os 30 anos e, por último, com 31 anos ou mais.

A terceira pergunta procura identificar o ciclo de estudos de cada inquirido. Com esta questão, o pretendido é saber se a maior parte dos alunos participantes estão atualmente a frequentar uma licenciatura, um mestrado ou um doutoramento.

Elementos de identificação

Género

- ☐ Feminino
- ☐ Masculino

Idade

- ☐ 17 - 24 anos
- ☐ 25 - 30 anos
- ☐ 31 anos ou mais

Ciclo de estudos que frequenta

- ☐ Licenciatura
- ☐ Mestrado
- ☐ Doutoramento

A quarta e última questão desta secção está relacionada com a localização e a origem de cada um dos alunos quando se tornaram residentes de Vila Real. Nesta pergunta foram introduzidos os vários distritos do país de modo a perceber qual o distrito de origem dos alunos que revela um maior interesse no serviço prestado pela TUVR e que, possivelmente, utiliza mais este meio de transporte.

Distrito de origem

- ☐ Arquipélago da Madeira
- ☐ Arquipélago dos Açores
- ☐ Aveiro
- ☐ Beja
- ☐ Braga
- ☐ Bragança
- ☐ Castelo Branco
- ☐ Coimbra
- ☐ Évora
- ☐ Faro
- ☐ Guarda
- ☐ Leiria
- ☐ Lisboa
- ☐ Portalegre
- ☐ Porto
- ☐ Santarém
- ☐ Setúbal
- ☐ Viana do Castelo
- ☐ Vila Real
- ☐ Viseu

ANTERIOR

SEGUINTE

- Secção III (perguntas 5 a 7) – Esta secção já é dirigida ao setor de atividade em que está inserida a Entidade em estudo, e é composto por três perguntas de resposta rápida e fechada, com o intuito de compreender os hábitos de transporte dos inquiridos e o nível de utilização da rede de transportes urbanos.

Na quinta questão pretende-se aferir qual o meio de transporte mais utilizado para a deslocação até à UTAD e a preponderância dos transportes urbanos nas respostas dadas.

Na sexta questão procura-se avaliar a frequência de utilização da rede de transportes urbanos por semana através de escalas definidas para resposta: zero, entre uma e quatro vezes por semana, entre cinco e oito vezes por semana e, por último, nove vezes ou mais por semana.

Na sétima questão, a ideia é saber qual o título de transporte mais utilizado pelos passageiros aquando da realização de viagens através do serviço de transporte público prestado pela TUVR.

Grau de utilização dos transportes urbanos de Vila Real

Qual o meio de transporte que mais utiliza para se deslocar até à UTAD?

- ☐ Bicicleta
- ☐ Carro
- ☐ Mota
- ☐ Nenhum (costumo ir a pé)
- ☐ Transportes urbanos

Quantas viagens costuma efetuar nos transportes urbanos de Vila Real, semanalmente?

- ☐ Nenhuma
- ☐ 1 a 4 vezes
- ☐ 5 a 8 vezes
- ☐ 9 vezes ou mais

Quando viaja nos transportes urbanos de Vila Real, qual o título de transporte que mais costuma utilizar?

- ☐ Cartão recarregável com 10 viagens
- ☐ Passe mensal
- ☐ Título individual adquirido e pago diretamente ao motorista

ANTERIOR

SEGUINTE

- Secção IV (perguntas 8 a 13) – Seis questões com o principal objetivo de medir as atitudes e os comportamentos dos inquiridos, bem como conhecer o seu grau de conformidade. Nesta secção, as questões são elaboradas com base na tabulação com escala de *Likert*, através da ponderação e captura da intensidade dos

sentimentos dos respondentes, com quatro níveis e possibilidades de resposta: nada satisfeito, pouco satisfeito, satisfeito e muito satisfeito. Para cada pergunta é avaliado um fator diferente, como os motoristas, os preços praticados, os horários, itinerários, etc..

A oitava e a nona questão estão interrelacionadas e focam-se nos funcionários da TUVR, mais concretamente nos motoristas que diariamente conduzem os autocarros. Enquanto uma está direcionada para a vertente pessoal, como a simpatia ou a ajuda através da prestação de informações úteis para os passageiros, a outra está direcionada para a vertente profissional, avaliando fatores como a segurança rodoviária ou a qualidade da condução.

A décima pergunta está também relacionada com as viagens em si, procurando perceber a opinião generalizada dos inquiridos sobre o estado e condições das viaturas que estão atualmente em uso. Esta é uma pergunta importante, uma vez que está diretamente relacionada com o conforto dos passageiros.

Grau de satisfação dos transportes urbanos de Vila Real

Responda às seguintes questões considerando uma escala de 1 a 4, onde:

"1" corresponde a "nada satisfeito";

"2" corresponde a "pouco satisfeito";

"3" corresponde a "satisfeito";

"4" corresponde a "muito satisfeito".

Qual o grau de satisfação como cliente, relativamente ao comportamento pessoal dos motoristas (simpatia, iniciativa de ajuda, auxílio na prestação de informações, etc.)?

	1	2	3	4	
Nada satisfeito	☐	☐	☐	☐	Muito satisfeito

Qual o grau de satisfação como cliente, relativamente ao comportamento profissional dos motoristas (segurança na condução, precauções rodoviárias, velocidade de circulação, etc.)?

	1	2	3	4	
Nada satisfeito	☐	☐	☐	☐	Muito satisfeito

Qual o grau de satisfação como cliente, relativamente às viaturas utilizadas (conforto, n.º de lugares disponíveis, estado de conservação, etc.)?

	1	2	3	4	
Nada satisfeito	☐	☐	☐	☐	Muito satisfeito

A décima primeira questão foca-se nas rotas disponibilizadas para os passageiros. Com esta pergunta pretende-se aferir o grau de satisfação dos inquiridos relativamente a este fator.

As outras duas questões desta secção continuam a avaliar o grau de satisfação dos alunos, mas no que diz respeito aos fatores horário e preço, respetivamente. Estas perguntas pretendem estudar a confirmação ou não de algumas hipóteses iniciais,

como por exemplo, o facto de estes fatores poderem ser determinantes para o uso ou não da rede de transportes urbanos.

Qual o grau de satisfação como cliente, relativamente aos itinerários oferecidos (n.º de linhas disponibilizadas, roteiro dos percursos efetuados, etc.)?

	1	2	3	4	
Nada satisfeito	☐	☐	☐	☐	Muito satisfeito

Qual o grau de satisfação como cliente, relativamente aos horários praticados pela rede de transportes urbanos?

	1	2	3	4	
Nada satisfeito	☐	☐	☐	☐	Muito satisfeito

Qual o grau de satisfação como cliente, relativamente aos preços praticados pela rede de transportes urbanos?

	1	2	3	4	
Nada satisfeito	☐	☐	☐	☐	Muito satisfeito

ANTERIOR

SEGUINTE

- Secção V (pergunta 14) – Uma pergunta de resposta longa dirigida à opinião dos inquiridos onde seja possível expressar apreciações críticas ou positivas, bem como apresentar sugestões de melhoria. Esta pergunta apresenta muita pertinência e complementa as restantes secções, uma vez que permite explorar qualquer assunto que o inquirido revele ser adequado e que não seja abordado ao longo do inquérito.

Questionário sobre os transportes urbanos de Vila Real

Sugestões e propostas de melhoria

Esta secção, ao contrário das anteriores, não é de resposta fechada, e pretende recolher informação de propostas de melhoria do serviço prestado que gostaria que se fizesse chegar à TUVR - Urbanos de Vila Real Unipessoal, Lda..

Considera que a gestão da rede de transportes urbanos deveria sofrer alguma alteração, quer seja a nível de serviços, produtos, linhas, horários ou preços? Contribua e deixe-nos a sua sugestão.

A sua resposta

ANTERIOR

SUBMITER

Após a recolha do instrumento de recolha de dados é importante definir a sua aplicação. Neste caso, com o objetivo de obter o maior número possível de respostas, este foi aplicado via internet através das Redes Sociais, uma ferramenta cada vez mais utilizada pelos jovens e, portanto, com um maior potencial para alcançar um elevado número de pessoas e, por conseguinte, um maior número de respostas. Assim, o questionário foi partilhado em vários grupos do Facebook, dos quais fazem parte alunos da UTAD, perfilando o público-alvo pretendido para englobar a amostra do instrumento de pesquisa, ou seja, do questionário.

Etapa 7: Recolha de dados

A recolha de dados é o processo usado para pesquisas por meio de técnicas específicas. Esses dados são utilizados para tarefas de pesquisa, planeamento, estudo, desenvolvimento e experiências. Todos os cuidados com esses dados são em função da qualidade das informações a serem obtidas pela população que se está a analisar. A classificação dos dados pode ser dividida em contínua (referente aos eventos que são registados à medida que acontecem, durante um determinado período temporal), periódica (referente a eventos de ciclo em ciclo) e ocasional (realizadas sem determinação de continuidade ou período).

No caso desta investigação, verificou-se uma recolha de dados apenas para estudantes da UTAD, tendo sido disponibilizado o inquérito para preenchimento durante todo o mês de dezembro de 2018, através de um *link* do *Google Docs*, pelo que a recolha foi efetuada com todos os dados de resposta em 31 de dezembro de 2018.

Os dados de resposta foram recolhidos e exportados para um ficheiro Excel, como ponto de partida para todas as posteriores análises efetuadas e conclusões retiradas.

Etapa 8: Tratamento estatístico e discussão dos resultados

O inquérito aplicado obteve 187 respostas: apesar de não ser uma amostra muito significativa, considerou-se ser suficiente para obter ideias gerais sobre o que era pretendido analisar e conferir.

Nesta etapa é apresentado, de seguida, o relato dos resultados dos inquéritos por pergunta, assim como diversos comentários conclusivos dos mesmos:

➤ Questão 1: “Identificação do Género”

Ao analisar os dados podemos verificar que 65,78% da amostra é do sexo feminino e 34,22% do sexo masculino, como podemos ver no Gráfico 1 e Tabela 1.

Embora nesta amostra seja possível verificar uma maior representatividade feminina, tal não significa diretamente que as mulheres utilizem mais a rede de transportes urbanos comparativamente com os homens.

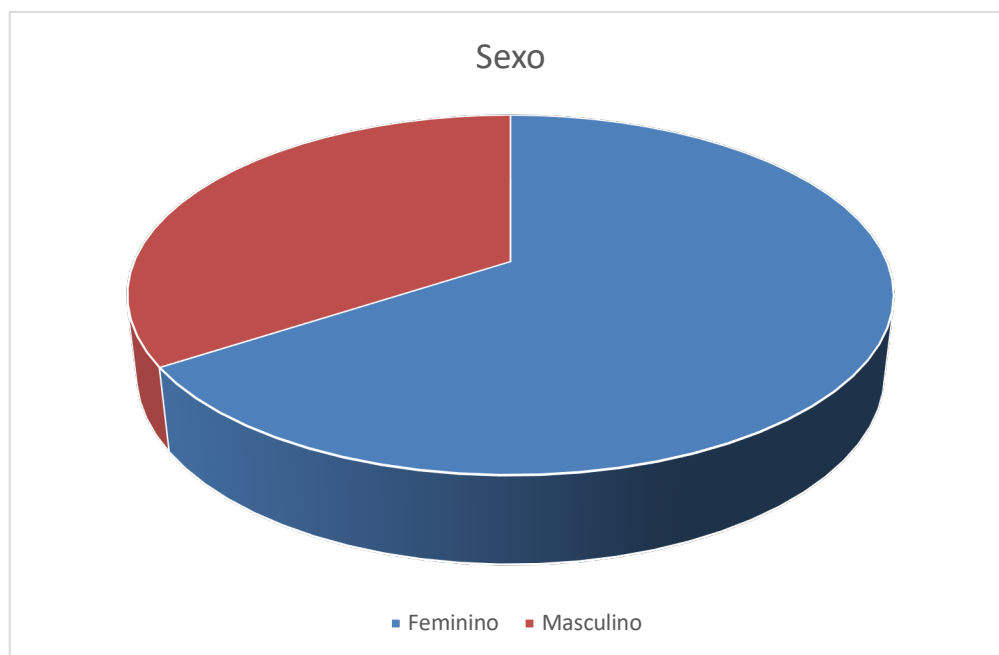


Gráfico 1

		Frequência	Percentagem	Percentagem válida	Percentagem cumulativa
Válido	Feminino	123	65,78%	65,78%	65,78%
	Masculino	64	34,22%	34,22%	100,00%
Total		187	100,00%	100,00%	

Tabela 1

➤ Questão 2: “Identificação da Idade”

Para estudar as idades dos inquiridos foram utilizadas escalas com o intuito de uma análise mais fácil através de gráficos e tabelas para recolha de conclusões (Gráfico 2 e Tabela 2). Nas escalas definidas verificamos que 89,31% dos pesquisados têm entre os 17 e os 24 anos de idade; 10,16% têm entre os 25 e os 30 anos e apenas 0,53% tem mais de 30 anos.

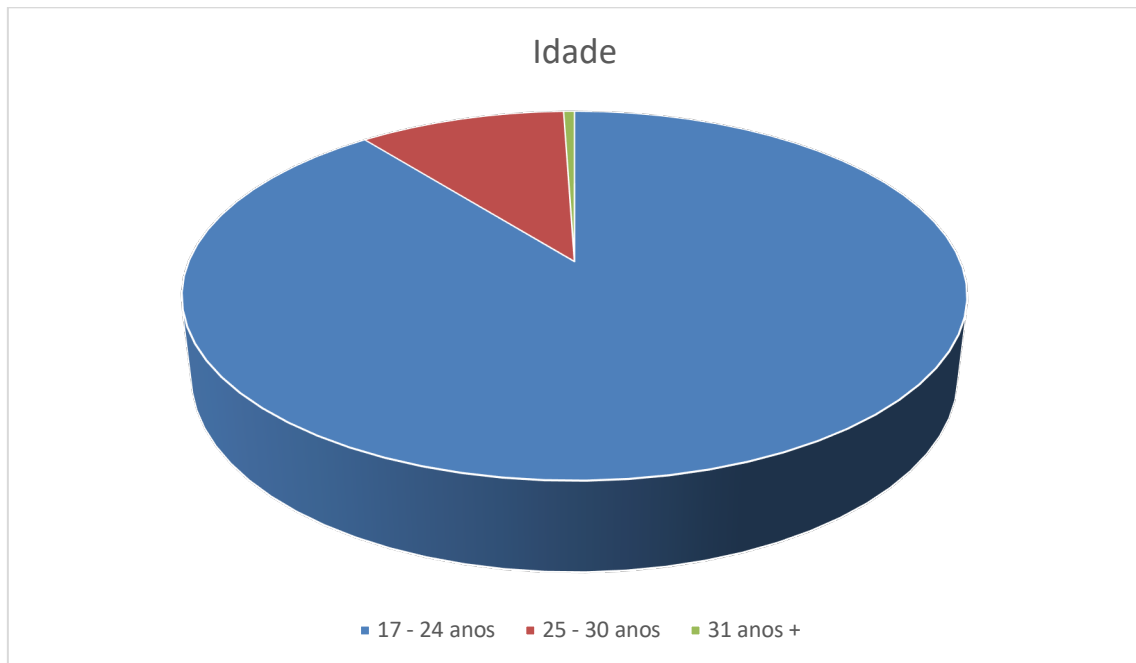


Gráfico 2

	Frequência	Percentagem	Percentagem válida	Percentagem cumulativa
Válido 17 - 24 anos	167	89,31%	89,31%	89,31%
25 - 30 anos	19	10,16%	10,16%	99,47%
31 anos +	1	0,53%	0,53%	100,00%
Total	187	100,00%	100,00%	

Tabela 2

➤ **Questão 3: “Identificação do Ciclo de Estudos”**

Referente ao ciclo de estudos que frequentam, verificou-se que 86,02% dos alunos frequentam uma licenciatura, 13,44% frequentam um mestrado e apenas um dos inquiridos frequenta um doutoramento, como podemos verificar nos seguintes dados de pesquisa (Gráfico 3 e Tabela 3):

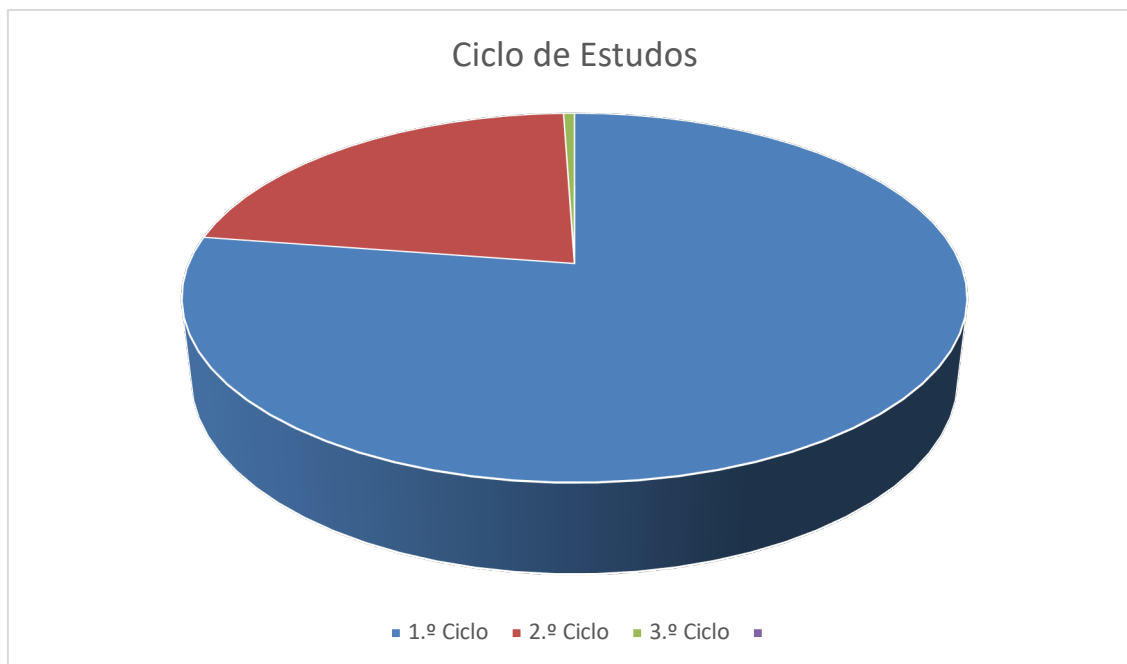


Gráfico 3

		Frequência	Percentagem	Percentagem válida	Percentagem cumulativa
Válido	1.º Ciclo	160	85,56%	86,02%	86,02%
	2.º Ciclo	25	13,37%	13,44%	99,46%
	3.º Ciclo	1	0,53%	0,54%	100,00%
	Total	186	99,47%	100,00%	
Omisso	N/A	1	0,53%		
Total		187	100,00%		

Tabela 3

➤ **Questão 4: “Identificação do Distrito de Origem”**

No que diz respeito ao distrito de origem, conforme a Tabela 4, não existiu qualquer aluno dos Açores, Beja, Castelo Branco, Coimbra, Évora, Guarda, Lisboa, Portalegre, Santarém e Setúbal a responder ao inquérito, enquanto que apenas um aluno de Faro e um de Leiria responderam, representando 0,54% para cada uma destas regiões. De seguida, e por ordem crescente, está representado o Arquipélago da Madeira, seguido do distrito de Bragança, Aveiro, Viseu e Viana do Castelo, representando, respetivamente, 1,08%, 2,69%, 4,30%, 4,84% e 5,38% da amostra. O distrito de Vila Real surge no top três dos mais representados, com 9,68%. Quem lidera o número de respostas é o distrito do Porto, com 53,23%, seguido do distrito de Braga, com 17,74%. Apenas um dos inquiridos optou por não responder a esta questão, o que poderá significar que a sua origem é estrangeira, uma vez que essa hipótese não foi inicialmente introduzida como opção de resposta.

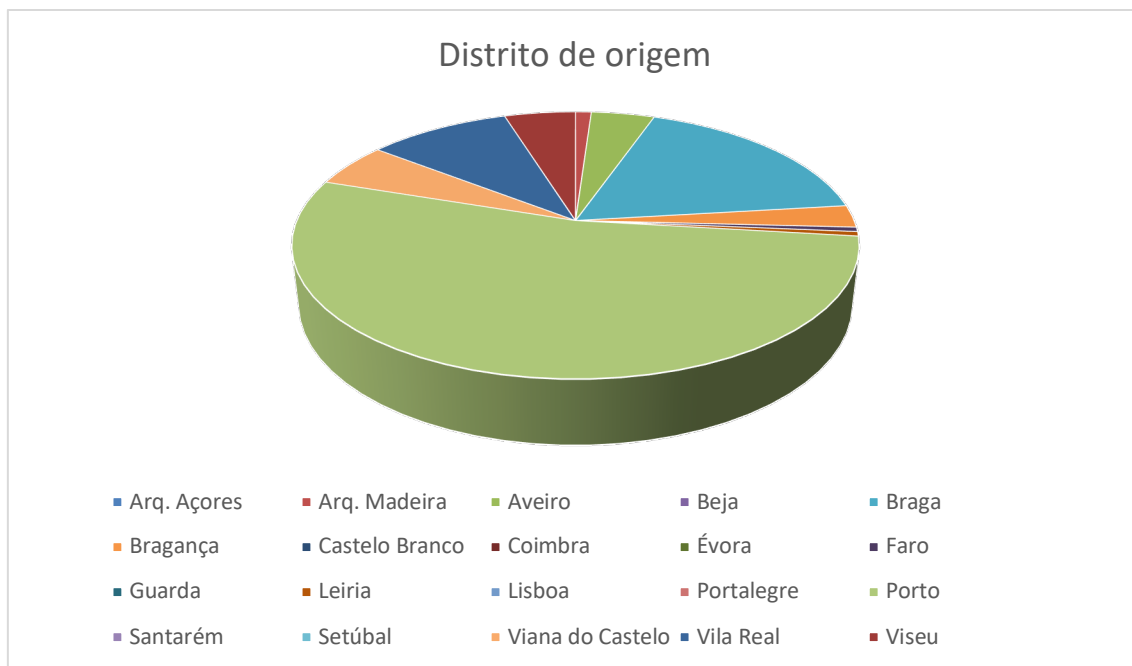


Gráfico 4

	Frequência	Percentagem	Percentagem válida	Percentagem cumulativa
Arquipélago dos Açores	0	0,00%	0,00%	0,00%
Arquipélago da Madeira	2	1,07%	1,08%	1,08%
Aveiro	8	4,28%	4,30%	5,38%
Beja	0	0,00%	0,00%	5,38%
Braga	33	17,65%	17,74%	23,12%
Bragança	5	2,67%	2,69%	25,81%
Castelo Branco	0	0,00%	0,00%	25,81%
Coimbra	0	0,00%	0,00%	25,81%
Évora	0	0,00%	0,00%	25,81%
Válido Faro	1	0,53%	0,54%	26,34%
Guarda	0	0,00%	0,00%	26,34%
Leiria	1	0,53%	0,54%	26,88%
Lisboa	0	0,00%	0,00%	26,88%
Portalegre	0	0,00%	0,00%	26,88%
Porto	99	52,94%	53,23%	80,11%
Santarém	0	0,00%	0,00%	80,11%
Setúbal	0	0,00%	0,00%	80,11%
Viana do Castelo	10	5,35%	5,38%	85,48%
Vila Real	18	9,63%	9,68%	95,16%
Viséu	9	4,81%	4,84%	100,00%
Total	186	99,47%	100,00%	

Omisso N/A	1	0,53%	
Total	187	100,00%	

Tabela 4

- Questão 5: “Qual o meio de transporte que mais utiliza para se deslocar até à UTAD?”

Ao tentar aferir os hábitos de transporte utilizados pelos estudantes universitários, nomeadamente qual o meio mais utilizado para a deslocação para a UTAD, identificou-se que os transportes urbanos são o meio de transporte mais utilizado. Contudo, a sua percentagem não é suficiente para representar metade dos inquiridos, ficando nos 48,92%. As respostas obtidas permitiram ainda verificar que 34,41% da amostra prefere a utilização de transportes particulares (carro e moto), sendo que 16,13% deslocam-se frequentemente para a UTAD a pé (Gráfico 5 e Tabela 5).

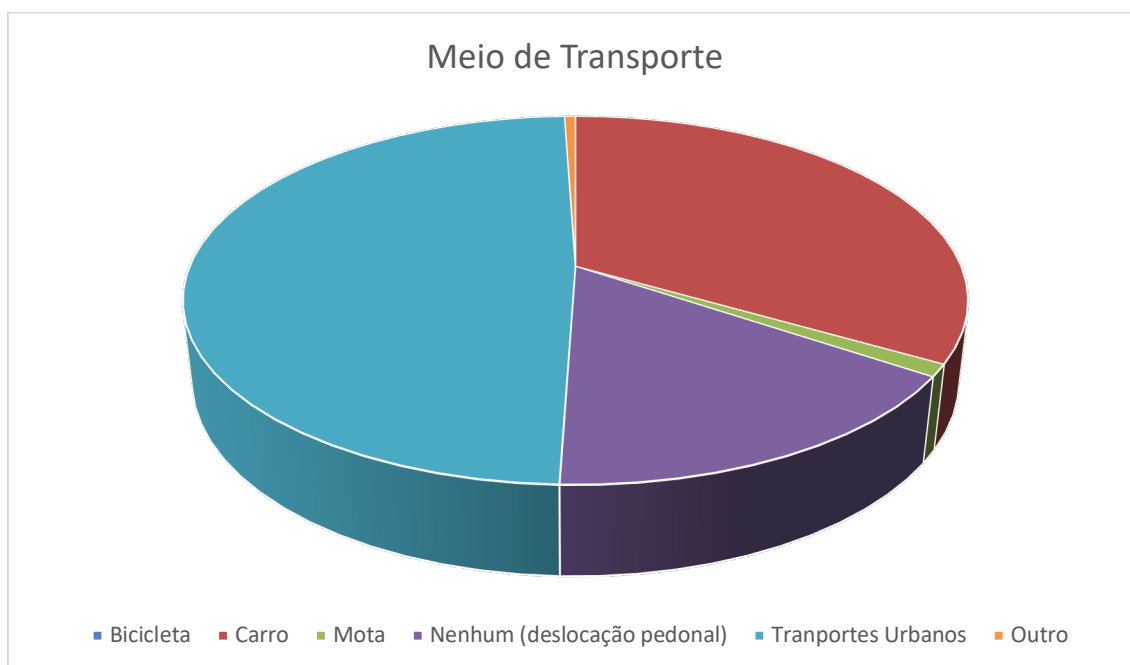


Gráfico 5

	Frequência	Percentagem	Percentagem válida	Percentagem cumulativa
Bicicleta	0	0,00%	0,00%	0,00%
Carro	62	33,16%	33,33%	33,33%
Mota	2	1,07%	1,08%	34,41%
Nenhum (deslocação pedonal)	30	16,04%	16,13%	50,54%
Transportes Urbanos	91	48,66%	48,92%	99,46%
Outro	1	0,53%	0,54%	100,00%

Total	186	99,47%	100,00%
Omisso N/A	1	0,53%	
Total	187	100,00%	

Tabela 5

- Questão 6: “Quantas viagens costuma efetuar nos transportes urbanos de Vila Real, semanalmente?”

De seguida tentou-se perceber a frequência de utilização dos transportes urbanos de Vila Real, por semana. Os resultados desta questão ditaram que apesar de 31,52% viajarem nos urbanos pelo menos nove vezes por semana, a maioria utiliza menos vezes este meio de transporte, sendo que 18,48% viajam entre cinco e oito vezes, e 34,24% viajam entre uma e quatro vezes. Houve ainda uma percentagem significativa de inquiridos que afirma nunca utilizar este meio de transporte durante a semana (15,76%).

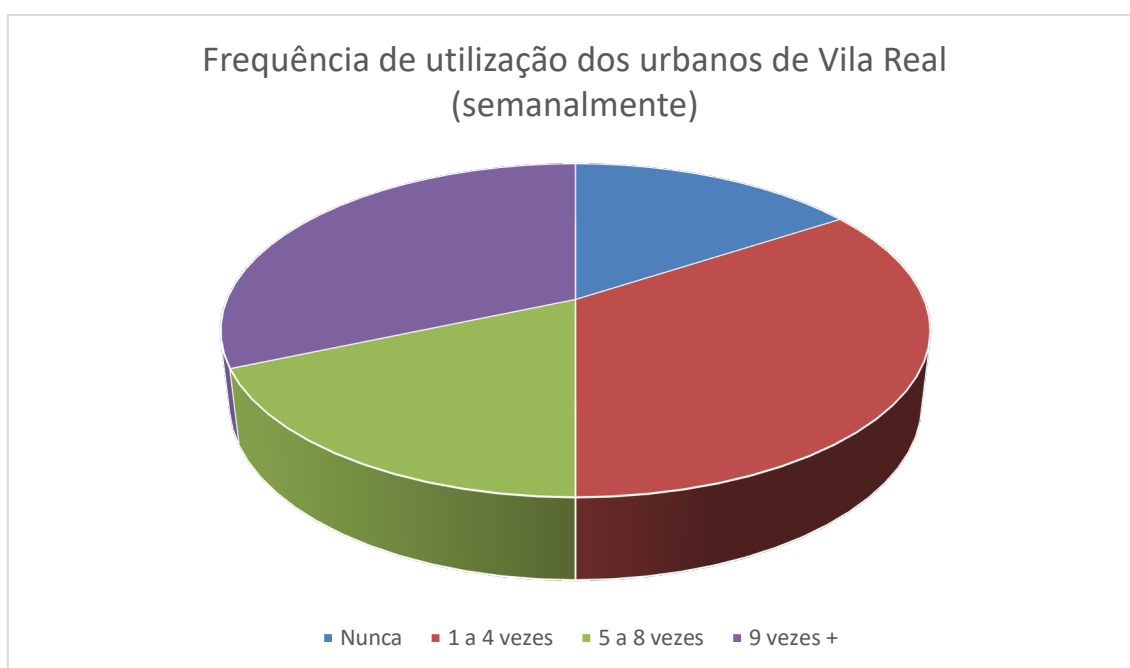


Gráfico 6

	Frequência	Percentagem	Percentagem válida	Percentagem cumulativa
Nenhuma	29	15,51%	15,76%	15,76%
1 a 4 vezes	63	33,69%	34,24%	50,00%
Válido 5 a 8 vezes	34	18,18%	18,48%	68,48%
9 vezes +	58	31,02%	31,52%	100,00%
Total	184	98,40%	100,00%	
Omisso N/A	3	1,60%		
Total	187	100,00%		

Tabela 6

- Questão 7: “Quando viaja nos transportes urbanos de Vila Real, qual o título de transporte que mais costuma utilizar?”

Outro aspeto importante que se tentou perceber foi qual o título de viagem mais utilizado pelos passageiros quando frequentam os transportes urbanos de Vila Real. Assim, de acordo com o Gráfico 7 e Tabela 7, constatamos que maioritariamente os alunos preferem a opção de compra do passe mensal, representada por 68,85%. Relativamente aos restantes, verifica-se que 16,94% preferem a utilização de cartões recarregáveis com títulos de viagem individual, enquanto que 14,21% dos alunos costumam adquirir os bilhetes diretamente no autocarro, aquando da realização de viagem.

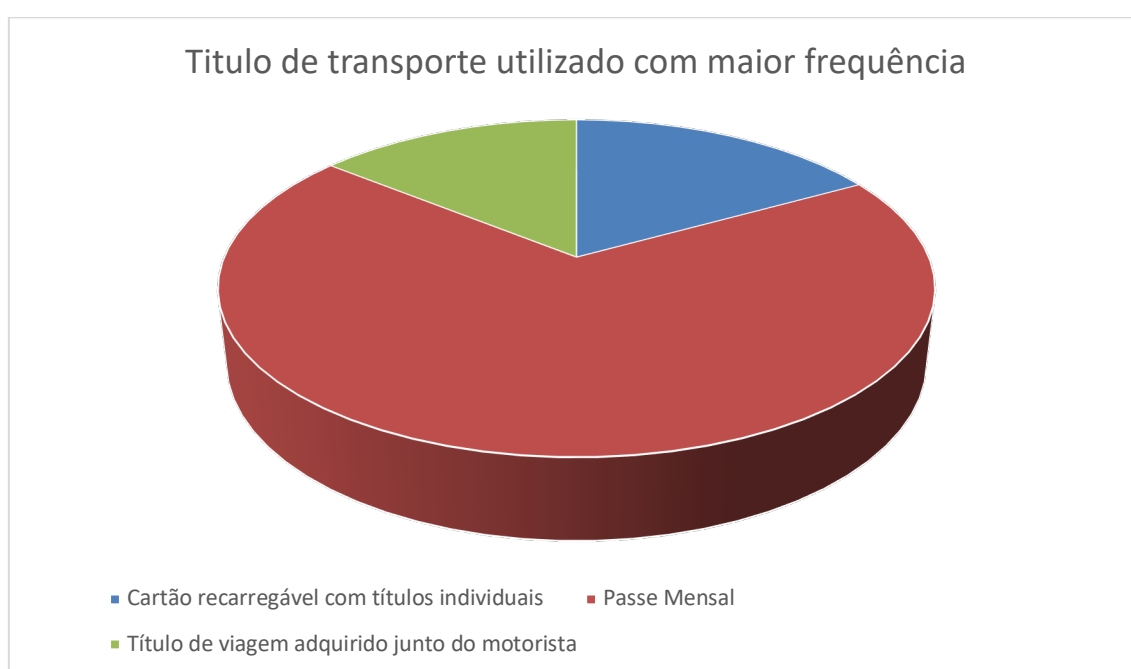


Gráfico 7

		Frequência	Percentagem	Percentagem válida	Percentagem cumulativa
Válido	Cartão recarregável com títulos individuais	31	16,58%	16,94%	16,94%
	Passe Mensal	126	67,38%	68,85%	85,79%
	Título de viagem adquirido junto do motorista	26	13,90%	14,21%	100,00%
	Total	183	98,40%	100,00%	

Omisso	N/A	4	1,60%	
Total		187	100,00%	

Tabela 7

De seguida, procurou-se compreender qual a opinião generalizada dos alunos sobre diversos fatores que podem influenciar e ser um dos motivos da utilização ou não utilização dos transportes urbanos. Pelo exposto, considerou-se relevante compreender o grau de satisfação com funcionários, viaturas, linhas e percursos efetuados, bem como horários e preços praticados. Para estas questões, predefiniu-se uma escala dividida em “nada satisfeito”, “pouco satisfeito”, “satisfeito” e “muito satisfeito”.

- Questão 8 e 9: “Qual o grau de satisfação como cliente, relativamente ao comportamento pessoal dos motoristas (simpatia, iniciativa de ajuda, auxílio na prestação de informações, etc.)?”; “Qual o grau de satisfação como cliente, relativamente ao comportamento profissional dos motoristas (segurança na condução, precauções rodoviárias, velocidade de circulação, etc.)?”

Relativamente às opiniões generalizadas sobre os motoristas verificou-se muita semelhança nas respostas obtidas, analisando quer os comportamentos pessoais assim como os comportamentos profissionais, de acordo com os Gráficos e Tabelas 8 e 9.

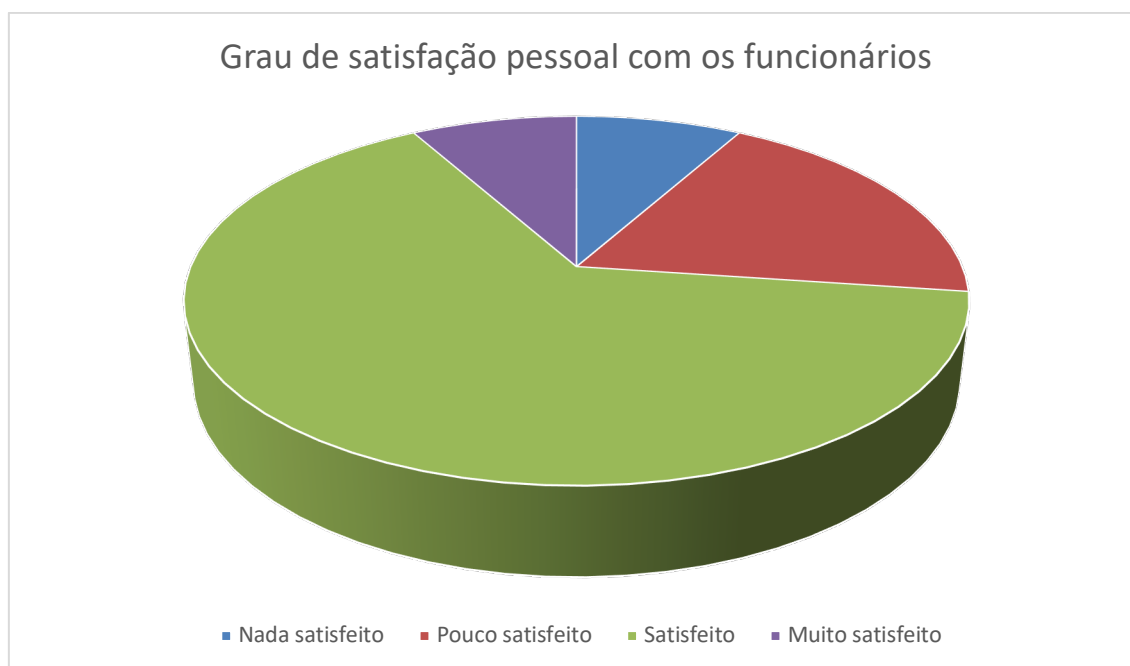


Gráfico 8

		Frequência	Percentagem	Percentagem válida	Percentagem cumulativa
Válido	Nada Satisfeito	15	8,02%	8,15%	8,15%

	Pouco Satisfeito	35	18,72%	19,02%	27,17%
	Satisfeito	119	63,64%	64,67%	91,85%
	Muito satisfeito	15	8,02%	8,15%	100,00%
	Total	184	98,40%	100,00%	
Omisso	N/A	3	1,60%		
Total		187	100,00%		

Tabela 8

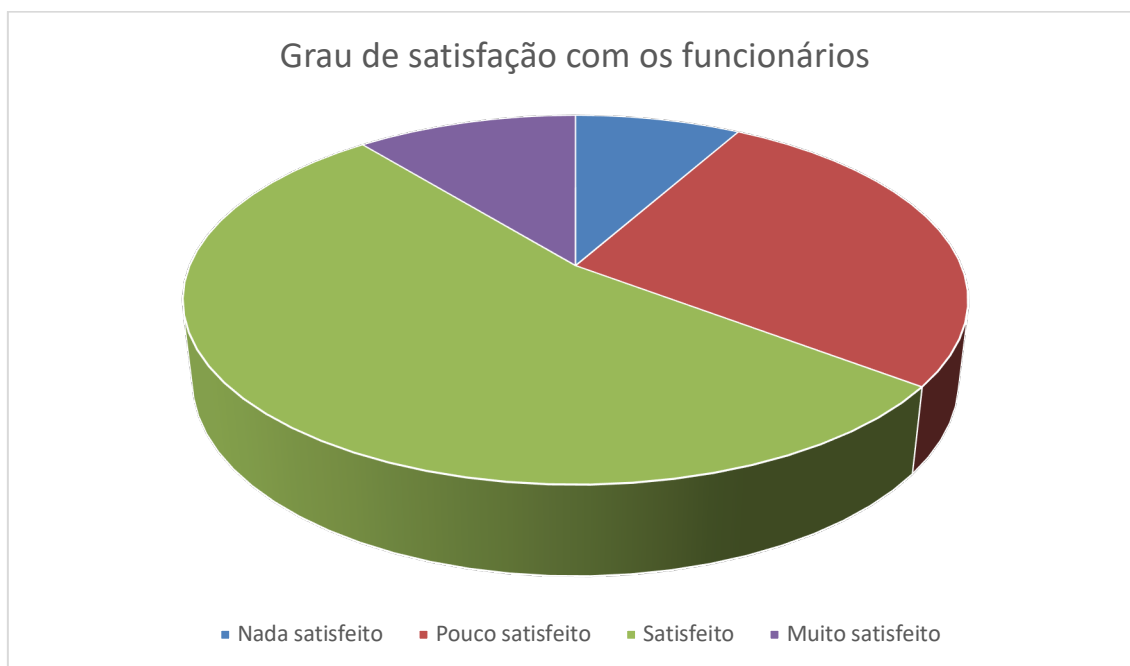


Gráfico 9

		Frequência	Percentagem	Percentagem válida	Percentagem cumulativa
	Nada Satisfeito	15	8,02%	8,15%	8,15%
	Pouco Satisfeito	50	26,74%	27,17%	35,33%
Válido	Satisfeito	99	52,94%	53,80%	89,13%
	Muito satisfeito	20	10,70%	10,87%	100,00%
	Total	184	98,40%	100,00%	
Omisso	N/A	3	1,60%		
Total		187	100,00%		

Tabela 9

Em média, estas duas questões revelaram que, maioritariamente, os inquiridos estão satisfeitos, com 59,24% das respostas. De seguida, 23,10% revelaram estar pouco

satisfeitos, enquanto que 8,15% relevaram estar nada satisfeitos e 9,51% muito satisfeitos.

- Questão 10: “Qual o grau de satisfação como cliente, relativamente às viaturas utilizadas (conforto, n.º de lugares disponíveis, estado de conservação, etc.)?”

Sobre o grau de satisfação relativamente às viaturas utilizadas, de acordo com o Gráfico 10 e Tabela 10, mais de metade (51,37%) consideram estar pouco satisfeitos com este indicador, e 13,66% consideram mesmo não estar nada satisfeitos. Pela positiva, 29,51% estão pouco satisfeitos e 5,46% admitem mesmo estar muito satisfeitos.

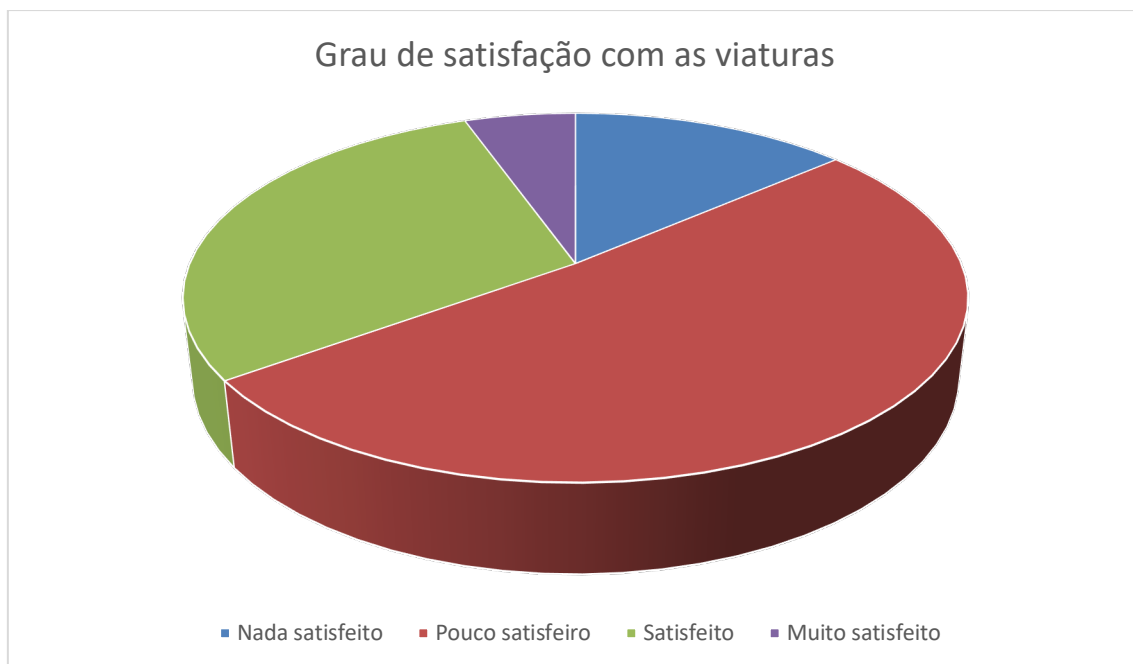


Gráfico 10

		Frequência	Percentagem	Percentagem válida	Percentagem cumulativa
Válido	Nada Satisfeito	25	13,37%	13,66%	13,66%
	Pouco Satisfeito	94	50,27%	51,37%	65,03%
	Satisfeito	54	28,88%	29,51%	94,54%
	Muito satisfeito	10	5,35%	5,46%	100,00%
	Total	183	97,86%	100,00%	
Omisso	N/A	4	2,14%		
Total		187	100,00%		

Tabela 10

- Questão 11: “Qual o grau de satisfação como cliente, relativamente aos itinerários oferecidos (n.º de linhas disponibilizadas, roteiro dos percursos efetuados, etc.)?”

No que diz respeito ao número de linhas e os percursos efetuados em cada uma delas, “pouco satisfeito” foi a resposta mais frequente, com 45,65% da totalidade, existindo ainda 8,15% que afirmaram não estar nada satisfeitos. A resposta de satisfação traduziu-se em 35,33%, restando 10,87% para as respostas de muita satisfação.

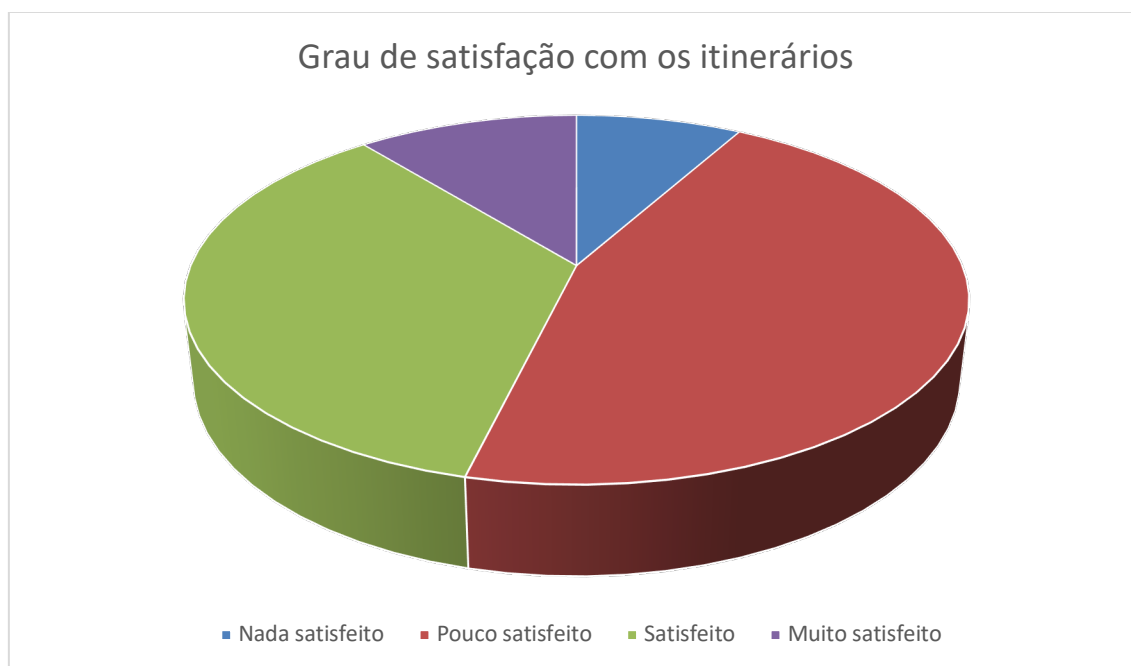


Gráfico 11

	Frequência	Percentagem	Percentagem válida	Percentagem cumulativa
Nada satisfeito	15	8,02%	8,15%	8,15%
Pouco satisfeito	84	44,92%	45,65%	53,80%
Válido Satisfeito	65	34,76%	35,33%	89,13%
Muito satisfeito	20	10,70%	10,87%	100,00%
Total	184	98,40%	100,00%	
Omisso N/A	3	1,60%		
Total	187	100,00%		

Tabela 11

- Questão 12: “Qual o grau de satisfação como cliente, relativamente aos horários praticados pela rede de transportes urbanos?”

Quando falamos em transportes, inevitavelmente associamos como fator muito importante a questão dos horários praticados. Sobre esta matéria houve uma forte resposta negativa, com 37,50% a declararem-se pouco insatisfeitos e 32,07% nada

satisfeitos. 29,35% dos inquiridos afirmaram estar satisfeitos e apenas duas respostas em 184 válidas (1,09%) manifestaram estar muito satisfeitos.

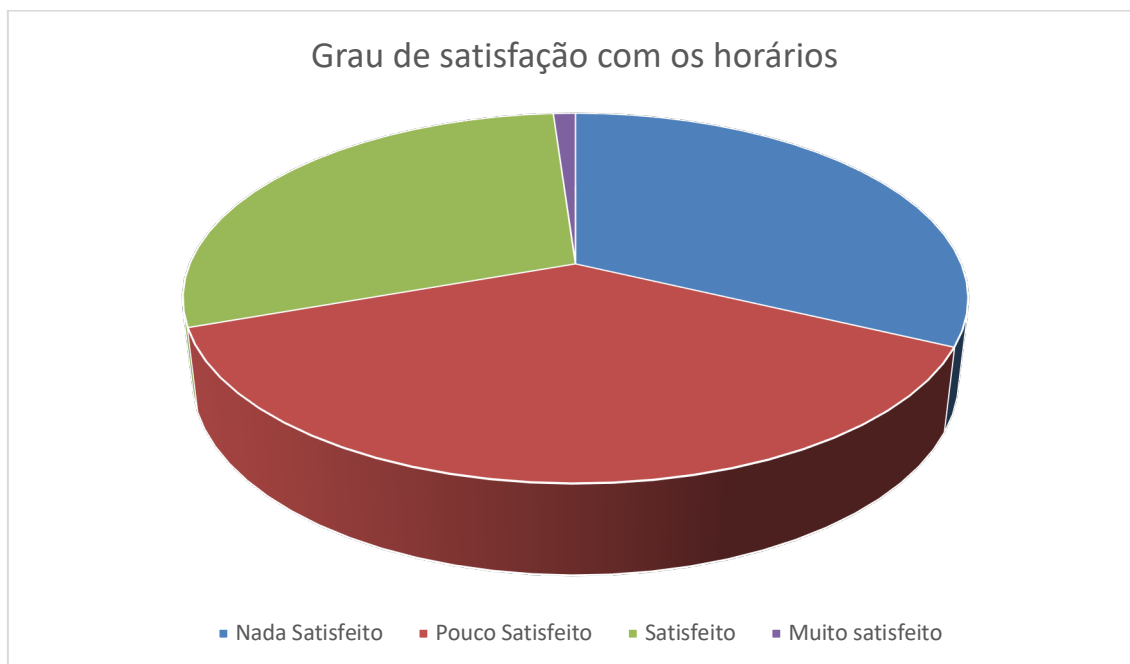


Gráfico 12

		Frequência	Percentagem	Percentagem válida	Percentagem cumulativa
Válido	Nada satisfeito	59	31,55%	32,07%	32,07%
	Pouco satisfeito	69	36,90%	37,50%	69,57%
	Satisfeito	54	28,88%	29,35%	98,91%
	Muito satisfeito	2	1,07%	1,09%	100,00%
	Total	184	98,40%	100,00%	
Omisso	N/A	3	1,60%		
Total		187	100,00%		

Tabela 12

- Questão 13: “Qual o grau de satisfação como cliente, relativamente aos preços praticados pela rede de transportes urbanos?”

A última pergunta, relacionada com o grau de satisfação dos utilizadores dos transportes urbanos, focou-se nos preços praticados pela entidade gestora, em que uma grande maioria (59,24%) mostrou-se satisfeita com os preços em vigor praticados. 24,46% afirmaram estar pouco satisfeitos com os preços. Relativamente às restantes possibilidades de reposta, com quinze respostas para cada uma delas, representando 8,15% da amostra válida, fizeram-se expressar a muita satisfação e nenhuma satisfação.

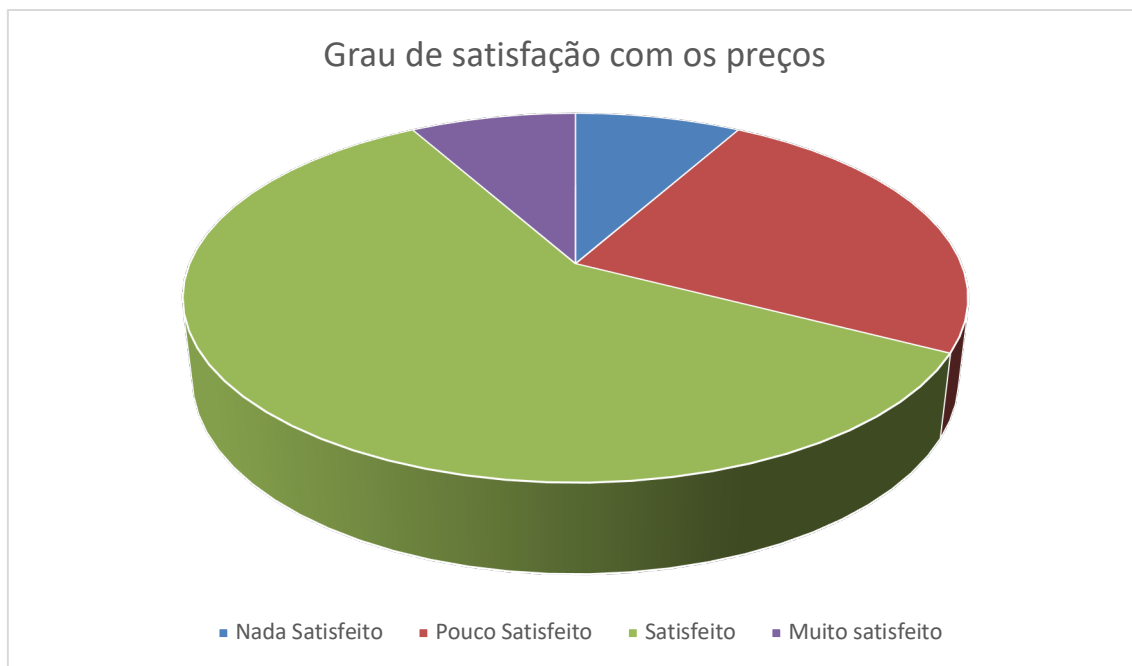


Gráfico 13

	Frequência	Percentagem	Percentagem válida	Percentagem cumulativa
Nada satisfeito	15	8,02%	8,15%	8,15%
Pouco satisfeito	45	24,06%	24,46%	32,61%
Válido Satisfeito	109	58,29%	59,24%	91,85%
Muito satisfeito	15	8,02%	8,15%	100,00%
Total	184	98,40%	100,00%	
Omisso N/A	3	1,60%		
Total	187	100,00%		

Tabela 13

- Questão 14: “Considera que a gestão da rede de transportes urbanos deveria sofrer alguma alteração, quer seja a nível de serviços, produtos, linhas, horários ou preços? Contribua e deixe-nos a sua sugestão.”

Para concluir o questionário foi introduzida uma última questão, ao contrário das anteriores, de resposta aberta. Deste modo, permitiu-se dar aos inquiridos uma secção onde pudessem explanar de uma melhor forma alguns problemas generalizados da TUVR, bem como um espaço onde os alunos poderiam sugerir melhorias ou evidenciar problemas. À questão “Considera que a gestão da rede de transportes urbanos deveria sofrer alguma alteração, quer seja a nível de serviços, produtos, linhas, horários ou preços? Contribua e deixe-nos a sua sugestão.”, das 187 pessoas que participaram no inquérito, apenas 88 responderam. No entanto, foi um número considerado bastante significativo para analisar e retirar conclusões destas mesmas respostas.

Com base nestas respostas, foi importante filtrar e segmentar os seus conteúdos em função das quatro variáveis que foram definidas e implementadas ao longo de toda a elaboração do estudo de opinião.

Assim:

- a. Relativamente à flexibilidade e cumprimento dos **horários** praticados, esta foi a variável que revelou maior insatisfação nos alunos inquiridos, através da resposta de escala de *Likert*. Adicionalmente, na questão de resposta aberta, foi também notória a mesma insatisfação, com respostas como: “Deveria criar horários mais próximos uns dos outros”; “Ter mais horários e respeitar esses mesmos horários”; “Considero que deveria haver mais pontualidade”; “Deveriam ter horários corretos e dar mais atenção aos atrasos regulares e sistemáticos, todos os dias!”; “Parece impossível os autocarros nunca chegarem a horas”; “Numa cidade com vida universitária, deviam existir autocarros a circular após a meia-noite”.
- b. Relativamente aos **preços** praticados, esta foi uma variável que divulgou o contentamento na generalidade dos seus utilizadores. Na questão de resposta aberta, apesar da existência de um número reduzido de críticas como “ponham preços mais baixos”, houve inclusivamente muitos elogios, como por exemplo: “Os preços assim estão bem”; “Os preços praticados são acessíveis”; “Para quem usufrui do direito a bolsa, os preços são muito bons”.
- c. Relativamente às **linhas** existentes e os seus **percursos**, houve respostas como: “Os itinerários deviam ser sempre completos, a partir das 20h não passam na UTAD e há aulas até às 20:30h!”, “Poucas linhas para tanta gente”; “A linha 1 é super demorada porque dá a volta à cidade toda, e com atrasos ainda pior”; “A aplicação móvel não tem o mapa das linhas, se não soubermos o nome exato da paragem, não nos serve para nada”.
- d. Relativamente às **viaturas**, apesar de existirem elogios às boas condições e conforto dos transportes, que são modernos, revelou-se uma grande insatisfação com a sua capacidade, no que ao n.º de lugares diz respeito: “Devia ter mais autocarros a circular”; “As viaturas não têm capacidade para adequar a oferta à procura e por vezes nem é possível entrar, sendo que atrás não vem mais nenhuma viatura”; “Os autocarros não têm capacidade de suportar a procura e estão quase sempre sobrelotados”. Sobre os funcionários, no geral os alunos sentem-se satisfeitos com os mesmos (“De positivo, a simpatia dos motoristas”). No entanto, houve também algumas críticas através de respostas como: “Quando os autocarros vêm cheios, os condutores simplesmente não param e seguem sem dar qualquer tipo de sinal ou aviso”; “Os funcionários

dependem do dia, se acordaram bem ou mal dispostos, como se a culpa fosse nossa”; “Nunca têm troco e refilam como se a obrigação do cliente fosse ter dinheiro trocado”; “Discutem sempre a dizer que não aceitam notas por não ter troco”.

Conclusões e discussão de resultados

Pelo exposto, após a elaboração do trabalho de investigação, aplicação do questionário, recolha de dados e análise destes, foi possível retirar algumas conclusões do mesmo.

O objetivo desta pesquisa de opinião era perceber o impacto do serviço de transportes urbanos de Vila Real na população jovem universitária da cidade, analisando o grau geral de satisfação e utilização desta rede de transportes urbanos sob o ponto de vista dos alunos da UTAD. Assim sendo, foi possível observar que um número muito elevado dos alunos inquiridos utiliza com frequência o referido serviço. No entanto, existem muitos aspetos com grau de contentamento pouco satisfatório que, caso sejam melhorados através de medidas implementadas pela entidade gestora, podem traduzir-se futuramente num aumento de clientes e consequentemente, de utilização dos seus serviços.

Considerando as hipóteses estipuladas no início do trabalho concluímos, como se foi conferindo e afirmando ao longo do trabalho, que alguns dos dados confirmaram ou refutaram as hipóteses iniciais. Após a verificação das hipóteses constatou-se a necessidade de uma continuação deste estudo de modo a ser possível criar uma relação mais benéfica para ambas as partes. É fundamental que exista um diálogo entre a TUVR e a UTAD, quer seja a nível protocolar ou não, para que se satisfaçam algumas necessidades dos alunos que poderão conduzir a um maior sucesso para a atividade rodoviária e o negócio da TUVR - Urbanos de Vila Real Unipessoal, Lda..

A título conclusivo, e como sugestões de melhoria, é fulcral intervir ao nível da alteração de linhas e de viaturas disponíveis, de acordo com os horários letivos da UTAD, um eventual ajuste no preço do passe mensal de estudante para alunos não bolseiros, e uma ação de formação para os motoristas com vista a melhorar a imagem da empresa, quer seja ao nível profissional (cumprimento de horários), como ao nível pessoal (interação positiva com os clientes relativamente à abordagem e simpatia, bem com à prevenção de possíveis crises de troco aquando da aquisição de títulos de viagem nos autocarros).