REVISTA DE CIÊNCIAS HUMANAS E SOCIAIS | ISSN: 2447-0244
v. 6, n. 1, Edição Especial. 2020.
Missões

PESQUISA DE OPINIÃO COM O USUÁRIO SOBRE O TRANSPORTE PÚBLICO DE SÃO BORJA 2018

USER REVIEW OF SAO BORJA 2018 BY PUBLIC TRANSPORT

Recebido em 18/02/2019
Aceito em 30/10/2019

Valmor Rhoden[1]
Alef Carvalho da Rosa [2]

Resumo: Este artigo tem como finalidade apresentare discutiros resultados de avaliação da pesquisa de opinião sobre o transporte público urbano da cidade de São Borja/RS do ano de 2018, enfatizando várias questões que envolvem a temática. A pesquisa de opinião deu-se através do instrumento da coleta de dados, por meio de questionários, objetivando a captação da opinião das pessoas sobre a perspectiva dos usuários em relação ao serviço prestado de transporte público. Possibilitando apontar se houve, ou não, melhorias de 2017 para 2018, além de explanar uma média geral de satisfação dos usuários.E destacar o trabalho do profissional de relações públicas como profissional estratégico, capaz de realizar atividades de comunicação, no desenvolvimento de estratégias para melhorar a imagem empresarial.

Palavras-chave: Pesquisa de Opinião Pública, Transporte Público, São Borja.

Abstract: The purpose of this article is to present the results of the evaluation of the opinion poll on public urban transport in the city of São Borja, RS, in the year 2018, emphasizing several issues involving the theme. The opinion survey was done through the instrument of data collection, through questionnaires, aiming to capture the opinion of the people about the users' perspective regarding the public transport service provided. It is possible to indicate whether or not there were improvements from 2017 to 2018, in addition to explaining a general average of users' satisfaction. And highlight the work of the public relations professional as a strategic professional capable of carrying out communication activities, in the development of strategies for improve the corporate image.

Keywords: Public Opinion Research. Public transportation. São Borja.

INTRODUÇÃO

O transporte público tem função e necessidade essenciais para a sociedade, pois se trata de uma das alternativas utilizadas para solucionar problemas como congestionamento, poluição, e consumo exagerado de combustível, além de ser uma realidade necessária para a população de baixa renda. Entendendo a relevância do transporte público, faz-se necessário a elaboração, planejamento e definição de padrões

[1] Professor do curso de Relações Públicas da UNIPAMPA. E-mail: vrhoden6@gmail.com
[2] Acadêmico do curso de Relações Públicas da Unipampa. E-mail: aalefy62@hotmail.com

que satisfaçam os grupos de usuários efetivos do sistema de transporte público. Na cidade de São Borja, a responsável por estas ações é a AGESB.

A AGESB foi criada em 26 de agosto de 2010, pela lei nº 4.280, na qual tem natureza autárquica, dotada de autonomia financeira, funcional e administrativa. Tendo a função de regular os serviços de água, saneamento básico, transporte público municipal (ônibus), privado (táxi) e transporte escolar, específicos da cidade de São Borja, e também o objetivo de assegurar a prestação dos serviços, garantir a harmonia entre os interesses dos usuários, concessionária e Poder Concedente e zelar pelo equilíbrio econômico-financeiro dos contratos dos serviços delegados. Na Lei, o artigo dezessete cita que a Agência publicará anualmente um relatório da evolução dos indicadores de qualidade dos serviços, como pesquisas de opinião. Estas ajudam a AGESB a ter dimensão sobre a perspectiva dos usuários sobre o serviço prestado do transporte público. Assim, tornando-se uma ferramenta que auxilia nos estudos e decisões de otimização.

A parceria entre a AGESB e a Unipampa surgiu e se solidificou no curso de Relações Públicas, em que foram realizados diversos trabalhos, inclusive alguns premiados em eventos nacionais e regionais. A parceria se estendeu para o setor de comunicação, em que foram contratados estagiários que vem construindo, promovendo e divulgando a imagem do órgão na cidade.A pesquisa de opinião foi realizada pelos alunos do curso de Relações Públicas da Universidade Federal do Pampa (UNIPAMPA) campus São Borja. A pesquisa apresenta uma estrutura flexível que permite entender as percepções dos usuários em relação a cada um dos fatores da qualidade, e o universo de interesse desta pesquisa é constituído pelos passageiros do transporte público das linhas de ônibus fornecidas pela empresa Integração[3], única empresa responsável pelos serviços de transporte público da cidade de São Borja.

A VISÃO DE PESQUISA DE OPINIÃO NESTE TRABALHO

De acordo com Andrade (1983), opinião pública são as ideias, pensamentos e a opiniões de um indivíduo dentro de um coletivo, onde as opiniões formadas de cada indivíduo se assemelham. Uma agregação de opiniões individuais, uma coletividade de juízos formadores de uma vontade geral, uma manifestação de determinados grupos da sociedade.Ainda, recentemente com o avanço da tecnologia e internet, Lopes (2010)

[3] Mais informações disponíveis em: http://integracaomobilidadeurbana.com.br/ Acesso em: 20 fev. 2019.

afirma que a opinião pública vem sofrendo alterações, justamente por haver uma grande variedade de recepção de notícias e informações que acabam por influenciar o desenvolvimento da opinião. Diante disso, temos as pesquisas de opinião que retratam os aspectos relevantes e de interesse público, realizando diagnósticos e trazendo dados, representados de maneira mais fiel possível em relação aos temas abordados.

As pesquisas de opinião podem ser classificadas segundo diferentes critérios, e o critério utilizado na realização desta pesquisa foi em relação à natureza da pesquisa, uma pesquisa quantitativa, onde dentro do cenário do transporte público, utilizou-se de um aglomerado de itens que envolvem pesquisas de imagem de serviço - pesquisas que apresentam as percepções da comunidade em relação às empresas de transporte e seus serviços; pesquisas de caracterização socioeconômica - fornecem dados sobre o perfil socioeconômico dos usuários, tais como sexo, idade, renda, ocupação, etc; pesquisas de avaliação de serviços - voltadas para fornecer dados geradores de indicadores aos índices de desempenho operacional; pesquisas de expectativa - desejos futuros dos usuários em relação a melhorias do transporte público; e pesquisas de impacto – levantamento das percepções das ações utilizadas pelo transporte público.

UM POUCO SOBRE O TRANSPORTE PÚBLICO

O transporte público é considerado uma atividade intermediária, de forma a oferecer o deslocamento de pessoas com rapidez, conforto e segurança.

> Art. 1° A Política Nacional de Mobilidade Urbana é instrumento da política de desenvolvimento urbano de que tratam o inciso XX do art. 21 e o art. 182 da Constituição Federal, objetivando a integração entre os diferentes modos de transporte e a melhoria da acessibilidade e mobilidade das pessoas e cargas no território do Município.Art. 2° A Política Nacional de Mobilidade Urbana tem por objetivo contribuir para o acesso universal à cidade, o fomento e a concretização das condições que contribuam para a efetivação dos princípios, objetivos e diretrizes da política de desenvolvimento urbano, por meio do planejamento e da gestão democrática do Sistema Nacional de Mobilidade Urbana.Art. 3° O Sistema Nacional de Mobilidade Urbana é o conjunto organizado e coordenado dos modos de transporte, de serviços e de infraestruturas que garante os deslocamentos de pessoas e cargas no território do Município (BRASIL, 2011).

Nos últimos tempos, os usuários estão mais atentos com a qualidade dos serviços, mais críticos e desejando melhorias em vários aspectos. Pode-se medir a qualidade dos serviços através de indicadores, estes, devem ser elaborados de forma simples para que todas as pessoas envolvidas no processo possam entender. De acordo com Waisman (1983), os indicadores são um grupo de sete critérios: flexibilidade,

cobertura, disponibilidade de dados, comparabilidade, compreensibilidade, incentivo para o alcance de melhorias e resposta à necessidade. Um conjunto de mecanismos capazes de promover melhorias significativas em relação à mobilidade urbana.

A qualidade, no que diz respeito ao setor de transportes, torna-se um condicionante a ser alcançado na procura de redução de custos, pelo fato da necessidade de sobrevivência das empresas. Com isso, o usuário acaba ficando de lado, com suas necessidades não supridas. Porém, o consumidor do transporte público é um indivíduo portador de direitos:

> Art. 14. São direitos dos usuários do Sistema Nacional de Mobilidade Urbana, sem prejuízo dos previstos nas Leis nos 8.078, de 11 de setembro de 1990, e 8.987, de 13 de fevereiro de 1995: I - receber o serviço adequado, nos termos do art. 6o da Lei no 8.987, de 13 de fevereiro de 1995; II - participar do planejamento, da fiscalização e da avaliação da política local de mobilidade urbana; III - ser informado nos pontos de embarque e desembarque de passageiros, de forma gratuita e acessível, sobre itinerários, horários, tarifas dos serviços e modos de interação com outros modais; e IV - ter ambiente seguro e acessível para a utilização do Sistema Nacional de Mobilidade Urbana, conforme as Leis nos 10.048, de 8 de novembro de 2000, e 10.098, de 19 de dezembro de 2000 (BRASIL, 2011).

METODOLOGIA

Neste artigo buscaram-se informações relevantes em publicações sobre o tema abordado, trabalhos similares, artigos, textos, reportagens e internet, para depois relacionar com a pesquisa de opinião realizada.A metodologia utilizada para a pesquisa deu-se pela abordagem quantitativa, reunindo, registrando e analisando todos os dados numéricos referentes ao público-alvoem que foram analisados os dados a partir da representatividade numérica, sem análises qualitativas.

Para Kunsch (2016, p.289), “a pesquisa de opinião se constitui em um dos tipos de pesquisas mais relevantes para a área de relações públicas” e pode ser realizada para se analisar as “relações com os empregados, consumidores, acionistas, revendedores, comunidade, imprensa, poderes públicos”, dentre outros.

Para uma população de 61.671 pessoas (IBGE, 2010), a amostragem trabalhada na pesquisa de opinião foi de margem de erro de 5% para mais e para menos, e 95% de confiança nos resultados.A aplicação aconteceu de 1º a 16 de novembro de 2018. O percentual de aplicação das pesquisas em cada ponto da cidade se baseou na média de uso mensal de cada uma delas, descrita na tabela a seguir.

TABELA DE PORCENTUAL DE QUESTIONÁRIOS

LINHAS	**Porcentual de questionários aplicados, de acordo com a média de usuários das linhas**
Passo/Rodoviária/ArneldoMatter/Mario Weis/Vicentinos	62%
Cabeleira/Pirahy/IFFar/Rodoviária	17%
Santa Rosa/Itacherê	9%
Ponte Internacional	6,6%
Pirahy/Rincão da Cria	5,4%

A técnica de coleta de dados deu-se através do procedimento de entrevistas individuais (RIBEIRO e MILAN, 2004) por meio de um questionário constituído por uma série de perguntas pré-elaboradas, de forma clara, objetiva, precisa, em linguagem acessível aos entrevistados, sistemática e sequencialmente dispostas em itens que constituem o objetivo da pesquisa,questões fechadas, simples, múltiplas e escalas onde as questões foram respondidas por escrito. Ao todo foram aplicados 400 questionários, em paradas de ônibus de todos os bairros da cidade, além da aplicação dentro dos próprios ônibus, em diferentes horários possibilitando entrevistar uma variedade de usuários do transporte público, distribuídos de acordo com uma média de uso de cada linha, e, para controlar o instrumento de pesquisa, todos os questionários foram numerados. Além disso, realizou-se um pré-teste com a aplicação de vinte questionários antes da utilização definitiva dos mesmos, através disto se pode verificar falhas, para que assim se pudesse reformular o questionário, modificando e ampliando. O pré-teste foi necessário para garantir que a redação e o conteúdo de cada questão fossem de fácil e compreensão por parte dos entrevistados.

Ao todo foram pesquisadas as opiniões de usuários de cinco linhas de ônibus, sendo:Passo/Rodoviária/ArneldoMatter/MárioWeis/Vicentinos, Cabeleira/Pihary/IFFar/Rodoviária, Santa Rosa/Itacherê, Ponte Internacional e Pirahy/Rincão da Cria.

APRESENTAÇÃO DOS RESULTADOS DA PESQUISA

A seguir apresentam-se os dados quantitativos obtidos pela pesquisa de opinião sobre o transporte público de São Borja.

Gênero

Resposta	Total
Feminino	59,70%
Masculino	39,60%
Outro	0,70%

Dos pesquisados, 59,70% responderam se identificar como gênero feminino,39,60% responderam se identificar como gênero masculino e 0,70% responderam se identificar como outro.

Faixa etária

Resposta	Total
16 a 24 anos	48,25%
25 a 39 anos	26,75%
40 a 59 anos	15,5%
60 anos ou mais	9%
Não respondeu	0,5%

Quando perguntados sobre a sua faixa etária, 48,25% estão na faixa de 16 a 24 anos, 26,75% estão na faixa etária de 25 a 39 anos, 15,5% estão na faixa etária de 40 a 59 anos e, 9% estão com 60 anos ou mais.

Renda

Resposta	Total
Até 1 salário mínimo	47%
1 a 2 salários mínimos	24,5%
Não respondeu	23,5%
3 a 5 salários mínimos	4,5%

Mais de 5 salários mínimos	0,5%

Sobre a renda, 47% afirmam possuir até um salario mínimo, 24,5% afirmam possuir um a dois salários mínimos, 23,5% não responderam, 4,5% afirmam possuir três a cinco salários mínimos e 0,5% afirmam ganhar mais de cinco salários mínimos.

Escolaridade

Resposta	**Total**
Ensino Superior Incompleto	46,70%
Ensino Médio	25,75%
Ensino Fundamental Incompleto	7,55%
Ensino Médio Incompleto	7,50%
Ensino Superior Completo	5,25%
Ensino Fundamental	4,75%
Não respondeu	2,50%

De acordo com os dados, 46,70% possuem o ensino superior incompleto,26,75% possuem o ensino médio, 7,55% possuem o ensino fundamental incompleto, 7,50% possuem o ensino médio incompleto, 5,25% possuem o ensino superior,4,75% dos pesquisados possuem o ensino fundamental e 2,25% não responderam.

Que tipo de usuário você é?

Resposta	**Total**
Estudante/meia	45,25%
Pagante	39%
Vale-transporte	8%
Gratuidade/idoso	7,75%
Não respondeu	0%

Quanto ao tipo de usuário, 45,25% afirmam ser estudantes, 39% afirmam ser pagantes, 8% afirmam utilizar vale-transporte e 7,75% possuem gratuidade.

Por qual motivo você utiliza o transporte público?

Resposta	Total
Estudo	33,93%
Trabalho	28,24%
Lazer	17,94%
Outro	11,58%
Saúde	8,31%

Em relação ao motivo da utilização do transporte público, 33,93% utilizam para estudo,28,24% utilizam para trabalho, 17,94% utilizam para lazer, 11,58% utilizam para outra finalidade e 8,31% utilizam para saúde.

Qual linha você mais utiliza?

Resposta	Total
Passo/Rodoviária/ArneldoMatter/Mario Weis/Vicentinos	78,48%
Santa Rosa/Itacherê	9,53%
Pirahy/Rincão da Cria	6,35%
Ponte Internacional	3,91%
Cabeleira/Pirahy/IFFar/Rodoviária	1,22%
Maria Cristina/Centro	0,51%

Quando questionados sobre a linha mais utilizada, 78,48% utilizam a linha Passo/Rodoviária/ArneldoMatter/Mário Weis/Vicentinos, 9,53% utilizam a linha Santa Rosa/Itacherê,6,35% utilizam a linha Pirahy/Rincão da Cria, 3,91% utilizam a linha Ponte Internacional, 1,22% utilizam a linha Cabeleira/Pirahy/IFFar/Rodoviária e 0,51% utilizam a linha Maria Cristina/Centro,.

Com que frequência você utiliza o transporte?

Resposta	Total
5 vezes ou mais	63%
4 vezes na semana	11,25%

3 vezes na semana	10%
2 vezes na semana	9,25%
1 vez na semana	6,5%

Sobre a frequência da utilização dos ônibus, 63% utilizam cinco vezes ou mais, 11,25% utilizam quatro vezes na semana, 10% utilizam três vezes na semana,9,25% utilizam duas vezes na semana e 6,5% utilizam uma vez na semana.

Na sua opinião, como estão os horários dos ônibus?

Resposta	**Total**
Regulares	36,75%
Ruins	27,25%
Bons	26,5%
Muito ruins	8,25%
Muito bons	1,25%

Referente aos horários dos ônibus, 36,75% consideram regulares, 27,25% consideram ruins, 26,5% consideram bons, 8,25% consideram muito ruins e 1,25% consideram muito bons.

Sobre o tempo de espera pelo ônibus, você considera:

Resposta	**Total**
Regular	39%
Insatisfeito	33,25%
Muito insatisfeito	12,75%
Satisfeito	12%
Muito satisfeito	2,5%
N/R	0,5%

A respeito do tempo de espera pelo ônibus, 39% consideram regular, 33,25% estão insatisfeitos, 12,75% estão muito insatisfeitos,12% estão satisfeitos, 2,5% estão muito satisfeitos e 0,5% não responderam.

Sobre a acessibilidade dos ônibus para pessoas com deficiência, você considera:

Resposta	Total
Ruim	28,25%
Muito ruim	24,75%
Regular	22,25%
Bom	20,75%
Muito bom	2%
N/R	2%

Em relação à acessibilidade para pessoas com deficiência, 28,25% responderam ser ruim, 24,75% responderam ser muito ruim, 22,25% responderam ser regular, 20,75% responderam ser bom, 2% responderam ser muito bom e também 2% não responderam.

Em relação à fiscalização dos ônibus, você considera:

Resposta	Total
Não sei/não respondeu	49,5%
Ruim	15,75%
Muito ruim	14,5%
Regular	14%
Bom	5,75%
Muito bom	0,5%

Sobre a fiscalização dos ônibus, 49,5% não responderam ou não tem conhecimento, 15,75% consideram ruim, 14,5% consideram muito ruim, 14% consideram regular, 5,75% consideram bom e 0,5% consideram muito bom.

Atribua uma nota de 0 a 10, sendo ZERO para muito ruim e DEZ para muito bom:

Respostas	Total
Bilhetagem	7,63
Identificação das linhas	7,49
Atendimento	7,27
Segurança	5,38
Conforto	5,16
Quantidade	5,15
Limpeza	5,05
Lotação	4,63
Ar condicionado	2,58
Média Geral	**5,59**

A média geral da nota de satisfação dos usuários em relação ao transporte público, dentre os itens descritos é de 5,59.

Sobre os funcionários da Integração, você considera:

Resposta	Total
Satisfeito	53%
Regular	25,75%
Insatisfeito	10,75%
Muito satisfeito	5,75%
Muito insatisfeito	4,5%
Não sei/não respondeu	0,25%

Em relação aos funcionários da Integração, 53% satisfeitos, 25,75% consideram regular, 10,75% estão insatisfeitos, 5,75% estão muito satisfeitos, 4,5% estão muito insatisfeitos e 0,25% não responderam.

Você utilizaria um aplicativo de mobilidade urbana, que mostrasse o horário aproximado que o ônibus passaria na sua parada?

Resposta	Total
Sim	55,25%
Não	25,75%
Talvez	19%

Quando questionados se utilizariam um aplicativo de mobilidade urbana que mostrasse o horário aproximado que o ônibus passaria na parada, 55,25% responderam sim, 25,75% responderam não e 19% responderam talvez.

Em relação aos itinerários, você considera que são:

Resposta	Total
Regular	50,75%
Bons	35,5%
Ruins	10,5%
Péssimos	2,25%
Muito bons	1%

Em relação aos itinerários, 50,75% consideram regular, 35,55% consideram bons, 10,5% consideram ruins, 2,25% consideram péssimos e 1% consideram muito bons.

Sobre os assentos e coberturas nas paradas de ônibus na cidade, você considera:

Resposta	Total
Insatisfeito	38,25%
Regular	31,25%
Muito insatisfeito	16%
Satisfeito	11,5%
Muito satisfeito	2,25%
Não sei/não respondeu	0,75%

Referente aos assentos e coberturas nas paradas de ônibus, 38,25% afirmam estar insatisfeitos, 31,25% afirmam estar regular, 16% afirmam estar muito insatisfeitos, 11,5% afirmam estar satisfeitos, 2,25% afirmam estar muito satisfeitos e 0,75% não responderam.

Valor atual da passagem de ônibus, você considera:

Resposta	Total
Muito ruim	47,25%
Ruim	36,5%
Regular	10,75%
Bom	3,5%
Não sei/não respondeu	2%

Em relação ao valor atual da passagem, 47,25% consideram muito ruim, 36,5% consideram ruim, 10,75% consideram regular, 3,5% consideram bom, 0% consideram muito bom, e 2% não sabem/não responderam.

Em comparação ao ano anterior, em 2017, você vê melhorias no transporte público?

Resposta	Total
Nenhuma melhoria	49,75%
Um pouco	44,25%
Sim	6%

Em relação a melhorias de 2017 a 2018, 49,75% afirmam não haver nenhuma melhoria, 44,25% afirmam haver um pouco, e 6% afirmam que houve sim melhorias.

Você reclama dos serviços:

Resposta	Total
Não	63,5%
Sim	36,5%

Quando questionados se reclamam dos serviços, 63,5% afirmam que não e 36,5% afirmam que sim.

Se respondeu sim na questão anterior, onde costuma registrar sua insatisfação? Você pode escolher mais de uma opção:

Resposta	Total
Rede Social	41,04%
Empresa de ônibus	29,74%
AGESB	16,92%
Rádio	6,66%
Câmara de vereadores	5,64%

Quando questionados sobre onde costumam registrar a insatisfação para com os serviços 41,04% registram em rede social, 29,74% na empresa de ônibus, 16,92% na AGESB, 6,66% no rádio e 5,64% na câmara de vereadores.

Você conhece a Agência de Regulação dos Serviços Públicos de São Borja – AGESB?

Resposta	Total
Não	58,25%
Sim	41,75%

De acordo com os dados coletados, 58,25% afirmam desconhecer a AGESB, e 41,75% afirmam conhecer.

Você sabe que a AGESB que regula os serviços de saneamento básico, táxis e transporte público?

Resposta	Total
Não	64,75%
Sim	35,25%

No total de dados da questão, 64,75% desconhecem a existência da agência reguladora de serviços públicos e 35,25% dos usuários de transporte públicos sabem da existência.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Pesquisas de opinião devem ser compreendidas como um instrumento essencial de participação social para subsidiar a melhoria da qualidade dos serviços regulados e fiscalizados, justamente pela importância de utilizar pesquisas de opinião, pois é uma dasferramentas para entender a realidade de uma localidade, e, seus resultados podem ajudar na tomada de decisões para benefícios e melhorias dos serviços prestados. De acordo com Pirolo e Fochi (2001) a pesquisa de opinião trata-se de uma ferramenta importante e necessária para o profissional de relações públicas, pois auxilia estrategicamente naidentificação de determinados temas e suas respectivas necessidades, logo, na interpretação e mensuração dos resultados para que ações possam ser desenvolvidas.

De modo geral, os objetivos da pesquisa foram alcançados. Tendo em vista que, os objetivos tratavamda avaliação de satisfação dos usuários do transporte público em relação a fatores de qualidade de forma detalhada e quantitativa, coletar dados quantitativos para apoiar o processo de tomada de decisões e contribuir para a gestão da qualidade do transporte público.Pode-se afirmar que a imagem da AGESB está se consolidando de forma gradativa em relação à comunidade de São Borja ter o conhecimento da existência de uma agência de regulação de serviços públicos.

Ter conhecimento sobre os resultados de cada um dos fatores de qualidade explanados aqui, permite apontar quais são os aspectos do transporte público que merecem maior atenção e que precisam ser melhorados, e também, analisar quais foram os fatores bem avaliados, sendo estes: 45,25% dos usuários são estudantes, 78,48% utilizam a linha Passo/Rodoviária/ArneldoMatter/Mario Weis/Vicentinos,28,25% responderam ser ruim em relação à acessibilidade nos ônibus, 49,5% não tem conhecimento sobre a fiscalização dos ônibus, 50,75% consideram regular em relação aos itinerários, 47,25% consideram muito ruim em relação ao valor atual da passagem,em relação sobre onde os usuários costumam registrar sua insatisfação com os ônibus 41,04% registram em rede social e 16,92% na AGESB, 49,75% afirmam não haver nenhuma melhoria em relação a melhorias de 2017 a 2018 e 58,25% afirmam desconhecer a AGESB.

A média geral da nota de satisfação dos usuários em relação ao transporte público, numa escala de zero a dez foi de 5,59. Como não há este descritor em pesquisas anteriores, fica difícil fazer uma avaliação, algo que em futuras pesquisas será possível. Vale lembrar que cabe ao profissional de relações públicas, por ser responsável pela construção da credibilidade da imagem, trabalhar de forma integrada, unindo esforços, estratégias e ações de comunicação, visando agregar valor e consolidar a imagem da empresa perante a sociedade.

Considerando alguns pontos importantes da pesquisa, trazem-se algumas ações como propostas de melhorias, ações como a disponibilização de aumento de veículos em horários de pico, possibilitando níveis menores de lotação de passageiros; melhorias em relação a questões de acessibilidade aos veículos, pois existem dificuldades de locomoção/acomodação para passageiros com necessidades especiais; tornar mais visível à fiscalização nos ônibus, pois há um grande desconhecimento sobre a fiscalização por parte dos usuários; proporcionar restaurações aos pontos de ônibus; possibilitar aumento de ares-condicionados na frota; além de trabalhar com a comunicação de forma contínua, trazendo informações sobre o transporte, mudanças, avanços e outros assuntos que são de interesse do usuário e da empresa.

Ressalta-se que anualmente é realizada pelo curso de Relações Públicas da Universidade Federal do Pampa uma pesquisa de opinião sobre o transporte público de São Borja, além de outro estudo comparativo das pesquisas de opinião realizadas de 2014 a 2018.

Referências

BRASIL. Lei nº 12.587, de 3 de janeiro de 2012. Presidência da República Casa Civil Subchefia para Assuntos Jurídicos. **Lei de Mobilidade Urbana.** Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2011-2014/2012/lei/l12587.htm>Acesso em: 13 nov. 2018.

ANDRADE, Cândido Teobaldo de Souza. **Psico-Sociologia das Relações Públicas.** São Paulo: Loyola, 1989.

IBGE. **Censo demográfico 2010.**Rio de Janeiro: IBGE, 2010. Disponível em:<https://censo2010.ibge.gov.br>. Acesso em: https://censo2010.ibge.gov.br/. Acesso em: 20 fev. 2019.

JUSBRASIL. Lei nº 11.641 de 11 de Janeiro de 2008. Disponível em: <https://www.jusbrasil.com.br/busca?q=Lei+n%C2%BA+11.641%2C+de+11+de+janeiro+de+2008> Acesso em: 15 de fev. 2019.

KUNSCH, Margarida M. Kroling. **Planejamento de Relações Públicas na comunicação integrad**a. São Paulo: Summus, 2016.

LOPES, Michele. **Opinião pública nas mídias sociais:** O embate entre Greenpeace e Nestlé. 2010. 83 f. Monografia (Graduação) - Curso de Relações Públicas, Universidade Federal de Goiás, Goiânia, 2010.

PIROLO, Maria Amélia; FOCHI, Marcos Alexandre. **A pesquisa de opinião:** o "ver" e o "fazer" do Relações-Públicas. Campo Grande: INTERCOM – Sociedade Brasileira de Estudos Interdisciplinares da Comunicação, 2001.

RIBEIRO, J; MILAN, G. **Entrevistas individuais:** teoria e aplicações. Porto Alegre: FEENG/UFRGS, 2004.

WAISMAN, J. **Avaliação do desempenho de sistemas de ônibus em cidades de porte médio, em função de sua produtividade, eficiência operacional e qualidade dos serviços.** São Paulo, 1983.