



O Uso da Tecnologia da Informação na Implantação de um Aplicativo para Usuários do Transporte Coletivo de Picos – PI

Ana Paula dos Santos Pinheiro Martins
UESPI – anapaula_santos22@hotmail.com.

Marisa Leal da Costa
Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Piauí – marisaleal07@gmail.com.

Aleksandre Neiva Teixeira da Silva Moura
UFPI/Campus Senador Helvídio Nunes de Barros – aleksandreneiva@gmail.com.

Resumo: O presente artigo tem o objetivo de verificar o nível de aceitabilidade dos usuários a respeito da implantação de um aplicativo que forneça dados sobre o transporte coletivo da cidade de Picos – PI, examinando a opinião dos usuários sobre a diminuição da ociosidade nas paradas de ônibus com a implantação de um aplicativo e avaliando o grau de satisfação dos usuários de transporte coletivo local. A pesquisa tem cunho quantitativo, utilizando-se da técnica de levantamento de dados, com aplicação de questionários aos usuários de transporte coletivo nas paradas de ônibus. Os resultados apontam que a maior parte dos usuários está insatisfeita com o serviço prestado e demonstram que a maioria dos entrevistados revelou como ótima a implantação de um aplicativo com informações das rotas e dos horários do ônibus, pois isto ajudaria a diminuir a ociosidade nas paradas de ônibus.

Palavras chave: Aplicativo, Transporte Coletivo, Usuários.

1. Introdução

A tecnologia da informação (TI) surgiu a partir da necessidade de agilizar os processos das informações, dando suporte aos sistemas de informação (SI). A necessidade atual do ambiente mercadológico tem instigado as organizações a se adaptarem à realidade de um mercado cada vez mais desenvolvido e competitivo, e o uso de SI e de TI por parte das empresas ajudam no alcance mais eficaz dos seus objetivos, e conseqüentemente a satisfação dos clientes.

No âmbito do transporte coletivo não é diferente e as empresas também precisam se habituar a este novo mundo cada vez mais globalizado. Para Lanzoni, Scariot e Spinillo (2011), o desenvolvimento de um SI para os usuários do transporte público coletivo melhora a qualidade do serviço e a imagem da empresa. Assim, quando implantada nas empresas, o SI juntamente com a TI oferece uma maior rapidez nos processos, minimização de erros e eficácia das atividades, colaborando para que os clientes forneçam um *feedback* positivo e fidelizem-se à organização.

No mundo contemporâneo as pessoas procuram formas mais rápidas e baratas de locomoção, e o transporte coletivo surge como meio que facilita esse deslocamento a um custo menor. Parte-se da hipótese de que na cidade de Picos - PI o serviço de transporte coletivo ainda possui algumas falhas como a insuficiência de informações, havendo muita ociosidade nas paradas de ônibus o que gera a insatisfação dos usuários.

Desta maneira, o artigo tem o objetivo verificar o nível de aceitabilidade dos usuários a respeito da implantação de um aplicativo que forneça dados sobre o transporte coletivo da cidade de Picos – PI; examinar a opinião dos usuários sobre a diminuição da ociosidade nas paradas de ônibus com a implantação de um aplicativo; e avaliar o grau de satisfação dos usuários de transporte coletivo local.

ISSN:2316-8854 - Edição atual - Anais do EITEC. Volume 4, Número 1. Picos: Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Piauí, 2018



O aplicativo apresentaria a função de armazenar as informações acerca das rotas e dos horários dos ônibus locais diariamente, com facilidade de acesso e segurança, tendo disponibilidade para os principais sistemas operacionais (*Android e iOS*) e com atualizações periódicas.

2. Procedimentos Metodológicos

A pesquisa teve por base método de caráter quantitativo com técnica de levantamento de dados, visando à possibilidade de atingir um percentual maior da população alvo. Foram coletadas 98 amostras, de critério aleatório simples, em um universo de 4000 usuários, sendo o processo de análise e interpretação dos dados feitos a partir das respostas dos questionários, que continha 11 perguntas objetivas. Segundo Malhotra (2001), a técnica de levantamento de coleta de dados por meio de questionário possui uma sequência pré-determinada de perguntas, com o intuito de obter informações precisas dos pesquisados.

3. Resultados e discussões

O transporte coletivo é um meio de deslocamento muito utilizado no município de Picos – PI e que percorre vários pontos da cidade nos turnos da manhã, tarde e noite, com alguns horários específicos.

A pesquisa revelou que, na questão socioeconômica, das 98 pessoas entrevistadas, o maior número de usuários é do sexo feminino; 82% com idade entre 16 e 25 anos; e 74% são estudantes. No quesito da renda familiar, 46% possui de 1 a 2 salários mínimos, 31% menos de um salário mínimo e apenas 2% mais de 5 salários mínimos.

Quanto à abordagem sobre o tema 30% revelou que usa mensalmente o transporte público, tendo 51% afirmado estar insatisfeito com o serviço e somente 5% assegurou estar muito satisfeito. Sobre os horários das linhas de ônibus 39% avaliaram como péssimo e 2% como ótimo.

Das pessoas pesquisadas verificou-se que 58% possuem acesso a internet móvel diariamente e 42% não possuem acesso à internet móvel diariamente. Questionados sobre a implantação de um aplicativo que fornecesse com precisão as rotas e horários dos ônibus 74% revelaram que seria ótimo, e 96% afirmaram que isso diminuiria a ociosidade nas paradas de ônibus. Das informações a serem repassadas pelo aplicativo ao usuário 73% optou por ciência das rotas e os horários dos transportes coletivos.

Dessa forma, a pesquisa revelou que o maior número de usuários é de baixa renda e a maioria são estudantes, mas há um elevado nível de insatisfação com o serviço de transporte coletivo local, e que a implantação de um aplicativo com informações de rotas e horários ajudaria a diminuir a ociosidade nas paradas de ônibus e como consequência acarretaria na satisfação dos usuários que utilizam este tipo de serviço.

4. Considerações finais

A partir das considerações apresentadas entende-se que o transporte coletivo é um meio de locomoção bastante utilizado nos dias atuais. A pesquisa demonstrou que a maior parte dos



usuários do transporte coletivo local aprova a implantação de um aplicativo que informe rotas e horários do ônibus e que este aplicativo colaboraria para que as pessoas não fiquem ociosas nas paradas de ônibus.

De acordo com Rossetti & Morales (2007), a TI é utilizada por indivíduos e organizações para acompanhar a velocidade com que as transformações vêm ocorrendo no mundo, para aumentar a produção, melhorar a qualidade dos produtos como suporte à análise de mercados, para tornar ágil e eficaz a interação com mercados, com clientes e até com competidores. Por isso, a implantação de uma TI, mais especificadamente um aplicativo, melhoraria a qualidade do serviço de transporte coletivo, tendo em vista que as informações seriam repassadas aos usuários, que não mais necessitariam ficar ociosos nas paradas de ônibus, bem como estreitaria a relação da empresa para com os clientes.

Com isso, a TI é uma ferramenta que irá aproximar a empresa do cliente, dando a este o suporte necessário e àquela a lucratividade. A insatisfação revelada na investigação quanto ao serviço pode ser solucionada com a implantação de um aplicativo com funcionalidade de rotas, horários e localização dos ônibus para as pessoas que possuem acesso a internet móvel diariamente, e o fornecimento de informações acerca de rotas e horários nas paradas e no interior dos ônibus àqueles que não possuem acesso à internet diariamente ou em nenhum momento.

Ademais, recomenda-se que a empresa implante no interior dos transportes um guia de informações com as rotas e os locais de paradas para ajudar os usuários a traçarem a sua rota até chegar ao destino final. Além disso, este guia ajudará o cliente a reconhecer o local em que se encontra.

Portanto, é válida a aquisição de um aplicativo para os usuários do transporte coletivo na cidade de Picos-PI. Entretanto, apesar dos benefícios da sua implantação, a empresa precisará de um tempo para a adaptação a esses novos meios, no intuito de que não haja falhas e faltas de informações importantes, além de divulgar a implantação do aplicativo a fim de que os usuários se adequem a essa nova realidade.

5. Referências

- LANZONI, C. O.; SCARIOT, C. A.; SPINILLO, C. G. Sistema de informação de transporte público coletivo no Brasil: algumas considerações sobre demanda de informação dos usuários em pontos de parada de ônibus. **Revista Brasileira de Design da Informação – InfoDesign**. v. 8, n. 1, p. 54 – 63, 2011.
- MALHOTRA, N. K. **Pesquisa de Marketing: uma orientação aplicada**. 3. ed. Porto Alegre: Bookman, 2001.
- ROSSETTI, A. G.; MORALES, A. B. T. O papel da tecnologia da informação na gestão do conhecimento. **Revista Scielo**., Brasília, v. 36, n. 1, p. 124-135, jan./abr. 2007.