

**31 - 05 | 2025**

CONTRIBUIÇÃO DO TRANSPORTE RODOVIÁRIO NO DESENVOLVIMENTO DA REGIÃO METROPOLITANA DE MAPUTO: AVALIAÇÃO DO NÍVEL DE SATISFAÇÃO DA POPULAÇÃO COM O SERVIÇO PRESTADO PELOS TRANSPORTADORES PÚBLICOS

Contribution of Road Transport to the Development of the Maputo Metropolitan area: Assessment of the Population's level of Satisfaction With the Service Provided by Public Transport Operators

Contribución del transporte por carretera al desarrollo del área metropolitana de Maputo: evaluación del nivel de satisfacción de la población con el servicio prestado por los operadores de transporte público.

Pedro José Miguel¹

¹Mestre em Administração e Gestão, Instituto Superior de contabilidade e Auditoria de Moçambique (ISCAM), muendanepedro@gmail.com.

Autor para correspondência: miguelbungo1108@yahoo.com

Data de recepção: 17-01-2025

Data de aceitação: 02-03-2025

Como citar este artigo: Miguel, P. J. (2025). Contribuição do Transporte Rodoviário no Desenvolvimento da Região Metropolitana de Maputo: Avaliação do Nível de Satisfação da População com o Serviço Prestado pelos Transportadores Públicos. *ALBA - ISFIC Research and Science Journal*, 2(7), pp. 250 – 264. <https://alba.ac.mz/index.php/alba/issue/view/10>.

RESUMO

O transporte rodoviário é a principal modalidade de locomoção colectiva de passageiros em Moçambique e na região Metropolitana de Maputo em especial. No entanto, nos últimos anos as empresas de transporte rodoviário tanto públicas como privadas tem enfrentando enormes desafios motivados principalmente pelo crescimento populacional, dificuldades financeiras e degradação das vias de acesso o que cria dificuldade de circulação das pessoas com consequente impacto no desenvolvimento

económico e social das pessoas e da região. Com o actual cenário mostra-se ser urgente que se encontrem soluções que possam reverter esta situação e devolver aos utentes a confiança e tranquilidade com este serviço que é indispensável para a comunidade. O investimento para reabilitação e ampliação das vias de acesso rodoviários, a aquisição de mais meios de transporte, o investimento no sector ferroviário, investimento no sector fluvial, são apontados como soluções para reduzir o sofrimento das populações e garantir a locomoção destes para os seus locais de



trabalho, escola, mercados e outros locais desejados com eficiência e eficácia.

Palavras-chave: transporte rodoviário, qualidade de serviços, satisfação do cliente.

Abstract

Road transport is the main form of collective passenger movement in Mozambique and in the Maputo Metropolitan region in particular. However, in recent years, both public and private road transport companies have faced enormous challenges motivated mainly by population growth, financial difficulties and degradation of access roads, which creates difficulties in the movement of people with a consequent impact on the economic and social development of people and the region. With the current scenario, it is urgent to find solutions that can reverse this situation and give users back confidence and peace of mind with this service, which is essential for the community. Investment in the rehabilitation and expansion of road access routes, the acquisition of more means of transport, investment in the railway sector, investment in the river sector, are highlighted as solutions to reduce the suffering of populations and ensure their movement to their places work, school, markets and other desired locations efficiently and effectively.

Keywords: road transport, quality of services, customer satisfaction.

RESUMEN

El transporte por carretera es la principal forma de transporte colectivo de pasajeros en Mozambique y, en particular, en la región metropolitana de Maputo. Sin embargo, en los últimos años, tanto las empresas públicas como las privadas de transporte por carretera se han enfrentado a enormes retos motivados principalmente por el crecimiento demográfico, las dificultades financieras y el deterioro de las vías de acceso, lo que dificulta la circulación de personas y tiene un impacto consecuente en el desarrollo económico y social de la población y la región. En el escenario actual, es urgente encontrar soluciones que puedan revertir esta situación y devolver a los usuarios la confianza y la tranquilidad en este servicio, que es esencial para la comunidad. La inversión en la

rehabilitación y ampliación de las vías de acceso por carretera, la adquisición de más medios de transporte, la inversión en el sector ferroviario y la inversión en el sector fluvial se destacan como soluciones para reducir el sufrimiento de las poblaciones y garantizar su desplazamiento a sus lugares de trabajo, escuelas, mercados y otros lugares deseados de manera eficiente y eficaz.

Palabras clave: transporte por carretera, calidad de los servicios, satisfacción del cliente.

Introdução

Em Moçambique o transporte rodoviário de passageiros é o meio de locomoção mais utilizado pela população, por conta da regularidade dos serviços oferecidos, pela maior abrangência do sistema rodoviária, pela acessibilidade e facilidade, por não haver alternativas para a maior parte de zonas, e pelo valor das tarifas, que são mais acessíveis embora nos últimos tempos tendem a subir devido a vários factores onde o preço do combustível é o mais destacado. Fazendo uma comparação entre o transporte rodoviário e outros tipos de transporte, nota-se facilmente que em Moçambique, o transporte rodoviário de passageiros é o mais próximo das populações pois, os sistemas ferroviários e fluviais não estão disponíveis em todo país de forma regular, principalmente nas zonas de expansão. Já em relação ao transporte aéreo, não existe comparação possíveis pois, há escassez de infraestruturas, preços de bilhetes muito altos e longe da capacidade do bolso do cidadão comum e existência de poucos provedores desse meio de transporte uma vez que só existe uma e única empresa de bandeira nacional mas que também opera com poucos aparelhos que também são alugados.

Deste modo, em um país com características geográficas como Moçambique, o transporte rodoviário é fundamental para o deslocamento da população de uma província para outra, dum distrito para outro, de uma cidade para outra, de um bairro para outro, sendo um meio de locomoção bastante importante no desenvolvimento económica e social de uma

nação. Nota-se portanto que é neste sector onde tanto o sector público como privado mais investem criando-se mais competitividade e que, com o aumento do nível de exigência dos consumidores, que tendem a aumentar o nível de conhecimento dos seus direitos o que desafia as empresas a melhorar os serviços tornando-os mais acessíveis, humanizados e atraentes por forma a garantir-se o bem estar da população.

O cenário descrito em relação ao país como um todo, não é diferente para o sector de transporte rodoviário da região metropolitana de Maputo que mostra-se cada vez mais pressionado com o aumento exorbitante da densidade populacional que não é acompanhado pelo aumento de infraestruturas uma vez que há muito investimento feito por particulares e pelo sector público mas que não se mostra eficaz pois, o investimento na aquisição de mais meios de locomoção exige a ampliação e modernização das vias de acesso o que não acontece no mesmo ritmo.

Na região metropolitana de Maputo circulam na rede rodoviária vários tipos de transportes ao serviço do cidadão, nomeadamente: i) Rede de transporte rodoviário público que é assegurado pelas empresas publicas localizadas nesta região com destaque para Empresa Municipal de Transporte Público (EMTPM), Empresa Municipal de Transporte Público da Matola (ETM) e pela Empresa Municipal de Transporte público de Boane (EMTB); ii) Rede privada que é assegurada pelos transportadores privados constituída por empresas de grande, pequena e média dimensão; Rede privada de particulares, que é composta por operadores privados individuais com operam normalmente com pequenos minibus denominados por “chapeiros”; Rede de táxis operado por táxis tradicionais composto por viaturas ligeiras e motorizadas melhoradas denominados de “Tchopelas”; e atualmente existe igualmente um elevado número de viaturas ligeiras descaracterizadas que tornaram-se numa alternativa denominados por “Yango” que funcionam a partir de solicitação online uma vez que estes

não tem praça e são descaracterizados por não ter alguma identificação especial.

Mesmo com este número de alternativas existente no setor rodoviário, o nível de satisfação dos utentes continua muito longe de garantir o desenvolvimento socioeconómico uma vez que não é todo de acesso fácil pois, nem sempre está a disposição e altura do bolso do cidadão.

Deste modo, o aumento da exigência dos clientes em relação a fatores de qualidade em serviços coloca à prova o serviço prestado pelas empresas de transporte público e podem contribuir ainda mais para a proliferação de empresas e sistemas de transportes no entanto, em pouco irão contribuir uma vez que a solução do problema de insatisfação não se resolve apenas com mais entradas de autocarros nas rodovias mas também em priorizar ações que influenciam a qualidade percebida pelos clientes, que resultará em serviços com características mais atraentes para os usuários como por exemplo, a ampliação das vias de acesso por parte do governo, a redução da tarifa que exige que o governo subsidie os transportadores, a criação de alternativas a transporte rodoviário que é o investimento no sector fluvial e ferroviário para as zonas onde é possível e até mesmo a privatização das empresas de transportes públicos para deixarem se ser encargo para o governo passando assim a procurar a receita para a sua sobrevivência. Por conseguinte, por ser um importante instrumento de marketing, a satisfação é a principal forma de manter o cliente leal à organização.

Para Yu (2022), a teoria da satisfação, particularmente nos domínios do comportamento e bem-estar do consumidor, é um conceito multifacetado explorado em vários trabalhos de investigação. A teoria do desejo-satisfação do bem-estar aprofunda como as vidas dos indivíduos são consideradas bem-sucedidas quando os seus desejos são cumpridos, abordando desafios como a neutralidade prudencial e desejos remotos.



Por outro lado, os sistemas de medição da satisfação do cliente beneficiam de abordagens inovadoras como um sistema baseado na teoria cinzenta difusa, aumentando a pontualidade e a eficácia através de módulos otimizados de lógica de hardware e gestão. (Dorsey, 2019).

Além disso, a satisfação é crucial para os decisores, com modelos que integram traços de personalidade e preferências para melhorar os processos de tomada de decisão, levando a resultados mais ajustados e realistas (Heathwood, 2016).

Estas diversas perspetivas contribuem coletivamente para uma compreensão mais profunda da teoria da satisfação em diferentes domínios.

Nos últimos anos, houve varias pesquisas desenvolvidos com o intuito de compreender e ajudar o transporte público rodoviário em todo o mundo, tendo como principais enfoques: (i) compreender as teorias de satisfação na tomada de decisão consideram a personalidade e as preferências para otimizar escolhas, potenciando o realismo de decisão e a eficiência em modelos computáveis para agentes virtuais (Castro-Rivera, at. all; 2022); (ii) Desenvolvimento de um modelo de alocação de energia baseado na satisfação utilizando a teoria dos jogos cooperativos, com o objetivo de maximizar a satisfação do usuário, minimizando o consumo de energia sob restrições energéticas, apresentando melhorias significativas na eficiência (Ortiz, at. all; 2021); (iii) A satisfação com os transportes públicos é influenciada significativamente pelos ambientes de acesso e saída, com fatores como a conectividade das ruas, a franqueza do caminho e a localização da paragem de autocarro a desempenhar papéis cruciais na satisfação geral da viagem (Suryani, at. all; 2023); (iv) avaliação da satisfação dos passageiros dos transportes públicos de Wrocław utilizando os métodos CSI e IPA, visando melhorar a qualidade do serviço com base em 14 características identificadas

(Dziaduch, at. all; 2023); e v) A satisfação dos passageiros com o transporte público na cidade de Tangerang é influenciada pela qualidade do serviço, tendo a satisfação o maior impacto na fidelização dos passageiros de acordo com os resultados da pesquisa (Inturri, 2021).

Desejando contribuir para a solução do problema em questão, foi levantada uma questão de partida visando avaliar o nível de satisfação das populações da região metropolitana de Maputo em relação ao transporte rodoviário público de passageiros.

O objectivo geral do trabalho é avaliar o nível de satisfação das populações com o serviço de transporte rodoviário público na região metropolitana de Maputo. Os objectivos específicos resumem-se em: i) Identificar os factores que condicionam o nível de satisfação dos clientes; Verificar a partir de um questionário, o nível de satisfação das populações da região metropolitana de Maputo em relação aos serviços prestados pelas empresas de transportes rodoviários públicos que operam na região; e Propor a partir de uma comparação entre os resultados deste estudo com os resultados dos outros estudos realizados em outros países e contextos visando encontrar melhores propostas de soluções.

Fundamentação Teórica/Estado da Arte

O transporte público rodoviário urbano de passageiros desempenha um papel crucial nas infraestruturas sociais, impactando o desenvolvimento económico e social. É vital para o crescimento das cidades, para a atratividade dos investimentos e para a prestação de serviços essenciais (Ortiz, at. all; 2021).

No entanto, este meio de transporte precisa de ser de qualidade para garantir a satisfação, que no entender de Yu (2022), as infraestruturas rodoviárias e o carácter da tripulação impactam a satisfação dos clientes no sector dos transportes públicos rodoviários do Quênia. Melhorar a conduta, a formação e as medidas disciplinares pode melhorar a qualidade do serviço e a satisfação do cliente.

Em relação a satisfação do cliente, é um aspeto crucial no desenvolvimento do negócio, com impacto direto na rentabilidade e fidelização do cliente. A satisfação do cliente é um processo cíclico influenciado pela qualidade do serviço, valor percebido e experiências passadas. É crucial para manter a lealdade e pode ser

medido utilizando várias metodologias (Ganiyu, at. All; 2012).

A satisfação do cliente está ligada à fidelização do cliente, mas a fidelização envolve mais do que apenas a satisfação. A lealdade inclui atitudes emotivas, inércias e deliberativas, sendo os clientes emotivos os mais leais.

Tabela 1: Factores que contribuem para satisfação do cliente

Pontualidade	A pontualidade relaciona-se com o facto de tomar diligências no sentido de fazer as coisas atempadamente ou ainda de chegar a (ou partir de) um determinado lugar à hora combinada (Cerruti, at.all; 2023)
Lealdade	Num ambiente de negócio, a lealdade entre os membros do plasma para com uma empresa core é influenciada pela qualidade e satisfação do serviço, promovendo, em última análise, a colaboração contínua e recomendações (Shu-Fen Tu, 2022).
Respeito	é um alicerce fundamental para a construção de uma sociedade harmoniosa. Ele se manifesta através da consideração e aceitação das diferenças entre as pessoas. Ao respeitar o próximo, cultivamos empatia, reconhecendo suas experiências e perspectivas.
Cortesia	refere-se a qualidade de uma pessoa que é cortês. Pode significar uma maneira delicada e civilizada de agir, cumprimentar ou mesmo um gesto de doação ou favor para outra pessoa. Cortesia também pode ser dar prioridade à maneira de expressão, ação e gestos de outrem e esperar momento oportuno para expor e defender suas convicções, concordando ou discordando gentilmente (Marques, 2000).
Honestidade	A honestidade pode ser uma característica de uma pessoa ou instituição, significa falar a verdade, não omitir, não dissimular. O indivíduo que é honesto repudia a malandragem e a esperteza de querer levar vantagem em tudo.
Segurança	é fundamental para garantir a integridade física dos passageiros, dos colaboradores e das cargas que são transportadas. Além disso, a segurança no transporte também é importante para evitar acidentes e danos, bem como para proteger a propriedade das pessoas e das empresas (Kovanič, 2013).
Eficiência	A eficiência é uma característica positiva, principalmente como parte do perfil de profissionais que desejam obter sucesso em suas áreas de atuação (Carl, 2018).
Eficácia	é a qualidade daquilo que cumpre com as metas planeadas , ou seja, uma característica pertencente as pessoas que alcançam os resultados esperados Carl, 2018).



Tarifa	é uma cobrança facultativa, a ser paga em dinheiro, em decorrência da utilização de serviços públicos essenciais, feita indiretamente pelo estado, através de empresas privadas que prestam serviços em nome do mesmo (Kovanič, 2013).
Amor pelo próximo	envolve entrega, atenção às suas necessidades, tolerância. Demonstrar amor ao próximo é ter empatia, ou seja, se colocar no lugar da outra pessoa, entender suas dificuldades e oferecer ajuda (Carl, 2018).

Tabela 2: Artigos com foco nos serviços de transporte rodoviário de passageiros

Pesquisa	Contribuição
Aravind, M; Devi, T. R. & Nagamani (2013)	Satisfação dos passageiros com o PO. Os serviços de transporte da Sari Kencana são bastante elevados, com indicadores tangíveis, de empatia, fiabilidade, capacidade de resposta e garantia, todos categorizados como bastante satisfeitos.
Mein (2014)	O nível de satisfação dos clientes do transporte público rodoviário é influenciado por aspectos tangíveis, de garantia e empatia da qualidade do serviço prestado pelo serviço de autocarro Trans Jogja.
Imam (2014)	Os utilizadores de autocarros foram considerados os mais satisfeitos mas, em geral, os utilizadores dos transportes públicos em Amã não ficaram suficientemente satisfeitos, o que indica a necessidade de melhorar o sistema.
Dorsey (2019).	O nível de satisfação dos clientes dos transportes públicos rodoviários é determinado pela qualidade do serviço, partidas atempadas, condições de paragem, simpatia ao condutor e melhorias na gestão, conforme analisado no estudo.
Shu-Fen Tu, (2022).	A satisfação dos utentes dos transportes públicos é influenciada por rotas eficientes, tempos de espera curtos e horários fiáveis, especialmente para aqueles com longas deslocações, conforme o estudo.
Haryadi at. all. (2024)	Os clientes que utilizam os serviços Bus Rapid Transit na Tanzânia apresentaram níveis de satisfação moderados. Elementos como capacidade de resposta, fiabilidade e tangibilidade influenciaram significativamente a satisfação, enquanto a garantia e a empatia não.
Bernini & Lubisco (2005)	A perceção da qualidade do serviço e da acessibilidade influenciam significativamente a satisfação dos utilizadores de veículos particulares com o transporte público, enquanto os aspetos de segurança e proteção não mostram uma relação significativa com a satisfação.
Yu (2022)	O nível de satisfação dos clientes dos transportes públicos rodoviários é avaliado com base na disponibilidade do serviço, conforto durante a espera, e conforto durante a viagem no veículo.
Yu (2022)	Os principais determinantes da satisfação dos utentes do transporte público incluem características sociodemográficas e qualidade do serviço, influenciando o processo de tomada de decisão dos passageiros atuais e potenciais no transporte suburbano de autocarro.
Haryad (2024)	O nível de satisfação dos clientes dos transportes públicos rodoviários é influenciado por atributos como a informação online, o conforto e os preços, conforme o estudo sobre a visão dos alunos sobre os transportes públicos.

Singh (2016)	O estudo avalia a relação entre a qualidade do serviço e a satisfação do cliente numa empresa pública de transporte rodoviário de passageiros na Zâmbia, salientando a importância da satisfação do cliente na indústria dos transportes.
Mokonyama at. all, (2010)	Os clientes do transporte público rodoviário priorizam o respeito, a segurança e a fiabilidade da equipa de serviço para a satisfação. A tarifa é uma variável de trade-off, com os não utilizadores a apresentarem expectativas de qualidade de serviço mais elevadas .
Abenoza, at.all, (2016)	Os níveis de satisfação dos utilizadores de transportes públicos foram analisados na Suécia, identificando atributos-chave como interface com o cliente, operação, rede e tempo de viagem como cruciais para o foco das partes interessadas.

Metodologia

Trata-se de um estudo descritivo, transversal e analítico, de abordagem quantitativa, realizado com usuários do transporte rodoviário público da região metropolitana de Maputo, que abrange os Municípios de Maputo, Matola, Boane e Marracuene (recentemente promovida a esta categoria) . Esta região é tem 3 empresas públicas que operam no sector de transporte rodoviário de passageiros e vários operadores privados com destaque para os licenciados e ilegais. Em termos de utentes deste sistema de transporte, destacam-se funcionários, estudantes, comerciantes, turistas e outros que precisam de circular diariamente para cumprir com as suas jornadas de trabalho.

A amostra do estudo foi composta por 100 pessoas seleccionadas aleatoriamente nos 4 municípios que compõem a região metropolitana, dos quais, 60 mulheres e 40 homens de idades compreendidas entre 17 a 62 anos de idade. Os critérios de seleção, foram: i) ser residente ou frequentador da região metropolitana; ii) ser usuário do transporte público; iii) concordar em participar livremente no estado respondendo o questionário e iv) saber ler e escrever. Todas as outras pessoas que não reúnem os requisitos, foram excluídos. Os seleccionados, responderam a um inquérito com perguntas fechadas com opções de respostas que permitiu que todos pudessem apenas assinalar a resposta evitando assim respostas bastante desviantes. O conteúdo das questões estava intimamente ligado ao nível de satisfação com o sistema de transporte rodoviário público municipal e intermunicipal.

Por questões éticas, foi garantido o anonimato dos respondentes.

Inicialmente foram definidos os elementos e os procedimentos que compõem a modelagem do problema. Nesta etapa define-se o objeto de estudo, assim como são apontados pontos primordiais para a realização da pesquisa, a destacar: i) Objecto do problema: o estudo foi na região metropolitana de Maputo, localizada nas províncias de Maputo Cidade e Maputo Província, que segundo o INE (2017) possui cerca de 3.000.000 habitantes dos quais mais de 70% dependem de transporte público para se deslocar; ii) construção do questionário: O questionário desenvolvido para avaliar a qualidade dos serviços prestados pelas empresas de transportes rodoviário público trazer informações relacionados ao gênero, idade, estado civil, escolaridade, tipo de passageiro, motivo da viagem, frequência de viagem e renda familiar.

Construção do questionário: O questionário desenvolvido para avaliar a qualidade dos serviços de transporte rodoviário municipal e intermunicipal de passageiros foi composto por questões que procuram avaliar o nível de satisfação dos utentes com o sistema de transporte rodoviário publico que opera na região metropolitana de Maputo. Para a identificação de

critérios (itens) mais críticos e que devem ser priorizados para ações de melhoria, fez-se uma comparação entre os resultados de pesquisa e o recomendado pela literatura.

Coleta de dados: Foi distribuído um questionário por meio de plataformas digitais

com destaque para WhatsApp e email de vários grupos e as respostas caíram em 30 dias dos quais responderam 117 pessoas tendo sido validados 100 pessoas que responderam

correctamente o questionário e excluíram-se os restantes que foram considerados nulos por não estarem no padrão desejado.

Tabela 2: Características dos respondentes

a) Género

FACTOR	Feminino		Masculino		TOTAL	
	Nr.	%	Nr.	%	Nr.	%
Género	60	60%	40	40%	100	100%

b) Idade

IDADE (anos)	Feminino		Masculino		TOTAL	
	Nr.	%	Nr.	%	Nr.	%
17-27	19	19%	12	12%	31	31%
28-37	16	16%	7	7%	23	23%
38-47	10	10%	11	11%	21	21%
48-57	8	8%	7	7%	0.07	15%
58-67	7	7%	3	3%	0.03	10%
Total	60	60%	40	40%	100	100%

c) Estado civil

FACTOR	Feminino		Masculino		TOTAL	
	Nr.	%	Nr.	%	Nr.	%
Solteiro	29	29%	16	16%	45	45%
Casado	17	17%	9	9%	26	26%
Divorciado	6	6%	2	2%	8	8%
Viúvo	4	4%	1	1%	5	5%
Outro	4	4%	12	12%	16	16%
Total	60	60%	40	40%	100	100%

d) Escolaridade

ESCOLARIDADE	Feminino		Masculino		TOTAL	
	Nr.	%	Nr.	%	Nr.	%
Primário	7	7%	2	2%	9	9%
Secundário	20	20%	12	12%	32	32%
Licenciatura	27	27%	19	19%	46	46%
Mestrado	6	6%	7	7%	13	13%
Doutorado	0	0%	0	0%	-	0%



Total	60	60%	40	40%	100	100%
-------	----	-----	----	-----	-----	------

e) Tipo de passageiro

TIPO DE PASSAGEIRO	Feminino		Masculino		TOTAL	
	Nr.	%	Nr.	%	Nr.	%
Estudante	15	15%	11	11%	26	26%
Trabalhador	27	27%	19	19%	46	46%
Comerciante	13	13%	10	10%	23	23%
Turista	2	2%	0	0%	2	2%
Outro	3	3%	0	0%	3	3%
Total	60	60%	40	40%	100	100%

f) Motivo da viagem

MOTIVO DA VIAJEM	Feminino		Masculino		TOTAL	
	Nr.	%	Nr.	%	Nr.	%
Estudar	15	15%	11	11%	26	26%
Trabalhar	27	27%	19	19%	46	46%
Vender	13	13%	10	10%	23	23%
Passear	2	2%	0	0%	2	2%
Outro	3	3%	0	0%	3	3%
Total	60	60%	40	40%	100	100%

g) Frequência de viagem

MOTIVO DA VIAJEM	Feminino		Masculino		TOTAL	
	Nr.	%	Nr.	%	Nr.	%
Todos os dias	9	9%	4	4%	13	13%
5 e 6 dias	26	26%	18	18%	44	44%
3 e 4 dias por semana	16	16%	13	13%	29	29%
1 e 2 dias	8	8%	3	3%	11	11%
Outro	1	1%	2	2%	3	3%
Total	60	60%	40	40%	100	100%

h) Renda familiar

RENDA FAMILIAR	Feminino		Masculino		TOTAL	
	Nr.	%	Nr.	%	Nr.	%
Alta	0	0%	0	0%	0	0%
Média alta	2	2%	5	5%	7	7%
Média	22	22%	19	19%	41	41%
Média baixa	35	35%	15	15%	50	50%
Baixa	1	1%	1	1%	2	2%
Total	60	60%	40	40%	100	100%

Em relação a análise de dados, após recolha, os dados foram agrupados por categorias e posteriormente analisados com base em métodos estatísticos recorrendo-se a análises percentuais para melhor interpretar o fenómeno. O uso do Excel ajudou na organização dos resultados. A análise consistiu basicamente na comparação do que existe escrito por outros autores e os resultados da pesquisa empírica realizada aos utentes do transporte rodoviário público da região metropolitana de Maputo.

7. Resultados e Discussão

Nível de satisfação dos utentes do transporte rodoviário público

Factor avaliado	Excelente	Muito bom	Suficiente	Mau
Pontualidade dos autocarros				X
Seriedade dos atendedentes			X	
Respeito pelo passageiro				
Cumprimento do tempo				X
Cortesia dos tripulantes				X
Qualidade do autocarro			X	
Ajustamento da tarifa			X	
Flexibilidade das reclamações				X
Qualidade da fiscalização			X	

Os níveis de satisfação dos utentes dos transportes públicos rodoviários variam consoante os diferentes fatores. Estudos mostram que os utentes geralmente expressam insatisfação com a qualidade dos serviços de autocarro prestados nas cidades, com foco em atributos como a disponibilidade. Os fatores que influenciam a insatisfação incluem rotas de transporte eficientes, tempos de espera curtos e uso confiável do tempo, especialmente para aqueles com longas deslocações. Além disso, a fiabilidade do serviço impacta

negativamente a satisfação do utilizador, com a irregularidade do progresso a afectar os tempos de espera, a lotação e a insatisfação geral do serviço. Em 2019 a pandemia de 2019, influenciou a perceção de risco dos utilizadores de transportes rodoviários na satisfação com as viagens, impactando particularmente no mau estar e as expectativas futuras, com o risco percebido relacionado com a saúde a tornar-se um determinante fundamental para o uso do transporte público. No geral, abordar a pontualidade, a segurança e a

fiabilidade do serviço são cruciais para melhorar os níveis de satisfação dos utentes do transporte público rodoviário.

Causas do mau atendimento (Percepção dos passageiros)

A má prestação de serviços é atribuída a vários fatores identificados com base nos resultados do inquérito e nos trabalhos de investigação bibliográfica. Estes incluem atrasos nos cruzamentos sinalizados que conduzem a tempos de viagem mais longos e menos fiáveis, a preferência de carga que paga mais do que os passageiros no caso de transportadores privados, o crescente parque automóvel na região metropolitana no caso de Moçambique, a falta de fiscalização rígida uma vez que, por um lado não existe e por outro existe mas não desempenha o papel social mas sim há preocupação de satisfazer o interesse pessoal e adverso a empresa e a sociedade. Em países em desenvolvimento como Moçambique, o transporte público informal e formal sofre de baixa acessibilidade, baixa segurança e baixo conforto, com condutores agressivos e infraestruturas deficientes a contribuir para a má qualidade do serviço. Há ainda reporte de incidentes criminais estão ligados a paragens de autocarro de má qualidade, infraestruturas inadequadas e regulamentação ineficaz, impactando a sustentabilidade do sistema de transportes públicos.

A realidade Moçambicana, verifica-se também em algumas regiões do mundo com destaque para, Índia, onde o declínio do uso do transporte público é atribuído a infraestruturas subdesenvolvidas, má qualidade de serviço e estigmas socioculturais, levando o governo a se concentrar na melhoria da qualidade do serviço para atrair mais passageiros. Por último, em Uttar Pradesh, são identificadas lacunas na qualidade do serviço entre as percepções da gestão e as especificações do serviço, afetando a entrega de viagens baratas e seguras (Nesheli & Ceder, 2017).

Qualidade dos serviços de transporte rodoviário público

A qualidade dos serviços de transporte público rodoviário é um aspeto crucial que impacta a satisfação dos utilizadores e a eficiência global. Vários estudos evidenciam a importância de avaliar e melhorar esta qualidade. Os dados de pesquisa sugerem que a qualidade dos serviços de transporte público rodoviário na região metropolitana de Maputo pode nem sempre corresponder às expectativas dos utilizadores, levando a lacunas entre os níveis de serviço percebidos e esperados. Fatores como segurança, respeito pelo ambiente, acessibilidade económica e conveniência desempenham papéis significativos na determinação da qualidade dos serviços de transporte são as grandes queixas dos utentes inqueridos. Adicionalmente, a otimização das rotas e a rentabilidade das empresas de transporte são essenciais para melhorar a qualidade do serviço e responder às exigências dos passageiros. Avaliar a satisfação dos passageiros através de modelos abrangentes pode ajudar a identificar pontos fortes e fracos no sistema de transporte, contribuindo, em última análise, para a melhoria da qualidade do serviço.

Propostas para melhoria do sistema de transporte rodoviário

Para os nossos inqueridos, para o melhoramento do sistema de transporte rodoviário, deve-se implementar um sistema de fiscalização para reduzir situações de mau atendimento, criar-se um sistema de gestão participativa com abertura de canais flexíveis e eficientes para que o utente denuncie e deixa sua sugestão e que esta seja dado um devido tratamento, profissionalização dos tripulantes e fiscalizadores, investimentos em infraestruturas e políticas públicas de transporte, ampliação da mobilidade activa para quem compra bilhete de ida e volta por exemplo, tornar as cidades e vias mais seguras que garantam inclusão, reduzir a



centralização de decisões de investimento no ramo de transporte deixando que as autarquias locais possa efectivamente tomar decisões sem interferências, melhorar a gestão de dados a partir de um investimento nos sistemas de comunicação entre os autocarros e os gestores das empresas, garantir a abertura para entrada de actores privados na gestão de empresas de transportes públicos a partir de parcerias ou vendas de ações para dinamizar o investimento das empresas e diversificar cada vez mais as rendas, reduzir o índice de mortalidade no transi a partir do investimento em autocarros de qualidade e sem problemas mecânicos, elétricos e outros que possam perigar a qualidade das viagens, reduzir a carga horária para os motoristas e introduzir um sistema sério de controlo de fadiga, consumo de substâncias psicoativas ou alcoólicas no seio das equipas de tripulação e fiscalização, criar ações e combate a todos os tipos de corrupção para reduzir interferências e conflitos de interesse, responsabilização dos infratores e seleção científica dos profissionais e gestores destas empresas.

Essas medidas visam aumentar a segurança, a sustentabilidade ambiental, a eficiência e a geração de receita dentro do sistema de transporte rodoviário, levando, em última análise, a uma rede de transporte mais eficaz e confiável.

Conclusões

É claro que transporte rodoviário de passageiros contribui grandemente para o desenvolvimento de um país. Associada aos demais sistemas de transporte (aéreo, ferroviário e fluvial), o transporte rodoviário de passageiros destaca-se como fundamental sobretudo em países subdesenvolvidos como é o caso de Moçambique.

Em todo o mundo, diversos estudos vêm sendo realizados com o intuito de analisar problemas relacionados ao transporte

rodoviário de passageiros. Em geral, tais estudos concentram-se na análise do transporte rodoviário urbano de passageiros onde se destacam os estudos desenvolvidos para analisar a viabilidade económica e financeira das empresas que operam no sector, estudos que procuram avaliar a satisfação dos clientes e estudos que procuram avaliar a importância deste sistema de transporte no desenvolvimento das nações. Todos os estudos têm-se mostrado relevantes, pois, estes tem uma grande interligação.

O presente artigo enquadra-se no segundo grupo conforme indicado no paragrafo anterior. Desejando contribuir para o debate no âmbito da problemática de transporte rodoviário, neste artigo foi apresentada uma abordagem metodológica para avaliar o nível de satisfação da população com o serviço prestado pelos transportadores públicos na região metropolitana de Maputo. Por meio do estudo de caso exploratório, foi possível obter resultados relevantes para fins de análise e melhoramento dos sistemas de gestão das empresas de transporte rodoviário de modo a contribuir cada vez mais para a vida das pessoas.

É importante ressaltar que os resultados apresentados se referem a um estudo exploratório realizado a partir de uma amostra de passageiros que circulam em quatro municípios da área metropolitana de Maputo nomeadamente, Maputo, Matola, Boane e Marracuene sendo a maior zona económica da capital.

Em relação aos factores que condicionam o nível de satisfação dos clientes, os dados de pesquisa mostraram que, existem vários factores que minam a satisfação dos utentes com o funcionamento do sistema de transporte rodoviário na região metropolitana de Maputo com destaque para não cumprimento dos horários de partida e chegada nos destinos, problemas de tráficos, má qualidade dos tripulantes

que desemboca no mau atendimento dos clientes, superlotação dos autocarros sobretudo nas horas de ponta, falta de profissionalismo por parte dos condutores e cobradores, fraca qualidade de fiscalização, mau estado mecânico dos autocarros e Pequena oferta de alternativa de mobilidade para atender o excesso de passageiros que dependem de transportes públicos.

O nível de satisfação das populações da região metropolitana de Maputo em relação aos serviços prestados pelas empresas de transportes rodoviários públicos que operam na região metropolitana de Maputo é baixo. Os nossos entrevistados reclamam entre vários aspectos os seguintes aspectos:

O nível de satisfação dos clientes dos transportes públicos rodoviários varia consoante os diferentes atributos do serviço. O estudo indica que os clientes estão geralmente insatisfeitos com os serviços públicos de autocarros, com foco na pouca disponibilidade, pontualidade e segurança. Atributos como segurança, disponibilidade de espaço, limpeza e preços dos bilhetes impactam significativamente os níveis gerais de satisfação. Fatores como desempenho pontual, velocidade de deslocamento, frequência de serviço, comportamento do pessoal e limpeza do veículo são cruciais para a satisfação do cliente no transporte público. Adicionalmente, a importância dos diferentes atributos do serviço varia consoante as variáveis socioeconómicas e baseadas na mobilidade, destacando a necessidade de políticas direcionadas para aumentar a satisfação entre grupos de utilizadores específicos.

Muitos passageiros deixam para comprar a passagem em momentos antes do horário de embarque. Se por um lado os passageiros não conseguem comprar a passagem rapidamente devido à formação de grandes filas, por outro, não interessa à empresa iniciar a viagem com assentos não ocupados; Grandes filas geram tempo de espera muitas vezes excessivo, se não

houver quantidade suficiente de atendentes nos guichês. Além disso, é possível que haja aumento das reclamações dos clientes com os atendentes, promovendo o descontrole dos atendentes em discussões indesejadas em alguns casos;

Para retirar a sua passagem, os passageiros que compraram pela Internet ou por telefone precisam entrar na mesma fila (fila única) dos demais clientes. Ou seja, além das facilidades da compra pela Internet não surtirem o efeito desejado, ainda contribuem para prejudicar o processo de compra das passagens na rodoviária; Passageiros que compraram a passagem antecipadamente e chegaram ao terminal com antecedência ficam incomodados com a espera, saem do veículo e aguardam em pé a saída do ônibus;

Passageiros atrasados colocam a sua bagagem muito tempo depois dos demais, atrasando o início da viagem. A contagem (ou recontagem) final dos passageiros somente é feita quando todos estão supostamente em seus assentos; e Motoristas em atraso podem ser induzidos a cometer irregularidades no trânsito (ultrapassagens forçadas, excesso de velocidade, e velocidades acima da média autorizada.

Referências Bibliográficas

Abenoza, RF., Cats, O., & Susilo, YO. (2017). Travel Satisfaction with Public Transport: Determinants, User Classes, Regional Disparity and Their Evolution. *Transportation Research. Part A: Policy & Practice*, 95, 64–84. <https://doi.org/10.1016/j.tra.2016.11.011>.

Dale, D. Preferences and Prudential Reasons. *Utilitas*, 2019.

Aravind, M; Devi, T. R. & Nagamani, P. Transport-satisfaction of different levels of passenger's with reference to guntur aprtc region – A CASE STUDY. G.J. C.M.P., Vol. 2(4):67-75 July-August, 2013



ISSN: 2319 – 7285. Global Journal of Commerce & Management Perspective.

Publishing doi:10.1088/1755-1315/1203/1/012024.

Bernini, C. & Lubisco, A. A new extension of dynamic simplex model for the public transport customer satisfaction. All the work was discussed and agreed by both authors. Cristina Bernini wrote sections 1, 2, 4, 5 and 7; Alessandro Lubisco wrote sections 3 and 6. STATISTICA, anno LXV, n. 4, 2005.

Castro-Rivera, J; Morales-Rodríguez, M, L; Rangel-Valdez, N; Gómez-Santillán, C; Aguilera-Vázquez, L. Modeling Preferences through Personality and Satisfaction to Guide the Decision Making of a Virtual Agent. *Axioms* 2022, 11, 232. <https://doi.org/10.3390/axioms11050232>. 2022.

Chris, H. Desire-Fulfillment Theory. In *The Routledge Handbook of Philosophy of Well-Being*, ed. by Guy Fletcher (New York: Routledge), 2016.

Dziaduch, I. Wrocław public transport passengers' satisfaction survey by means of csi and ipa. *economics and environment* 1(84). No. 1(84) 2023 • pages: 149-171 DOI: 10.34659/eis.2023.84.1.527. 2023.

Ganiyu, R. A; Uche, I. I; Elizabeth, A. O. Is Customer Satisfaction an Indicator of Customer Loyalty?. *Australian Journal of Business and Management Research* Vol.2 No.07 [14-20] | October-2012.

Haryadi, B; Damayanti, B; Lieta Alam, M; Narendra, A. & Purnomo, a. Passenger's level of satisfaction with and loyalty to trans semarang bus services. *EIC-2022. IOP Conf. Series: Earth and Environmental Science* 1203 (2023) 012024 IOP

264

Inturri, G; Giuffrida, N; Le Pira, M; Fazio, M; Ignaccolo, M. Linking Public Transport User Satisfaction with Service Accessibility for Sustainable Mobility Planning. *ISPRS Int. J. Geo-Inf.* 2021, 10, 235. <https://doi.org/10.3390/ijgi10040235>. 2021.

Kovanič, L. determination of elevator shaft uprightness applying the terrestrial laser scanning method. *GeoScience Engineering, Volume LIX (2013), No.3* <http://gse.vsb.cz> p. 6-20, ISSN 1802-5420. 2023.

Nesheli, M. M. & Ceder, A. “Real-Time Public Transport Operations: Library of Control Strategies,” *Transp. Res. Rec. J. Transp. Res. Board*, no. 2647, pp. 26–32, 2017.

Imam, R. Measuring Public Transport Satisfaction from User Surveys. *International Journal of Business and Management*; Vol. 9, No. 6; ISSN 1833-3850 E-ISSN 1833-8119 Published by Canadian Center of Science and Education. 2014.

Marques, M. L. Funcionamento do Discurso Político Parlamentar – a organização enunciativa no Debate da Interpelação ao Governo, Braga, CEHUM – Universidade do Minho. 2000.

Mei, A. W. Pengaruh kualitas pelayanan transportasi umumbus trans jogja terhadap kepuasan konsumen. *Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Yogyakarta. Jurnal Ilmu Manajemen, Volume 11, Nomor 2, April 2014.*

Merlin, C. Effectivity and Reducibility with Ordinal Turing Machines. 018arXiv:1811.11630v3 [math.LO] 5 2Dec. 2018.

Mokonyama, M; Lehasa, S. & venter, c. Unravelling public transport customer SATISFACTION AND DISSATISFACTION DYNAMICS IN THE HIGH-END MIDDLE CLASS MARKET. Proceedings of the 29th Southern African Transport Conference (SATC 2010) 16 - 19 August 2010 Proceedings ISBN Number: 978-1-920017-47-7 Pretoria, South Africa Produced by: Document Transformation Technologies cc Conference organised by: Conference Planners.

Ortiz, S; Ndoye, M; Castro-Sitiriche, M. Satisfaction-Based Energy Allocation with Energy Constraint Applying Cooperative Game Theory. *Energies*, 14, 1485. <https://doi.org/10.3390/en14051485>. 2021.

Singh, S. Assessment of passenger satisfaction with public bus transport services: a case study of lucknow city (india). *Studies in Business and Economics* no. 11(3)/2016. DOI 10.1515/sbe-2016-0039.

Santagostino, D. G. & Santagostino, A. L. Patient's punctuality in an outpatient clinic: the role of age, medical branch and geographical factors. 2023.

Shu-Fen Tu; Ching-Sheng Hsu; Yan-Ting Wu; A Loyalty System Incorporated with Blockchain and Call Auction. *J. Theor. Appl. Electron. Commer. Res.* 2022, 17, 1107–1123. <https://doi.org/10.3390/jtaer17030056> <https://www.mdpi.com/journal/jtaer>. 2022.

Suryani, F. M; Mutiawati, P; Faisal, R. the influence of service performance and

passenger satisfaction on public transport loyalty in a small city in a developing country. *Journal of Applied Engineering Science* Vol. 21, No. 2, 2023 www.engineeringscience.rs.

Yu, Xiang; & Hidden Desires; A Unified Strategy for Defending the Desire-Satisfaction Theory. The Ohio State University, Columbus, Ohio, USA. *Utilitas* (2022), 34, 445–460 doi:10.1017/S0953820822000309. 202



ALBA®

ISFIC RESEARCH AND SCIENCE JOURNAL