

Análise da qualidade do serviço de transporte público na comuna-sede do Município de Cabinda

Estevão Ngoma Custódio Mango*

ORCID iD <https://orcid.org/0009-0009-3625-5623>

José Baptista Fernando do Rosário

ORCID iD <https://orcid.org/0009-0001-0139-9223>

RESUMO

O transporte público desempenha um papel importante na mobilidade das pessoas dentro de um território, permitindo deslocações por motivos de trabalho, saúde, formação ou lazer. O artigo, com o tema “Análise da qualidade do serviço de transporte público na comuna-sede do Município de Cabinda”, definiu como objetivo analisar a qualidade do serviço de transporte público na comuna-sede do município de Cabinda. Para o efeito, delimitou a análise à problemática do transporte público coletivo urbano por autocarros. Adotaram-se os métodos dedutivo e estatístico e, como técnicas de recolha de dados, utilizaram-se o questionário semi-fechado, a entrevista semi-estruturada, a observação participante e a análise documental. O diagnóstico revela que 79% dos passageiros consideraram a acessibilidade péssima, devido à dificuldade que encontram em aceder às paragens; a frequência de atendimento também foi avaliada como péssima por 86% dos inquiridos, tendo em conta o tempo excessivo entre a passagem de dois autocarros; e o tempo de viagem foi avaliado como mediano por 70% dos passageiros. Em relação ao sistema de informação, 92% dos inquiridos classificaram-no como péssimo, por não existirem quaisquer informações nas paragens sobre as rotas, as operadoras e os horários. Quanto às características dos locais de paragem, cerca de 95% dos inquiridos avaliaram-nas como péssimas, por não haver sinalização adequada, assentos nem coberturas nas paragens que os protejam da chuva e do sol. Relativamente à confiabilidade, 86,9% dos passageiros avaliaram-na como péssima, por não se ter noção do horário de circulação dos autocarros. Por fim, a lotação apresentou um resultado mediano, uma vez que, fora dos horários de pico, os passageiros conseguem viajar de forma relativamente cómoda. Assim, concluiu-se, de forma geral, que a qualidade do transporte público coletivo por autocarros na comuna-sede do Município de Cabinda é considerada má.

PALAVRAS-CHAVE

Transporte público; Qualidade dos serviços; Mobilidade urbana; Satisfação do usuário; Município de Cabinda.

* Licenciado em Economia pela Universidade Onze de Novembro (UON), Cabinda, Angola. Professor e pesquisador em Ciências Sociais. Funcionário da Refinaria de Cabinda. E-mail: estevaomango1998@gmail.com

Analysis of the Quality of Public Transport Service in the Main Town of Cabinda Municipality

ABSTRACT

Public transport plays an important role in people's mobility within a territory, enabling travel for work, healthcare, education, or leisure. This article, entitled "Analysis of the Quality of Public Transport Service in the Main Town of Cabinda Municipality," sought to assess the quality of public transport services in the municipal seat. The analysis focused on urban collective transport by bus. Deductive and statistical methods were adopted, and the data collection techniques included a semi-closed questionnaire, a semi-structured interview, participant observation, and document analysis. The findings reveal that 79% of passengers rated accessibility as very poor because of difficulties in reaching bus stops; 86% rated service frequency as very poor because of the excessive interval between buses; and 70% rated travel time as average. Regarding the information system, 92% rated it as very poor because no information on routes, operators, or schedules was available at bus stops. As for stop characteristics, around 95% rated them as very poor because of the lack of adequate signage, seating, and shelters. Reliability was rated as very poor by 86.9% of passengers because bus circulation schedules were unknown. Finally, passenger load was rated as average, since passengers were able to travel relatively comfortably outside peak hours. Overall, the quality of urban public bus transport in Cabinda's municipal seat was considered poor.

KEYWORDS

Public transport; Service quality; Urban mobility; User satisfaction; Cabinda Municipality.



Lutendisila ya Kimvuka ya Nsungi na Meso ya Bantu na Dikanda ya Cabinda

LUFUNDILU

Nsungi ya bantu kele mfunu mingi na misala ya kufuluka bantu na nsé ya mboka, na zaba bonso kisalu, buvu, kelasi to pema. Nsangu yai ya nkutu "Lutendisila ya Kimvuka ya Nsungi na Meso ya Bantu na Dikanda ya Cabinda" zolaka ku mona bikalulu ya nsungi ya kimvuka na nkutu ya dikanda. Nsangu zolaka na bisika ya mabasi ya kimvuka. Beto sadilaka bu minkambu: mikanda ya nsinsani, mintwadisi ya meso, kulanda meso na ntangu, mpe kuditukila na bikanda ya balongi. Zivulukilu zolaka nde 79% ya bantu bamona kufuluka na bisika ya kubaka basi me via makasi, 86% balonga nde ntangu ya kulenda basi kele mampa, 70% balonga nde ntangu ya nzila kele na kati. Na nsuka ya bisalu, 92% balonga nde kele ve nsangu na bisika ya kulenda basi. Mpe 95% balonga nde bisika ya kulenda kele ve na makambu ya kulemba mvula, zulu, to bisanza. Na butu ya lukanu, 86.9% balonga nde kele ve nsangu ya ntangu ya kulenda. Nsungi ya bantu na kati ya basi me longuka na kati (mediano), ve na mpimpa ya lufuluka. Na kinkulu, bikalulu ya nsungi ya kimvuka na nkutu ya dikanda ya Cabinda kele mpasi.

MAMBU MA KIESE

Nsungi ya bantu; Kimvuka ya misalu; Kufuluka na dikanda; Kiese ya muntu; Dikanda ya Cabinda.

1. Introdução

O transporte público constitui um dos pilares fundamentais para o desenvolvimento sustentável dos centros urbanos, uma vez que influencia diretamente o acesso da população a direitos sociais básicos, tais como a educação, a saúde, o trabalho e o lazer. De acordo com Silva (2011), a existência de um sistema de transporte urbano eficiente configura-se como condição essencial para a promoção da equidade social, da coesão territorial e da dinamização da economia urbana. Não obstante, conforme argumentam Ferraz e Torres (2004), o setor enfrenta inúmeras dificuldades que comprometem significativamente sua eficiência e qualidade. Dentre essas dificuldades, destacam-se a má conservação dos veículos, a insuficiência da frota para atender à demanda populacional, a irregularidade dos horários e a precariedade das infraestruturas viárias.

Nas cidades africanas, em especial em Angola, os desafios relacionados à gestão do transporte público urbano são ainda mais pronunciados, principalmente nas grandes cidades e nos centros urbanos provinciais. Entre os principais obstáculos identificados, sobressaem o acelerado crescimento urbano, a fragilidade das infraestruturas de transporte e a reduzida capacidade da frota disponível. Em resposta a essas adversidades, o Governo angolano tem implementado medidas de reforço da rede de transporte, com destaque para a aquisição de autocarros públicos e a modernização dos terminais urbanos.

Como resultado destas medidas, a província de Cabinda beneficiou da atribuição de 64 autocarros, no âmbito do programa nacional de fortalecimento do transporte público. Todavia, apesar deste reforço, persistem várias dificuldades no cotidiano dos passageiros. Um estudo exploratório realizado entre os dias 1 e 3 de abril de 2024, junto dos passageiros do transporte público no município de Cabinda, evidenciou problemas significativos, tais como a ausência de circulação de meios de transporte coletivo em determinadas rotas e a superlotação em outras, especialmente nos horários de pico. Tais constrangimentos têm provocado atrasos e ausências frequentes dos munícipes nos seus respectivos locais de trabalho e de estudo.

Diante deste cenário, o presente artigo tem como objetivo geral analisar a qualidade do serviço de transporte público na comuna-sede do município de Cabinda. Para operacionalizar o referido objetivo, definiram-se como objetivos

específicos: (i) caracterizar o setor de transporte público do Município de Cabinda; (ii) avaliar a percepção dos passageiros quanto à qualidade do serviço prestado; e (iii) identificar as principais dificuldades enfrentadas pelos passageiros. O presente artigo delimitou a análise à problemática do transporte público coletivo urbano por autocarros na comuna-sede do Município de Cabinda, no período de 2024.

A relevância deste estudo reside na sua contribuição para o diagnóstico e aprimoramento do sistema de transporte coletivo urbano, considerando que a qualidade deste serviço interfere diretamente na mobilidade, produtividade e qualidade de vida da população. Além disso, espera-se que os resultados obtidos sirvam de subsídio para a formulação de políticas públicas mais eficazes no âmbito da mobilidade urbana em Cabinda.

Para alcançar os objetivos definidos, o artigo encontra-se estruturado em cinco seções: além desta introdução, apresenta-se, na segunda seção, a revisão da literatura, abordando os principais conceitos relacionados com o transporte público, a qualidade dos serviços e os parâmetros de avaliação específicos para o transporte coletivo urbano por autocarros; na terceira seção, descreve-se a metodologia adotada; na quarta seção, são apresentados e discutidos os resultados obtidos a partir do estudo de campo; e, por fim, na quinta seção, apresentam-se as conclusões, seguidas das referências.

2. Revisão da Literatura

2.1. Abordagem sobre o transporte público

Antes do século XVI, o transporte nas cidades era realizado a pé ou com a ajuda de animais, podendo ser feito por meio de montaria ou de carruagem, sendo este tipo de locomoção privilégio apenas dos ricos. Considera-se que os primeiros serviços de transporte público surgiram em Londres, em 1600, com o uso de carruagens de aluguel puxadas por animais, e em Paris, em 1617, utilizando liteiras, algo semelhante a uma cadeira, transportadas por pessoas por meio de varas laterais (Ferraz & Torres, 2004, p. 15).

Além disso, Lopes (2018) relata que o primeiro sistema de transporte público com itinerários fixos, preços e horários regulares foi desenvolvido pelo francês Blaise Pascal. De acordo com este autor, o desenvolvimento de autocarros de forma mais semelhante aos que circulam nos dias atuais começou ainda no final do século XIX, com tentativas de utilização da

propulsão a vapor. Porém, esta solução não foi bem-sucedida, até que, por volta de 1890, surgiram os primeiros autocarros movidos a gasolina em diversas cidades da Alemanha, França e Inglaterra.

Neste contexto, o transporte público pode ser definido como um serviço partilhado por várias pessoas que percorrem uma rota comum e que, geralmente, é operado por empresas públicas ou privadas. No entender de Walker (2011), o transporte público urbano é um conjunto de meios de transporte disponibilizados à população, geralmente de forma coletiva, que opera dentro dos limites de uma cidade ou região metropolitana. Essa definição ressalta a importância do transporte público urbano na redução do tráfego nas estradas e na oferta de mobilidade para pessoas que não possuem veículos particulares ou que preferem não os utilizar.

Em função das abordagens acima, pode-se compreender o transporte público coletivo urbano como um sistema organizado de mobilidade coletiva, geralmente operado por empresas públicas ou privadas, que oferece deslocações acessíveis e regulares dentro dos centros urbanos.

2.2. Qualidade no sistema de transporte público coletivo

No início do século XX, o conceito de qualidade referia-se apenas ao controle estatístico na fabricação de produtos, tendo importante destaque na inspeção e detecção de defeitos em amostras dos itens fabricados. No entanto, nos anos de 1980, o conceito de qualidade passou a atingir sectores externos às empresas e, em 1995, a qualidade tornou-se um interesse das empresas como um todo, pois era notória a sua importância na rentabilidade da empresa (Spinelli, 1999).

Neste diapasão, Ramos(2013) entende que o conceito de qualidade é muito diversificado; porém, ele é formado pela relação de três fatores: objetivos, meios e resultados. Analisando esses fatores, pode-se gerir melhor o processo de prestação de serviço, com maior enfoque no cliente e nas suas preferências e exigências. Diante disso, o autor considera que a qualidade está diretamente relacionada com a satisfação que determinado produto ou serviço gera ao cliente.

Em razão disso, no que diz respeito ao transporte público coletivo, Ferraz & Torres (2004) destacam que, para um serviço com melhor qualidade, deve-se verificar o contentamento dos atores (passageiros, governo,

empresários, trabalhadores e comunidade), pois todos estão envolvidos no processo. Assim sendo, é importante que todos os atores tenham conhecimento dos seus direitos e obrigações. Diante desta realidade, na presente pesquisa, a análise da qualidade do serviço de transporte público coletivo urbano por autocarros será realizada com os passageiros.

2.3. Parâmetros de qualidade do serviço de transporte público urbano por autocarros

No trabalho desenvolvido por Ferraz e Torres (2004), foram apresentadas 12 características fundamentais para avaliar a qualidade do transporte coletivo por autocarros segundo os passageiros, nomeadamente: acessibilidade, frequência de atendimento, tempo de viagem, lotação, confiabilidade, segurança, características dos veículos, características dos locais de paragem, sistema de informações, conectividade, comportamento dos operadores e estado das vias. Entretanto, de acordo com a localidade e os intentos do estudo, na presente pesquisa trabalhou-se com 7 características: acessibilidade, frequência de atendimento, tempo de viagem, lotação, confiabilidade, características dos locais de paragem e sistema de informações, as quais se destacam abaixo:

a) Acessibilidade: é a facilidade que o passageiro do transporte público possui para aceder aos locais de embarque e ao seu local de destino após sair do transporte. Desta forma, pode-se analisar a acessibilidade em dois aspetos: um objetivo, associado diretamente à distância percorrida antes e depois da viagem; e um aspeto subjetivo, ligado às características do percurso e associado a fatores particulares, como, por exemplo, as condições das calçadas, a declividade do percurso, a facilidade para cruzar as ruas, a situação da iluminação pública e a segurança no local.

b) Frequência de atendimento: é um aspeto que mostra o tempo necessário entre a passagem de dois veículos do transporte. Desta forma, esta característica relaciona-se diretamente com o tempo de espera dos clientes nas paragens, principalmente no caso dos passageiros que utilizam a linha de forma não rotineira.

c) Tempo de viagem: é o tempo gasto no interior dos veículos. É uma característica que sofre interferência de diversos outros aspectos, tais como a distância e a velocidade média do transporte.

d) Lotação: diz respeito à quantidade de passageiros no interior dos coletivos. Na visão de diversos passageiros, o ideal seria que todos tivessem condições de utilizar o transporte público sentados. Porém, essa é outra característica que encarece o serviço; desta forma, o mais apropriado é que viagem algumas pessoas em pé, desde que essa condição não cause desconforto, com pessoas muito próximas, restrição de movimento e dificuldade para realizar o embarque e desembarque do veículo por o autocarro se encontrar demasiadamente cheio.

e) Confiabilidade: no transporte público, a confiabilidade faz referência a duas características: a pontualidade do transporte, tanto no horário de saída como no de chegada, e a efetiva execução da viagem programada.

f) Características dos locais de paragem: fazem referência à sinalização adequada, evitando que os autocarros parem em locais desapropriados e permitindo que o motorista consiga visualizar o local a uma distância segura para realizar a frenagem do veículo. Por outro lado, os locais de paragem devem dispor de espaço na calçada com largura suficiente para que os passageiros e os pedestres possam conviver de forma confortável, bem como de bancos e coberturas para proteção da chuva e do sol.

g) Sistema de informações: como se referiu a propósito do tempo de espera do passageiro, existe um tipo de cliente que utiliza determinada rota de autocarro de forma esporádica. Para este passageiro, é muito importante um sistema de informações bastante diversificado, principalmente nas grandes cidades, devido à complexidade do sistema, para que tenha menos dificuldade em saber qual veículo, em que local e em que horário pode embarcar. Desta forma, é importante disponibilizar folhetos com horários e itinerários das linhas, colocar o número e o nome das linhas e mapas simplificados da rede de linhas no interior de terminais, disponibilizar locais para receber informações, reclamações e sugestões dos passageiros e fornecer informações verbais por parte de motoristas e cobradores (Ferraz & Torres, 2004).

3. Metodologia

A presente secção descreve o percurso metodológico adotado no desenvolvimento do estudo. De acordo com Tamo (2012), o método constitui

uma reflexão intelectual que orienta o processo de investigação. A pesquisa é de natureza aplicada, com abordagem mista (qualitativa e quantitativa), de caráter descritivo e exploratório. A componente bibliográfica permitiu o enquadramento teórico com base em estudos sobre mobilidade urbana, transporte público e qualidade dos serviços, enquanto o caráter descritivo possibilitou a análise da situação atual do transporte coletivo na comuna-sede do Município de Cabinda.

Quanto aos métodos, recorreu-se ao método dedutivo, partindo de conceitos gerais para a análise da realidade local, e ao método estatístico, utilizado no tratamento dos dados quantitativos, nomeadamente através da análise de frequências e percentagens. Relativamente às técnicas de recolha de dados, utilizaram-se o questionário semi-fechado, aplicado aos passageiros, a entrevista semi-estruturada, a análise documental de relatórios institucionais e a observação participante, realizada através do acompanhamento direto do funcionamento do sistema de transporte.

A população-alvo do estudo é composta por usuários do transporte público coletivo urbano na comuna-sede do Município de Cabinda. A amostra foi constituída por 384 inquiridos, definida com base em critérios estatísticos para populações grandes (nível de confiança de 95% e margem de erro de 5%). O processo de amostragem teve como base as oito linhas de operação identificadas pela Secretaria Provincial dos Transportes, Tráfego e Mobilidade Urbana, sendo a recolha de dados realizada em diferentes locais, dias e períodos do dia. A seleção dos participantes foi feita de forma aleatória em campo, através da abordagem sistemática de passageiros nas paragens e no interior dos autocarros. Em primeira instância, foi realizado um estudo-piloto entre os dias 1 e 3 de abril de 2024, com o objetivo de testar os instrumentos de recolha de dados. Posteriormente, a recolha principal decorreu entre maio e junho de 2024, abrangendo diferentes horários e dias da semana.

4. Resultados e Discussão

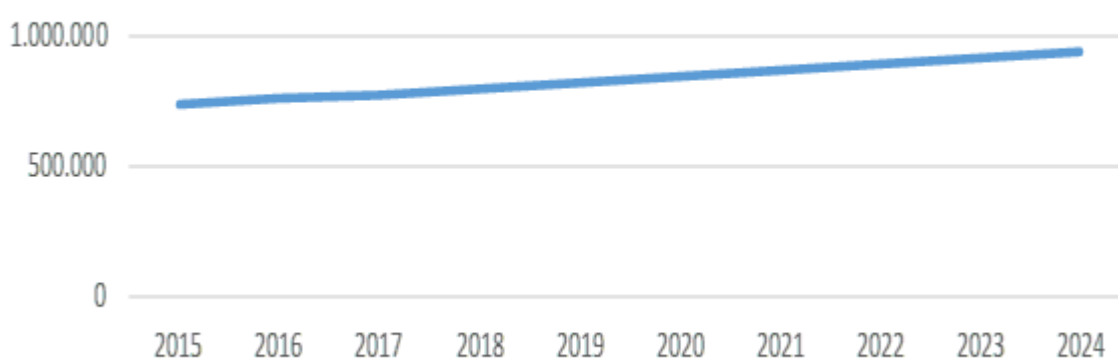
4.1. Generalidades sobre o Município de Cabinda

Cabinda é um dos quatro municípios da província com o mesmo nome. A sua sede denomina-se Cabinda e tem uma superfície de 1 823 km², sendo o município mais populoso da província, com cerca de 801.374 habitantes (INE, 2016). É delimitado, a norte, pelo município do Cacongo; a leste e a sul, pela República Democrática do Congo; e, a oeste, pelo Oceano Atlântico. No

Estevão N. C. Mango & José B. F. do Rosário, Análise da qualidade do serviço de âmbito político-administrativo, o município subdivide-se em três comunas, nomeadamente: Cabinda, Malembo e Tando Zinze (ADMC, 2024).

i. Situação Demográfica: a evolução demográfica é um importante fator para compreender a dinâmica da demanda por serviços de transporte coletivo de passageiros em Cabinda. Com o aumento da população no município ao longo dos anos, os desafios para prover uma cobertura adequada e eficiente nesse setor também se tornaram mais complexos.

Gráfico 1: Estimativa da evolução da população do Município de Cabinda



Fonte: Elaboração própria com base nos dados do INE, 2016

De acordo com os dados do INE apresentados no gráfico 1, a população do município de Cabinda apresenta um crescimento exponencial, registrando um aumento na ordem de 3% ao ano. Este crescimento tem implicações diretas na mobilidade dos moradores, uma vez que não é acompanhado por um aumento da frota de autocarros. Por outro lado, é importante dizer que a população do município está mais concentrada na comuna de Cabinda.

ii. Infra-estrutura de transportes: as principais vias de ligação da cidade e do município de Cabinda são a rodovia EN-100, que a liga à vila de Iema, ao sul, e à vila de Massabi, ao norte. Existe ainda a EN-201, que liga a cidade de Cabinda à vila de Tando Zinze e à vila de Zenze do Lucula, ao nordeste, e a EN-202, que liga o distrito urbano de Malembo à vila de Zenze do Lucula, ao nordeste. Porém, as mais importantes e fundamentais facilidades de transporte do município são o Aeroporto Maria Mambo Café e o chamado

Complexo Portuário de Cabinda, que inclui o Porto de Cabinda, o Porto Pesqueiro, o Porto de Caio, o Porto de Malongo e o Porto de Fútila, especializados em embarque de petróleos, equipamentos industriais, alimentos e pessoas (ADMC, 2024).

4.2. Caraterização do setor de transporte no Município de Cabinda

A caraterização do setor de transporte incluiu a investigação da frota de transporte coletivo de passageiros e das principais rotas utilizadas atualmente. Por outro lado, a descrição do setor também permitiu identificar a capacidade transportadora dos veículos, as necessidades do sector, o número de empresas existentes, as características dos autocarros disponíveis e outras variáveis relevantes.

i. Frota de autocarros e empresas do setor: a frota de autocarros licenciados para a atividade de transporte de passageiros na província de Cabinda é de 64 autocarros, todos afetos ao município de Cabinda, por este apresentar maior concentração populacional. No município, dos 64 autocarros atribuídos, quatro prestam outros serviços que não estão ligados ao transporte coletivo de passageiros, nomeadamente: a Empresa Portuária de Cabinda, com um autocarro; o Centro de Formação de Caio, com um autocarro; e a Apolónia Complexus, com dois autocarros. Existem também autocarros informais a operar na cidade, cujos dados não são conhecidos pela Secretaria Provincial dos Transportes, Tráfego e Mobilidade Urbana (doravante, SPTRANSTMU). O número de empresas a operar no município e as respetivas designações são apresentados no quadro abaixo:

Quadro 1: Empresas do ramo dos transportes rodoviários de passageiros - Cabinda

Nº	Designação	Nº	Designação
1	Firma Inforpresta Company, Lda	11	Organizações Cabossa
2	Empresa Top - Maria, Lda	12	Firma Maurício e Laurícia
3	Empresa Cossuenda - Com Indústria T. & Serviços, Lda	13	Empresa Engegist Holding

4	Empresa Buela Mioco Engenharia, Lda	14	Fingrupo - Gestão Financeira & Marteking
5	Empresa Grupo Ethienne, Lda	15	Empresa Am& Filhos, Lda
6	Firma Tina Tours, Lda	16	Empresa Acjm & Filhos, Lda
7	Firma Progresso do Massabi	17	Empresa Fraj-Engenharia Serviços, Lda
8	Empresa Macon Transportes S.A	18	Empresa Maravilha Mbm, Lda
9	Casa Augusto Lando Zau	19	Empresa De Transportes Público (ETP)
10	Firma Augusto M. Ch Mbianga	20	Firma Servi-Auto

Fonte: Secretaria provincial dos transportes, tráfego e mobilidade urbana, 2024.

ii. Horário de funcionamento e preço da passagem: a SPTRANSTMU estabelece o início das atividades às 5:30 e o término às 22:45. Esse horário é flexível, por um lado, por causa dos trabalhadores que, por vezes, têm de sair cedo de casa e, por outro, por causa do horário de saída dos alunos do período pós-laboral. No entanto, o cumprimento deste horário por parte das empresas de transporte, tanto no início como no término, situa-se apenas em 20%. O valor da tarifa do transporte público é definido com base na distância percorrida, sendo estabelecido um preço de referência de 150 Kz para um percurso médio de aproximadamente 16 km. Na prática, este valor funciona como tarifa-base aplicada à maioria das rotas urbanas, independentemente de pequenas variações na distância, não havendo um sistema rigoroso de cobrança proporcional por quilometragem. Importa referir que esta tarifa não é subvencionada pelo Estado, sendo definida pelas entidades reguladoras do setor, o que influencia diretamente o custo suportado pelos passageiros.

iii. Características dos autocarros: quanto às características dos autocarros, importa referir que existem várias marcas/modelos que circulam na comuna. Porém, de modo geral, as principais características dos autocarros que circulam na região são apresentadas no quadro abaixo:

Quadro 2: Características dos autocarros

Informação do Veículo	Indicadores
Marca	Volkswagen
Modelo	17-230
Tipo de Combustível	Gasóleo
Lotação	27
Tipo de Caixa	Fechada

Fonte: Sptranstmu, 2024.

iv. Definição das linhas: a definição das linhas de operação obedece a alguns pressupostos estabelecidos pela SPTRANSTMU. Assim, para a definição das linhas de operação, leva-se em conta o epicentro de serviços (o número de empresas e escolas existentes), bem como a demanda pelo transporte coletivo

Quadro 3: Linhas de operação

MUNICÍPIO	CÓDIGO	LINHA	KM
CABINDA	01101	Mercado do São Pedro x Yema	16,20
	01102	Chiloango x Armazém do Povo /São Pedro (Via Forças Armadas)	9,5
	01103	Chiloango x Posto de Saúde Tali Sumbe (Via Pio)	22,30
	01104	Cabassango x Malembo	30,20
	01105	Chiloango x Mercado de São Pedro (Via Luvassa)	12,10
	01106	Chiloango x Armazém do Povo (Via Duque de Chiazí)	10,80
	01107	Chiloango x Cabassango (Via Pio)	14,50
	01108	Cabassango x Subantando	21,80

Fonte: Secretaria Provincial dos Transportes, Tráfego e Mobilidade Urbana, 2024.

Apesar da definição das linhas de operação, algumas empresas de transportes não as cumprem, criando, assim, constrangimentos à população. Neste sentido, de modo a ultrapassar esses atropelos, a SPTRANSTMU tem em curso um plano que inicialmente abrange 9 empresas, de um total de 20 existentes no sector. Este plano define o número de autocarros por linha, com um controlo electrónico, conforme apresentado no quadro abaixo.

Quadro 4: Definição da frota por linhas de operação

Operadora	110 1	110 2	110 3	110 4	110 5	110 6	110 7	110 8	TOTA L
ACJM									3
AM&FILHOS									3
FRAJ									2
FINGRUPO									5
SERVI-AUTO									3
TINA-TOURS									5
GRUPO ETHIENNE									3
INFORPRESTA									2
MAURÍCIO E LAURICIA									4
TOTAL									30

Fonte: Secretaria provincial dos transportes, tráfego e mobilidade urbana, 2024.

O quadro acima espelha a definição da frota por linhas de operação, envolvendo inicialmente as 9 operadoras selecionadas pela SPTRANSTMU. Conforme destacado anteriormente, para a definição das linhas de operação leva-se em conta o epicentro de serviços (o número de empresas e escolas existentes), bem como a demanda pelo transporte coletivo (quadro n.º 3). Neste sentido, constata-se, no quadro acima, que a linha 1107 - Chiloango x Cabassango (Via Pio, 14,50 km) foi a que recebeu mais autocarros, num total de 9; ou seja, todas as empresas envolvidas no plano possuem pelo menos um autocarro a operar nessa linha. Essa medida visa acudir ao excesso da demanda, fruto do elevado número de empresas e escolas concentradas naquela localidade.

4.3. Análise e interpretação dos resultados do questionário dirigido aos passageiros do transporte público coletivo urbano por autocarros

Nesta secção, apresentam-se os resultados dos questionários dirigidos aos passageiros. A primeira parte mostra o perfil dos passageiros e, em seguida, os critérios de avaliação da qualidade do transporte público por autocarros apresentados por Ferraz & Torres (2004). Apresenta-se, primeiro, o perfil dos passageiros que utilizam o transporte público na comuna-sede do município de Cabinda, por se considerar fundamental para a compreensão do

Estevão N. C. Mango & José B. F. do Rosário, Análise da qualidade do serviço de estudo. Assim, foram considerados três aspetos dos passageiros: idade, género e zona de residência.

i) Perfil do passageiro

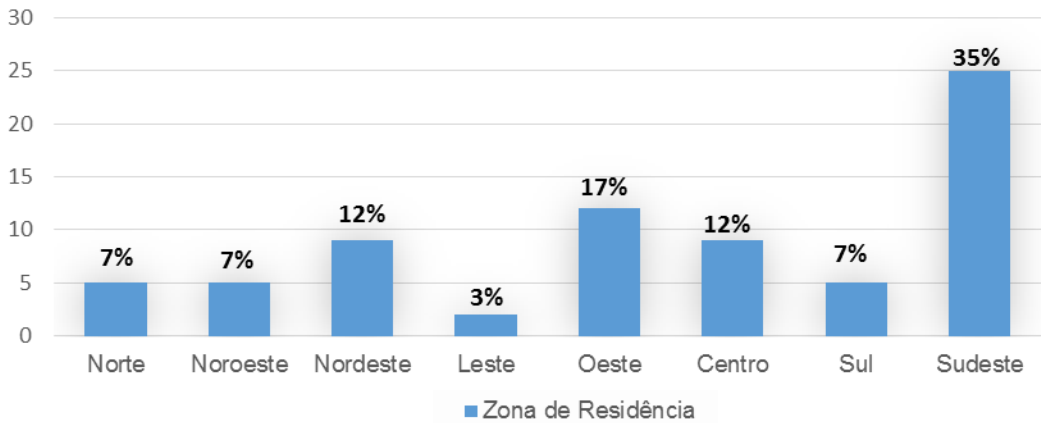
Tabela 1: Distribuição dos inquiridos por faixa etária e género

Idades	Género				Total	
	Masculino		Feminino			
	Freq.	%	Freq.	%	Freq.	%
Até 14 anos	-	-	-	-	-	-
15 a 35 anos	166	43,2	104	27	270	70,3
36 a 56 anos	54	14	26	7	80	20,8
Mais de 56 anos	20	5,2	14	3,6	34	8,9
Total	240	62,5	144	37,5	384	100

Fonte: Elaboração própria com base no inquérito dirigido aos passageiros, 2024.

A distribuição etária dos passageiros revela que a maior parte dos utilizadores do transporte público se encontra na faixa etária dos 15 aos 35 anos (70,3%). Este resultado pode ser explicado pela maior mobilidade deste grupo etário, que utiliza o transporte público, sobretudo, para fins laborais e académicos. A participação reduzida de passageiros com mais de 56 anos (8,9%) indica uma menor dependência deste serviço ou a preferência por alternativas de transporte. No que diz respeito ao género, observa-se que 62,5% dos utilizadores são homens, enquanto 37,5% são mulheres.

Gráfico 2: Distribuição dos Passageiros Inquiridos por Zonas de Residência



Fonte: Elaboração própria com base no inquérito dirigido aos passageiros, 2024.

Dado o elevado número de bairros, caracterizaram-se apenas as regiões de residência dos inquiridos. Neste sentido, os resultados demonstram que a maior parte dos passageiros reside na zona sudeste de Cabinda (35%), o que sugere uma maior dependência do transporte público nesta região. A reduzida percentagem de passageiros oriundos do leste (3%) indica uma menor oferta de transporte e/ou a prevalência de outros meios de deslocação.

ii) Avaliação da qualidade do serviço de transporte público urbano por autocarros

a) Acessibilidade: está associada à distância que o cliente precisa percorrer desde o seu local de origem até ao ponto de embarque, para iniciar a viagem de autocarro, e, da mesma forma, desde o ponto de desembarque até ao seu destino final. Antes da avaliação desse critério, apresentou-se o tempo percorrido pelos passageiros fora do autocarro.

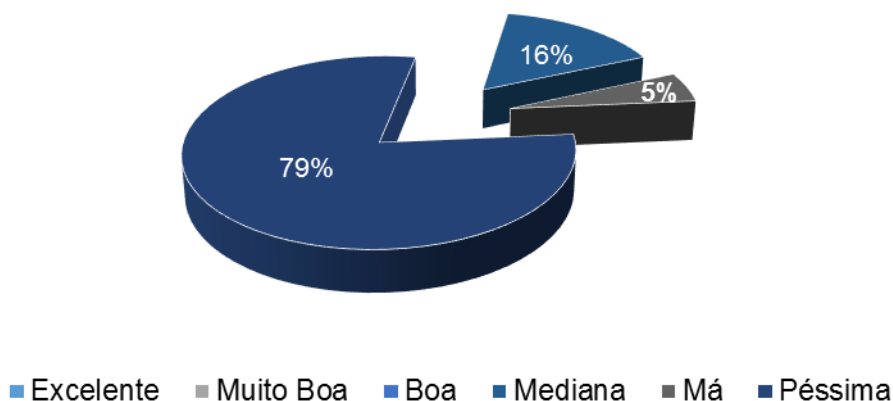
Tabela 2: Tempo percorrido fora do autocarro

Tempo Percorrido	Género				Total	
	Masculino		Feminino			
	Freq.	%	Freq.	%	Freq.	%
Até 10 minutos	97	25,3	33	8,6	130	33,9
11 a 59 minutos	133	34,6	111	28,9	244	63,5
Mais de 59 minutos	10	2,6	-	-	10	2,6
Total	240	62,5	144	37,5	384	100

Fonte: Elaboração própria com base no inquérito dirigido aos passageiros, 2024.

Os resultados da tabela 2 indicam que 66,1% dos passageiros necessitam de mais de 10 minutos para alcançar uma paragem de autocarro. Este tempo elevado está relacionado, por um lado, com a distribuição ineficiente das paragens ao longo das rotas e, por outro, com a existência, na comuna de Cabinda, de um ponto de maior concentração de autocarros, conhecido como rotunda do Pio, o que leva muitos passageiros a recorrerem a esse local de paragem.

Gráfico 3: Acessibilidade

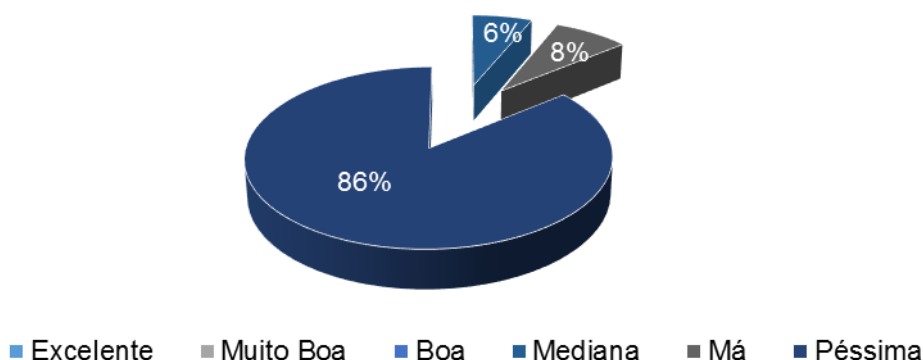


Fonte: Elaboração própria com base no inquérito dirigido aos passageiros, 2024.

O gráfico 3 revela que 79% dos inquiridos consideram a acessibilidade péssima e 16% avaliam-na como má, reforçando a percepção de que o sistema de transporte público não está convenientemente distribuído. De igual modo, a compreensão desta avaliação negativa deve-se, por um lado, ao facto de os passageiros percorrerem longas distâncias para terem acesso ao transporte público (Tabela 2) e, por outro, à dificuldade na realização do transbordo, ou seja, logo após a descida, o passageiro tem de percorrer longas distâncias para chegar ao seu destino.

b) Frequência de atendimento: o tempo de espera dos passageiros nos pontos da linha está diretamente relacionado com a frequência de atendimento, que é o intervalo entre dois autocarros consecutivos. Os passageiros têm fácil percepção dessa característica.

Gráfico 4: Frequência de Atendimento



Fonte: Elaboração própria com base no inquérito dirigido aos passageiros, 2024.

No gráfico 4, 86% dos passageiros consideram a frequência de atendimento péssima. Esta avaliação evidencia que os intervalos entre dois autocarros na comuna ainda são longos e que o reduzido número de veículos em circulação diminui a frequência de atendimento.

c) Tempo de viagem: é o tempo gasto no interior dos veículos. É uma característica que sofre interferência de diversos outros aspetos, tais como a distância e a velocidade média do transporte. Antes da avaliação desse critério, procurou-se perceber o tempo de espera dos passageiros na paragem.

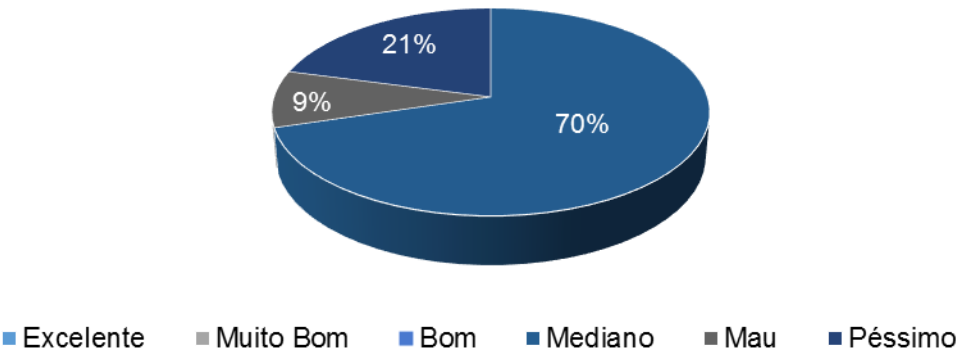
Tabela 3: Tempo de espera na paragem

Tempo de Espera na Paragem	Género				Total	
	Masculino		Feminino			
	Freq.	%	Freq.	%	Freq.	%
Até 30 min	202	52,6	99	25,8	301	78,4
31 a 60 min	38	9,9	45	11,7	83	21,6
Mais de 60 min	-	-	-	-	-	-
Total	240	62,5	144	37,5	384	100

Fonte: Elaboração própria com base no inquérito dirigido aos passageiros, 2024.

Os dados mostram que 78,4% dos passageiros aguardam até 30 minutos na paragem e 21,6% aguardam entre 31 e 60 minutos, sobretudo em horários de maior procura.

Gráfico 5: Tempo de Viagem

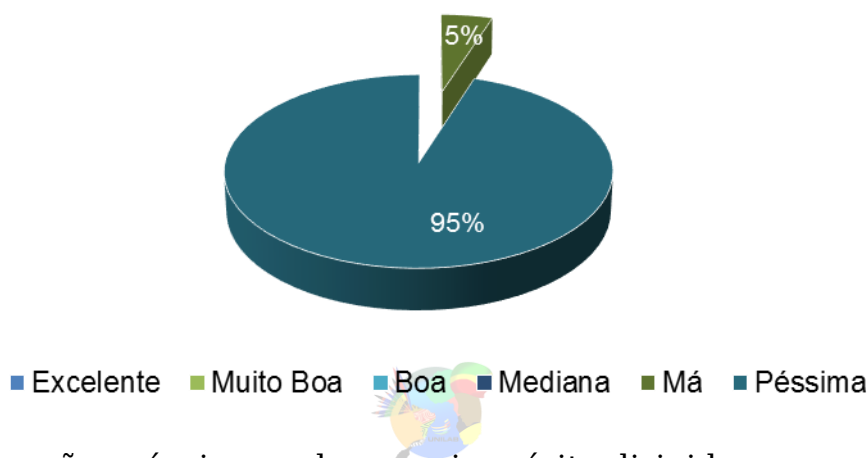


Fonte: Elaboração própria com base no inquérito dirigido aos passageiros, 2024.

O gráfico 5 indica que 70% dos inquiridos consideram o tempo de viagem mediano. Este resultado apresenta uma forte relação com o tempo de espera na paragem, que influencia o tempo de viagem. Os dados apontam que, apesar das dificuldades de acesso e frequência, a duração da viagem dentro dos autocarros não representa um fator de grande insatisfação.

d) Características dos locais de paragem: estão ligadas à sinalização adequada e à existência de espaço na calçada com largura suficiente para que os passageiros e os pedestres possam conviver de forma confortável, bem como de bancos e coberturas para proteção da chuva e do sol.

Gráfico 6: Características dos Locais de Paragem

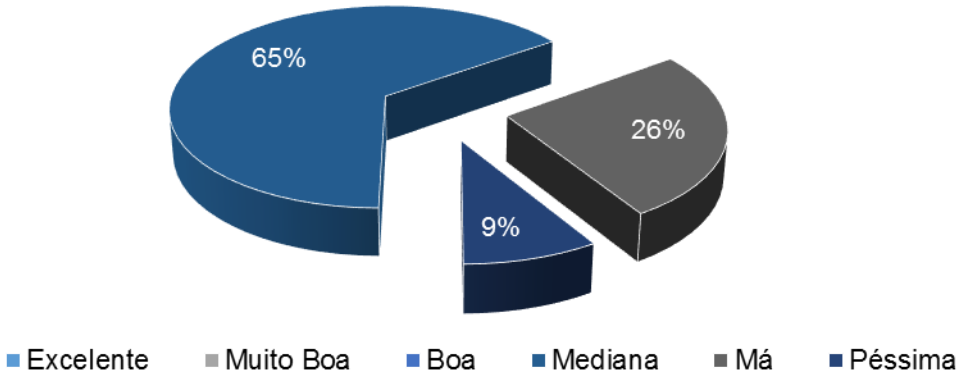


Fonte: Elaboração própria com base no inquérito dirigido aos passageiros, 2024.

A análise revelou que 95% dos passageiros classificam as condições das paragens como péssimas, devido à ausência de abrigos, bancos e sinalização adequada. A falta de infraestruturas adequadas, como terminais e outras estruturas de apoio, também agrava o desconforto dos utilizadores, especialmente em condições meteorológicas adversas.

e) Lotação: está diretamente relacionada com a frequência de atendimento. Quanto maior a frequência, menor será a lotação dos veículos. Assim, a lotação pode ser definida de maneira simples: diz respeito à quantidade de passageiros no interior dos coletivos. Na visão de diversos passageiros, o ideal seria que todos tivessem condições de utilizar o transporte público sentados.

Gráfico 7: Lotação



Fonte: Elaboração própria com base no inquérito dirigido aos passageiros, 2024.

A lotação foi considerada mediana por 65% dos passageiros, o que sugere que, fora dos horários de pico, o nível de conforto é razoável. No entanto, 9% e 26% dos inquiridos classificaram a lotação como má e péssima, respectivamente, referindo-se, principalmente, aos períodos de maior fluxo, nos quais os passageiros são obrigados a viajar em pé e em condições de desconforto elevado.



f) Confiabilidade: faz referência a duas características: a pontualidade do transporte, tanto no horário de saída como no de chegada, e a efetiva execução da viagem programada.

Tabela 4: Confiabilidade

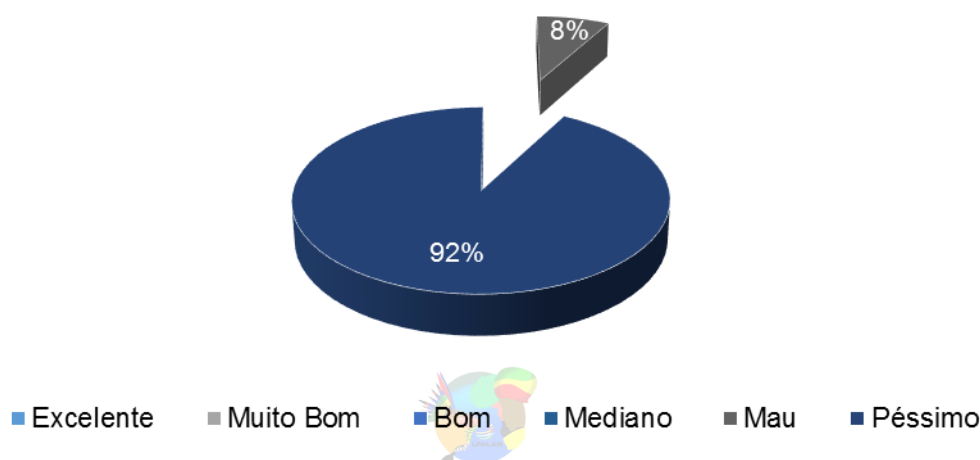
Indicadores	Género				Total	
	Masculino		Feminino			
	Freq.	%	Freq.	%	Freq.	%
Excelente	-	-	-	-	-	-
Muito Boa	-	-	-	-	-	-
Boa	-	-	-	-	-	-
Mediana	-	-	-	-	-	-
Má	39	10,2	11	2,9	50	13,1
Péssima	201	52,3	133	34,6	334	86,9
Total	240	62,5	144	37,5	384	100

Fonte: Elaboração própria com base no inquérito dirigido aos passageiros, 2024.

A confiabilidade do transporte público também foi um dos critérios com um alto índice de reprovação, com 86,9% dos passageiros a classificá-la como péssima. Esta avaliação resulta da imprevisibilidade dos horários de circulação, dificultando o planejamento das deslocações. Além disso, os autocarros passam de forma irregular, sem um horário fixo de operação.

g) Sistema de informação: um bom sistema de informação do transporte público requer a disponibilização de informações aos passageiros. É bastante comum a distribuição de folhetos com o horário, a lista das paragens e a indicação dos autocarros que passam em cada local.

Gráfico 8: Sistema de Informação



Fonte: Elaboração própria com base no inquérito aos passageiros, 2024.

A inexistência de informações sobre horários, rotas e operadores compromete significativamente a experiência do passageiro. O gráfico 8 indica que 92% dos inquiridos avaliam o sistema de informação como péssimo, o que demonstra a necessidade urgente de disponibilizar mapas, folhetos informativos e horários visíveis nas paragens.

Em suma, a análise dos dados evidencia que a qualidade do transporte público coletivo urbano na comuna-sede do município de Cabinda é insatisfatória. Os principais problemas identificados foram:

- i. Acessibilidade reduzida, com paragens distantes e difíceis de alcançar;
- ii. Frequência de atendimento inadequada, resultando em tempos de espera elevados;
- iii. Infraestruturas precárias, sem abrigos ou sinalização adequada;

- iv. Baixa confiabilidade do serviço, devido à falta de horários regulares;
- v. Ausência de um sistema de informação eficiente, que permita aos passageiros organizarem melhor as suas deslocações.

Para a avaliação da qualidade do serviço, adotou-se um critério baseado na análise percentual das respostas dos inquiridos. Consideraram-se negativas as categorias “má” e “péssima”, intermédia a categoria “mediana” e positivas as categorias “boa”, “muito boa” e “excelente”. Assim, um critério foi classificado como negativo sempre que mais de 50% dos inquiridos o avaliaram nas categorias negativas. A avaliação global da qualidade do serviço foi determinada com base na predominância dos critérios negativos. Deste modo, considerou-se que o serviço apresenta má qualidade quando a maioria dos indicadores analisados apresenta mais de 50% de avaliações negativas. Portanto, embora alguns critérios, como o tempo de viagem e a lotação fora dos horários de pico, tenham sido classificados como medianos, predominaram as avaliações negativas.



Conclusões

O presente trabalho possibilitou a análise da qualidade do transporte público coletivo urbano por autocarros na comuna-sede do município de Cabinda. Para o efeito, foi realizada uma pesquisa com os passageiros do transporte público coletivo urbano. Na pesquisa, consideraram-se negativas as classificações “má” e “péssima”, intermédia a classificação “mediana” e positivas as classificações “boa”, “muito boa” e “excelente”. Com isso, após a análise, interpretação e discussão dos resultados presentes na pesquisa e subsidiados pela revisão da literatura, foi possível chegar às seguintes conclusões:

O transporte público é essencial por garantir a mobilidade urbana eficiente, permitindo que um número maior de pessoas tenha acesso a serviços, escolas e emprego de forma económica.

O município de Cabinda tem um total de 20 empresas operadoras de serviços de transportes (quadro n.º 1), das quais 9 foram alocadas nas 8 linhas de operação (quadro n.º 4), previamente definidas pela Secretaria Provincial dos Transportes, Tráfego e Mobilidade Urbana. O preço de referência da

passagem é de 150 Kz para um percurso médio de aproximadamente 16 km; este valor não é subvencionado pelo Estado. O transporte público por autocarros na comuna-sede do município de Cabinda é maioritariamente usado por homens com idades compreendidas entre 15 e 35 anos (tabela n.º 1), na sua maioria residentes no sudeste (gráfico n.º 2).

Com relação à qualidade dos serviços prestados pelo transporte público coletivo urbano por autocarros na comuna-sede do município de Cabinda, o tempo de viagem foi avaliado como mediano por 70% dos passageiros inquiridos. De igual modo, cerca de 65% dos passageiros inquiridos avaliaram a lotação como mediana, uma vez que, fora dos horários de pico, os passageiros conseguem viajar de forma relativamente cómoda.

Em contrapartida, 79% dos passageiros consideraram a acessibilidade péssima, devido à dificuldade que encontram em aceder às paragens; a frequência de atendimento também foi avaliada como péssima por 86% dos passageiros inquiridos, tendo em conta o tempo excessivo entre a passagem de dois autocarros. Com relação ao sistema de informação, 92% dos inquiridos classificaram-no como péssimo, por não existirem quaisquer informações nas paragens sobre as rotas, as operadoras e os horários. Quanto às características dos locais de paragem, cerca de 95% dos inquiridos avaliaram-nas como péssimas, por não haver sinalização adequada, bancos nem coberturas nas paragens para os proteger da chuva e do sol. De igual modo, 86,9% dos passageiros avaliaram a confiabilidade como péssima, por não se ter noção do horário de circulação dos autocarros.

As análises realizadas evidenciaram os principais problemas enfrentados pelos passageiros: (i) acessibilidade reduzida, com paragens distantes e difíceis de alcançar; (ii) frequência de atendimento inadequada, resultando em tempos de espera elevados; (iii) infraestruturas precárias, sem abrigos ou sinalização adequada; (iv) baixa confiabilidade do serviço, devido à falta de horários regulares; e (v) ausência de um sistema de informação eficiente, que permita aos passageiros organizarem melhor as suas deslocações. Com base na análise percentual dos resultados, verificou-se que a maioria dos critérios avaliados apresenta predominância de classificações negativas (superiores a 50%). Assim, conclui-se que a qualidade do transporte público coletivo urbano na comuna-sede do Município de Cabinda é considerada má. Deste modo, todos os objetivos propostos nesta pesquisa foram alcançados.

Referências

- ADMINISTRAÇÃO DO MUNICÍPIO DE CABINDA (ADMC). *Relatórios do setor*. Cabinda, 2024.
- FERRAZ, A. C.; TORRES, I. G. E. *Transporte público urbano*. 2. ed. São Carlos: RiMa, 2004.
- INE - INSTITUTO NACIONAL DE ESTATÍSTICA. *Resultados preliminares do recenseamento geral da população e da habitação de Angola*. Luanda, 2014.
- INE - INSTITUTO NACIONAL DE ESTATÍSTICA. *Projeção da população da província de Cabinda: 2014-2050*. Luanda, 2016.
- LOPES, M. Como nasceu o primeiro sistema de transporte coletivo do mundo. *BBC News Brasil*, 2018. Disponível em: <https://www.bbc.com/portuguese/geral-45587611>. Acesso em: 1 de maio de 2024.
- RAMOS, M. W. *Qualidade medida e percebida no sistema de transporte coletivo por ônibus: estudo de caso de Belo Horizonte*. Belo Horizonte: Universidade Federal de Minas Gerais, 2013.
- SILVA, M. M. F.; FARIA, C. A. *Transporte público individualizado e personalizado*. Uberlândia: Universidade Federal de Uberlândia, 2011.
- SPINELLI, L. B. *Padrões de qualidade para o transporte público por ônibus em cidades de porte médio*. 1999. Tese (Doutorado) - Universidade de São Paulo, São Paulo, 1999.
- SPTRANSTMU - SECRETARIA PROVINCIAL DOS TRANSPORTES, TRÁFEGO E MOBILIDADE URBANA. *Relatórios do setor*. Cabinda, 2024.
- Tamo, K. (2012). *Metodologia de investigação em ciências sociais*. (1ª ed.). Luanda: Editora Capatê Publicações.
- WALKER, J. *Human Transit: How clearer thinking about public transit can enrich our communities and our lives*. Washington, DC: Island Press, 2011.

Recebido em: 24/04/2026

Aceito em: 08/09/2026

Para citar este texto (ABNT): MANGO, Estevão Ngoma Custódio; ROSÁRIO, José Baptista Fernando do. Análise da qualidade do serviço de transporte público na comuna-sede do Município de Cabinda. *Njinga & Sepé: Revista Internacional de Culturas, Línguas Africanas e Brasileiras*. São Francisco do Conde (BA), vol.6, nº 3, p.114-137, jun./dez.2026.

To cite this text (APA): Mango, E. N. C., & Rosário, J. B. F. do (2026). Análise da qualidade do serviço de transporte público na comuna-sede do Município de Cabinda. *Njinga & Sepé: Revista Internacional de Culturas, Línguas Africanas e Brasileiras*. São Francisco do Conde (BA), 6 (3): 114-137.

