

**UNIVERSIDADE NOVE DE JULHO
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM CIDADES INTELIGENTES
E SUSTENTÁVEIS**

David Costa Monteiro

**BENS E SERVIÇOS PARA IDOSOS RESIDENTES EM REGIÕES PERIFÉRICAS
DA CIDADE DE SÃO PAULO: A DINÂMICA DOS APARELHOS AUDITIVOS**

**São Paulo
2018**

David Costa Monteiro

**BENS E SERVIÇOS PARA IDOSOS RESIDENTES EM REGIÕES PERIFÉRICAS
DA CIDADE DE SÃO PAULO: A DINÂMICA DOS APARELHOS AUDITIVOS**

**GOODS AND SERVICES FOR ELDERLY RESIDENTS IN PERIPHERAL REGIONS
OF SÃO PAULO CITY: HEARING APPARATUS**

Dissertação de Mestrado apresentado ao Programa de Pós-Graduação em Cidades Inteligentes e Sustentáveis da Universidade Nove de Julho — UNINOVE, como requisito parcial para obtenção do grau de **Mestre** em Cidades Inteligentes e Sustentáveis.

Orientador: Prof. Dr. Fábio Ytoshi Shibao.

São Paulo
2018

FICHA CATALOGRÁFICA

Monteiro, David Costa.

Bens e serviços para idosos residentes em regiões periféricas da cidade de São Paulo: a dinâmica dos aparelhos auditivos. / David Costa Monteiro. 2018.

147 f.

Dissertação (Mestrado) - Universidade Nove de Julho - UNINOVE, São Paulo, 2018.

Orientador (a): Dr. Prof. Fábio Ytoshi Shibao.

1. Cidades sustentáveis. 2. City logistics. 3. População idosa. 4. Deficiência auditiva.

I. Shibao, Fábio Ytoshi. II. Titulo.

CDU 711.4

**BENS E SERVIÇOS PARA IDOSOS RESIDENTES EM REGIÕES PERIFÉRICAS
DA CIDADE DE SÃO PAULO: A DINÂMICA DOS APARELHOS AUDITIVOS**

POR

DAVID COSTA MONTEIRO

Dissertação de Mestrado apresentado ao Programa de Pós-Graduação em Cidades Inteligentes e Sustentáveis da Universidade Nove de Julho — UNINOVE, como requisito parcial para obtenção do grau de **Mestre** em Cidades Inteligentes e Sustentáveis, apresentado à banca formada por:

Prof. Dr. Fábio Ytoshi Shibao — Universidade Nove de Julho — UNINOVE

Profa. Dra. Marcela Barbosa de Moraes — Universidade de Taubaté — UNITAU

Prof. Dr. Diego de Melo Conti — Universidade Nove de Julho — UNINOVE

**São Paulo
2018**

AGRADECIMENTOS

Agradeço à Universidade Nove de Julho por ter me dado a oportunidade da bolsa integral de estudos para que eu pudesse cursar o mestrado.

À CAPES, que, por meio da bolsa de estudos Programa de Suporte à Pós-Graduação de Instituições de Ensino Particulares/ PROSUP, me deu um grande incentivo para que chegasse nesta etapa em minha vida.

À empresa estudada por este trabalho, assim como todos os profissionais envolvidos que me forneceram todas as informações possíveis, deixando por muitas vezes o sigilo empresarial de lado para me ajudar.

Todos os respondentes dos questionários que me recebiam em suas casas, contribuindo para a realização desta pesquisa, sempre com hospitalidade e simplicidade.

Ao Prof. Fábio Ytoshi Shibao pelo comprometimento em cada linha deste trabalho e por torná-lo possível de realização.

À Profa. Cláudia Terezinha Kniess, diretora do Programa de Pós-Graduação em Cidades Inteligentes e Sustentáveis, quando estava passando por uma situação tortuosa em minha vida me chamou para conversar e me deu a coragem necessária para me reerguer e prosseguir com os estudos.

À Profa. Marcela Barbosa de Moraes pela atenção, humildade e gentileza em me ajudar com o questionário e pelas contribuições em minha banca.

Ao Prof. Diego de Melo Conti pelas conversas, por aceitar me ajudar com meu artigo e pelas valiosas sugestões em minha banca.

Ao Prof. Cristiano Capellani Quaresma, quando eu ainda estava cursando minha graduação e já esboçava enorme vontade de cursar o mestrado e este, com muita humildade, me atendeu e permitiu que eu entregasse meu pré-projeto para o ingresso no mestrado.

Ao Prof. Luciano Ferreira da Silva pelo incentivo desde o 2º semestre da graduação até o fim do mestrado, sempre se dispondo em me ajudar, por sua singela carta de recomendação para que eu pudesse ingressar no mestrado. Tenha certeza que sempre guardarei isso em minha memória.

Ao Prof. Marcelo Neves Gonçalves, por ter sido um excelente coordenador em minha graduação em Administração de Empresas, por sempre ter me atendido em sua sala ou onde quer que seja para me ouvir e me dar conselhos que sempre levarei. Foi um privilégio ter sido seu aluno e por incrível que pareça também ter sido seu colega de disciplina no Módulo

Internacional em Grenoble/Paris. Finalmente, obrigado por ter sido o principal incentivador para que eu ingressasse no mestrado.

Ao Prof. Kambou Sié Kevin por sempre conversar comigo e me incentivar a ingressar no mestrado.

Ao Prof. Leonardo Vils pelo pronto atendimento quando tive dificuldades na elaboração do meu instrumento de pesquisa, pela gentileza e descontração.

Ao Prof. Marcelo Luiz Dias da Silva Gabriel por ter aceitado me ajudar no fechamento e análise deste trabalho.

Aos meus colegas de turma, pois, ao ingressar com apenas 22 anos no mestrado, cheguei cheio de receios, dúvidas e algemas. Graças a cada um de vocês eu consegui chegar mais longe do que jamais pensei. Os acolhimentos que me deram, se predispondo em me auxiliar, em me ouvir, sanar minhas dúvidas, foram de importância singular para meu desenvolvimento e perseverança.

Em especial gostaria de deixar meus agradecimentos para o Prof. Arnoldo Mesquita Filho, por ter sempre me aconselhado em diversos momentos de dúvidas, pelo incentivo em sempre prosseguir quando passei por dificuldades em minha vida, por ter me transmitido suas experiências no campo acadêmico, profissional e pessoal. Você foi o melhor guia que poderia ter tido na viagem do Módulo Internacional Grenoble/ Paris. Tornou esta experiência (além de inédita) algo que jamais irei esquecer.

Ao Prof. Mauro Ramon pelo companheirismo em cada momento do mestrado. Realizamos muitos trabalhos em sala, alguns até foram publicados, por ter me ouvido quando precisei não apenas em assuntos relacionados ao mestrado, mas também fora da sala de aula.

À Profa. Soraia Cristina Barroso Vitiello por sempre com simplicidade e modéstia ter me passado muito conhecimento, pelos diversos trabalhos que realizamos juntos, pelos momentos de descontração e pela amizade durante todo o mestrado.

Ao Prof. Wanderley Meira do Nascimento por ter me dado a honra e o privilégio de ser seu colega de sala, por sempre me ouvir e conversar comigo. Sua presença em nossa sala de aula abrillantou ainda mais essa trajetória. Direi para todos que me perguntarem que tive a oportunidade de estudar com umas das mentes mais pensantes e atuantes na área de sustentabilidade e urbanismo.

Minha família, por ter sempre me apoiado em cada momento e pela compreensão em momentos que deveríamos estar juntos e eu tive que ficar estudando.

Meus amigos, que, mesmo em momentos de minha falta, nunca perderam o amor e o carinho por mim.

Em especial quero deixar meu sincero agradecimento ao Márcio, por ter sido meu “psicólogo” e “advogado” sempre que precisei. Em momentos de fragilidade e desgaste eu sempre soube que poderia contar contigo. Saiba que você foi de importância única e indispensável nesta trajetória de minha vida. Fico muito feliz por hoje te chamar de meu amigo.

Mais uma vez, obrigado a todos vocês por tornarem o sonho deste jovem aluno possível.

Que Deus abençoe todos vocês!

DEDICATÓRIA

Para meu precioso amigo Benedito Carlos dos Reis (*in memoriam*). Foi embora
tão cedo e levou junto consigo uma parte de minha história.
(1994-2017).

“...And when it's said and done, I bet this brother be a better one
If I upset you don't stress never forget
that God isn't finished with me yet ”.

Tupac Shakur

RESUMO

A sustentabilidade das cidades passa pelo aspecto da logística relativo ao transporte de pessoas residentes em regiões periféricas dos grandes municípios e que carecem de atenção quanto ao acesso aos bens e serviços, sejam estes de caráter público ou de caráter privado. No caso particular dos idosos residentes distante do centro da cidade de São Paulo, é possível observar que passam pela dificuldade oriunda do próprio envelhecimento, a questão da temeridade em face da baixa segurança na área mais central da cidade, falta de opções de transporte público, distâncias alongadas pelo crescimento humano e inacessibilidade a serviços públicos e privados. Investigou-se a questão do idoso portador de problemas auditivos que carece de atendimento para adquirir aparelhos auditivos e a manutenção desses equipamentos. Por objetivo geral têm-se apresentar os elementos com base nos três pilares da sustentabilidade (*Triple Bottom Line*), que podem contribuir na melhoria da prestação de bens e serviços a idosos que utilizam aparelhos auditivos e residem em regiões periféricas da cidade de São Paulo. Metodologicamente optou-se pela investigação de abordagem mista: qualitativa e quantitativa e, ainda, baseada nas técnicas de revisão bibliográfica, análise documental e análise estatística a partir de levantamento em campo e aplicação de questionário estruturado. Por resultados, pôde-se encontrar que, do ponto de vista econômico, a empresa sob estudo proporcionou novas possibilidades e novos ganhos reais com a nova estratégia de vendas adotadas, esta consistente nas vendas *door to door* e por intermédio de acordos com parceiros comerciais localizados nos distritos em que sua clientela reside. Socialmente, apurou-se grande déficit de aparelhamento urbano e investimentos públicos na direção de se bem adequar às necessidades populacionais locais: é o caso do acesso à saúde a ser melhorado, calçamento ergonomicamente carente de obras, otimização dos elementos essenciais à mobilidade urbana (em face dos bairros do Capão Redondo e Grajaú), como o transporte público e outros. Do ponto de vista ambiental, a empresa estudada inovou ao conseguir diminuir o montante de gás carbônico inicialmente promovido em suas vendas regionalmente direcionadas. As contribuições para a prática apresentadas mostraram que novas estratégias de aproximação da empresa com a clientela podem suprir a demanda de uma forma sustentável para a parte menos abastada da cidade. Como contribuições para a teoria a pesquisa se mostrou relevante ao apresentar que o tripé da sustentabilidade pode ser aplicado por empresas em seguimentos diversos, como exposto, o ramo de aparelhos auditivos em regiões periféricas da cidade de São Paulo. Conclui-se, igualmente, que se o empresariado aplicar de modo inteligente seus recursos, beneficamente influenciará na qualidade de vida de sua clientela, potencializando, inclusive, de modo mais positivo, seus negócios como um todo.

Palavras-chave: cidades sustentáveis, logística da cidade, população idosa, deficiência auditiva, atendimento.

ABSTRACT

The sustainability of cities depends on the logistics aspect related to the transportation of people residing in peripheral regions of large municipalities and who need attention regarding access to goods and services, whether public or private. In the particular case of the elderly residents far from the center of the city of São Paulo they go through the difficulty of aging itself, the question of recklessness in the face of low security in the most central area of the city, lack of public transportation options, distances extended by human growth and inaccessibility to public and private services. We investigated the issue of the elderly with hearing problems who need care to acquire hearing aids and the maintenance of such equipment. The general objective is to present the elements, based on the three pillars of sustainability (Triple Bottom Line), which can contribute to the improvement of the provision of goods and services to elderly people who use hearing aids and live in peripheral regions of the city of São Paulo. Methodologically, the research was based on a mixed approach: qualitative and quantitative, and also based on bibliographic review, documentary analysis and statistical analysis from a field survey and structured questionnaire application. From the economic point of view, the company under study provided new possibilities and new real gains with the new sales strategy adopted, which is consistent with door to door sales and through agreements with commercial partners located in the neighborhoods where their clientele reside. Socially, there was a great deficit of urban rigging and public investments in the direction of adequately adapting to the local needs of the population: the access to health to be improved, ergonomically lacking works, optimization of the elements essential to urban mobility (in face of the neighborhoods of Capão Redondo and Grajaú) such as public transport and others. From the environmental point of view, the company under study innovated by being able to reduce the amount of carbon dioxide initially promoted in its regionally directed sales. The contributions to the presented practice showed that new strategies of approaching the company with the clientele can supply the demand of a sustainable way for the lesser part of the city. As contributions to the theory the research was shown to be relevant when presenting that the tripod of sustainability can be applied by companies in diverse segments, as exposed, the branch of hearing aids in peripheral regions of the city of São Paulo. It is also concluded that if the entrepreneurs intelligently apply their resources, beneficially will influence the quality of life of their clientele, even more positively enhancing their business as a whole.

Keywords: sustainable cities, city logistics, elderly population, hearing impairment, care

LISTA DE FIGURAS

Figura 1. Estrutura da Dissertação.....	24
Figura 2. População mundial com 60 anos ou mais (entre 1950 e 2100).....	26
Figura 3. Pirâmide etária da população brasileira (2010).....	27
Figura 4. Pirâmide etária da população brasileira (projeção para 2060).....	28
Figura 5. Níveis de decibéis (dB) perdidos	30
Figura 6. <i>Triple Bottom Line</i>	41
Figura 7. Localização geográfica do distrito do Grajaú	51
Figura 8. Localização do distrito do Grajaú em face da cidade de São Paulo.....	52
Figura 9. Típica rua do distrito do Grajaú (São Paulo)	53
Figura 10. Típica rua do distrito do Grajaú (São Paulo)	53
Figura 11. Localização do Capão Redondo em face da cidade de São Paulo	54
Figura 12. “Destrução urbana” no Capão Redondo	55
Figura 13. Capão Redondo (vista aérea)	55
Figura 14. Rua do Capão Redondo.....	56
Figura 15. Capão Redondo	56
Figura 16. Cálculo de poluição gerada	63
Figura 17. Distância/percursos (São Bento ao Capão Redondo)	64
Figura 18. Distância/percursos (São Bento ao Grajaú)	64
Figura 19. Lucro líquido em reais (2010 a 2017)	68
Figura 20. Números de clientes	69

LISTA DE TABELAS

Tabela 1: Estimativa de gases emitidos antes das estratégias	66
Tabela 2: Estimativa de ganho ambiental.....	67
Tabela 3: Distrito dos respondentes	76
Tabela 4: Grau de instrução dos respondentes	76
Tabela 5: Sexo dos respondentes.....	77
Tabela 6: Respondentes que utilizam aparelho auditivo	77
Tabela 7: Idade dos respondentes.....	77
Tabela 8: Estado Civil dos Respondentes.....	78
Tabela 9: Respondentes que trabalham ou não	78
Tabela 10: Respondentes que são aposentados ou não.....	79
Tabela 11: Renda mensal dos respondentes	79
Tabela 12: Programa de Transferência de Renda dos respondentes	79
Tabela 13: Meio de transporte utilizado	80
Tabela 14: Análise de significância sexo q32	81
Tabela 15: Variável sexo em relação q15.....	81
Tabela 16: Análise de significância usa aparelho auditivo.....	82
Tabela 17: Variável usa aparelho auditivo em relação a pergunta 15	83
Tabela 18: Análise de significância trabalho em relação q18 e q31	83
Tabela 19: Variável trabalho em relação q18	84
Tabela 20: Variável trabalho em relação q31	85
Tabela 21: Análise de significância aposentado.....	85
Tabela 22: Variável aposentado em relação q21	86
Tabela 23: Análise de significância sexo q41a4.....	86
Tabela 24: Variável sexo em relação q41a2	87
Tabela 25: Análise de significância sexo em relação q42	88
Tabela 26: Variável sexo em relação q42.2.....	88
Tabela 27: Variável sexo em relação q42.4.....	89
Tabela 28: Variável sexo em relação q42.6.....	89
Tabela 29: Variável sexo em relação q42.9.....	90
Tabela 30: Variável sexo em relação q42.17	90
Tabela 31: Análise de significância uso aparelho auditivo em relação q42.6.....	91
Tabela 32: Variável uso aparelho auditivo em relação q42.6.....	91

Tabela 33: Analise de significância trabalha em relação q42.4	92
Tabela 34: Variável trabalha em relação q42.4	93
Tabela 35: Análise de significância aposentado em relação q42.5	93
Tabela 36: Variável aposentado em relação q42.5	94
Tabela 37: Análise de significância grau de instrução em relação q16, q17, q18, q19, q26, q27, q30 e q32.	95
Tabela 38: Variável aposentado em relação q16	95
Tabela 39: Variável grau de instrução em relação q17	96
Tabela 40: Variável grau de instrução em relação q18	97
Tabela 41: Variável grau de instrução em relação q19	97
Tabela 42: Variável grau de instrução em relação q20	98
Tabela 43: Variável grau de instrução em relação q27	99
Tabela 44: Variável grau de instrução em relação q30	99
Tabela 45: Variável grau de instrução em relação q32	100
Tabela 46: Análise de significância da variável programa de transferência de renda em relação q22	101
Tabela 47: Variável programa de transferência de renda em relação q22.....	102
Tabela 48: Análise de significância da variável programa de transferência de renda em relação q41s1, q41s5, q41s8, q41c5, q41a3	103
Tabela 49: Variável grau de instrução em relação q41s1	103
Tabela 50: Variável grau de instrução em relação q41s5	104
Tabela 51: Variável grau de instrução em relação q41s8	105
Tabela 52: Variável grau de instrução em relação q41c5.....	105
Tabela 53: Variável grau de instrução em relação q41a3.....	106
Tabela 54: Análise de significância da variável programa de transferência de renda em relação q41s5, q41c3, q41a3, q41a5	107
Tabela 55: Variável grau de instrução em relação q41a3.....	108
Tabela 56: Variável grau de instrução em relação q41c3.....	108
Tabela 57: Variável grau de instrução em relação q41a3.....	109
Tabela 58: Análise de significância da variável grau de instrução em relação q42.1 e q42.8.....	110
Tabela 59: Variável grau de instrução em relação q42.1	111
Tabela 60: Variável grau de instrução em relação q42.8	111
Tabela 61: Análise de significância da variável renda em relação q42.4, q42.13 e q42.19 ...	112
Tabela 62: Variável grau de instrução em relação q42.4	113

Tabela 63: Variável grau de instrução em relação q42.13	114
Tabela 64: Variável grau de instrução em relação q42.19	114
Tabela 65: Análise de significância da variável programa de transferência de renda em relação a q42.	115
Tabela 66: Variável programa de transferência de renda em relação q42.19.....	116
Tabela 67: Análise de significância da variável programa de transferência de renda em relação a q42.19	116
Tabela 68: Variável meio de transporte utilizado em relação q42.1	117
Tabela 69: Variável meio de transporte utilizado em relação q42.12	118
Tabela 70: Variável meio de transporte utilizado em relação q42.18	119
Tabela 71: Atendimento q48	120

ABREVIATURAS E SIGLAS

AASI - Usuários de Aparelhos de Amplificação Sonora Individual

AIDS - Síndrome da Imunodeficiência Adquirida

APS - Atenção Primária à Saúde

DA - Deficiência Auditiva

DB - Decibel

ESF - Estratégia Saúde da Família

GEE - Gases Efeito Estufa

GP - Governança Pública

IBGE - Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística

IDH - Índice de Desenvolvimento Humano

OMS - Organização Mundial da Saúde

ONU - Organização das Nações Unidas

NASF - Núcleos de Apoio à Saúde da Família

PROESF - Programa de Expansão e Consolidação da Estratégia de Saúde da Família

PSF - Programa de Saúde da Família

SPSS - *Statistical Package for the Social Sciences* (Pacote Estatístico para as Ciências Sociais)

SUS - Sistema Único de Saúde

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO	19
1.1 PROBLEMA DE PESQUISA	21
1.1.1 Questão da Pesquisa	22
1.2 OBJETIVOS	22
1.2.1 Objetivo Geral	22
1.2.2 Objetivos Específicos	22
1.3 JUSTIFICATIVA PARA ESTUDO DO TEMA.....	23
1.4 ESTRUTURA DO TRABALHO	23
2 REFERENCIAL TEÓRICO	25
2.1 ENVELHECIMENTO E SAÚDE.....	25
2.2 OS PROBLEMAS AUDITIVOS	29
2.4 A QUESTÃO DE MOBILIDADE URBANA.....	37
2.5 ABORDAGENS DE VENDA	41
2.6 AS VENDAS <i>DOOR TO DOOR</i>	42
2.7 AS VENDAS COM INSTALAÇÃO DE NOVOS PONTOS DE VENDA	45
2.8 AS ESTRATÉGIAS DE PARCERIA COM OUTRAS EMPRESAS	46
3 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS	47
3.1 SELEÇÃO DAS ESTRATÉGIAS	48
3.2 COLETA DE DADOS	49
3.2.1 Distrito do Grajaú	50
3.2.2 Distrito do Capão Redondo	54
3.3 INSTRUMENTOS DE PESQUISA	57
3.4 MÉTODO DE SELEÇÃO DOS RESPONDENTES	57
3.5 TÉCNICA ESTATÍSTICA.....	58
3.5.1 Teste de Kolmogorov-Smirnov	58
3.6 RESULTADOS OBTIDOS	60
4 RESULTADOS E DISCUSSÃO	61
4.1 ANÁLISE AMBIENTAL.....	61
4.1.1 Estimativa de ganho ambiental.....	65
4.2 ANÁLISE ECONÔMICA.....	67
4.2.1 Análise da lucratividade da Empresa “X”	68
4.2.2 Análise da oscilação da clientela da Empresa “X”	69

4.3 ANÁLISE SOCIAL.....	70
4.3.1 Conforto, Confiabilidade e Acessibilidade.....	75
4.3.2 Teste de Mann-Whitney e Kruskal-Wallis	76
4.3.3 Teste de Significância Estatística Mann- Whitney.....	80
4.3.4 Teste de Significância Estatística Kruskal-Wallis.....	94
5 CONCLUSÃO.....	121
5.1 CONTRIBUIÇÕES PARA A PRÁTICA	122
5.2 CONTRIBUIÇÕES PARA A TEORIA	126
5.3 LIMITAÇÕES E SUGESTÕES PARA PESQUISAS FUTURAS.....	126
REFERÊNCIAS	128
APÊNDICE A - GUIA (ROTEIRO PARA APLICAÇÃO DE QUESTIONÁRIO).....	139

1 INTRODUÇÃO

O Brasil segue a tendência mundial e passa por um processo de envelhecimento da sua população. Foram vários os elementos que fizeram com que tantos indivíduos alcançassem os 60 anos de idade ou mais, como, por exemplo, redução das taxas de mortalidade em razão do avanço da medicina e elevação das condições de saneamento básico (Miranda, Mendes & Silva, 2016; Vecchia *et al.*, 2005).

O envelhecimento da população mundial exige estudos, soluções e pesquisas específicas ligadas aos idosos, já que este grupo apresenta características peculiares de saúde física e mental. Dentre as alterações mais comumente encontradas destacam-se os prejuízos sensoriais como acontece com a deficiência auditiva, que pode levar ao isolamento social, à depressão e até mesmo ao abandono das atividades diárias (Gates, 2003; Vasconcelos, 2016).

Em virtude da relação muito próxima entre a perda auditiva e o avanço da idade de cada pessoa, pressupõe-se que, com o aumento da população brasileira mais idosa, também ocorra o acréscimo de indivíduos com deficiência auditiva, principalmente se ações de saúde coletiva direcionadas aos integrantes das faixas mais avançadas de idade não se concentrarem em medidas para a real promoção da saúde auditiva e a prevenção desta deficiência, sabendo-se que a prevenção neste campo é essencial (Cruz *et al.*, 2013).

O Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE), em 2013, identificou que aproximadamente 9,7 milhões de brasileiros são possuidores de alguma deficiência auditiva (DA), o que representa 5,2% da população brasileira. Porém, aproximadamente de 15% à 20% da população tem algum zumbido, sintoma que indica perda auditiva e somente 15% destes se sentem incomodados com algum barulho e procuram ajuda médica. A grande parte destes possui idade acima de 65 anos (IBGE, 2013).

Deste total, por volta de dois milhões de indivíduos possuem a deficiência auditiva do tipo severa (1,7 milhões têm significativa dificuldade para ouvir e 344,2 mil são de fato surdos) e 7,5 milhões apresentaram alguma dificuldade auditiva (IBGE, 2013).

No tocante à idade, cerca de um milhão de deficientes auditivos são crianças ou jovens de até 19 anos e aproximadamente oito milhões possuem a idade superior a 65 anos. O censo ainda revelou que o maior número de deficientes auditivos, algo em torno de 6,7 milhões estão concentrados nas áreas urbanas (IBGE, 2013).

A fragilidade ou a vulnerabilidade vivida pelo idoso é uma evidente preocupação mundial, mostrando-se uma temática que exige atenção dos profissionais da saúde (Wagner,

2010). Neste sentido, evitar que a coletividade idosa que reside em grandes metrópoles desloque-se por meios de transporte superlotados e por longas distâncias é algo preocupante quando se trata de preservar a integridade física e o bem-estar geral do idoso.

Essa situação social é merecedora de especial atenção, não só pelos gestores em saúde pública, mas também pelo setor privado que pode ofertar produtos e serviços específicos para a coletividade idosa.

O livre comércio na sociedade atual provoca mudanças constantes de arquétipos no cenário de aparelhos auditivos e, por consequência, traz o estímulo na busca de novas ideias para a solução dos problemas auditivos (Carvalho, 2016).

A própria oferta de bens mais diversificados, seja pela necessidade dos públicos-alvo ou pela inovação promovida pelas diversas indústrias, faz com que novos e velhos problemas mobilizem pessoas na direção de um atendimento comercial específico, ocorrendo a dinamização na oferta, principalmente tendo em vista os possíveis benefícios que o uso do aparelho de amplificação sonora individual (AASI) pode oferecer, como se dá com as situações de comunicação direcionadas à preservação da capacidade funcional e também das habilidades cognitivas das pessoas com idade avançada (Gatehouse, Naylor & Elberling, 2006).

Um estudo qualitativo realizado em saúde auditiva na cidade de Itajaí no Estado de Santa Catarina com 19 idosos usuários de aparelhos de amplificação sonora individual concluiu que os idosos com deficiência auditiva atribuíram a possibilidade de acesso ao AASI, justamente com a implantação do Serviço de Atenção à Saúde Auditiva próximo às regiões de suas moradias, visto que esse tipo de serviço tende a organizar a oferta e a disponibilidade dos atendimentos (Fialho *et al.*, 2009). Portanto, a disponibilidade dos serviços aliada à proximidade geográfica passa a ser um facilitador para o acesso à reabilitação auditiva.

Nesta direção, a empresa estudada resolveu inovar, preocupando-se em posicionar-se em locais de acesso facilitando o seu público-alvo, criando pontos de venda, venda porta a porta e fazendo parceria com farmácias locais, uma vez que seu público na maioria das vezes reside nas regiões periféricas da cidade de São Paulo. Tal empresa possui pequeno porte no ramo de aparelhos auditivos e está localizada no centro da Cidade de São Paulo.

O problema da pesquisa consiste na dificuldade que o idoso tem em enfrentar o crescimento das grandes cidades, principalmente no tocante à sua mobilidade e acessibilidade (Sorond *et al.*, 2015).

No Brasil, os espaços urbanos, sobretudo os que abrigam volume populacional expressivo, não foram planejados no sentido de viabilizar a mobilidade funcional de todos, emergindo assim o problema de pesquisa.

1.1 PROBLEMA DE PESQUISA

As pessoas residentes em cidades como São Paulo, Rio de Janeiro e outras que ultrapassaram um milhão de habitantes, cresceram exponencialmente a partir da década de 1960, sem o correto equacionamento quanto às vias asfálticas, opções de transporte público e outros aspectos de mobilidade urbana (Ramos, Veras & Kalache, 1987).

Os moradores das regiões periféricas das cidades sofrem com a demora na disponibilização de serviços públicos e privados, uma vez que persiste, ao menos em parte por questão geográfica e histórica, a posição central de muitos dos serviços. Pode-se dizer que o crescimento se deu de modo desordenado e as cidades originariamente guardavam sua área central como a mais importante concentrando sedes de prefeituras, correios, centro comercial etc., e as pessoas residentes nas periferias foram ficando cada vez mais distantes dos serviços e oportunidades de negócios (Maricato, 2001).

O deslocamento das pessoas moradoras nas periferias agrava-se ao pensar na população possuidora de alguma necessidade especial que dificulta sua mobilidade, o mesmo ocorrendo com a população idosa porque esta inicia o processo de degradação motora, esquelético-muscular, perda de audição e de parte da visão. A qualidade de vida durante a fase do envelhecimento está fortemente associada com o grau de mobilidade que esses cidadãos possam usufruir (Alsnih & Hensher, 2003).

Ao alinhar o estudo de caso com a população periférica, idosa e ainda portadora de deficiência auditiva, emerge a seguinte questão de pesquisa, podendo-se ainda complementar do desejo de ver a população idosa e portadora de deficiência auditiva bem atendida em suas necessidades.

Assim, questão de alcance social está sob discussão: o bem-estar (individual e coletivo) e a saúde desse grupo a ser estudado, investigando o que mudou na vida de cada um ao ter, como se verá, soluções em tecnologia auditiva marcadas pela distribuição de serviços de modo mais presente em sua própria região de moradia.

O ganho social está de fato em discussão no presente trabalho, esforçando-se por alinhar necessidade pontual de determinada coletividade com a visão sustentável do macro e do microambiente envolto pelas cidades, provendo soluções marcadas pelo bem-estar a

alcançar a todos, uma vez que a distância geográfica é um fator determinando para o usuário ter o devido acesso ao aparelho auditivo (Fialho *et al.*, 2009).

1.1.1 Questão da Pesquisa

A seguinte questão da pesquisa foi formulada: Quais são os elementos que podem contribuir na melhoria da prestação de bens e serviços a idosos que utilizam aparelhos auditivos e residem em regiões periféricas da cidade de São Paulo?

1.2 OBJETIVOS

A seguir serão apresentados o objetivo geral e os objetivos específicos do presente estudo.

1.2.1 Objetivo Geral

Por objetivo geral tem-se apresentar os elementos, com base nos três pilares da sustentabilidade (*Triple Bottom Line*), que podem contribuir na melhoria da prestação de bens e serviços a idosos que utilizam aparelhos auditivos e residem em regiões periféricas da cidade de São Paulo.

1.2.2 Objetivos Específicos

- a) mensurar a emissão de gases poluentes emitidos pela empresa “X”;
- b) realizar levantamento documental dos demonstrativos financeiros da Empresa “X”;
- c) relacionar ou verificar as dificuldades de acesso a bens e serviços vivenciadas por idosos, usuários de aparelhos auditivos, residentes na periferia da cidade de São Paulo; e
- d) identificar realização da distribuição urbana de bens e serviços de aparelhos auditivos na periferia da cidade de São Paulo.

No tópico seguinte será mostrada a justifica para estudo do tema.

1.3 JUSTIFICATIVA PARA ESTUDO DO TEMA

O estudo é pertinente porque envolve questões sociais, ambientais e econômicas, além da sustentabilidade desejada em todos os seus níveis nas grandes cidades, devendo interessar aos diversos *stakeholders*, como Poder Público, profissionais de saúde e os fornecedores de produtos e serviços que precisam aproximar a atividade-fim de suas ações para a população idosa residente nas periferias das cidades, com o intuito de abranger ainda mais seu nicho de atendimento e prover atendimento necessário para esses cidadãos que se encontram desprovidos de tal assistência.

Segundo Taniguchi *et al.* (2014), os *stakeholders* são os principais influenciadores nos diferentes níveis na implementação de projetos de logística e distribuição urbana de bens e serviços, contribuindo na execução de estratégias apropriadas para melhorar o atendimento às demandas dos usuários.

Assim, a pesquisa torna-se relevante tanto no meio acadêmico como no meio empresarial a justificar a escolha da temática e o seu desenvolvimento. Considerando a justificativa como elemento intrínseco à relevância da temática e da pesquisa em si a ser produzida, pode-se dizer que é inerente à ciência sob vários ramos a se encontrarem na presente dissertação, e a determinados mercados, encontrar soluções sustentáveis que facilitem a vida de determinada coletividade periférica habitante dos grandes centros urbanos.

No próximo tópico será apresentada a estrutura deste trabalho.

1.4 ESTRUTURA DO TRABALHO

O trabalho segue estruturado em Introdução como sendo o Capítulo 1, posteriormente no Capítulo 2 o Referencial Teórico com os temas do envelhecimento e saúde, problemas auditivos e ainda a questão da mobilidade urbana.

No Capítulo 3 são apresentados os Procedimentos Metodológicos e os resultados alcançados. Na Figura 1 é apresentada a estrutura deste trabalho. No Capítulo 4 são os resultados expostos, finalmente caminhando-se para a conclusão da pesquisa.

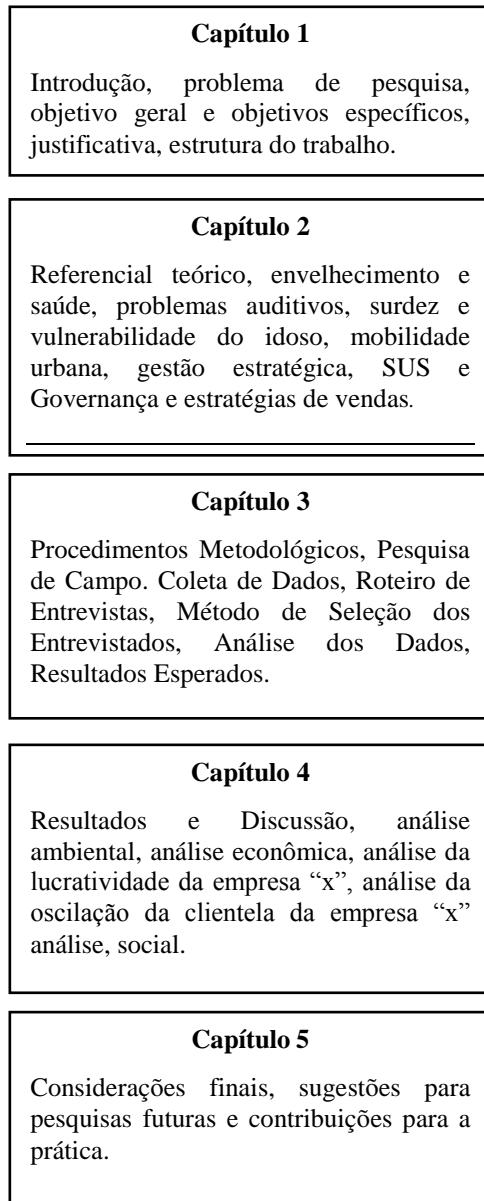


Figura 1. Estrutura da Dissertação

Fonte: Elaborada pelo autor

2 REFERENCIAL TEÓRICO

Este capítulo irá tratar do envelhecimento da população, as ações sociais a essa coletividade, estratégias empresariais em atendê-los, sistemas de vendas e temas relacionados ao atendimento do deficiente auditivo idoso.

2.1 ENVELHECIMENTO E SAÚDE

Longevidade diz respeito ao número de anos vividos por uma pessoa ou ao lapso temporal que, em média, as pessoas de uma mesma geração viverão, sendo que geração diz respeito ao rol de recém-nascidos em um mesmo período ou em um mesmo intervalo de tempo (Kalache, 2014).

O envelhecimento populacional não diz respeito nem a pessoas, nem a cada geração, mas à mudança na estrutura etária populacional, o que reporta a uma elevação do número indivíduos acima de determinada idade, considerando como corte para efeitos estatísticos e conceituais, exatamente, o início da velhice (Damázio & Alves, 2016; Jin *et al.*, 2014).

Este limite varia de sociedade para sociedade e está sujeito não somente a fatores biológicos, mas também a fatores ambientais, científicos, econômicos e culturais (Gomes, 2010).

De costume tem-se a idade de 60 anos como o marco que divide idosos e não idosos no mundo com distinções pontuais (Mick, Kawachi & Lin, 2014).

Assim, a classificação de uma pessoa como idoso não pode ter por limite somente a idade cronológica, ainda que este critério seja o mais aceito de forma geral e quase exclusiva nas discussões acerca do envelhecimento (Saldanha, 2014).

É importante também levar em conta as idades psicológica, social e biológica do idoso e que não necessariamente coincidem com a idade cronológica desse grupo (Fechini & Trompieri, 2015).

Para fins de classificação demográfica, no Brasil considera-se idoso o número definido pela Organização Mundial da Saúde para os países em via de desenvolvimento ou subdesenvolvidos, ou seja, a partir de 60 anos diferenciando-se quanto aos países desenvolvidos que considera a partir de 65 anos (Damázio & Alves, 2016).

Assim, quando se refere ao idoso no país, incluem-se aquelas pessoas que alcançaram essa idade. Entretanto, não se pode e nem se deve deixar de lado que a velhice

possui faces diversas, sobretudo numa sociedade marcada pela desigualdade ou disparidade social, com a concentração muito desequilibrada de renda e consequentemente elevado índice de pobreza e de condições que dificultam a vida do idoso (Falcão & França, 2016; Pinheiro *et al.*, 2016).

Por outra via conceitual, embora não se trate do ponto central deste trabalho, contrariamente que o senso comum costuma dizer, o processo de constituição do que se tem por idoso, não resulta da mortalidade, mas do declínio da fecundidade (Damázio & Alves, 2016; Saldanha, 2014). Assim, pelo critério biológico, terminando o período de fecundidade, teria terminada a fase adulta, iniciando-se a velhice.

O assunto demanda cada vez mais estudos, mais ações, uma vez que o aumento da população idosa no Brasil cresce rapidamente. No ano de 2000, o Brasil contava com 169 milhões de habitantes, sendo 8,6% de idosos. Em 2010, o Brasil contava com 220 milhões de habitantes, com 8,8% de idosos (Damázio & Alves, 2016). O mesmo fenômeno ocorre em todo o mundo, com o crescimento da faixa populacional de idosos, conforme a Figura 2.

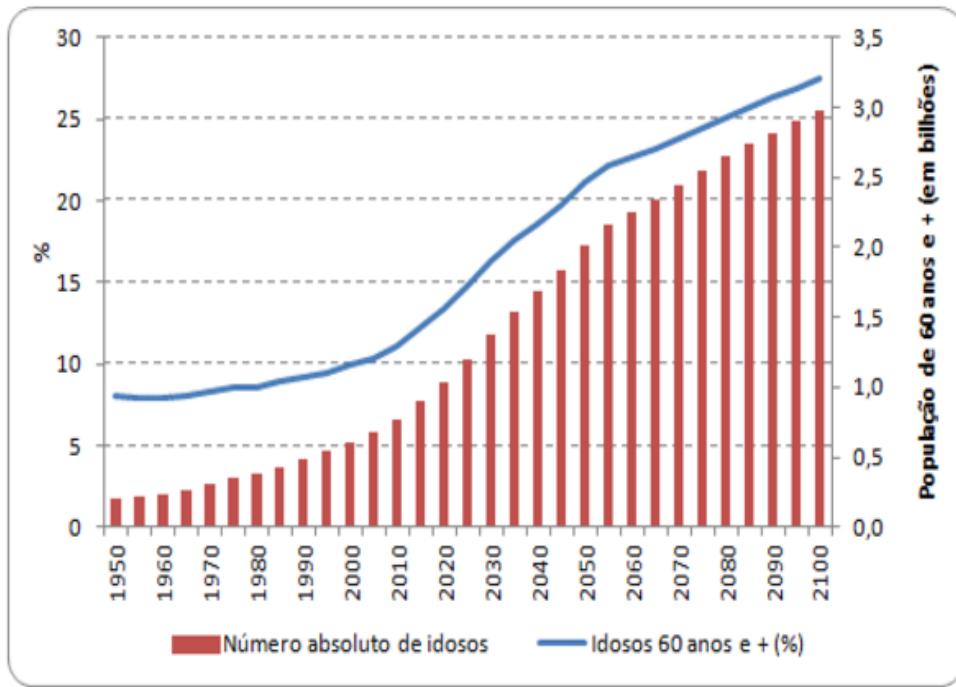


Figura 2. População mundial com 60 anos ou mais (entre 1950 e 2100)

Fonte: Organização das Nações Unidas [ONU] (2017)

O envelhecimento da população mostra importantes transformações econômicas e sociais, bem como a modificação dos perfis epidemiológicos e ações dos serviços de saúde. Tal mudança, no Brasil, provoca, certamente, elevação dos custos diretos e indiretos para todo

o sistema de saúde, fazendo do envelhecimento um fenômeno que necessita de ampla discussão e estudo (Loures *et al.*, 2015).

Portanto, os aspectos inerentes ao aumento da longevidade fazem o envelhecimento constituir uma questão bastante presente, afetando a todos como é o caso da questão psicológica, mas também antropológica, de como o idoso, na atualidade, merece ser tratado (Saldanha, 2014).

No Brasil, a saúde do idoso é uma especialidade ainda em expansão que carece de profissionais, especialmente a Geriatria (Luna & Sabra, 2012).

Pesquisa divulgada pelo Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE) indica que os brasileiros estão vivendo mais porque a expectativa de vida aumentou aproximadamente em três anos entre os anos de 1999 e 2009. Deste modo, é esperado que o brasileiro viva ao menos 73,1 anos (IBGE, 2017).

As taxas menores de mortalidade são entre as mulheres. Logo, elas têm vivido por mais tempo e somam 55,9% dos indivíduos com mais de 60 anos de idade no Brasil. No período agora avaliado pelo IBGE (1999/2009), a expectativa de vida das mulheres passou de 73,9 anos, atingindo 77 anos. Entre os homens, a variação da expectativa média de vida foi de 66,3 para 73,9 anos (IBGE, 2017).

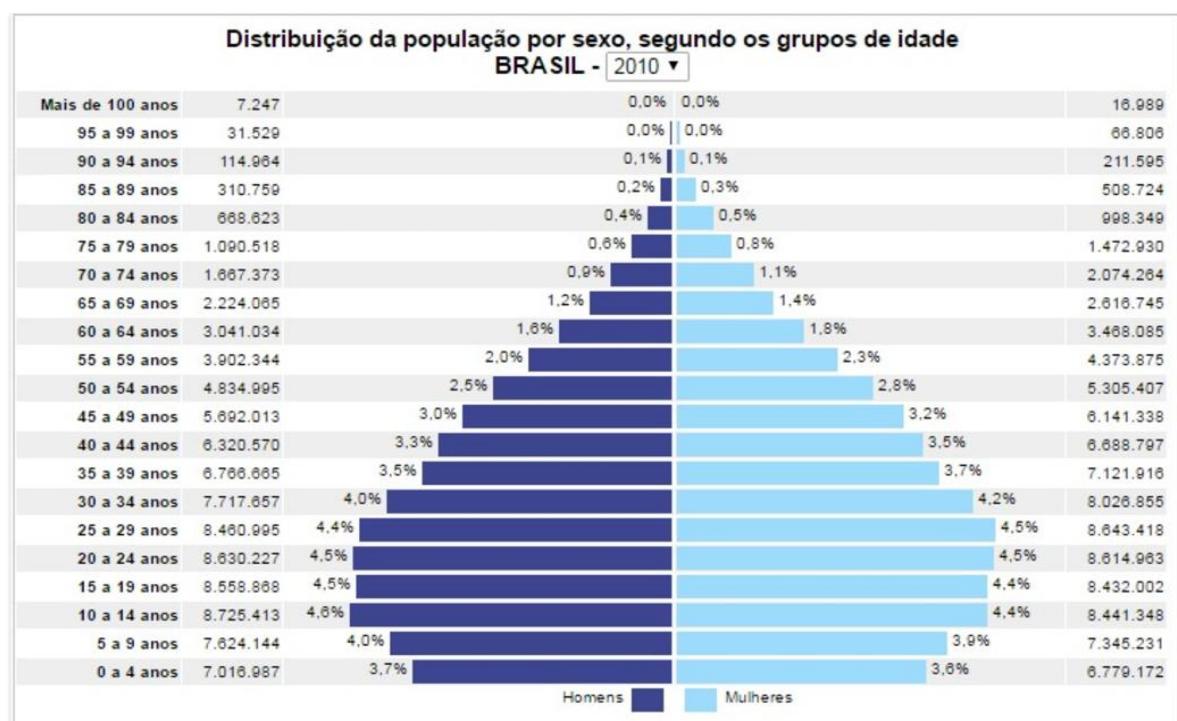


Figura 3. Pirâmide etária da população brasileira (2010)

Fonte: Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística [IBGE] (2017)

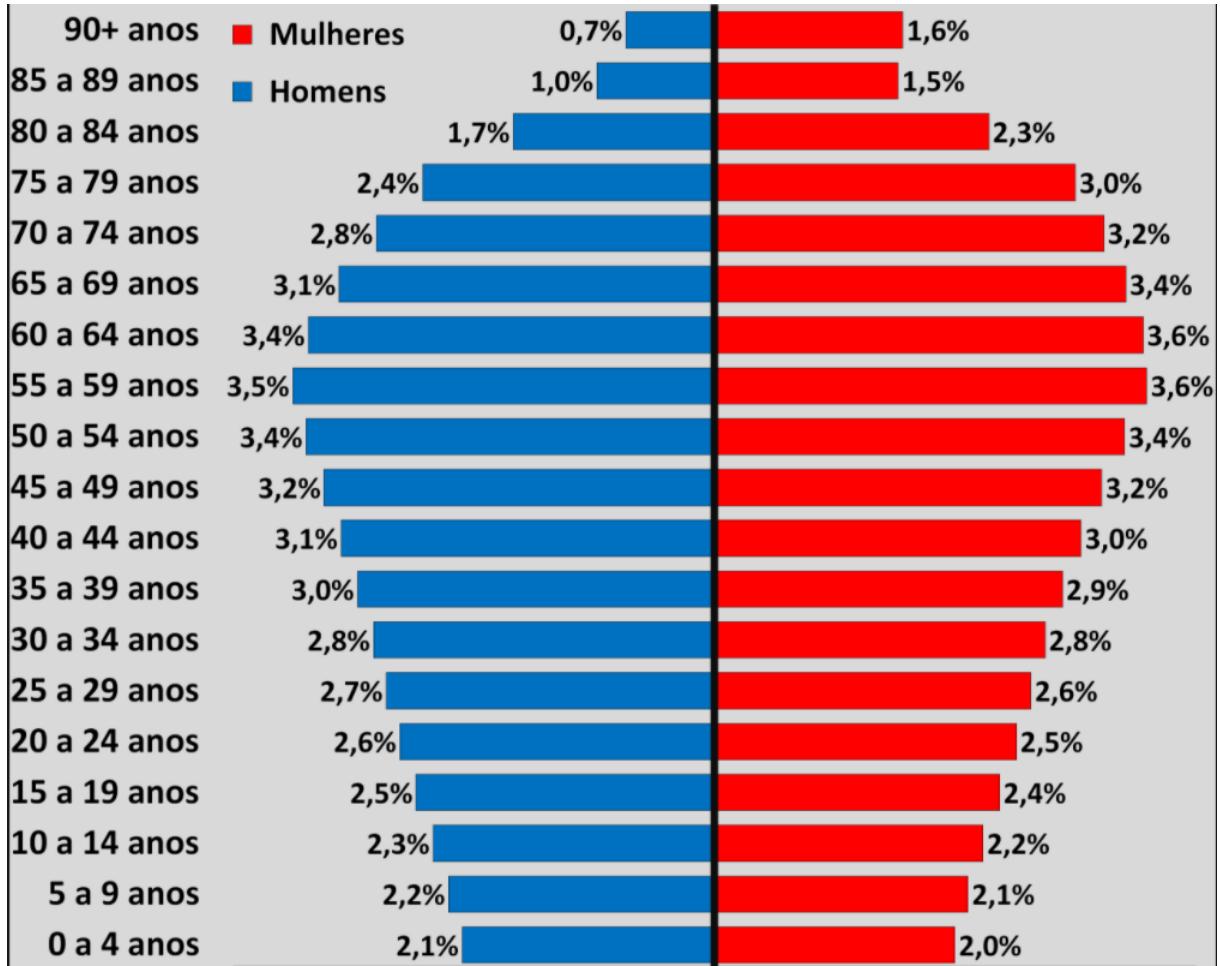


Figura 4. Pirâmide etária da população brasileira (projeção para 2060)

Fonte: IBGE (2017)

Nota-se que as taxas de crescimento correspondentes às crianças de 0 a 14 anos já denotaram que este segmento vem diminuindo em valores absolutos desde o período entre 1990 e 2000. Em contrapartida, as que correspondem ao contingente de 60 anos ou mais, embora haja significativa oscilação, são as mais elevadas, podendo ultrapassar os 4% ao ano entre 2025 e 2030.

Nesta direção, tem-se que:

Em 2008, enquanto as crianças de 0 a 14 anos correspondem a 26,47% da população total, o contingente com 65 anos ou mais representa 6,53%. Em 2050, a situação deverá mudar e o primeiro grupo representará 13,15%, ao passo que a população idosa ultrapassará os 22,71% da população total (Luna & Sabra, 2012, p. 91).

Vale relatar que os cuidados com o corpo e mente, incluindo acompanhamento fisioterápico, farmacológico, psicológico etc., podem melhorar a condição do idoso. Este pode denotar perda de peso recente, notadamente da massa magra, autorrelato de fadiga, quedas

frequentes, fraqueza muscular, redução da atividade física, diminuição da velocidade da caminhada, perda de memória, depressão e angústia relacionando-se ao desempenho geral do organismo (Damázio & Alves, 2016).

De qualquer modo, políticas direcionadas à população idosa vêm aos poucos, ocupando o espaço acadêmico e dos consultórios médicos e clínicas psicológicas, demandando, por parte de diversos profissionais, ações especiais para melhor prover essa camada populacional, o mesmo ocorrendo em face da indústria farmacêutica, alimentícia e outras, como a indústria de aparelhos para surdez (Dawes *et al.*, 2015).

De maneira geral, o idoso passa por problemas ligados à carência emocional, ausência de trabalho, ausência de subsídios de aposentadoria compatíveis com suas despesas, inatividade e problemas de saúde diversos (Dawes *et al.*, 2015).

Alguns possuem problemática de saúde específica, destacando-se, como se verá no próximo tópico, dos problemas de caráter auditivo.

2.2 OS PROBLEMAS AUDITIVOS

O envelhecimento da população mundial exige estudos, soluções e pesquisas específicas ligadas aos idosos, já que este grupo apresenta características peculiares de saúde física e mental (Gates *et al.*, 2003).

A perda auditiva pode ser causada por muitos motivos diferentes, alguns dos quais podem ser tratados com sucesso com remédios ou cirurgias, dependendo do processo da doença ou em boa parte auxiliada por aparelhos auditivos (Guimarães, 2017).

A deficiência auditiva, quando ocorre nos indivíduos, aparece como uma ameaça ao desenvolvimento da linguagem, porque é por intermédio da audição que a linguagem verbal é adquirida e posta em prática, já que a fala precisa ser reconhecida, interpretada, detectada e entendida. Assim sendo, é necessário possuir a integridade do aparelho e sistema auditivo tanto no nível central quanto periférico e da integridade biológica e psicológica da pessoa (Ormel *et al.*, 2013; Santana, 2007).

O som é auferido em decibel (dB), que suporta uma variação de 0 dB a 140 dB. A partir daí as deficiências auditivas podem ser qualificadas de duas maneiras fundamentais: quanto ao comprometimento da lesão auditiva e quanto à localização da alteração no ouvido e nas vias auditivas (Ormel *et al.*, 2013).

A classificação de deficiência auditiva é assim descrita pela literatura (Santana, 2007):

a) Central – que pode situar-se a partir do tronco cerebral até as regiões do córtex e subcorticais. Também pode apresentar intensiva alteração de discriminação auditiva e audição;

b) Condutiva – a alteração situa-se no ouvido médio e externo, suscitando uma diminuição da audição no que diz respeito à intensidade sonora;

c) Neurosensorial – pode ser sensorial quando existe lesão na cóclea – órgão de Corti, ou de tipo neural quando comprehende fibras auditivas do nervo auditivo ou nas chamadas vias cocleares. Esta lesão provoca diminuição da audição quanto à intensidade e discriminação auditiva (Santana, 2007).

A deficiência auditiva pode repercutir na fala. Contudo, devem ser considerados a data da aparição da deficiência, o grau da perda, bem como a localização (Santana, 2007). Perda leve da audição pode gerar um retardamento de linguagem, enquanto a perda média (40 a 70 dB) inclui frequências de fala, certamente ocasionando um retardamento mais acentuado da linguagem. As profundas deficiências auditivas (acima de 80 dB) podem conduzir à ausência total de expressão verbal e linguagem.

Por outro lado, afora os motivos a fazer com que a surdez se dê, ela alcança proporções diversas a depender dos níveis de decibéis perdidos quanto à audição de cada indivíduo, como apresentado na Figura 5:

Decibéis (dB)	Níveis de surdes
Até 25	Normal
De 26 a 40	Leve
De 41 a 55	Moderada
De 55 a 70	Moderadamente Severa
De 71 a 90	Severa
Mais de 91	Profunda

Figura 5. Níveis de decibéis (dB) perdidos

Fonte: Gates et al. (2003)

Seja qual for o motivo a causar realmente a perda auditiva, nos idosos ela se constitui em grave problema, comprometendo a qualidade de vida dessa população. Daí a constante

procura por médicos especialistas e, quando for o caso, a adoção dos aparelhos auditivos (Silva, 2003).

A seguir, a vulnerabilidade do idoso em razão de sua surdez é motivo de exame.

Hoje, as pessoas com alguma necessidade especial representam 15% da população mundial ou cerca de um bilhão de pessoas, dos quais 80% vivem em países em desenvolvimento (ONU, 2017).

A surdez é uma condição de origem física ou biológica a compor tal grupo de pessoas portadoras de alguma necessidade especial e que acaba por expor uma situação bem delicada, passando pelo preconceito do ser idoso que se soma a situação de desprovido da audição (Lombardi & Freire, 2011).

Se não bastassem tais situações, a falta de políticas públicas responsáveis que permitam às pessoas dar conta de seu direito ao atendimento integral no que diz respeito aos cuidados com a saúde significa que a deficiência coloca esses indivíduos e famílias em maior risco de isolamento social (Guimarães, 2017).

Além disso, como o número de idosos acima de 65 anos irá aumentar para uma expectativa de dois bilhões de pessoas até 2050, muitos países enfrentam agora o desafio de cuidar com maior atenção do envelhecimento da população (Honório, 2013).

Deve-se considerar, no cenário da condição do idoso portador de surdez que reside em um país como o Brasil, que esse acúmulo de elementos o faz enfrentar desafios econômicos e sociais complexos e que se relacionam ou podem se relacionar à insegurança de renda, pobreza, mobilidade, estigma e degradação social. Estes fatores são agravados pelo aumento de determinadas doenças que podem afetar as pessoas já com deficiência, agravando sua condição de vida (Scazufca *et al.*, 2015).

Há evidências de que o idoso no Brasil recebe em média um salário mínimo. Portanto, com necessidade de complementar a sua renda. Porém, com a perda de sua capacidade motora, não poderá mais exercer com a mesma agilidade e presteza certa gama de trabalhos, como serviços domésticos, dirigir, se locomover pela cidade a pé, etc. Dessa forma certamente o idoso encontrará dificuldade em continuar suas atividades e complementar a sua renda (Gomes, 2010).

Somando-se tal realidade, que evidentemente não diz respeito a toda a população idosa, mas, à maioria com problema de surdez no país, é preciso conviver com a dificuldade na aquisição de aparelhos de surdez, consultas e diversos tratamentos relacionados à saúde (Guimarães, 2017).

Vale, neste contexto, argumentar que, de modo gratuito e público, tem-se sistema de saúde que, a princípio, deveria atender a todos os idosos portadores de males diversos, incluindo a surdez. Sendo assim, o Sistema Único de Saúde (SUS) de alcance universal deveria ser uma rede para tratar da saúde de todo o povo brasileiro (Bevilacqua *et al.*, 2014).

Porém, a seguir serão mostrados estudos que comprovam o tempo de espera para o deficiente auditivo ser atendido.

Em uma pesquisa realizada nas cidades de Belo Horizonte (MG), Canoas (RS), Montes Claros (MG) e Santa Maria (RS), revelou-se que um usuário aguardava em média o período de três a seis meses para iniciar o processo de adaptação do aparelho auditivo após recebê-lo. Os resultados deste estudo mostraram possibilidades iniciais para as construções de estratégias e ações operacionais de logística que possam melhor atender o usuário, especialmente aos idosos acima de 60 anos (Jardim, Maciel & Lemos, 2016).

No estudo de Bevilacqua *et al.* (2014), 29.67% dos 211 casos analisados deixaram de usar os AASI em função do problema de manutenção junto ao governo. De acordo com os autores, mesmo o país sendo atendido pelo Sistema Único de Saúde (SUS), é fato que muitos pacientes deixam de usar seus AASI após a adaptação destes, muitas vezes devido a espera pelo suporte técnico, pela distância percorrida e pelo despreparo no atendimento de profissionais da área, o que leva ao desperdício de recursos determinados à ela.

Mesmo no tocante aos aparelhos convencionais, os números têm mostrado que o SUS não dá conta de disponibilizar para toda a população que necessita desse equipamento (Santana, 2007). Portanto, deve-se registrar que se o idoso precisa arcar de modo particular com seu tratamento e na obtenção do aparelho auditivo, os valores podem atingir a milhares de reais. Nota-se que o SUS não atende a toda demanda em função de dois fatores amplamente confirmados pela literatura especializada: a administração retrógrada e a corrupção envolta no sistema (Santana, 2007).

A mobilidade e o meio ambiente são outras vulnerabilidades que atingem o idoso, que lida com necessidade especial como a surdez devido a mobilidade urbana ser deficitária nas grandes cidades brasileiras, sem largos e eficientes corredores de transporte, sem calçamento adequado ou apoio fixado ao longo dos trajetos públicos e privados a privilegiar o idoso, sem sinalização específica para a população idosa e surda (Jones, Victor & Vetter, 1985; Saldanha, 2014).

No Brasil, em razão de seu desenvolvimento histórico e da arquitetura das cidades marcadas pela falta de planejamento, os municípios têm suas áreas centrais mais valorizadas e melhor atendidas por serviços públicos, restando às populações periféricas, como explicou

Augé (2010), aguardar a chegada de tais serviços ou, como ocorre na grande parte das vezes, dirigindo-se aos bairros mais centrais.

No caso da cidade de São Paulo e toda sua região metropolitana, nem sempre o cidadão idoso portador do problema auditivo encontrará um posto de atendimento de saúde pública à sua disposição. Será difícil até mesmo marcar consultas particulares com um otorrinolaringologista nas localidades mais periféricas, ocorrendo a mesma situação quando se pensa em testar e adquirir aparelhos auditivos para corrigir seu problema de surdez (Saldanha, 2014).

O tópico a seguir abordará o tema de governança pública e sua ligação com o Sistema Único de Saúde (SUS).

2.3 GOVERNANÇA PÚBLICA E O SISTEMA ÚNICO DA SAÚDE (SUS)

Um ponto de expressiva discussão dentro da temática da administração pública, que neste texto merece ser inserido, é o do papel do Estado em face do que vem a significar a chamada governança pública (Secchi, 2009).

Como se observa, é uma definição que se refere aos mecanismos ou conjunto de sistemas de controle por intermédio dos quais se consegue que as empresas sejam administradas eficientemente por parte de suas equipes diretoras, justamente para criar valor em benefício de si e dos eventuais parceiros comerciais ou acionistas que contribuam com o capital necessário para a continuidade do negócio. Embora muitas sejam as possibilidades de interação com cada empresa ou entidade existente no caso do Poder Público, evidentemente há o destaque da retribuição dos serviços e instalações públicas como troca, por assim dizer, dos tributos arrecadados (De Vries, Bekkers, & Tummers, 2016).

Kooiman (1993) entendeu como gestão de governança a forma por meio da qual as organizações são dirigidas, controladas e também o modo como as empresas públicas e privadas expõem a cada público suas atividades. No campo da administração pública, esta variação representa a realocação de verbas, novos modos de arrecadação e divulgação dos respectivos números, mas, igualmente, do asfaltamento de novo bairro em construção, formatação de novas linhas de transporte coletivo, etc.

No tocante às ações de caráter público, a governança parece assumir na realidade outro patamar ou outro arcabouço de entendimentos, muito provavelmente porque o próprio agir público reclama mais interesses, repercussões, valores, conjunto de atividades, etc.

Por um lado, Kooiman (1993) sinalizava, ainda na década de 1990, a redução do papel do Estado no processo de nascimento ou de formação das diversas políticas públicas colocadas em prática. Os movimentos sociais e a própria realidade saliente de cada comunidade é que passaram a solicitar as demandas de caráter público e coletivo. Assim, a governança pública não diz respeito somente ao envolvimento dos agentes públicos e políticos pertencentes a cada órgão da administração pública, mas também à participação popular.

Esta também foi a posição de Rhodes (1997), sustentando que a governança pública cada vez mais é um conceito que, ao ser posto sob a ótica do planejamento, precisa evidentemente da atuação estatal a ser dada em conjunto com os representantes de todo o tecido social. Mais do que isto. A governança pública precisa, ainda se referindo à questão do planejamento, basear-se em larga e pesquisa de quem tomar parte do povo verdadeiramente, e quais são suas reivindicações e carências mais atuais.

A boa governança pública, no contexto estudado por esta pesquisa, assume grande importância, posto que interfere de diversas maneiras na condição da vida do idoso no país. Notou-se que, nas últimas décadas e até por tradição da política nacional, governança pública não tem sido um aspecto essencialmente positivo pelas diversas instâncias públicas no Brasil, havendo pouca gestão marcada por planejamento, participação e transparência. Tais questões que deveriam permear com grandeza a temática no país e que são certamente componentes obrigatórios quando se olha para a questão da governança pública (Matias-Pereira, 2010).

O ponto que se quer alcançar é que a administração pública não se modernizou a largos passos. Conquanto, o mundo empresarial, buscando logicamente a maior eficiência possível para atingir seus propósitos como ocorre com o lucro sempre desejado, continuou adaptando-se às novas necessidades, investindo em tecnologia, inovação, percebendo que sem evolução permanente, distanciaria de seus propósitos (Santos, 2010). Não é o que o Estado brasileiro tem feito em todas suas esferas nas últimas décadas, sendo muito mais conhecido pelos seus desajustes e descompassos administrativos, como, por exemplo, com obras inacabadas e serviços públicos hipodimensionados e pelos seus escândalos de ordem financeira pautados por corrupção (Santos, 2010).

Isto pode ser exemplificado pelos problemas de transporte público e mobilidade urbana, problemas estes cada vez mais evidentes nas grandes cidades, como acontece em São Paulo e no seu entorno (Barroso, 2001). Vale retratar que possui rede complexa e intrincada de transporte público, constantemente avaliada como ainda subpotencializada,

subdesenvolvida, incapaz de atender a contento a todos e sempre a estampar seu permanente déficit, conforme melhor exposto no item 2.4.

No tocante à saúde pública, a saúde foi repactuada como algo a ser a todos garantida no país. De fato, a Constituição Federal de 1988 fixou como universal o direito a mais completa atenção em saúde no Brasil.

E, mesmo com baixa efetividade e eficiência, ao menos com muitos pontos de atendimento sob gigantesco declínio destes dois itens (a mencionada efetividade e eficiência), é de se assombrar com a extensa rede de saúde pública no país: o SUS permanece, ao menos em tese, vinte e quatro horas do dia à disposição de todo brasileiro e a todo estrangeiro que por aqui passar sem nenhuma distinção sob qualquer argumento (Cassese, 2010; Santos, 2010).

Para o correto atendimento às redefinições obrigatórias dos papéis e funções das três esferas governamentais como resultado da implementação do SUS e de seus vários programas, existe um processo contínuo de readaptação e de esforço. Neste sentido, vários foram os pactos na área da saúde pública na última década, com normatizações não menos profundas. É o caso das Normas Operacionais de Assistência à Saúde, esta firmada pelo Pacto pela Saúde e assim sucessivamente (Santos *et al.*, 2016).

Já para Santos (2010), houve de fato programas que acabaram por abarcar outro programa, sempre demandando vários ajustes e redimensionamentos, afetando claramente, também, a composição dos profissionais que importam a cada atividade e respectivas ações a eles conferidas, ações estas com efeitos diferentes sobre a população. É o caso dos programas de prevenção e combate a Síndrome da Imunodeficiência Adquirida (AIDS), o Programa Nacional de Controle da Tuberculose, dentre outros.

Seja qual for o sistema regulatório e o programa em curso, o SUS é um serviço público que deve sempre garantir o acesso de todos à saúde, variando em conformidade com a necessidade de cada caso concreto, mas perpassando pelos profissionais ligados à saúde pública. Estes que recebem permanentemente mais e mais incumbências — ou seja, existindo a realidade de que os profissionais que trabalham para o SUS recebem cada vez mais e mais atribuições (como monitorar epidemias, assumir controles estatísticos). Mesmo assim, eles dão conta de uma infinidade de tarefas a fazer do SUS algo gigantesco.

Embora todas as pessoas tenham o constitucional direito à saúde, elas possuem necessidades distintas, como no caso específico da população idosa detentora de distúrbio auditivo. E, para que se distribua justiça social, é necessário fazer algo diferenciado por meio da oferta aos mais carentes de assistência social e atendimento integral da sua saúde,

diminuindo as desigualdades dos mais necessitados e fazendo cumprir o que o Estado brasileiro decidiu quanto à gestão pública da saúde, algo sociologicamente bastante crível de se argumentar (Blum *et al.*, 2011).

De fato, sem prejuízo da existência de programas estaduais ou municipais de saúde, caracteriza a atividade do SUS pelo desenvolvimento de ações (com a participação direta ou indireta de profissionais a integrar equipes multifacetadas) de proteção e de promoção da saúde, tratamento, reabilitação, prevenção de agravos, manutenção da saúde, atendimento emergencial, ambulatorial, diagnóstico, procedimentos cirúrgicos, internações, fornecimento de medicação e de aparelhos de caráter médico, etc., sempre de cunho nacional (Blum *et al.*, 2011).

Desenvolvidas por equipes de saúde, programas que deveriam dar conta de fato da universalidade de pessoas possuidoras de certo mal, como a questão da surdez, dirigem-se à coletividade, às famílias e a cada pessoa individualmente considerada em determinado território, com patente interferência de agentes de saúde, assistentes sociais, médicos e outros profissionais que têm a missão de fazer chegar a todos esta completude daquilo que se convencionou chamar de plena atenção à saúde.

Bem organizada e com estruturação adequada, a Atenção Primária à Saúde (APS), atualmente capitaneada sob as vestes de outros programas, intitulados Programa Saúde da Família (PSF) — transformados em política pública pela via da Estratégia da Saúde da Família (ESF) — integrante da Política Nacional de Atenção Básica, Núcleos de Apoio à Saúde da Família (NASF) e, ainda, do Programa de Expansão e Consolidação da Estratégia de Saúde da Família (PROESF), os Agentes Comunitários de Saúde tentam resolver os dilemas de saúde mais frequentes da população, diminuindo os sofrimentos a contribuir para a melhor qualidade de vida de milhões e milhões de indivíduos, o que, na prática, tem enfrentado problemas graves de planejamento. Governança pública não tem sido o forte do SUS no país (Dalmasco, 2015).

Assim, em uma nação marcada por enorme desigualdade econômica, não é possível afirmar que o direito à saúde é ofertado a todos de modo igualitário, permanente e de qualidade (Barroso, 2001)

A Constituição de 1988 possibilitou ao Poder Público recorrer dos serviços privados de saúde, setor quase mercadológico a crescer muito no país para atender a demanda que, o próprio Estado foi incapaz de dar conta desse sistema (Cassese, 2010; Santos, 2010).

A boa governança no setor público, ainda mais quando se fala em saúde, peticiona, dentre outras ações, gestão política inteligente ou estratégica capaz de mensurar a necessidade

geral e específica da população e de cada indivíduo, até porque muito se paga no país em tributos para ter esse atendimento (Matias-Pereira, 2010).

Novos modelos para a gestão pública precisam existir. Não se devem desconsiderar aspectos importantes do mundo empresarial que podem auxiliar a administração pública desde que princípios públicos sejam a eles associados, como a participação comunitária, a transparência administrativa, a impessoalidade, amarrando as políticas públicas, a capacidade de planejamento que levem em conta a política e as diferentes dimensões da vida social (Schimitd, 2007).

Algo que foi utilizado nas indústrias japonesas foi a utilização do conhecimento cognitivo dos empregados no momento de decidir sobre produtos e processos produtivos (Sabel, 2001). Essa experiência organizacional também vem sendo usada na esfera governamental com o intuito de aprimorar a interação entre atores públicos e privados para a solução de problemas coletivos (Secchi, 2009).

A boa governança no setor público de saúde requer, entre outras ações, uma gestão estratégica, gestão política e gestão da eficiência, eficácia e efetividade. É por meio de uma gestão estratégica que se torna viável criar valor público, a interação do setor público com o setor privado. Isso diz respeito à capacidade da administração pública de atender de forma efetiva as demandas desejadas pela população (Mello *et al.*, 2008; Matias-Pereira, 2010).

A realidade é que o SUS está sucateado, com hospitais sem equipamentos e pessoal o suficiente, com filas a percorrer os prontos-socorros pelo país, além das listas infundáveis de espera por consultas e agendamentos eletivos e até mesmo urgentes de cirurgias e procedimentos diversos. O mesmo podendo-se dizer daquele que se dirige ao SUS em busca de alívio para sua surdez, com fila de espera para uma intervenção cirúrgica de até sete anos (Castro *et al.*, 2012).

2.4 A QUESTÃO DE MOBILIDADE URBANA

A questão do setor de transporte ligada a mobilidade urbana em relação ao aspecto ambiental, econômico e social está em constante expansão, com debates que se multiplicam justamente pela sua complexidade, notando-se que a referida complexidade encontra núcleos urbanos em avançado estágio de ocupação na maioria das vezes desordenada. Os impactos ambientais da urbanização são intensos localmente e podem ir muito além dos limites da cidade e ter consequências regionais e globais (Wu, 2008).

Muitos dos problemas urgentes do mundo como a dependência de combustíveis fósseis, o aquecimento global, a pobreza e a exclusão social estão intrinsecamente ligados ao setor de transporte e de mobilidade urbana (Goldemberg & Lucon, 2007).

A mobilidade engloba todo o conjunto de dificuldades e soluções que dizem respeito ao deslocamento de bens e de pessoas. Inclui veículos, vias de acesso, planejamento urbano, transposição de barreiras diversas, transporte propriamente, etc. (Barbieri, 2011; Greenblatt, 2009).

O maior causador do problema ambiental relacionado à mobilidade urbana reside no aumento da dependência de automóvel nas cidades e a ausência de transportes mais sustentáveis para deslocar mercadorias e pessoas, como transportes públicos e aqueles não motorizados, como a caminhada e o ciclismo (Childers *et al.*, 2014).

Staley e Adrian (2009) sinalizaram que, apesar das preocupações crescentes com o futuro no que diz respeito à energia e às mudanças climáticas, a questão da facilitação do acesso a todos e a preocupação com transporte público acabou ficando em segundo plano em várias partes do mundo, na realidade sendo opção tardia de revolução ambiental para muitos conglomerados urbanos.

As áreas urbanas, onde vivem mais de metade da população mundial, enfrentam sérios problemas de mobilidade. Com o rápido crescimento populacional e econômico, as exigências relativas à mobilidade urbana seguem aumentando constantemente (Pojani & Stead, 2015).

De acordo com Okuda *et al.* (2012), é necessário que seja estabelecida mobilidade inteligente equilibrada levando em consideração a sustentabilidade e o fluxo no transporte de produtos e pessoas. Os autores afirmaram que o conceito de mobilidade inteligente procura alcançar uma sociedade sustentável por meio do aperfeiçoamento de serviços de transporte.

Em linhas gerais, cerca de oito bilhões de viagens são feitas diariamente, sendo que quase metade por veículos motorizados privados, quase todos impulsados por combustíveis fósseis, gerando poluição de difícil administração e de consequências ainda mais graves do que as já projetadas (Greenblatt *et al.*, 2009).

Em 2050, pode haver três a quatro vezes mais passageiros por quilômetro percorrido do que no ano de 2000, embora os transportes não motorizados ou ainda os menos poluentes enfrentem desafios cada vez maiores para serem colocados em prática, como esforços sobre sua correspondente fonte energética, administração da produção e construção de vias de acesso especiais, com destaque para os países em desenvolvimento, porque os transportes particulares e individuais são os que mais têm avançado (Greenblatt *et al.*, 2009).

O transporte público, apesar de ser a principal maneira de muitas pessoas se locomoverem, está perdendo rapidamente seu público para carros particulares em grande parte do mundo, envolvendo a busca por conforto e a luta por espaços mercadológicos em que as montadoras de veículos disputam mais clientes para seus automóveis que são cada vez mais chamativos e confortáveis (Mitropoulos & Prevedouros, 2014).

Estudos apontaram que os transportes públicos representariam 13% da emissão de gases tóxicos, precisando ser esta questão reformulada (Greenbalt, 2009). O transporte público já foi prioridade número um para muitas plataformas políticas pelo mundo, não só nos países em desenvolvimento. Atualmente perde a sua força em razão justamente da multiplicidade de oferta de veículos individuais, a falta de recursos financeiros para criar corredores urbanos envolvendo a desapropriação e a demolição de muitas edificações, a descaracterização cultural de determinadas áreas, a pressão das montadoras de automóveis, entre outros (Greenbalt, 2009).

Deve-se insistir que nas grandes cidades a demanda só aumenta, não só com o crescimento populacional local ou fruto de novas correntes migratórias e imigratórias, mas com a necessidade maior de deslocamentos fomentados por necessidades diversas, tais como trabalho, estudo, questões de saúde e de lazer. Se em parte as pessoas não precisam mais se deslocar tanto como no passado aos bancos em que tinham conta-corrente, operando por meio do celular, por exemplo, seus dados bancários, hoje demandam por mais prestação de serviços, terceirizando-se, por assim dizer, vários setores de suas vidas (Staley & Adrian, 2009).

Os paradigmas têm mudado para melhor conciliar mobilidade urbana e menor poluição, com cidades pequenas e medianas passando a ganhar mais atenção de urbanistas, arquitetos, ambientalistas e políticos (Cavalcanti *et al.*, 2017). No Brasil, o planejamento de cidades não é novidade na qualidade de desejo ou de pensamento, mas é uma exceção em sua prática. Poucas são as cidades planejadas no país, como os casos de São Carlos e Rio Claro, no interior paulista, e mais recentemente Palmas, na capital do Estado de Tocantins (Vasconcellos, 2016).

Vale também reportar que ações ligadas à mobilidade urbana, positivas e destinadas ao idoso, já são realidade sob o ponto de vista econômico, haja vista, na cidade de São Paulo, haver gratuidade quanto às passagens de transporte público para idosos acima de 60 anos (Vasconcellos, 2016).

O dilema da urgência por melhores soluções em mobilidade urbana, como visto, inclui de fato a questão ambiental, implicando em verdadeiras guerras ideológicas que

colocam de um lado os pedestres e os ciclistas de *New York* e os proprietários dos automóveis particulares de outro (Chen *et al.*, 2013).

A população mais carente é a que tem mais sentido as dificuldades de se deslocar dentro das grandes cidades, o mesmo podendo ser dito em face dos portadores de alguma necessidade especial e também a população idosa (Wagner *et al.*, 2010).

Linke *et al.* (2016) fala dessa dificuldade de deslocamento, expondo, em seu longo trabalho, que a mobilidade urbana não costumava, em suas primeiras discussões, a suprir a mera aplicação antiga do que vinha a ser transporte público, do problema comercial que ela carrega. Ou seja, mobilidade urbana, no tempo atual, certamente abriga a possibilidade das pessoas se deslocarem adequadamente do trabalho para casa, da casa para as escolas e assim sucessivamente, mas também passa pelo acesso a bens e serviços, públicos e privados.

Linke *et al.* (2016) ao tecer estudos sobre a ocupação do solo dada pelas habitações de cunho social, menciona o caso do chamado “Bairro Carioca”, este que passou a viabilizar na cidade do Rio de Janeiro, além das moradias, melhor acesso da população realocada naquele lugar a farmácias, mercados e acesso a entidades congêneres, sempre associando, por intermédio de mais catorze estudos de caso, mobilidade com o alcance de serviços múltiplos.

Novamente referindo-se a essa pesquisa vinculada ao Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada, tem-se o exemplo dos bairros de Iguape (em São Paulo) e do Residencial São Roque (no Município de mesmo nome) — ambos no Estado de São Paulo — em que as vias asfálticas e de transporte urbano foram planejadas para coligar coletividades ao centro da capital de São Paulo, possibilitando assim que milhares de pessoas pudessem continuar ou passar a acessar bens e serviços no centro de São Paulo (Linke *et al.*, 2016).

Em tempo, se discute aqui as aplicações. É preciso referenciar do chamado *triple bottom line* para simbolizar os princípios sustentáveis, conforme Figura 6.

Assim, tem-se que:

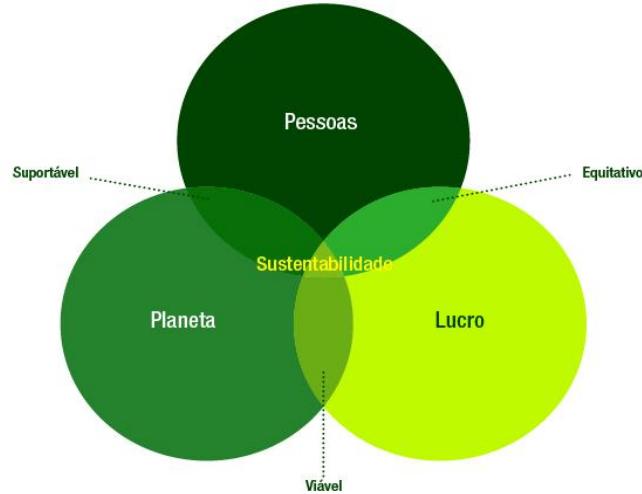


Figura 6. Triple Bottom Line

Fonte: Adaptado de Elkington (2001, p. 34)

Nessa pesquisa cada um desses pilares será analisado da seguinte forma:

Pessoas ou Social: Qualidade de vida adquirida pelos usuários residentes nas regiões periféricas da cidade pelo serviço prestado pela empresa;

Lucro ou Econômico: Ganho financeiro conquistado pela empresa que executou as estratégias ligadas à sustentabilidade;

Planeta ou Ambiental: Redução dos impactos ao meio ambiente por meio de adoção de estratégia que aproxime o consumidor ao usuário, evitando maiores deslocamentos por veículos automotivos.

Para gerir essa complexidade de aspectos que cercam o idoso, notadamente afastado dos centros urbanos mais importantes a fornecer-lhes o aparato técnico de bens e serviços por ele necessitado, é preciso gerir com inteligência as empresas que com ele se preocupem, uma vez que o Governo a partir de sua administração pública não é capaz de suprir as necessidades desses cidadãos, passando a ser esse examinado no próximo tópico (Linke *et al.*, 2016).

2.5 ABORDAGENS DE VENDA

O comprometimento das empresas com a sustentabilidade tem sido frequentemente discutido em teoria e prática. Esse comprometimento com a sustentabilidade exige uma abordagem estratégica para garantir que a sustentabilidade corporativa seja parte integrante da estratégia e processos de negócios (Engert, Rauter & Baumgartner, 2016).

Gerir uma organização empresarial ou uma cidade, ou ainda um grande problema social de modo responsável, não implica em abandonar os objetivos econômicos, mas sim

agregar valores sociais a essa gestão, como é o caso de pensar sobre os impactos na comunidade de cada ação pública (Peteraf, Gamble, & Thompson Jr., 2014).

Os tipos de ações e estratégias que uma empresa ou empreendimento social consegue articular diante dos desafios definem e caracterizam seu estágio de desenvolvimento e capacidade de lidar com as mudanças pelos caminhos da gestão estratégica, ou seja, da administração e realização da prática de modo pensado, planejado e inteligente, tendem a alcançar resultados satisfatórios para a sociedade (Roddick, 2002).

A responsabilidade social nas empresas caminha cada vez mais para um olhar estratégico, este que deve estar incorporando à gestão das grandes cidades e seus grandes problemas: seus valores, missão, visão e processos carecem de visão de longo prazo, de antecipação e real correção dos problemas (Cheng, Ioannou & Serafeim, 2014).

Registra-se que as três estratégias propostas pela empresa a ser também investigada são: atendimento porta a porta ou *door to door* (Kotler, 1999), instalação de pontos de venda próximos aos demandantes e a parceria com farmácias locais próximas aos idosos.

2.6 AS VENDAS *DOOR TO DOOR*

Muitas vezes é inegável ir até onde o cliente se encontra, sendo milenar tal atividade chamada venda porta a porta. Em inglês, *door to door*, relatado por Wu (2008), que, no leste chinês, já se ia de porta em porta oferecer tecidos e temperos diversos nos anos de 980 DC, pelas mãos de vendedores que percorriam até 100 km de distância.

No Brasil, nos anos de 1940 a 1950, e mesmo na década seguinte, cultivava-se a figura do mascate, que viajava de ônibus, trem ou mesmo, excepcionalmente, com um carro, a vender panelas de pressão, talheres, sapatos e uma série de produtos para coligar comerciantes e clientes sem acesso a tais produtos (Roddick, 2002).

As vendas de porta a porta exigem, na atualidade, preparação diária e especial para serem bem-sucedidas, envolvendo não só a ida do vendedor ao local onde o cliente está como antigamente, mas estudos sobre mapeamento dos clientes, suas necessidades, novas possibilidades do que pode ser realmente vendido (Miyata & Suzuki, 2013).

As vendas porta a porta possuem características marcantes que a diferenciam das demais estratégias, como o menor tempo que o vendedor por vezes tem para apresentar uma boa primeira impressão (Kotler, 1999).

É preciso o autoconvencimento por parte do representante comercial de que sua ação auxilia pessoas, assegurando-se da validade e do alcance de seus produtos ou serviços. Em

tempos em que as pessoas estão muito preocupadas com a abertura da porta de sua residência mais do que nunca, pela razão da segurança pessoal e de sua família, é uma característica desafiadora da venda *door to door* a conquista rápida da boa apresentação e a confiança do vendedor pelo cliente.

Fala-se do uso apropriado de vestimentas por parte dos representantes e consultores de vendas, de identificação clara e marcante, por exemplo, com uniformes ou crachás, cartões de visita, logomarcas e logotipos estampados em seus carros e, novamente, em suas roupas (Kumar, Sunder & Leone, 2014).

Considerando-se atualmente a grande vantagem da rápida comunicação pela via telemática ou exposta digitalmente, os contatos pessoais que marcam o *door to door* podem ser agendados, confirmados e verificados rapidamente (Gracioso & Najjar, 2009).

As empresas precisam sob tal modalidade, investir ainda mais em treinamento e no aparato que o consultor de vendas precisa ter em mãos para ofertar ao seu cliente, como o caso de pastas ou bolsas especiais, carros adaptados, contratos previamente impressos, telefones de rápida comunicabilidade, cartões de visita, equipamentos e ferramentas destinadas a reparo de certos bens e até brindes a serem distribuídos (Paltimer *et al.*, 2006).

As vendas porta a porta são mais fortemente marcadas pela ida à moradia de alguém disposto a vender algo, mais popularmente sendo conhecida a figura da pessoa que toca a campainha de alguém e espera ser atendido por quem cuida da casa, vendendo tapetes, panos de chão, queijo, etc. (Christopher, 2010).

Vale reportar outros casos da chamada vendas *door to door*. Alves (2014) relatou com destaque para a comunicação de tal modalidade de vendas, o caso de um senhor que começou vendendo, de porta em porta, sorvetes feitos em casa. O estudo de caso faz referência à boa comunicação e à organização deste vendedor. Vendendo sorvetes caseiros de porta em porta, o microempresário mantinha um cadastro muito simplificado de sua clientela, valendo-se de cartões com nome e sobrenome quando possível de sua clientela, além do controle semanal e mensal do total de entradas em dinheiro e sua correspondência sobre o número de sorvetes vendidos.

Miranda, Bendlin e Júnior (2014) salientaram o caso de um vendedor de queijos sob o sistema de vendas porta a porta. O vendedor accordava às cinco da manhã, de segunda a sábado, deslocando-se da cidade de São Paulo até o sul do Estado de Minas Gerais, retornando à capital paulista com seu veículo Kombi repleto de queijos do tipo fresco. Assim, as dezenas de unidades vinham dispostas em largas bandejas de plástico abastecidas também com bastante gelo comprado sempre na estrada.

Ao retornar para a capital, o vendedor visitava diariamente ao menos 10 clientes pessoa jurídica (pequenos bares e lanchonetes) e ao menos 40 clientes pessoa física, batendo de porta em porta e ofertando tais queijos. Em alguns anos de trabalho, o vendedor de tipo *door to door* alugou seu próprio comércio, montando uma loja bastante próspera de frios e laticínios (Miranda, Bendlin & Júnior, 2014).

As vendas porta a porta têm na empresa de cosméticos Avon outro grande exemplo, este de caráter internacional. A empresa iniciou seus serviços em 1886, nos Estados Unidos, tendo rapidamente a iniciativa de angariar grande número de vendedoras a percorrer diversas cidades norte-americanas para realizar tais vendas (Staley & Adrian, 2009).

Miranda, Bendlin e Júnior (2014) falaram, inclusive, que as consultoras de beleza, por todo o Brasil e em outros países, têm encontrado nas vendas *door to door* grande saída para sua anterior inatividade, movimentando milhões em mercadorias oferecidas dentro de repartições públicas, grupos de pessoas reunidas em determinada casa ou ainda no típico e antigo sistema porta a porta.

Há também, em larga escala, mais presente no interior do país, pessoas que se valem de automóveis com pequenos autofalantes, dispondo-se, ao passar por determinada rua, a anunciar seu serviço ou produto, estacionar o automóvel e atender cada um que se aproxima. Por vezes dirige-se a casa de alguém em específico. Por exemplo, expõem os serviços de amolar facas, pequenos consertos como o de panelas amassadas, serviços de jardinagem, oferecem verduras e legumes, doces típicos, como pamonhas e cocadas, etc. (Miyata & Suzuki, 2013).

Alves (2014) reforçou a questão da boa comunicação, salientando que vender de porta em porta requer excelente comunicação e boa aparência, devendo o comerciante passar, de pronto, uma excelente primeira boa impressão. Vender de porta em porta requer desembaraço, mas requer também organização, repetindo que, no caso do vendedor de sorvete, nem sempre podendo receber os valores apurados no dia, é preciso coordenar bem o recebimento *a posteriori* desses valores.

Do ponto de vista mais organizacional, empresas divulgam e vendem seus produtos de porta em porta em vários lugares do mundo, como os tradicionais perfumes, cremes, produtos para a cozinha, revistas, etc (Miyata & Suzuki, 2013).

Monteiro, Shibao e Souza (2017) ao estudarem uma empresa que comercializava aparelhos auditivos na região de Campinas-SP, relataram que houve um considerável aumento da busca pelo serviço especializado de comércio de AASI, uma vez que o acesso ao serviço e ao bem foram facilitado por meio da estratégia “*door to door*”, resultando em um aumento da

clientela, o que acarretou em uma vantagem competitiva em relação aos demais centros auditivos da região.

Outras estratégias vão sendo adotadas para fazer com que as organizações se aproximem de sua clientela. É o caso de postos volantes ou fixos, com aluguéis de espaços especialmente dedicados às vendas de periodicidade interpolada, com a instalação de bancas, instalações diversas como se verá no tópico a seguir.

2.7 AS VENDAS COM INSTALAÇÃO DE NOVOS PONTOS DE VENDA

No estudo de Monteiro *et al.* (2016), pontos de venda foram instalados de forma estratégica, geograficamente mais próximas da clientela demandante na cidade de Santos e em Campinas, ambas no Estado de São Paulo. Além de trazer um diferencial competitivo para a empresa que a utilizar, essa estratégia é uma alternativa importante para levar mais dignidade e atendimento para esse público.

Tem-se, por exemplo, dessas novas estratégias, a manutenção, por certo tempo, de carros destinados à venda de alimentos, como os *food trucks*. Trincas e rachaduras de vidros automotivos hoje recebem a visita de técnicos *delivery*, bastando chamar um para ter seu veículo reparado. Isto vale também para pneus furados, panes elétricas etc. (Silva, Lima & Lourenço, 2015).

Em Vitória, no Estado de Espírito Santo, a rede de supermercados de produtos naturais, denominada Natural da Terra cede espaço para que os cafés produzidos pela Nicchio Sobrinho Café S.A. sejam ofertados dentro de suas dependências, vendendo-se a xícara de café em si e as embalagens de seu pó por pessoal treinado por tal indústria (Boechat, 2014).

Boechat (2014) também tratou do caso de uma empresa em Brasília, que, ao oferecer os serviços de empréstimos no fundo e ao centro de uma loja, aproveitou as duas paredes frontais antes utilizadas para abrigar cartazes das linhas de crédito, para a exposição de dois telões, ambos destinados a passar ofertas de imóveis para a venda e para locação. Assim, a empresa de crédito transformou-se em ponto de venda imobiliário para um parceiro comercial de outro ramo de negócio.

Empresas celebram diversas parcerias vendendo espaços em seus balcões e gôndolas para que outras companhias disponham os seus produtos como eram tradicionais nos anos de 1980 e 1990.

2.8 AS ESTRATÉGIAS DE PARCERIA COM OUTRAS EMPRESAS

Farmácias aceitam que seus clientes depositem alicates de unha para serem afiados por terceiros, postos de vacinação cadastram pessoas, como exemplificou Greenblatt *et al.* (2009) na Alemanha, receberem a visita do serviço público de assistência social e ainda divulgando postos de reciclagem de pilhas.

Charles (2014) reportou o caso de farmácias no Canadá que passaram a adotar diversos totens. Tudo começou em uma farmácia da cidade de Plenty, que permitiu a instalação de um totem destinado à venda de cartões postais fabricados por George W. Lhonen. Outras farmácias passaram a ceder espaços, sendo ponto de vendas de selos destinados à postagem e à coleção, bijuterias, bebidas energéticas e outros, pouco a pouco chegando a fazer mudar a legislação nacional canadense sobre a temática.

Silva e Marra (2016) também reportaram a celebração de diversas parcerias comerciais no Brasil, entre farmácias e entidades comerciais diversas, expondo os casos em que alimentos passaram a ser vendidos a partir de fins da década de 1990 nas farmácias, fazendo referência aos alimentos processados, como barra de cereais, chocolates e outros similares.

No estudo de Monteiro *et al.* (2016), uma empresa de aparelhos auditivos realizou parcerias com farmácias próximas a clientela da região de Campinas e Santos – SP para gerar maior aproximação com a clientela idosa demandante de atendimento especial. Os resultados mostraram vantagem competitiva em relação aos demais comerciantes do mesmo nicho de mercado e consequente aumento do lucro líquido da empresa estudada.

Em parceria com outras empresas ou sozinhos, pessoas têm encontrado outros caminhos de acessar sua clientela.

Sinalizando as parcerias celebradas entre empresas diversas, pode-se apontar para o caso dos hipermercados que cedem no país, estandes pertencentes a outras organizações a também ali vender seus produtos. No Brasil, assim, pode-se citar o caso da rede Pão de Açúcar, que opera em parceria com a rede de distribuição de flores Nova Fronteira Garden, ou ainda as oferecem pontos de coleta de óleo de cozinha e pilhas usadas para a empresa Oito Elementos com elevado grau de sucesso em tais acordos comerciais (Gracioso & Najjar, 2009).

3 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

Trata-se de uma pesquisa com abordagem mista: combinação de qualitativa e quantitativa, partindo de uma revisão de literatura que, para Okoli e Schabram (2010), é a parte introdutória de qualquer estudo científico ou que relate um problema específico. Caracteriza-se uma pesquisa qualitativa quando o pesquisador entra em contato direto com o ambiente em que o fenômeno estudado está inserido (Martins & Theóphilo, 2009). De acordo com Collis e Hussey (2005), a pesquisa quantitativa enfatizará informações que possam ser convertidas em números, permitindo a verificação da ocorrência ou não de determinados fenômenos.

Este estudo teve como objetos a Empresa “X” e os idosos usuários de aparelhos auditivos residentes nos distritos do Grajaú e do Capão Redondo, bairros localizados na periferia da Zona Sul da cidade de São Paulo. A pesquisa de campo foi aplicada nos dois distritos periféricos, tomando-se por base questionário previamente elaborado de perfil estruturado. Neste último tocante, quarenta e oito questões foram formuladas e aplicadas nos dois distritos citados, ambos muito carentes do ponto de vista econômico-social (Borelli, 2012).

Esta pesquisa pode ser classificada como exploratória e, ao mesmo tempo, descritiva, já que a primeira busca conhecer melhor o fenômeno em questão por meio de dados qualitativos e a segunda se aprofundar no tema, analisando as evidências estatisticamente.

De acordo com Severino (2017), uma pesquisa com caráter exploratório possui o objetivo do levantamento de informações e mapeamento de dados acerca de um fenômeno. Para Hair Jr. *et al.* (2016), uma pesquisa exploratória tem a finalidade de reduzir a distância de incerteza das causas sobre um determinado fenômeno para torná-lo comprehensível. De acordo com Creswel (2009), sempre que há um conceito ou um fenômeno pouco pesquisado ou abordado, que gere dúvida no pesquisador, esse estudo requer uma abordagem qualitativa exploratória.

Para Gil (2002), a pesquisa descritiva almeja delinear fatos e fenômenos, exigindo um arcabouço de informações do pesquisador. Os resultados encontrados podem ser subjetivos caso não sejam bem articulados com a teoria, tornando-se imprecisos e meramente quantificáveis.

3.1 SELEÇÃO DAS ESTRATÉGIAS

Foram analisadas três estratégias de marketing propostas para melhor distribuição e atendimento aos idosos usuários de aparelhos auditivos nos distritos do Grajaú e do Capão Redondo, que são: atendimento porta a porta ou “*door to door*” (Kotler, 1999), instalação de pontos de venda próximos aos demandantes e a parceria com farmácias locais próximas aos idosos.

A seguir serão descritos os procedimentos de coleta de dados, aplicação de questionários, seleção dos respondentes, análise dos dados e resultados esperados.

Para análise do impacto ambiental foi feita uma mensuração da emissão de gases poluentes emitidos pela empresa “X” por meio de equações matemáticas do Ibama (2006), contendo as fórmulas para medição dos três principais gases poluentes encontrados: Monóxido de Carbono, Hidrocarboneto e Óxido de Nitrogênio. Em seguida foi feita uma comparação com o que é permitido pela resolução Conama (1995), com o intuito de compreender se as ações estratégicas de aproximação geográfica com os usuários de AASI proporcionaram ou não um ganho ambiental. De acordo com Oliveira e Novaes (2008), este tipo de trabalho tem por objetivo apresentar uma metodologia desenvolvida para avaliar a viabilidade de implantação de pontos de venda, visando a adesão desse tipo de estratégia que objetive amenizar o impacto ambiental do transporte de pequenas encomendas, como é caso desta pesquisa.

Para realização da análise econômica da empresa “X”, foi feita uma análise documental a partir dos demonstrativos financeiros cedidos pela mesma, com gráficos de oscilação de clientela e de lucratividade antes e após a implementação das estratégias de aproximação da empresa com os usuários de AASI. De acordo com Sá-Silva, Almeida e Guindan (2009), a pesquisa documental permite investigar de forma mais profunda um caso que não pode ser avaliado de forma apenas visual, o acesso a determinados documentos auxiliam na atividade investigativa de forma mais concreta e fornece dados mais fidedignos.

Para levantar dados sobre a questão social foi feita uma análise estatística descritiva por meio do software *Statistical Package for the Social Sciences* (SPSS) para compreensão clara da realidade empírica estudada. Neste caso foram estudados os idosos que utilizam aparelhos auditivos e residem na periferia da Zona Sul da cidade de São Paulo.

A seguir serão descritos os procedimentos de coleta de dados, aplicação de questionários, seleção dos respondentes, análise dos dados e resultados obtidos.

3.2 COLETA DE DADOS

A coleta de dados refere-se a uma série de procedimentos relativos ao processo de colhimento de informações para pesquisas por intermédio de técnicas específicas (Yin, 2015). Tais dados são utilizados para tarefas de pesquisa, desenvolvimento, experimentações, planejamento e estudo. A coleta de dados é o que vai definir a direção que o desenvolvimento de cada pesquisa irá seguir. Desta forma, a coleta de dados da presente pesquisa será constituída da seguinte maneira:

1 – Análise documental dos demonstrativos financeiros da empresa estudada, os custos das operações e implementações das estratégias propostas e da rentabilidade gerada após a realização da operação. Fazer uso da análise documental em pesquisa deve ser enaltecido por abrigar uma riqueza de informações possíveis de serem extraídas e resgatadas, gerando possibilidades de ampliar o entendimento de fenômenos cuja compreensão necessita de contextualização (Sá-Silva, Almeida & Guindan, 2009);

2 – Observação direta das ações adotadas pela empresa e acompanhamento do atendimento *in loco* dos usuários idosos de aparelhos auditivos. A observação direta exerce papel importante nas pesquisas em que se busca entendimento de algum *case*, pois possibilita ao investigador estabelecer um contato direto com a realidade analisada (Marconi & Lakatos, 2011);

3 – Aplicação de questionários estruturados com perguntas fechadas para os usuários dos aparelhos auditivo, com o propósito de verificar quais as principais dificuldades encontradas pelos idosos residentes nas regiões do Grajaú e Capão Redondo no que diz respeito a aquisição e manutenção de seu aparelho, se a estratégia adotada sanou as necessidades dos idosos e se algum benefício foi gerado tanto para os usuários quanto para a empresa (Boni e Quaresma, 2005).

Por intermédio do auxílio prestativo de dois fonoaudiólogos, os questionários foram aplicados pessoalmente a cada idoso pertencente, ora ao distrito do Grajaú, ora ao distrito do Capão Redondo, dirigindo-se esses fonoaudiólogos, após orientação e acompanhamento *in loco* do mestrandos, diretamente às residências dos respondentes.

As perguntas fechadas foram todas oralmente respondidas em sua extensa maioria, tendo, em caráter excepcional, mas marcante, a utilização da Linguagem Brasileira de Libras para intermediar as informações coletadas, notadamente em face daqueles que recentemente tendo tido contato com a empresa “X” ainda não obtiveram o devido reparo ou o fornecimento do respectivo aparelho.

Relevante reportar que os escolhidos foram acessados diretamente junto ao cadastro da empresa “X”, recebendo cada um dos dois bairros assinalados, um dos fonoaudiólogos e o mestrandos. Os distritos escolhidos assim o foram por quatro razões centrais:

- a) Os distritos Capão Redondo e Grajaú receberam as três estratégias de vendas distintamente formuladas, em caráter inovador pela empresa “X”, vendas no chamado esquema porta a porta ou “*Door to door*”, ponto fixo e em parceria com rede de farmácia local);
- b) o número significativo de clientes destes dois distritos atendidos pela referida empresa;
- c) o fato dos dois bairros se situarem muito distantes do centro da cidade de São Paulo, suscitando a abordagem da utilidade e da sustentabilidade relativa ao transporte público e mobilidade urbana; e
- d) a carência social e econômica que os bairros ostentam, implicando em maior sortimento de análises com vistas, justamente, ao suplantar dessas carências.

Vale também descrever os bairros sob os olhos do pesquisador, nos moldes do que faz, por exemplo, Flick (2004), ao descrever vários dos *campus* acadêmicos em que visitou ao promover sua pesquisa sobre metodologia.

3.2.1 Distrito do Grajaú

Borelli (2012) relatou que o bairro Grajaú contorna-se como um dos distritos do Município de São Paulo, este localizado na Zona Sul. É administrado pela Prefeitura Regional da Capela do Socorro que é integrante da região administrativa da Zona Sul da cidade de São Paulo. O distrito do Grajaú é muito grande, abrigando atualmente algo entorno de 450 mil habitantes, encontrando por limites os distritos de Cidade Dutra, Parelheiros e Pedreira, além da municipalidade de São Bernardo do Campo e também de Diadema.

O Grajaú permaneceu há mais de quinze anos como distrito mais populoso da cidade de São Paulo, situando-se a 27 quilômetros do centro da cidade, justamente local em que se situa os mais antigos e tradicionais representantes do comércio de produtos especializados (Borelli, 2012), como ocorre com os aparelhos auditivos.

Esteves, Silva e Spink (2016) afirmaram em sua pesquisa que o Grajaú é reduto de pessoas de tipos mais diversos pela quantidade e diversidade de pessoas ali existentes,

conquanto concentradamente exista lá a população de baixa renda, pouca infraestrutura pública urbana, como praças, por exemplo, e também pouco investimento privado.

O distrito e o bairro propriamente são cortados pela Avenida Dona Belmira Marin, esta considerada como a região central do bairro, lá se concentrando mais de quinhentas lojas comerciais. A área possui igualmente outras vias importantes de ligação com o resto da cidade, como ocorre com a Avenida Senador Teotônio Vilela e a Avenida Paulo Guiguer Reimberg (Borelli, 2012).

Por mais o Grajaú ainda sofra com grande escassez de investimento público na área da saúde, no bairro existe o Hospital Estadual do Grajaú, responsável pela população local e pelos distritos próximos que também são numerosos em quantidade de moradores.

O distrito do Grajaú é servido pelos trens da chamada Linha 9 – Esmeralda da Companhia Paulista de Trens Metropolitanos. O Índice de Desenvolvimento Humano do Grajaú segue abaixo dos parâmetros mais aceitáveis, se mostrando ser um dos distritos menos providos de infraestrutura na cidade de São Paulo. A localização geográfica do distrito do Grajaú está ilustrada na Figura 7.



Figura 7. Localização geográfica do distrito do Grajaú

Fonte: Google Imagens (2017)

Na Figura 8 será mostrada a localização do distrito em face da cidade de São Paulo.

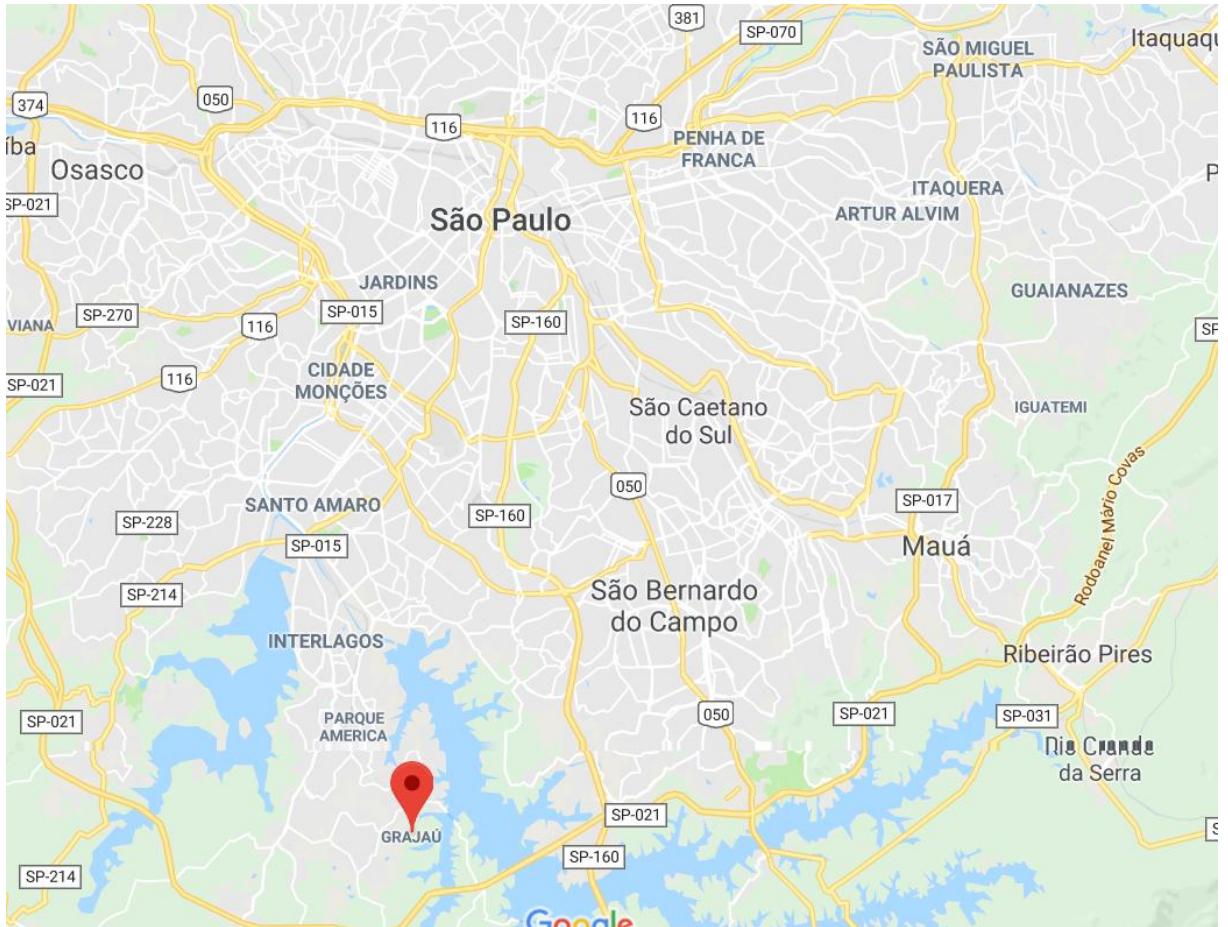


Figura 8. Localização do distrito do Grajaú em face da cidade de São Paulo

Fonte: Google Imagens (2017)

Essencialmente residencial, o bairro foi fruto de sucessivas ocupações e vendas clandestinas de terras, conquanto haja em sua maioria na atualidade a regularização dos logradouros (Esteves, Silva & Spink, 2016). De qualquer modo, a ocupação desordenada marcou a região, esta que oferece, historicamente, grandes carências (Esteves, 2016).

Grande parte do distrito parece ser provisório sob o ponto de estrutural, arquitetônico. Algo como que inacabado, pendente de reparos, retoques e acabamento, que é característica marcante das zonas periféricas da cidade de São Paulo e das grandes cidades brasileiras (Ferreira, 2011).

O descompasso entre os recursos pessoais e a modernidade, entre as construções para a moradia que cada um conseguiu prover e o suporte estatal, são gritantes. As Figuras 9 e 10 mostram as típicas ruas do Grajaú.



Figura 9. Típica rua do distrito do Grajaú (São Paulo)

Fonte: Google Imagens (2017)

O distrito é precário em suas edificações, mas também carece de aparato governamental, como calçamento e asfalto condizentes com o fluxo, escolas de qualidade, serviços de esgotamento sanitários e tratamento de água em índices aceitáveis.



Figura 10. Típica rua do distrito do Grajaú (São Paulo)

Fonte: Google Imagens (2017)

Com elevado índice de criminalidade e distante do centro da cidade, o bairro mostra-se carente, isolado, demandando muito esforço para que a população trabalhadora do local se dirija aos bairros mais abastados e com maior circulação de capital, maior oportunidade de labor, cultura, diversão, etc., algo que Lefebvre (1969) chamou de “Destrução da Urbanidade”, que é, em suma, o cerceamento de um determinado grupo de indivíduos a vida

urbana em sua totalidade, causando a atribuição criminosa e não pertencente à cidade dos moradores das regiões periféricas. Com a proliferação desse discurso, é apenas mais consolidado e enaltecido o preconceito e o distanciamento desses moradores de regiões periféricas perante aos que vivem nos centros urbanos. Dessa forma é dificultada interação entre os diversos estratos sociais que formam uma cidade (Frey & Duarte, 2006).

No tópico a seguir será descrito o distrito do Capão Redondo, também eixo desta pesquisa.

3.2.2 Distrito do Capão Redondo

Fernandes (2005) e Esteves, Silva e Spink (2016) retrataram o bairro do Capão Redondo, sob linhas muito semelhantes ao do Grajaú, como um distrito pertencente à Prefeitura Regional do Campo Limpo, localizada na região sudoeste da cidade de São Paulo, situando-se a 16 quilômetros da Praça da Sé (marco zero da cidade).

O Índice de Desenvolvimento Humano oscila entre baixo e médio, com uma renda mensal, *per capita*, apurada em R\$ 1.300,00 ao mês, conforme apontou o IBGE (2016). A população alcança, segundo Esteves, Silva e Spink (2016), 285 mil habitantes, todos concentrados em pouco mais do que 13 km². A figura 11 ilustra a localização do distrito em face da cidade de São Paulo.



Figura 11. Localização do Capão Redondo em face da cidade de São Paulo
Fonte: Google Imagens (2017)

Esteves (2016) contou que o distrito evoluiu muito nos últimos vinte anos, mas tem, na sua essência, os mesmos problemas do Grajaú: ausência do Estado, principalmente quanto

as vias urbanas, não se preocupando com asfaltamento e calçamento de qualidade (muito embora na atualidade as calçadas defronte às propriedades particulares sejam de responsabilidade de cada morador), paisagismo e coleta de lixo em maior constância.

Iluminação, segurança e transporte público também estão sempre a reboque da necessidade deste bairro, como se pode observar nas Figuras 12 à 15, conforme definida por Lefebvre (1969).

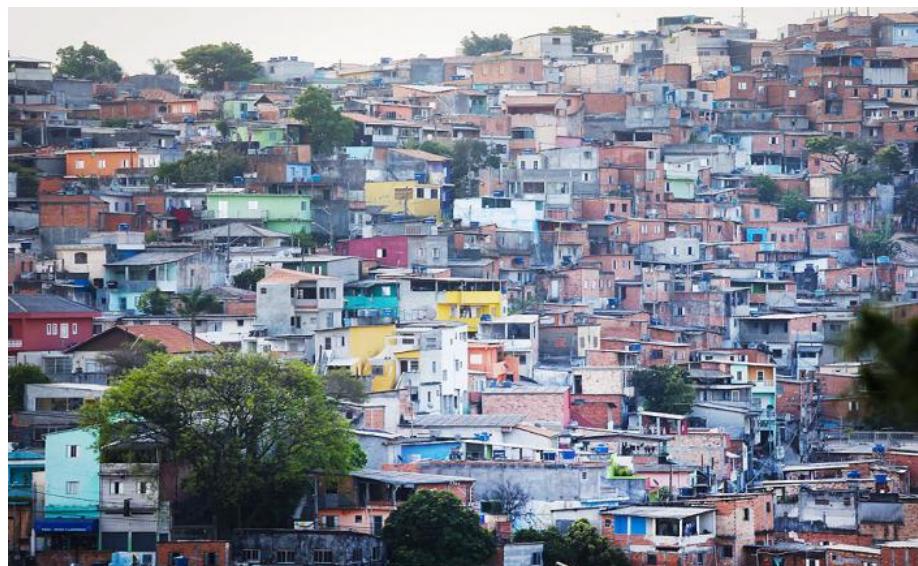


Figura 12. “Destruuição urbana” no Capão Redondo
Fonte: Fernandes (2016, p. 18)

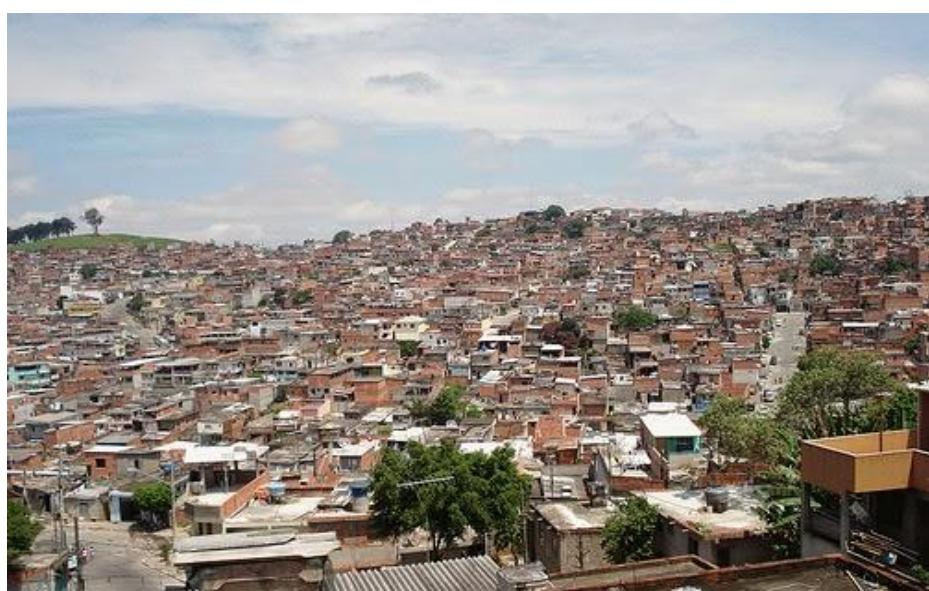


Figura 13. Capão Redondo (vista aérea)
Fonte: Google Imagens (2017)



Figura 14. Rua do Capão Redondo

Fonte: Google Imagens (2017)



Figura 15. Capão Redondo

Fonte: Google Imagens (2017)

Completo Fernandes (2005) que o distrito do Capão Redondo, por se situar à mercê do centro da cidade de São Paulo e pela pouca atenção que recebeu das autoridades desde sua constituição devido a apropriação de terras por parte de pessoas desprovidas de recursos financeiros, sofre muito preconceito, afora a dificuldade concreta de se conseguir resolver

problemas pessoais muito comuns, como o acesso a rede de supermercados, centros de cultura, comércio diverso etc. (Ferreira, 2011).

3.3 INSTRUMENTO DE PESQUISA

As questões formuladas para as diversas pessoas objeto desse estudo encontram-se no Apêndice A deste trabalho, tratando-se de questionário de tipo estruturado com perguntas fechadas.

O questionário estruturado parte de questões previamente definidas, mas com liberdade de encaixe de perguntas adicionais ou considerações para melhor explicitar determinadas respostas (Creswell, 2010).

Assim, novamente para Creswell (2010), as questões já formuladas são uma diretriz para promover a possibilidade de se explorar outras questões adicionais. Pretende-se, com a aplicação dos questionários, compreender quais os problemas que essa população enfrenta e qual a avaliação que ela tem a partir do serviço prestado pela empresa “X” (A avaliação relativa à empresa “X”, em particular, exatamente se esta obteve algum ganho econômico com as novas estratégias de venda será alvo de análise documental).

No próximo item será descrito o método de seleção dos respondentes.

3.4 MÉTODO DE SELEÇÃO DOS RESPONDENTES

Os respondentes selecionados foram os idosos cadastrados nos últimos cinco anos como clientes da empresa “X” residentes nos distritos do Grajaú e Capão Redondo na cidade de São Paulo, onde se concentra a maioria dos clientes da empresa “X”.

Justifica-se este critério pelo fator de quanto mais antigo for o cliente, possuem mais experiências positivas como negativas relacionados à aquisição e manutenção de seu produto.

O questionário estruturado, constante do Apêndice A desta dissertação, foi direcionado inicialmente a 121 pessoas por meio de ligações para tentativa de ida até seu domicílio, todas com no mínimo 60 anos de idade. A escolha se deu em face dos cadastros que a empresa “X”, igualmente submetida sob estudo, forneceu, desde que tal conjunto total de clientes já estabelecidos e em vias de seus primeiros atendimentos pertencessem aos distritos do Grajaú e do Capão Redondo.

Das 121 pessoas convidadas a participar do processo da entrevista baseada no respectivo questionário, 109 decidiram de fato tomar parte da pesquisa de campo, exatamente

contabilizando 55 idosos integrantes do distrito do Grajaú e 54 idosos do distrito do Capão Redondo, todos com sérios problemas auditivos. Hair *et al* (2006) e Figueiredo e Silva Júnior (2010) aconselharam que a amostra coletada deve ser superior a 50 observações, sendo aconselhável no mínimo 100 casos para assegurar resultados mais robustos.

No próximo item será apresentado como os dados serão analisados.

3.5 TÉCNICA ESTATÍSTICA

Os dados da pesquisa documental foram analisados qualitativamente, comparando o que foi descrito na revisão de bibliografia e no estudo exploratório pautado pela aplicação dos questionários.

Assim, dados primários serão analisados diretamente em face de livros, artigos e demais referências utilizadas, estes consultados por intermédio dos descritores do presente projeto de mestrado e selecionados pela afinidade com a temática.

Dados também foram diretamente analisados após sua coleta em face da empresa estudada, além do encaminhamento da tabulação dos questionários que foram procedidos. Deste modo, pode-se dizer que as técnicas da abordagem qualitativa do trabalho passam pela exploração, descrição e análise dos dados bibliograficamente e pela via da pesquisa de campo coletados.

Os dados obtidos por meio da aplicação dos questionários foram analisados estatisticamente pelo software SPSS, configurando a abordagem quantitativa deste estudo, assim como a etapa de análise do ganho ambiental desta pesquisa.

O próximo tópico descreve o questionário que foi inferido.

3.5.1 Teste de Kolmogorov-Smirnov

A finalidade da comparação entre os resultados da amostra é permitir que o pesquisador faça afirmações sobre a população maior da qual a amostra foi extraída. Este tipo de análise é chamado de estatística inferencial ou inferência estatística. A estatística inferencial é utilizada para estimar a generalização dos dados encontrados partindo da amostra para a população. Enquanto algumas das estatísticas inferenciais estimam a características unitárias da população, outras, como os testes de significância estatística, estimam as relações entre as variáveis dentro da população (Bryman & Cramer, 2005).

De acordo com Bryman e Cramer (2005), para identificar os testes estatísticos mais adequados, antes é necessário verificar se as respostas às assertivas possuem distribuição normal. Para avaliar a normalidade é utilizado o teste de Kolmogorov-Smirnov, que permite verificar a normalidade dos grupos em questão, sendo as suas hipóteses:

H0 – a distribuição dos valores de grupo é Normal

H1 – a distribuição dos valores de grupo não é Normal

Considerando um nível de confiança de 95%, o nível de significância será de 0,05. Sendo assim, quando a probabilidade é superior a 0,05 se aceita H0, ou seja, a distribuição dos valores é normal. Este teste permite ao pesquisador formular afirmações em relação a um padrão conhecido, neste caso a distribuição normal (Bryman & Cramer, 2005).

Para a realização desta análise, utilizou-se à execução de testes para dados não métricos, a saber: teste de Mann-Whitney e teste de Kruskal-Wallis. O teste de Mann-Whitney é utilizado para duas amostras independentes e compara o número de vezes em que um escore de uma das amostras é maior que o valor obtido no escore da outra amostra. Os resultados produzidos para um teste Mann-Whitney por meio do aplicativo estatístico SPSS (Bryman & Cramer, 2005).

Por sua vez, o teste de Kruskal-Wallis é utilizado para comparar escores em mais de dois grupos. Os resultados produzidos para o teste de Kruskal-Wallis por meio do SPSS apresentam a estatística Qui-quadrado, os graus de liberdade e o nível de significância (Bryman & Cramer, 2005).

Similarmente ao teste de Mann-Whitney, valores de $p < 0,05$ indicam que há diferenças nas respostas das variáveis em relação aos grupos analisados (Bryman & Cramer, 2005).

Como o interesse é em avaliar as diferenças entre o grau de concordância e discordância dos respondentes em relação às variáveis, de acordo com Gabriel (2014), pode optar por agrupar as respostas em 3 grupos:

D/R = discordância ou ruim, incluindo as respostas “discordo totalmente” e “discordo em parte”;

N = neutralidade, utilizando a resposta “não concordo nem discordo”;

CB = concordância ou bom, incluindo as respostas “concordo em parte” e “concordo totalmente”.

3.6 RESULTADOS OBTIDOS

Esperam-se, por resultados, apontar novas perspectivas para a integração entre as estratégias de sustentabilidades ligadas à prestação de serviços privados, promovendo de fato mudança de vida para pessoas distintas que, por questões a ela inerentes, e também inerentes às grandes cidades, acabam por ficar relegadas a segundo plano.

Deseja-se que, ao final, a população idosa encontre, no empresariado, novas probabilidades de eficaz atendimento de suas necessidades, recebendo, onde estiver, produtos e serviços de qualidade que o desobriguem de deslocamentos desgastantes ou até perigosos, vislumbrando-se novas maneiras, ou novas abordagens, sobre modos antigos de serem atendidos.

Reportar a partir de revisão bibliográfica e pesquisa de campo, a viabilidade esperada de se alcançar o cliente por intermédio de novas práticas comerciais de vendas também almeja a melhor harmonização e mútua satisfação a envolver clientes em potencial e empresas não só do ramo de aparelhos auditivos, mas de outras também que pautam suas ações pela inovação, pela sustentabilidade, por ações de fundo social etc.

As atividades ligadas às vendas de modo sustentável, observando e agindo o empresariado em razão das facilidades e das dificuldades impostas pelas grandes cidades, deve contribuir para a elevação dos lucros, fidelização de clientes, perpetuação do negócio, além de contribuir com novos olhares sobre os problemas de mobilidade urbana dentro dos grandes centros, estes que precisam de posturas cada vez mais inteligentes e estratégicas que se espera poder no trabalho de dissertação, propriamente, demandar.

Espera-se, por fim, contribuir para a adoção de novas soluções que coligem sustentabilidade e ação social, mesmo que vinculada ao mundo dos negócios.

A seguir será apresentado o capítulo 4 desse estudo com os resultados e discussão desta pesquisa. Apresentando uma análise dos três pilares da sustentabilidade: Ambiental, Econômico e Social (Elkington, 2001).

4 RESULTADOS E DISCUSSÃO

O presente capítulo irá apresentar os resultados e discussão desta dissertação, compostas pela análise ambiental da estratégia da empresa estudada, análise econômica com figuras de oscilação de clientela e de lucro líquido antes e após a implementação das estratégias propostas pela empresa “X” e a análise social com os resultados e discussões dos questionários aplicados aos demandantes usuários de aparelho auditivo residentes nos dois distritos periféricos estudados.

4.1 ANÁLISE AMBIENTAL

Por conta da exposição à poluição ao ar livre, milhões de pessoas morrem ano após ano em razão de doenças diversas, como o câncer de pulmão, asma, rinite, bronquite, doença pulmonar obstrutiva crônica, etc. (Burnett et al., 2014; Zhang et al., 2017).

Alguns estudos têm estimado a mortalidade prematura do ser humano relacionando-a com as fontes locais de poluição do ar concentradamente oriundas do trânsito de veículos automotores; todavia, a qualidade do ar local pode ser muito afetada, igualmente, pelo transporte atmosférico da poluição proveniente de regiões próximas ou até relativamente distantes e que, por via direta ou indireta, se relacionam ao comércio e à distribuição de mercadorias e serviços (Akimoto, 2003; West et al., 2009). Zhao et al. (2015) reforçaram, em seus argumentos, que a atividade comercial promove a poluição atmosférica a tomar parte da vida de milhões de pessoas.

O comércio internacional também está contribuindo para a elevação das emissões de gases poluentes, que são sempre nocivos à saúde humana como resultado da produção de bens e suas emissões associadas e à locomoção que se dá para a execução de serviços dos mais diversificados (Liu et al. 2015). Os efeitos do comércio internacional sobre emissões de poluentes atmosféricos (Zhao et al., 2015), qualidade do ar (Lin et al., 2014) e saúde são muito investigados, porém ainda faltam pesquisas que contemplem toda a tipologia de malefícios que determinados tipos de atividades tipicamente comerciais podem trazer em determinadas regiões menos desenvolvidas ou mesmo marginalizadas, como ocorre com a periferia paulistana, palco da pesquisa de campo encaminhada.

Como estudado por Leong et al. (2016), as empresas precisam cada vez mais se dedicar a estudar seu modo de agir e o impacto que promovem no meio ambiente, consistindo em medições de ordem técnica a analisar toda a logística utilizada para a consecução de seus

fins. Isto significa, por exemplo, como reforçaram Zhao *et al.* (2015), mensurar o quanto que resíduos compõe sua cadeia produtiva, a razão por liberá-los, sua natureza e, evidentemente, o modo de evitar ou diminuir sensivelmente as emissões de gases, líquidos tóxicos e todo tipo de agente poluente, incluindo a poluição da atmosfera, sonora, visual, etc. Oliveira e Novaes (2008) também seguiram por esta linha de raciocínio, defendendo que todo tipo de negócio na atualidade precisa de certa contabilidade ambiental que apresente quais pontos precisam ser melhor administrados, seja para não causar poluição, seja para diminuir seus danos em potencial.

No caso concreto sob estudo, a empresa “X” observou, em especial, a questão dos custos ambientais que o atendimento que realizava por intermédio de seus veículos promovia nos bairros do Grajaú e do Capão Redondo. De modo mais patente, a emissão de gases tóxicos se mostrou como preocupante, até porque, ao ser contabilizada, apresentou números contrários aos parâmetros máximos estabelecidos como limítrofes para este tipo de poluição (oriunda de veículos automotores), conforme órgãos governamentais assinalam. É o caso do Conama (1995) e do IBAMA (2006).

De fato, o Conama (1995) dispõe em uma de suas resoluções que:

§ 1º A partir de 1º de janeiro de 1996, a emissão dos gases de escapamento por veículos leves de passageiros nacionais ou importados, e por veículos leves comerciais importados, não deverá exceder os seguintes valores:

- a) 12,0 g/km de monóxido de carbono (CO);
- b) 1,2 g/km de hidrocarbonetos (HC);
- c) 1,4 g/km de óxidos de nitrogênio (NOx).

§ 2º A partir de 1º de janeiro de 1996, a emissão dos gases de escapamento por veículos leves comerciais com massa total máxima autorizada até 2800 kg, nacionais ou produzidos nos países do MERCOSUL, não deverá exceder os seguintes valores:

- a) 24,0 g/km de monóxido de carbono (CO);
- b) 2,1 g/km de hidrocarbonetos (HC);
- c) 2,0 g/km de óxidos de nitrogênio (NOx);

A partir de tais parâmetros e de posse das mensurações realizadas para o transporte dos profissionais de fonoaudiologia e de vendas para os referidos bairros, foram apurados números apontados na figura abaixo, sendo estes maiores do que aqueles permitidos pela norma especificamente quanto ao monóxido de carbono e ao hidrocarboneto despedidos pelos veículos da empresa “X”. O “V” apresentado nas fórmulas abaixo representa a média de velocidade do veículo.

$$\begin{aligned}\text{Monóxido Carbono(g/km)} &= -4,51 + 727/V + 1,34 \times 10^{-3} \times V^2 \\ &= 47,68 \text{ g/km}\end{aligned}$$

$$\begin{aligned}\text{Hidrocarboneto (g/ km)} &= -028 + 62,48/V \\ &= 4,18 \text{ g/km}\end{aligned}$$

$$\begin{aligned}\text{Óxido Nitrogênio (g/ km)} &= 1,03 + 7,477 \times 10^{-5} \times V^2 \\ &= 0,0167 \text{ g/km}\end{aligned}$$

$$V = 14 \text{ km/h}$$

Figura 16. Cálculo de poluição gerada

Fonte: Ibama(2006)

Como calculado na Figura 16, a partir da velocidade média de 14 km/h pela qual cada um dos dois veículos anteriormente utilizados demandava em seus trajetos, tem-se, de fato, a exceção aos limites de monóxido de carbono e de hidrocarboneto despendidos.

Após estes cálculos, o percurso que a empresa “X” anteriormente fazia por intermédio de seus veículos, partindo-se sempre do bairro São Bento, este localizado na área central da cidade, na direção dos distritos do Grajaú e do Capão Redondo, foram substituídos pela contratação de fonoaudiólogos residentes em tais distritos ou que, em outros casos, poderiam se deslocar por intermédio de transporte público ou muitas vezes a pé.

Além disto, a empresa passou a adotar a estratégia do atendimento em vendas e manutenção de aparelhos no chamado vendas porta a porta, além da celebração de acordos com farmácias locais.

O ganho ambiental se deu pelo fato da empresa não precisar mais se deslocar de automóvel para fazer os devidos atendimentos aos usuários demandantes, por as estratégias implementadas serem um facilitador quanto a aproximação geográfica, reduzindo as distâncias entre empresa prestadora do serviço com os usuários de AASI e sendo uma possível solução para o problema apresentado por Fialho *et al.*, (2009), que relatou que a distância para se obter o atendimento é o principal empecilho para este. Antes o que era feito de automóvel agora é realizado muitas vezes a pé ou de ônibus quando necessário.

Fica claro que então a concentração da população em espaços reduzidos facilita o atendimento de suas demandas e gera redução de Gases Efeito Estufa (GEE) (Souza, 2015).

Nas Figuras 17 e 18 são apresentados detalhamentos geográficos concernentes às distâncias anteriormente percorridas entre os pontos discutidos.

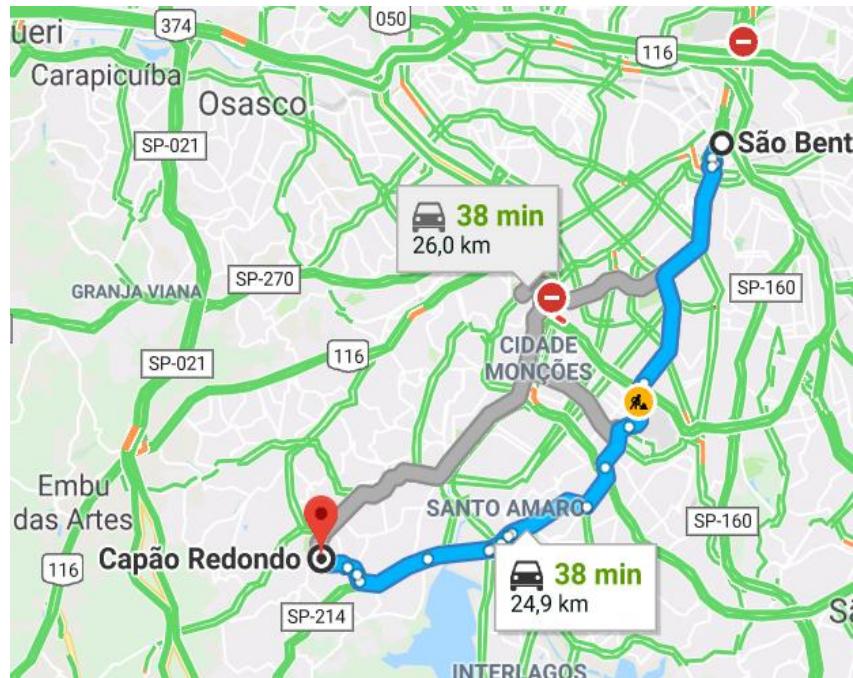


Figura 17. Distância/percursos (São Bento ao Capão Redondo)

Fonte: Google Maps (2018)

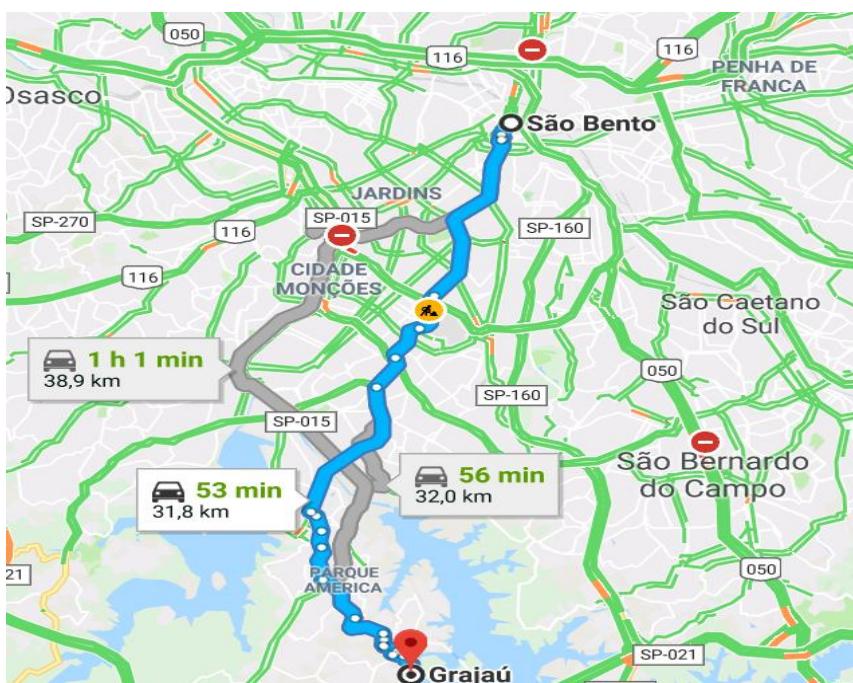


Figura 18. Distância/percursos (São Bento ao Grajaú)

Fonte: Google Maps (2018)

Melhor contextualizando a questão ambiental, vale ressaltar que, reduzindo os atuais níveis de congestionamentos apresentados nas principais cidades brasileiras, são de fundamental importância para alcançar a sustentabilidade na distribuição urbana (Munuzuri *et al.*, 2005).

Vale também dizer que o monóxido de carbono provoca tonturas, dores de cabeça, sono, redução dos reflexos e perda da noção de tempo. Trata-se de um dos principais responsáveis por acidentes de trâfego em áreas de grande concentração, aumentando o estado de morbidez das pessoas idosas. Os hidrocarbonetos são irritantes para olhos, nariz, pele e parte superior do sistema respiratório; também reduzem a visibilidade, provocando acidentes. O óxido de nitrogênio provoca irritação e contrição das vias respiratórias, diminuindo a resistência orgânica às infecções e participa do desenvolvimento do enfisema pulmonar (Oliveira & Novaes, 2008).

Na mesma direção são os entendimentos de Matos & Ferreira (2016) ao afirmarem que, ao discutir a questão ambiental a despeito de estar ciente de que grande parte dos habitantes de cidades são pobres e vivem em situações de precariedade em extensas periferias, observa que a maioria dos problemas ambientais existentes são resultantes de padrões de produção e de consumo que requerem enormes gastos de energia para movimentar a indústria, os transportes, logística de entrega de produtos e serviços e assegurar níveis razoáveis de conforto nos lares.

Por fim, importante igualmente estampar o que Martine (2007) afirmou compatibilizando exatamente seu argumento com o posicionamento da empresa estudada ao dizer que “uma visão claramente pró-urbana e em favor da concentração urbana que representaria uma forma mais sustentável de uso da terra”.

4.1.1 Estimativa de ganho ambiental

Anteriormente à implementação das estratégias de aproximação da empresa com a clientela residente nas regiões periféricas da cidade, foi feita uma estimativa da quantidade de GEE (Gases Efeito Estufa) contemplados por esta pesquisa.

Para chegar nesses resultados foi feita:

- 1 – A quantificação de clientes por cada distrito periférico atendido;
- 2 – A distância da empresa até os referidos distritos (ida e volta). No caso do distrito do Grajaú, cada viagem, da sede da empresa até o local, tem a distância de 32 km, totalizando 64 km ida e volta. No distrito do Capão Redondo, cada viagem tem a distância de 25 km, totalizando 50 km ida e volta;

- 3 – Média de visitas semestrais para os distritos para a obtenção dos quilômetros rodados por semestre. Uma média de 3 visitas anuais para cada distrito foi calculado 1,5

visitas para cada. Ao multiplicar esses três valores, têm-se os quilômetros rodados em cada semestre;

4 – O valor de quilômetros rodados por semestre, ao ser multiplicado pelo valor resultante da Figura 16 de cada gás nocivo, sendo Monóxido de Carbono = 47,68 g/km; Hidrocarboneto = 4,18 g/km; Óxido de Nitrogênio = 0,0176 g/km, mostra a quantidade emitida por semestre por cada gás estudado, conforme Tabela 1.

Tabela 1: Estimativa de gases emitidos antes das estratégias

Ano	Semestres	Clientes	Distritos	Distância Ida e Volta	Km Rodados	Monóxido de Carbono (g/km)	Hidrocarboneto (g/km)	Óxido (g/km)
2012	1. Sem	906	Capão Redondo	50	67.912,50	3.238.068,00	283.874,25	1.134,14
		906	Grajaú	64	86.976,00	4.147.015,68	363.559,68	1.452,50
2012	2. Sem	889	Capão Redondo	50	66.637,50	3.177.276,00	278.544,75	1.112,85
		889	Grajaú	64	85.344,00	4.069.201,92	356.737,92	1.425,24
2013	1. Sem	827	Capão Redondo	50	62.025,00	2.957.352,00	259.264,50	1.035,82
		827	Grajaú	64	79.392,00	3.785.410,56	331.858,56	1.325,85
2013	2. Sem	669	Capão Redondo	50	50.175,00	2.392.344,00	209.731,50	837,92
		669	Grajaú	64	64.224,00	3.062.200,32	268.456,32	1.072,54
2014	1. Sem	614	Capão Redondo	50	46.012,50	2.193.876,00	192.332,25	768,41
		614	Grajaú	64	58.944,00	2.810.449,92	246.385,92	984,36
				Acumulado	667.642,50	31.833.194,40	2.790.745,65	11.149,63

Nota. Fonte: Empresa “X” (2018)

Conforme mensurado na Tabela 1, é possível ver que o Monóxido de Carbono liberou, desde o primeiro semestre de 2012 até o primeiro semestre de 2014, um total de quase 32 milhões g/km, o Hidrocarboneto aproximadamente 2,8 milhões g/km e o Óxido de Nitrogênio aproximadamente 11,2 mil g/km.

Logo, com a instalação das estratégias de aproximação com a clientela, a empresa, por disponibilizar de fonoaudiólogos já no local de maior demanda, não se utilizou mais de automóveis para fazer o devido atendimento. Foi realizada uma estimativa do quanto de ganho ambiental fora obtido com a iniciativa desta empresa, seguindo os mesmos passos da Tabela 2.

Tabela 2: Estimativa de ganho ambiental

Ano	Semestres	Clientes	Distritos	Distância Ida e Volta (Km)	Km rodados	Monóxido de Carbono (g/km)	Hidrocarboneto (g/km)	Óxido (g/km)
2014	2. Sem	789	Capão Redondo	50	59.137,50	2.819.676,00	247.194,75	987,60
	Estimativa	541	Grajaú	64	51.936,00	2.476.308,48	217.092,48	867,33
2015	1. Sem	576	Capão Redondo	50	43.200,00	2.059.776,00	180.576,00	721,44
		576	Grajaú	64	55.296,00	2.636.513,28	231.137,28	923,44
2015	2. Sem	789	Capão Redondo	50	59.137,50	2.819.676,00	247.194,75	987,60
		789	Grajaú	64	75.744,00	3.611.473,92	316.609,92	1.264,92
2016	1. Sem	934	Capão Redondo	50	70.012,50	3.338.196,00	292.652,25	1.169,21
		934	Grajaú	64	89.664,00	4.275.179,52	374.795,52	1.497,39
2016	2. Sem	1.016	Capão Redondo	50	76.200,00	3.633.216,00	318.516,00	1.272,54
		1.016	Grajaú	64	97.536,00	4.650.516,48	407.700,48	1.628,85
2017	1. Sem	1.123	Capão Redondo	50	84.225,00	4.015.848,00	352.060,50	1.406,56
		1.123	Grajaú	64	107.808,00	5.140.285,44	450.637,44	1.800,39
2017	2. Sem	1.213	Capão Redondo	50	90.937,50	4.335.900,00	380.118,75	1.518,66
		1.213	Grajaú	64	116.448,00	5.552.240,64	486.752,64	1.944,68
				Ganho ambiental	1.077.282,00	51.364.805,76	4.503.038,76	17.990,61

Nota. Fonte: Dados da Pesquisa (2018)

Com a não utilização de automóveis pela empresa “X”, foi estimado que, desde o segundo semestre de 2014 até o segundo semestre de 2017, a empresa deixou de emitir cerca de 51 milhões g/km de Monóxido de carbono, 4,5 milhões g/km de Hidrocarboneto e aproximadamente 18 mil g/km de Óxido de Nitrogênio.

O tópico a seguir apresentará a análise econômica realizada pela empresa estudada, mostrando o ganho que houve com o aumento da clientela e do lucro líquido após a implementação das estratégias apresentadas e estudadas por esta dissertação.

4.2 ANÁLISE ECONÔMICA

O presente tópico mostra a variação que houve no quadro de clientes antes e depois da implementação das estratégias por meio de análise da lucratividade adquirida após essas estratégias de atendimento dos usuários nas regiões periféricas da cidade de São Paulo.

4.2.1 Análise da lucratividade da Empresa “X”

A partir da Figura 19, adiante reproduzido, tem-se a análise dos resultados do ponto de vista da lucratividade da empresa “X” em período anterior e posterior à adoção das novas abordagens em vendas.

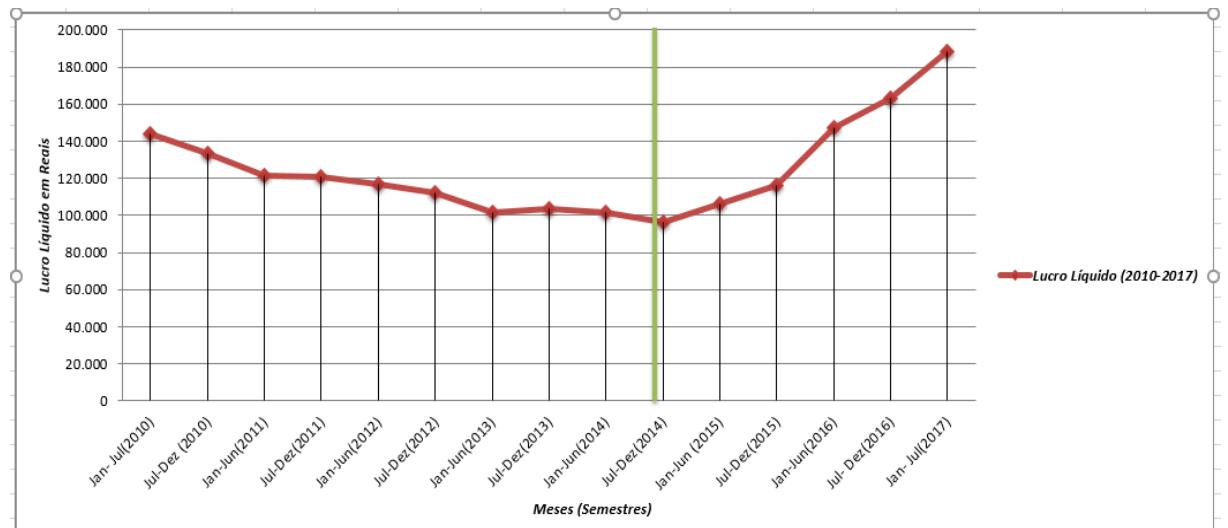


Figura 19. Lucro líquido em reais (2010 a 2017)

Fonte: A empresa “X” (2018)

Como é possível detectar, a Figura 19 expõe inicialmente que o lucro líquido da empresa “X” percebia queda semestre a semestre registrada, notando que, em fins de 2014, a curva até então descendente passou a ganhar novo contorno, elevando-se para números que ultrapassaram os lucros apurados no início de 2010. Os ganhos obtidos pela empresa “X” se mostraram semelhantes aos estudos de Rauta, Fagundes e Sehnem (2014) e de Monteiro *et al.* (2016) ao apresentarem uma vantagem competitiva em relação ao lucro obtido pela organização em estudo.

O primeiro semestre do ano de 2017 apontou deste modo que, após a estratégia adotada, o lucro líquido atingiu R\$ 188.414,10, superando o ano de 2016 em 15,5%. Desde que as estratégias foram implantas no segundo semestre de 2014, a empresa obteve um aumento de lucro de 86,10%.

A seguir será analisada a oscilação da clientela da empresa “X” por meio da figura cedida pela própria companhia.

4.2.2 Análise da oscilação da clientela da Empresa “X”

No presente tópico será analisada a Figura 20, cedida pela empresa “X”, que mostrará com a linha de corte a oscilação da clientela antes e após a implementação das estratégias.



Figura 20. Números de clientes

Fonte: A empresa “X” (2018)

A quantidade de clientes da empresa “X”, como mostra a Figura 20 acima, oscilou em demonstração gráfica, muito semelhante à figura anterior, ou seja, a queda do número de clientes representou diretamente a queda do lucro líquido da organização, igualmente retomando os números no passado existentes em 2012 e até os superando, como aponta o pico percebido ao final do primeiro semestre de 2017.

A Figura 20 mostrou que o investimento em um atendimento diferenciado dos convencionais a público idoso gerou, por si só, vantagem competitiva em relação ao ganho de clientela que demanda esse tipo de serviço. O demonstrativo é semelhante ao apresentado no estudo de Monteiro, Shibao e Souza (2017), que avaliaram o ganho de clientela na periferia de Campinas - SP ao aproximar o vendedor do cliente idoso por meio da venda “*door to door*” (Kotler, 1999).

De fato, se, no período apresentado na Figura 20, havia, no primeiro semestre do ano de 2012, 1.811 clientes junto à empresa cadastrados com efetiva contratação entre as partes, 2.246 foi o total apurado já no mesmo período do ano de 2017.

No tópico a seguir será apresentada a parte de análise social desta pesquisa.

4.3 ANÁLISE SOCIAL

A análise social passa a descrever o que autores condecorados dos assuntos postos em questionamento pensam, bem como a analisar as respostas pelo grupo das 109 pessoas que, de fato, responderam ao questionário. Assim, começa-se pela pergunta de número 14, uma vez que as questões antecedentes mais diziam sobre a qualificação de cada entrevistado (nome, faixa etária, condição econômica, etc). Assim, a primeira questão a interessar para esta reflexão do ponto de vista social é aquela que se dirigia sobre a proximidade do ponto de ônibus ou estação de trem ou de estação de metrô até a casa do usuário, temática esta trazida à discussão, dentre outros, para Antunes (2009).

Para Antunes (2009), este questionamento sobre acessibilidade diz respeito à distância percorrida para iniciar e finalizar as viagens realizadas por transporte público e a comodidade nesses percursos experimentada. Assim, a referida questão 14 relaciona-se ao transbordamento de cada sistema a envolver veículo e o transporte propriamente dito. A proximidade entre os pontos de acesso e as estações em razão da moradia de cada usuário também é elemento importante.

A questão de número 15 abordou o tempo de viagem da casa do usuário até o centro da cidade, inserindo a discussão pertinente ao conforto (Dell’Olio, Ibeas & Cecin, 2011).

Dell’Olio, Ibeas e Cecin (2011) indicaram que os atributos mais valorizados pelos usuários são realmente o tempo de espera e o tempo de viagem de cada deslocamento que decidem realizar. Nos tempos atuais, as pessoas desejam receber o máximo de eficiência de quem lhes presta serviço, gastando o menor tempo possível em suas atividades cotidianas — desde que isto compreenda qualidade. Em conformidade com os mesmos autores, trata-se de tendência comportamental global, mundial.

Para os mesmos autores, confirmou-se que o conforto está relacionado ao tempo de viagem, este que é o tempo gasto no interior dos veículos e a depender da velocidade média e da distância pelo transporte percorrida.

A pergunta 16 dizia “A capacidade de lotação do ônibus, trem ou metrô é:” (Dell’Olio, Ibeas & Cecin, 2011) (...). Assim, questionando-se sobre conforto, tais autores fazem referência à lotação no transporte público e à quantidade de passageiros no interior dos coletivos, sendo isto sempre considerado como fator importante para o conforto dos usuários.

“A frequência de disponibilidade do ônibus, trem ou metrô é:” (Oña, Oña & Calvo, 2012), diz respeito à questão de número 17, cuidando-se de avaliar a confiabilidade do transporte público.

Para Oña, Oña e Calvo (2012), a frequência é um dos fatores para aferir a confiabilidade do transporte e possui relativa importância para os utentes que previamente conhecem os horários de embarque e desembarque, pois lhes confere maior ou menor flexibilidade na utilização de cada sistema. Confiabilidade, para os referidos autores, é o grau de certeza que os utentes vislumbram em razão da pontualidade em que os veículos irão cumprir seus itinerários.

A questão 18 lançava pergunta sobre a segurança no ônibus, trem ou metrô (Korzenowski *et al.*, 2008), atentando-se para sua confiabilidade. Para esse autor, a confiabilidade e a seguridade do transporte concentra-se na frequência de acidentes envolvendo os veículos coletivos públicos, assim como a estabilidade do veículo, suas condições mecânicas, seguridade em relação a potenciais assaltos, violência ou vandalismo.

A limpeza do ônibus, trem ou metrô (Korzenowski *et al.*, 2008) foi objeto, tratando-se de se pensar sobre o conforto, da pergunta de número 19. Para os autores que deram base ao questionamento, uma das determinantes para o agrado, conforto e satisfação dos usuários é realmente a limpeza dos veículos.

Questão 20 — O estado de conservação do ônibus, trem ou metrô é (...) (Freitas & Reis, 2013). Freitas & Reis (2013) sustentam esta pergunta por defenderem que o estado de conservação dos veículos são fatores determinantes para a mensuração da comodidade dos usuários do transporte público.

A educação do condutor (ônibus e lotação) com os passageiros foi tema da questão 21 (Dell’Olio, Ibeas & Cecin, 2011), dizendo respeito à confiabilidade.

De acordo com os autores acima, um dos aspectos importantes que condizem com a pergunta é, de fato, a educação do condutor do veículo público, devendo este tratar os passageiros com respeito.

Questão 22 — A rapidez na solução de problemas com o ingresso dos passageiros no transporte público é (ônibus, trem, metrô) (Souza, 2015) (...), sempre trazendo para o entrevistado diversas opções de resposta.

Abrange esta pergunta a consistência relativa ao desempenho e a confiabilidade, também significando que a empresa de transporte, seja ela qual for, honra seus compromissos. Especificamente envolve a habilidade em realizar o serviço prometido maneira confiável e acurada, além da agilidade em resolver os problemas dos passageiros, caso ocorram (o problema), sempre se desejando existir rapidez e presteza.

“Sinto-me seguro nos pontos de ônibus de meu bairro”? é a pergunta de número 23, tendo por autores a embasá-la Antunes, Romeiro e Sigrist (2017).

Para os autores, a confiabilidade é medida igualmente pela segurança definida pela ausência de perigo, dúvidas ou riscos, abrangendo também a segurança física, financeira e confidencialidade do sistema e do serviço em si.

Pergunta de número 24 — Segurança de andar de ônibus em relação a acidentes de trânsito (Antunes & Simões, 2013). Tratando-se de avaliar a confiabilidade, Antunes e Simões (2013) destacam a frequência de acidentes envolvendo veículos coletivos.

A questão 25 abordou o número de paradas (ônibus, trem, metrô, lotação) do ponto de partida da viagem até cada destino final (Eboli & Mazzulla, 2011). Cuidando da acessibilidade, esta se associa à facilidade de se chegar aos locais de embarque do transporte coletivo, dizendo respeito também à saída (desembarque), assim como acerca da localização dos pontos de parada e o número de paradas do ponto de partida até o destino finalmente tido por objetivo.

“Sobre a condição das ruas e calçadas para chegar até o ponto de ônibus” (Jammal, 2010) (Acessibilidade) (questão 26), tem-se por pertinente avaliar os percursos para iniciar e finalizar a viagem dada por transporte público, considerando-se as características destas construções, como declividade, existência ou não existência de calçamento nos passeios, estado geral das calçadas, facilidade para vencer as ruas existentes no trajeto, etc.

Questão 27 — Quando há pressa de se chegar a um destino, a utilização do transporte público é (ônibus, trem, metrô, lotação) (Antunes, 2009)? A confiabilidade é tratada nesta pergunta, que pode ser melhor definida a partir dos conceitos de pontualidade e de efetividade. A pontualidade, nota Antunes (2009), consiste no cumprimento dos horários no itinerário estipulados.

Questão 28 — O embarque e o desembarque do transporte público é (ônibus, trem, metrô, lotação) (...) (Oña, Oña & Calvo, 2012) (Acessibilidade). Aqui novamente se trata de avaliar a acessibilidade, correlacionando-a a facilidade de se chegar ao local de embarque dos transportes coletivos e de deixar os locais de desembarque.

Questão 29 — Esta colocação instiga o usuário a respeito da temperatura no interior do transporte público (ônibus, trem, metrô, lotação) (Souza, 2015), sinalizando ou orientando o entrevistado a sinalizar sobre aspecto do conforto do transporte utilizado.

Em conformidade com Souza (2015), o conforto relaciona-se à limpeza, ao aspecto geral e à existência ou não de ruídos oriundos de peças porventura não ajustadas em cada veículo de transporte. O fator tecnologia relaciona-se ao nível de serviço ofertado: microambiente interno do veículo caracterizado pela temperatura, ventilação, nível de ruído, umidade do ar, etc.

A questão 30 pergunta sobre o horário de funcionamento do transporte utilizado (ônibus, trem, metrô, lotação), questão esta importante para Lübeck *et al.* (2012), tratando-se da confiabilidade do sistema.

Assim, para Lübeck *et al.* (2011), o horário de funcionamento é empregado para medir a confiabilidade da utilização do serviço de transporte, pois este acaba afetando diretamente o tempo de espera nos locais de parada para os usuários que não conhecem a escala de horários sob operação.

“O conforto das cadeiras no transporte utilizado é (ônibus, trem, metrô, lotação)?” (Lübeck et al., 2012) (Conforto) é a pergunta de número 31. Para os referidos autores, o conforto no transporte público é medido pelo arranjo físico, implicando no número e largura das portas, largura do corredor, conforto das cadeiras, posição da catraca, altura dos degraus, etc.

Questão 32 — O funcionamento da bilhetagem eletrônica no transporte público é (ônibus, trem, metrô, lotação)? (Freitas & Reis, 2013). Refere-se a questão 32 naturalmente ao conforto, eficácia e facilidade de cada usuário (subjetivamente falando) em fazer uso da bilhetagem eletrônica do transporte público.

Pulando para a questão 35 (pois as de número 33 e 34 não abarcam a presente discussão em particular), esta tem por texto: “A experiência do Sr.(a) com a aquisição de aparelhos auditivos junto às entidades governamentais de saúde foi (Fialho *et al.*, 2009) (...).

Cuida-se aqui do item confiabilidade no caso da utilização de setor peculiar do serviço público de saúde que, para Fialho *et al.* (2009), está relacionada ao grau de certeza que este será prestado com eficiência, a garantir a solução do problema demandado pelo cidadão e evidentemente assegurando uma experiência positiva.

Questão 41 — Indique seu nível de satisfação: com a segurança das calçadas e vias públicas (Ferreira & Sanches, 2005) (Confiabilidade).

Para Ferreira & Sanches (2005), a circulação de indivíduos com problemas de locomoção implica em atentar-se às características físicas das calçadas, algo que pode passar despercebidamente ou ser facilmente superado. Tais características podem se tornar verdadeiros obstáculos, acabando por segregar e discriminar esses usuários, negando-lhes a possibilidade de se valer dos espaços públicos e de realizar as atividades mais essenciais.

O nível de satisfação em relação ao conforto das calçadas e das vias públicas para Ferreira e Sanches (2005) relaciona-se com a inclinação, largura, comprimento, altura e conexão viabilizada entre rua e calçada.

Questão 43 — A experiência do Sr.(a) quanto à manutenção dos aparelhos auditivos junto ao governo foi (Belivacqua *et al.* 2014) (...). Para Belivacque *et al.* (2014), esta pergunta diz respeito à confiabilidade da prestação de serviços diversos e que, no caso da prestação de serviço de manutenção do aparelho auditivo junto ao governo, mostra-se evidentemente fundamental para que o utente sinta ser sua experiência positiva e satisfatória.

A pergunta de número 44 faz referência à experiência do entrevistado com a empresa “X”, esta que é objeto de estudo e vende aparelhos auditivos, tendo por autor a dar base à questão, Dupré (2013).

Para Dupré (2013), a confiabilidade do usuário em função de organizações privadas que comercializam aparelhos auditivos se dá pela experiência positiva que ele obteve em razão do serviço prestado ou do bem adquirido, possibilitando a criação de vínculos e chances futuras de retorno do usuário caso haja necessidade.

Questão 45 — A sensação de autonomia que o uso do aparelho auditivo lhe proporcionou ao se deslocar pela cidade foi (Schuster *et al.*, 2012) (...). Novamente o nível de confiabilidade do usuário é na questão aferido, elemento este que, para Schuster *et al.* (2012), serve para verificar o nível de satisfação do usuário de aparelhos de amplificação sonora individual em razão de seu convívio com o seu ambiente, isto apurado após a obtenção do aparelho.

Questão 46 — A sensação de autonomia ao conversar com terceiros após o serviço prestado pela empresa “X” foi (Schuster *et al.*, 2012) (Confiabilidade). Por este questionamento, os autores mencionados refletem sobre a autonomia de conversar com terceiros após a obtenção do aparelho auditivo por parte do cliente/usuário, sendo a questão da autonomia algo a expor a confiabilidade deste com a empresa prestadora do serviço e do aparelho em si.

Questão 47 — As mudanças na convivência com seus amigos e familiares após o serviço de fornecimento e manutenção prestado pela empresa “X” foram (Schuster *et al.*, 2012) (...). Novamente se tratando do quesito confiabilidade e, de acordo com Schuster *et al.* (2012), se as mudanças ocorridas na convivência com amigos e familiares for positiva, faz-se com que o nível de confiabilidade do usuário seja evidentemente maior, elevando-se toda a qualidade da experiência da aquisição ou da manutenção dos aludidos aparelhos.

4.3.1 Conforto, Confiabilidade e Acessibilidade

Nota-se que, quanto aos constructos conforto, confiabilidade e acessibilidade, iniciando-se pela questão do conforto no transporte público em específico, tem-se que o tempo de viagem, capacidade de lotação e a limpeza do meio de transporte são fatores a compor este tipo de avaliação (Freitas & Reis, 2013).

Considera-se no âmbito do conforto o estado de conservação do meio de locomoção, funcionamento adequado da bilhetagem (manual ou eletrônica), a temperatura e a ventilação, presentes no interior do veículo, conforto das cadeiras e outros itens relevantes a ter por variante o tipo de transporte discutido.

No que diz respeito aos itens levados em consideração para se medir o conforto nas calçadas e vias públicas, destacam-se a altura, inclinação, largura e, importante também realçar, a qualidade técnica da conexão existente entre rua e calçada (Antunes, 2009).

Por sua vez, os fatores levados em consideração para medir a confiabilidade em relação às calçadas e vias públicas dizem respeito ao material utilizado para construção da calçada e/ou via pública de uso, fluxo de pedestres, estado de conservação da faixa de pedestres e a sinalização, questionando-se se esta é ou não eficiente.

Logo, a confiabilidade no transporte público costuma levar em conta, quando mensurada, a frequência de disponibilidade do transporte, educação do condutor do veículo em face dos passageiros, segurança nos pontos de ônibus, segurança em relação a acidentes, horário de funcionamento, número de paradas, etc — elementos estes objetos de foco da pesquisa de campo por este trabalho realizado.

Quanto à acessibilidade dada ao transporte público, os fatores que o tornam com maior ou menor grau de qualidade nesse item dizem respeito, inicialmente, ao meio de transporte mais utilizado para se locomover de um lugar para o outro por cada usuário, a proximidade do ponto de ônibus/lotação ou estação de trem ou metrô da residência do munícipe, além do número de paradas, condição das ruas e calçadas para se chegar até o ponto de ônibus ou estação, facilidade de embarque e desembarque e, por fim, as melhorias na condição do meio de transporte.

Em relação ao aparelho auditivo propriamente, os fatores levados em consideração para se medir a respectiva confiabilidade costumam dizer respeito à experiência que o usuário tem com o governo na prestação do serviço demandado, experiência havida em face de empresas privadas na prestação de serviços especializados, sensação de autonomia para o

deslocamento e convívio com amigos, familiares e terceiros após fazer uso do aparelho auditivo (Belivacqua *et al.*, 2014).

4.3.2 Teste de Mann-Whitney e Kruskal-Wallis

Neste tópico serão apresentadas as amostras de acordo com o teste de Mann-Whitney e Kruskal-Wallis por meio do software SPSS.

Na Tabela 3 será apresentado o número de respondentes dos respectivos distritos: Grajaú e Capão Redondo, de acordo com o grau de instrução.

Tabela 3: Distrito dos respondentes

		Frequência	Percentual	Porcentagem Válida	Percentual Acumulado
Valid	Grajaú	55	50,5	50,5	50,5
	Capão Redondo	54	49,5	49,5	100,0
	Total	109	100,0	100,0	

Nota. Fonte: Dados da pesquisa (2018)

Como mostrado na Tabela 3, o número de respondentes do distrito do Grajaú foram 55 usuários e do distrito do Capão Redondo foram 54 usuários. Na Tabela 4 serão mostrados os respondentes de acordo com seu grau de instrução.

Tabela 4: Grau de instrução dos respondentes

		Frequência	Percentual	Porcentagem Válida	Percentual Acumulado
Valid	Analfabeto	18	16,5	16,5	16,5
	Primário Incompleto	37	33,9	33,9	50,5
	Primário Completo	19	17,4	17,4	67,9
	Ensino Médio Incompleto	21	19,3	19,3	87,2
	Ensino Médio Completo	12	11,0	11,0	98,2
	Superior Incompleto	1	0,9	0,9	99,1
	Superior Completo	1	0,9	0,9	100,0
	Total	109	100,0	100,0	

Nota. Fonte: Dados da pesquisa (2018)

Na Tabela 4 é possível analisar que o número de respondentes com grau de Instrução constitui em: Analfabeto representa um número de 18 respondentes, primário incompleto 37 respondentes, primário completo 19 respondentes, ensino médio incompleto 21 respondentes,

ensino médio completo 12 respondentes, superior incompleto um respondente e superior completo um respondente. Na Tabela 5 serão apresentados os dados de acordo com o respectivo sexo dos respondentes.

Tabela 5: Sexo dos respondentes

		Frequência	Percentual	Porcentagem Válida	Percentual Acumulado
Valid	Masculino	49	45,0	45,0	45,0
	Feminino	60	55,0	55,0	100,0
	Total	109	100,0	100,0	

Nota. Fonte: Dados da pesquisa (2018)

Na Tabela 5 é possível notarmos que o número de respondentes do sexo masculino é de 49 pessoas e o número de respondentes do sexo feminino é de 60 pessoas.

Na Tabela 6 será apresentado o número de respondentes que utilizam o aparelho auditivo.

Tabela 6: Respondentes que utilizam aparelho auditivo

		Frequência	Percentual	Porcentagem Válida	Percentual Acumulado
Valid	Sim	105	96,3	96,3	96,3
	Não	4	3,7	3,7	100,0
	Total	109	100,0	100,0	

Nota. Fonte: Dados da pesquisa (2018)

Como pode ser observado na Tabela 6, o número de respondentes que utilizam o aparelho auditivo é de 105 indivíduos e os respondentes que não utilizam são de quatro indivíduos.

Na Tabela 7 será apresentado o número de respondentes de acordo com sua respectiva idade.

Tabela 7: Idade dos respondentes

		Frequência	Percentual	Porcentagem Válida	Percentual Acumulado
Valid	de 60 a 65 anos	48	44,0	44,0	44,0
	de 66 a 70 anos	41	37,6	37,6	81,7
	de 71 a 75 anos	12	11,0	11,0	92,7
	acima de 76 anos	8	7,3	7,3	100,0
Total		109	100,0	100,0	

Nota. Fonte: Dados da pesquisa (2018)

Conforme apresentado na Tabela 7, o número de respondentes com idade de 60 a 65 anos foi de 48 indivíduos, o número de respondentes com idade de 66 a 70 anos foi de 41 indivíduos, o número de respondentes com idade de 71 a 75 anos foi de 12 indivíduos e o número acima de 76 anos foram de oito indivíduos.

Na Tabela 8 será apresentado o número de respondentes de acordo com o seu respectivo estado civil.

Tabela 8: Estado Civil dos Respondentes

		Frequência	Percentual	Porcentagem Válida	Percentual Acumulado
Valid	Solteiro(a)	13	11,9	11,9	11,9
	Casado(a)	35	32,1	32,1	44,0
	Divorciado(a)	5	4,6	4,6	48,6
	Viúvo(a)	27	24,8	24,8	73,4
	União Consensual	29	26,6	26,6	100,0
	Total	109	100,0	100,0	

Nota. Fonte: Dados da pesquisa (2018)

Conforme a Tabela 8, o número de respondentes com estado civil de solteiro(a) são de 13 indivíduos, casado(a) representa um número de 35 indivíduos, divorciado(a) foram cinco indivíduos, viúvo(a) foram 27 indivíduos e com união consensual foram de 29 indivíduos.

Na Tabela 9 será apresentado o número de respondentes que trabalham ou não trabalham.

Tabela 9: Respondentes que trabalham ou não

		Frequência	Percentual	Porcentagem Válida	Percentual Acumulado
Valid	Sim	50	45,9	45,9	45,9
	Não	59	54,1	54,1	100,0
	Total	109	100,0	100,0	

Nota. Fonte: Dados da pesquisa (2018)

Conforme a Tabela 9, o número de respondentes que trabalham representa um número de 50 indivíduos e os que não trabalham representam um número de 59 indivíduos.

Na Tabela 10 será apresentado o número de respondentes que são ou não aposentados.

Tabela 10: Respondentes que são aposentados ou não

		Frequência	Percentual	Porcentagem Válida	Percentual Acumulado
Valid	Sim	75	68,8	68,8	68,8
	Não	34	31,2	31,2	100,0
	Total	109	100,0	100,0	

Nota. Fonte: Dados da pesquisa (2018)

Conforme mostrado na Tabela 10, o número de respondentes aposentados é de 75 indivíduos e o número de respondentes que não é aposentado é de 34 indivíduos.

Na Tabela 11 será apresentado o número de respondentes de acordo com sua respectiva renda mensal.

Tabela 11: Renda mensal dos respondentes

		Frequência	Percentual	Porcentagem Válida	Percentual Acumulado
Valid	menos de 1 Salário-Mínimo	6	5,5	5,5	5,5
	de 1 a 3 Salários-Mínimos	75	68,8	68,8	74,3
	de 3 a 6 Salários-Mínimos	24	22,0	22,0	96,3
	de 6 a 10 Salários-Mínimos	4	3,7	3,7	100,0
	Total	109	100,0	100,0	

Nota. Fonte: Dados da pesquisa (2018)

Conforme a Tabela 11, é possível analisar que o número de respondentes com renda mensal menor que um salário mínimo é de seis indivíduos, de 1 a 3 salários mínimos é de 75 indivíduos, de 3 a 6 salários mínimos é de 24 indivíduos e de 6 a 10 salários mínimos em de quatro indivíduos.

Na Tabela 12 será apresentada a frequência de respostas de acordo com a utilização ou não de algum programa de transferência de renda.

Tabela 12: Programa de Transferência de Renda dos respondentes

		Frequência	Percentual	Porcentagem Válida	Percentual Acumulado
Valid	Não	81	74,3	81,0	81,0
	Bolsa Família	15	13,8	15,0	96,0
	Renda Cidadã	4	3,7	4,0	100,0

Total	100	91,7	100,0	
Missing	System	9	8,3	
Total	109	100,0		

Nota. Fonte: Dados da pesquisa (2018)

Conforme a Tabela 12, a frequência de respondentes que não utiliza nenhuma espécie de programa de transferência de renda foi de 81 indivíduos, os que utilizam Bolsa Família foi de 15 respondentes e os que utilizam Renda Cidadã foi de quatro indivíduos. Os que não responderam a essa questão representam a frequência de nove indivíduos.

Tabela 13: Meio de transporte utilizado

		Frequência	Percentual	Porcentagem Válida	Percentual Acumulado
Valid	Transporte Público (ônibus/metrô/trem)	69	63,3	69,0	69,0
	BRT (corredor exclusivo)	19	17,4	19,0	88,0
	Particular (carro ou moto próprio)	4	3,7	4,0	92,0
	Van ou Kombi	5	4,6	5,0	97,0
	Bicicleta	1	0,9	1,0	98,0
	A pé	2	1,8	2,0	100,0
	Total	100	91,7	100,0	
Missing	System	9	8,3		
Total		109	100,0		

Nota. Fonte: Dados da pesquisa (2018)

Conforme apresentado na Tabela 13, a frequência de respondentes que utilizam Transporte Público (ônibus/metrô/trem) foi de 69 indivíduos, BRT (corredor exclusivo) foi de 19 indivíduos, Particular (carro ou moto próprio) foi quatro indivíduos, Van ou Kombi foram cinco indivíduos, bicicleta foi de um indivíduo, a pé foram dois indivíduos.

4.3.3 Teste de Significância Estatística Mann-Whitney

As variáveis distrito, sexo, usa aparelho auditivo, trabalho, aposentadoria, serão analisadas de acordo com o teste de Mann-Whitney, que é utilizado para apenas duas amostras independentes (Bryman & Cramer, 2005).

Primeiro será analisado a significância estatística das amostras em comparação às assertivas de número 14 a 32, aqui chamadas de q14 a q32. Para a variável distrito não houve discriminação entre as perguntas de número 14 a 32. Para a variável sexo a análise de significância indica que houve diferença na resposta da variável q15 com valor de 0,017 conforme mostrará a Tabela 14.

Tabela 14: Análise de significância sexo q32

Test Statisticsa				
	Mann-Whitney U	Wilcoxon W	Z	Sig. (2-tailed)
q14	1322	2547	-1,185	0,236
q15	1172,5	2397,5	-2,388	0,017
q16	1372,5	2597,5	-0,865	0,387
q17	1263,5	2488,5	-1,769	0,077
q18	1308	2533	-1,058	0,29
q19	1255,5	2480,5	-1,342	0,18
q20	1227	2452	-1,538	0,124
q21	1354	3184	-0,797	0,425
q22	1257,5	3087,5	-1,387	0,165
q23	1332,5	2557,5	-1,021	0,307
q24	1228,5	2453,5	-1,696	0,09
q25	1223,5	2448,5	-1,721	0,085
q26	1338	2563	-1,052	0,293
q27	1452,5	3282,5	-0,155	0,877
q28	1428,5	3258,5	-0,298	0,766
q29	1404,5	2629,5	-0,463	0,643
q30	1449,5	2674,5	-0,182	0,856
q31	1446,5	2671,5	-0,202	0,84
q32	1454,5	3284,5	-0,112	0,911
a Grouping Variable: sexo				

Nota. Fonte: Dados da pesquisa (2018)

A análise de significância indica que houve diferença nas respostas da variável q15, que apresenta valor de 0,017. Esse valor indica que há diferenças nas respostas das variáveis em relação aos grupos analisados

Na Tabela 15 será mostrada a porcentagem de respondentes que responderam essa questão.

Tabela 15: Variável sexo em relação q15

Sexo	Masculino	Muito ruim	Ruim	Nem ruim, nem bom	
		85,7%	12,2%	2,0%	100,0%

Feminino	65,0%	33,3%	1,7%	100,0%
Total	74,3%	23,9%	1,8%	100,0%

Nota. Fonte: Dados da pesquisa (2018)

Conforme visto na Tabela 15, o número de homens que considera ruim a questão q15 “tempo de viagem da sua casa até o centro” foi de 97,9%. Os que não consideram nem ruim nem bom (indiferentes) foi de 2%, enquanto 98,3% das mulheres considera ruim e 1,7% foi indiferente. Não foi percebida uma diferença significativa entre ambos, o que se revela diferente do estudo realizado por Parahyba, Veras e Melzer (2005), que mostrou que as mulheres idosas ressentem mais pela distância percorrida em relação aos homens.

Esse fato pode ser explicado, pelo menos em parte, devido às diferenças nas doenças associadas aos homens e às mulheres que relatam dificuldades. Intervenções que podem reduzir a carga de incapacidade funcional na população idosa estão sendo exploradas para desenvolver novas estratégias de prevenção e tratamento que amenizem as consequências funcionais das doenças crônicas na população de idosos, especificamente de mulheres, pois elas vivem cada vez mais, até idades mais avançadas (Parahyba, Veras & Melzer, 2005).

A variável usa aparelho auditivo sob análise de significância indica que houve diferença nas respostas da questão número 15 com o valor de 0,026 conforme Tabela 16.

Tabela 16: Análise de significância usa aparelho auditivo

Test Statistics ^a				
	Mann-Whitney U	Wilcoxon W	Z	Sig. (2-tailed)
q14	200,5	5765,5	-0,201	0,841
q15	105,5	5670,5	-2,219	0,026
q16	150	5715	-1,408	0,159
q17	193,5	5758,5	-0,374	0,708
q18	176,5	5741,5	-0,579	0,563
q19	99,5	109,5	-1,829	0,067
q20	180,5	190,5	-0,494	0,621
q21	208	218	-0,036	0,971
q22	178,5	5743,5	-0,544	0,586
q23	180	5745	-0,589	0,556
q24	201	5766	-0,167	0,867
q25	182	192	-0,517	0,605
q26	204	214	-0,127	0,899
q27	148	5713	-1,457	0,145
q28	132	142	-1,481	0,139
q29	126	136	-1,571	0,116
q30	168	178	-0,985	0,325

q31	164	174	-1,048	0,295
q32	134	144	-1,449	0,147

Nota. Fonte: Dados da pesquisa (2018)

Na Tabela 17 será mostrado o número de respondentes que usam aparelho auditivo e responderam a q15 de forma diferente.

Tabela 17: Variável usa aparelho auditivo em relação a pergunta 15

		Muito ruim	Ruim	Nem ruim, nem bom	
uso_apar	Sim	76,2%	21,9%	1,9%	100,0%
	Não	25,0%	75,0%		100,0%
Total		74,3%	23,9%	1,8%	100,0%

Nota. Fonte: Dados da pesquisa (2018)

Conforme visto na Tabela 17, o número de pessoas que utilizam aparelho auditivo e responderam ruim foi de 98,1%. Os que não utilizam aparelho auditivo concordam em 100%.

No que concerne à variável “uso aparelho auditivo” em relação a pergunta: “o Sr. considera o tempo de viagem da sua casa até o centro da cidade”, pode-se aferir que 98,1% dos que utilizam aparelho auditivo considera ruim tal transcurso temporal, enquanto os que não usam o aparelho, 100% concorda com isso — ou seja, com a precariedade dos deslocamentos. Não há significativa mudança de um para o outro, mas se pode dizer que ao usar o aparelho auditivo, o idoso se sente mais à vontade para locomover-se pela cidade, sentindo mais os estímulos presentes no meio. Os que não utilizam são acometidos pela depressão e falta de estímulos (Dawes *et al.*, 2015).

A variável trabalho sob análise de significância indica que houve diferença nas respostas das questões de número q18 e q31 com significância de 0,013 e 0,01 respectivamente, como apresentado na Tabela 18.

Tabela 18: Análise de significância trabalho em relação q18 e q31

	Mann-Whitney U	Wilcoxon W	Z	Sig. (2-tailed)
q14	1399	3169	-0,607	0,544
q15	1465,5	3235,5	-0,076	0,939
q16	1303	3073	-1,523	0,128
q17	1291,5	2566,5	-1,57	0,117
q18	1093	2368	-2,492	0,013

q19	1236	2511	-1,493	0,135
q20	1291	2566	-1,163	0,245
q21	1213,5	2488,5	-1,794	0,073
q22	1430,5	3200,5	-0,29	0,772
q23	1212,5	2982,5	-1,946	0,052
q24	1406,5	2681,5	-0,48	0,631
q25	1362,5	2637,5	-0,784	0,433
q26	1403	3173	-0,573	0,567
q27	1438,5	2713,5	-0,324	0,746
q28	1283,5	3053,5	-1,372	0,17
q29	1358,5	3128,5	-0,822	0,411
q30	1302	3072	-1,531	0,126
q31	1174,5	2944,5	-2,583	0,01
q32	1261,5	3031,5	-1,536	0,124

a Grouping Variable: trabalho

Nota. Fonte: Dados da pesquisa (2018)

Na Tabela 19 será mostrado o número de respondentes que trabalham em relação à q18 “segurança do ônibus, trem ou metrô.

Tabela 19: Variável trabalho em relação q18

Trabalha	Sim	56,0%	30,0%	12,0%	2,0%	100,0%
	Não	33,9%	35,6%	28,8%	1,7%	100,0%
Total		44,0%	33,0%	21,1%	1,8%	100,0%

Nota. Fonte: Dados da pesquisa (2018)

Conforme mostrado na Figura 19, 86% dos respondentes que trabalham acham ruim a q18 “segurança no ônibus, trem ou metrô”, 12% é indiferente e 2% acha boa, enquanto os que não trabalham, 67,5% acha ruim, 21,1% é indiferente e 1,8% acha boa.

Ou seja, quem trabalha para se sustentar sente mais pela falta de segurança quanto ao transporte público por precisar se locomover mais e utilizar mais o transporte, sendo mais afetado pelo meio exterior. De acordo com o estudo de Paes-Machado & Levenstein (2002), contato com o meio externo por meio da prestação de serviços (venda de bens) diminui a monotonia, mas exige maior esforço psíquico dos trabalhadores com idade avançada para concatenar atividades técnicas repetitivas.

Na Tabela 20 a variável trabalho em relação a q31 “conforto das cadeiras no transporte utilizado”.

Tabela 20: Variável trabalho em relação q31

Trabalho		Muito ruim	Ruim	Nem ruim, nem bom	
		Sim	68,0%	30,0%	2,0%
	Não	88,1%	11,9%		100,0%

Nota. Fonte: Dados da pesquisa (2018)

Conforme visto na Tabela, 20, 98% dos respondentes que trabalham considera ruim a q31 “conforto das cadeiras do transporte utilizado”, enquanto 2% é indiferente.

Dos respondentes que não trabalham, 100% considera ruim a q31 “conforto das cadeiras do transporte utilizado”. Com relação a variável “exercício de algum trabalho” em relação à pergunta q31 “conforto das cadeiras no transporte utilizado”, 98% dos respondentes que trabalham considerara ruim, aqui podendo ser atribuído tal percentual a maior utilização deste tipo de deslocamento por quem trabalha (Antunes, 2009).

A variável aposentado sob análise de significância indicou que houve diferença nas respostas das questões de número q21 com significância no valor de 0,039 conforme Tabela 21.

Tabela 21: Análise de significância aposentado

Test Statisticsa				
	Mann-Whitney U	Wilcoxon W	Z	Sig. (2-tailed)
q14	1196,5	1791,5	-0,675	0,5
q15	1216	4066	-0,508	0,611
q16	1270,5	4120,5	-0,043	0,966
q17	1223,5	4073,5	-0,474	0,636
q18	1194	4044	-0,568	0,57
q19	1256,5	4106,5	-0,124	0,901
q20	1177	4027	-0,666	0,505
q21	995,5	3845,5	-2,063	0,039
q22	1148	3998	-0,89	0,373
q23	1250	1845	-0,199	0,842
q24	1112	3962	-1,229	0,219
q25	1064	3914	-1,582	0,114
q26	1207,5	1802,5	-0,578	0,563
q27	1185,5	4035,5	-0,853	0,393
q28	1212,5	4062,5	-0,482	0,63
q29	1267,5	1862,5	-0,057	0,955
q30	1273,5	4123,5	-0,014	0,989
q31	1111,5	1706,5	-1,511	0,131

q32 1056,5 1651,5 -1,691 0,091

a Grouping Variable: aposentado

Fonte: Dados da pesquisa (2018)

Na Tabela 22 será mostrada a variável aposentado em relação à q21 “educação do condutor com os passageiros”.

Tabela 22: Variável aposentado em relação q21

		Muito ruim	Ruim	Nem ruim, nem bom	Bom	Muito bom	
Aposentado	Sim	65,3%	17,3%	13,3%	1,3%	2,7%	100,0%
	Não	44,1%	32,4%	5,9%	2,9%	14,7%	100,0%
Total		58,7%	22,0%	11,0%	1,8%	6,4%	100,0%

Nota. Fonte: Dados da pesquisa (2018)

Conforme mostrado na Tabela, 22, 82,6% dos respondentes que são aposentados considera a q21 “educação do condutor (ônibus e lotação) com os passageiros” ruim, 13,3% é indiferente, e 1,3% considera bom. Dos que não são aposentados, 76,5% considera ruim, 5,9% é indiferente e 2,9% considera boa a educação do condutor para com os passageiros. Pode-se concluir que o aposentado sente mais o desrespeito pelo condutor, por muitas vezes não parar a condução pelo fato do aposentado não pagar a passagem, sendo esta uma das possibilidades, conforme também sustentaram Antunes e Simões (2013), e no estudo de Santini Martins (2010).

As mesmas variáveis apresentadas neste tópico serão agora analisadas em relação às perguntas 41 e 42.

A variável sexo sob análise de significância indicou que houve diferença na resposta da questão de número q41a4 “nível de satisfação para com a iluminação natural/ artificial” com uma significância no valor de 0,007, conforme Tabela 23.

Tabela 23: Análise de significância sexo q41a4

Test Statistics

	Mann-Whitney U	Wilcoxon W	Z	Sig. (2-tailed)
q41s1	1321,5	2546,5	-1,214	0,225
q41s2	1264	2489	-1,794	0,073
q41s3	1363	2588	-0,887	0,375
q41s4	1431	2656	-0,311	0,756

q41s5	1464,5	3294,5	-0,06	0,952
q41s6	1460,5	3290,5	-0,08	0,936
q41s7	1429,5	2654,5	-0,28	0,779
q41s8	1393	2618	-0,808	0,419
q41c1	1459,5	2684,5	-0,08	0,936
q41c2	1358,5	2583,5	-0,763	0,446
q41c3	1380,5	2605,5	-0,586	0,558
q41c4	1416,5	2641,5	-0,392	0,695
q41c5	1247	2472	-1,512	0,131
q41c6	1426	2651	-0,377	0,706
q41c7	1443,5	2668,5	-0,22	0,826
q41c8	1246	2471	-1,831	0,067
q41a1	1340	2565	-0,997	0,319
q41a2	1460,5	2685,5	-0,073	0,942
q41a3	1261	2486	-1,675	0,094
q41a4	1092,5	2317,5	-2,715	0,007
q41a5	1323,5	2548,5	-1,233	0,217
q41a6	1396,5	2621,5	-0,56	0,576

a Grouping Variable: sexo

Nota. Fonte: Dados da pesquisa (2018)

Na Tabela 24 será mostrado o número de respondentes que são aposentados e responderam a q41a4 de forma diferente.

Tabela 24: Variável sexo em relação q41a2

		Muito insatisfeito	Insatisfeito	Indiferente	Satisfeito	
Sexo	Masculino	77,6%	14,3%	6,1%	2,0%	100,0%
	Feminino	55,0%	15,0%	21,7%	8,3%	100,0%
Total		65,1%	14,7%	14,7%	5,5%	100,0%

Nota. Fonte: Dados da pesquisa (2018).

Conforme se pode observar Tabela 24, 91,9% dos homens considera ruim a q41a4 “nível de satisfação para com a iluminação natural/ artificial”, 6,1% é indiferente e 2% está satisfeito. 70% das mulheres considera ruim, 21,7% é indiferente e 8,3 está satisfeitas. Conclui-se que o homem é mais crítico com relação à iluminação urbana e sua manutenção.

A variável sexo sob análise de significância indicou que houve diferença na resposta da questão de número q42.2, q42.4, q42.6, q42.9 e 42.17, com significância no valor de 0,041, 0,014, 0,019, 0,024, respectivamente, conforme mostra a Tabela 25.

Tabela 25: Análise de significância sexo em relação q42**Test Statistics^a**

	Mann-Whitney U	Wilcoxon W	Z	Sig. (2-tailed)
q421	1331	2556	-1,692	0,091
q422	1175,5	2400,5	-2,046	0,041
q423	1206,5	2431,5	-1,666	0,096
q424	1095,5	2320,5	-2,453	0,014
q425	1292,5	2517,5	-1,131	0,258
q426	1157	2382	-2,001	0,045
q427	1357	2582	-1,443	0,149
q428	1434	2659	-0,291	0,771
q429	1099,5	2324,5	-2,355	0,019
q4210	1377,5	2602,5	-0,67	0,503
q4211	1274,5	2499,5	-1,405	0,16
q4212	1354,5	2579,5	-0,84	0,401
q4213	1354,5	2579,5	-0,76	0,447
q4214	1252,5	2477,5	-1,377	0,169
q4215	1461	2686	-0,06	0,952
q4216	1378	2603	-0,645	0,519
q4217	1120,5	2345,5	-2,257	0,024
q4218	1462	2687	-0,062	0,95
q4219	1290,5	2515,5	-1,17	0,242
q4220	1427	2652	-0,354	0,723
q4221	1223	2448	-1,545	0,122
q4222	1421,5	2646,5	-0,333	0,739
q4223	1305,5	2530,5	-1,036	0,3
a Grouping Variable: sexo				

Nota. Fonte: Dados da pesquisa (2018)

Na Tabela 26 será apresentado o número de respondentes com seus respectivos gêneros em relação à q42.2 “fatores que interferem na qualidade da calçada bancas de ambulantes”.

Tabela 26: Variável sexo em relação q42.2

Sexo		Concordo totalmente	Concordo	Não concordo, nem discordo	Discordo totalmente	
		Masculino	69,4%	22,4%	8,2%	
	Feminino		51,7%	28,3%	18,3%	1,7%
Total		59,6%	25,7%	13,8%	0,9%	100,0%

Nota. Fonte: Dados da pesquisa (2018)

Conforme a Tabela 26, é possível notar que 91,8% dos homens concorda que a q42.2 “fatores que interferem na qualidade da calçada bancas de ambulantes”, e 8,2% é indiferente, enquanto as mulheres, 80% concorda totalmente, 13,8% é indiferente e 1,7% discorda.

Na Tabela 27 será apresentado a variável sexo em relação a q42.4 “Iluminação”

Tabela 27: Variável sexo em relação q42.4

		Concordo totalmente	Concordo	Não concordo, nem discordo	Discordo	Discordo totalmente	
sexo							
	Masculino	61,2%	20,4%	12,2%	6,1%		100,0%
	Feminino	38,3%	30,0%	13,3%	15,0%	3,3%	100,0%
	Total	48,6%	25,7%	12,8%	11,0%	1,8%	100,0%

Nota. Fonte: Dados da pesquisa (2018)

Conforme apresentado na Tabela 27, 81,6% dos homens concorda que a iluminação influencia na qualidade das calçadas, 12,2% é indiferente e 6,1% discorda, enquanto 68,3% das mulheres concorda, 13,3% é indiferente e 18,3% discorda.

Na Tabela 28 será apresentado a variável sexo em relação a q42.6 “piso escorregadio”.

Tabela 28: Variável sexo em relação q42.6

		Concordo totalmente	Concordo	Não concordo, nem discordo	Discordo	Discordo totalmente	
sexo							
	Masculino	49,0%	26,5%	8,2%	12,2%	4,1%	100,0%
	Feminino	36,7%	20,0%	11,7%	13,3%	18,3%	100,0%
	Total	42,2%	22,9%	10,1%	12,8%	11,9%	100,0%

Nota. Fonte: Dados da pesquisa (2018)

Conforme Tabela 28, 75,5% dos homens concorda que o piso escorregadio influencia na qualidade da calçada, 8,2% é indiferente e 16,3% discorda, enquanto 56,7% das mulheres concorda, 11,7% foi indiferente e 24,7% discorda.

Na Tabela 29 será apresentado a variável sexo em relação a q42.9 “acesso à garagem de edifícios”.

Tabela 29: Variável sexo em relação q42.9

		Concordo totalmente	Concordo	Não concordo, nem discordo	Discordo	Discordo totalmente	
sexo							
	Masculino	49,0%	18,4%	24,5%	8,2%		100,0%
	Feminino	25,0%	28,3%	30,0%	13,3%	3,3%	100,0%
	Total	35,8%	23,9%	27,5%	11,0%	1,8%	100,0%

Nota. Fonte: Dados da pesquisa (2018)

Conforme Tabela 29, é possível notar 67,4% dos homens concorda que o acesso à garagem de edifícios influencia na qualidade das calçadas, 30% foi indiferente e 8,2% discorda, enquanto 53,3% das mulheres concorda, 30% foi indiferente e 16,6% discorda.

Na Tabela 30 será mostrado a variável sexo em relação q42.17 “guias rebaixadas”.

Tabela 30: Variável sexo em relação q42.17

		Concordo totalmente	Concordo	Não concordo, nem discordo	Discordo	
Sexo						
	Masculino	53,1%	28,6%	10,2%	8,2%	100,0%
	Feminino	33,3%	33,3%	15,0%	18,3%	100,0%
	Total	42,2%	31,2%	12,8%	13,8%	100,0%

Nota. Fonte: Dados da Pesquisa (2018)

Conforme Tabela 30, 81,7% dos homens concorda que as guias rebaixadas influenciam na qualidade das calçadas, 10,2% foi indiferente e 8,2% discorda, enquanto 66,6% das mulheres concorda, 15% foi indiferente e 18,3% discorda.

Em todas as questões acima, os respondentes homens concordam que fatores relacionados à qualidade das calçadas públicas, ao ser exatamente ligada às perguntas q42.2 “bancas de ambulantes”, q42.4 “iluminação”, q42.6 “piso escorregadio”, q42.9 “acesso à garagem de edifícios”, e q42.17 “guias rebaixadas” interferem mais fortemente na qualidade de circulação do que as mulheres. Os homens, por antropologicamente se envolverem mais com sua participação na edificação de prédios e na construção das cidades, além de, historicamente, serem o gênero que, até poucas décadas atrás, era o que, maiormente, se envolvia com os deslocamentos dentro das cidades (para o trabalho principalmente), parecem de fato assim pensar, o que é confirmado por Kishigami *et al.* (2008).

A variável usa aparelho auditivo sob análise de significância indicou diferença nas respostas na q42.6 “piso escorregadio” com valor de significância de 0,039 conforme Tabela 31.

Tabela 31: Análise de significância uso aparelho auditivo em relação q42.6

Test Statisticsa

	Mann-Whitney U	Wilcoxon W	Z	Asymp. Sig. (2-tailed)
q421	190	200	-0,644	0,52
q422	115,5	5680,5	-1,737	0,082
q423	172,5	182,5	-0,627	0,53
q424	207	5772	-0,052	0,959
q425	95,5	5660,5	-1,93	0,054
q426	88	5653	-2,063	0,039
q427	172	5737	-1,284	0,199
q428	148,5	5713,5	-1,315	0,188
q429	175,5	5740,5	-0,58	0,562
q4210	183,5	193,5	-0,508	0,612
q4211	168,5	5733,5	-0,789	0,43
q4212	164	5729	-0,885	0,376
q4213	147,5	157,5	-1,088	0,277
q4214	118,5	5683,5	-1,533	0,125
q4215	174,5	184,5	-0,631	0,528
q4216	147	5712	-1,169	0,242
q4217	188	198	-0,376	0,707
q4218	152	5717	-1,195	0,232
q4219	179	5744	-0,535	0,593
q4220	154	5719	-1,221	0,222
q4221	202	5767	-0,132	0,895
q4222	160	5725	-0,908	0,364
q4223	166	176	-0,733	0,463

a Grouping Variable: uso_apar

Nota. Fonte: Dados da Pesquisa (2018)

Na Tabela 32 será mostrada a variável uso aparelho auditivo em relação a q42.6 “piso escorregadio”.

Tabela 32: Variável uso aparelho auditivo em relação q42.6

uso_apar	Concordo totalmente	Concordo	Não concordo, nem discordo	Discordo		Discordo totalmente
				Discordo	totalmente	
uso_apar	Sim	43,8%	22,9%	9,5%	13,3%	10,5%
	Não		25,0%	25,0%		50,0%

Total	42,2%	22,9%	10,1%	12,8%	11,9%	100,0%
-------	-------	-------	-------	-------	-------	--------

Nota. Fonte: Dados da pesquisa (2018)

Conforme Tabela 32, 66,7% dos respondentes que usam aparelho auditivo concorda que o piso escorregadio influencia na qualidade da calçada, 9,5% é indiferente e 23,8% discorda, enquanto os que não usam soma 25%, 25% é indiferente e 50% discorda. Os estímulos que o meio exterior apresenta ao usuário que possui aparelho auditivo e toda sorte de ganho de percepção parece fazer com que haja tal inclinação opinativa (Dawes *et al.*, 2015).

A variável trabalha sob análise de significância indicou diferença nos resultados da q42.4 “Iluminação” conforme será mostrado na Tabela 33.

Tabela 33: Analise de significância trabalha em relação q42.4

Test Statistics^a

	Mann-Whitney U	Wilcoxon W	Z	Asymp. Sig. (2-tailed)
q421	1442	2717	-0,401	0,688
q422	1461,5	3231,5	-0,094	0,925
q423	1255,5	2530,5	-1,386	0,166
q424	1146	2421	-2,152	0,031
q425	1183	2458	-1,857	0,063
q426	1366	2641	-0,696	0,487
q427	1469,5	2744,5	-0,07	0,944
q428	1439	2714	-0,291	0,771
q429	1169,5	2444,5	-1,938	0,053
q4210	13189	2464,4	-0,068	0,533
q4211	1384,5	2659,5	-0,649	0,516
q4212	1412,5	3182,5	-0,454	0,65
q4213	1416	2691	-0,387	0,698
q4214	1255	2530	-1,39	0,164
q4215	1315,5	3085,5	-1,069	0,285
q4216	1432	3202	-0,301	0,763
q4217	1292,5	3062,5	-1,176	0,239
q4218	1438	2713	-0,288	0,774
q4219	1458	2733	-0,111	0,912
q4220	1432	2707	-0,354	0,724
q4221	1439,5	3209,5	-0,222	0,825
q4222	1425,5	2700,5	-0,339	0,735
q4223	1265	2540	-1,32	0,187

a Grouping Variable: trabalha

Nota. Fonte: Dados da pesquisa (2018)

Na Tabela 34 será apresentado a variável trabalho em relação a q42.4 “iluminação”.

Tabela 34: Variável trabalha em relação q42.4

		Concordo totalmente	Concordo	Não concordo, nem discordo	Discordo	Discordo totalmente	
trabalha	Sim	60,0%	22,0%	8,0%	8,0%	2,0%	100,0%
	Não	39,0%	28,8%	16,9%	13,6%	1,7%	100,0%
Total		48,6%	25,7%	12,8%	11,0%	1,8%	100,0%

Nota. Fonte: Dados da Pesquisa (2018)

Conforme mostrado na Tabela 34, 82% dos respondentes que trabalham concorda que a iluminação influencia na qualidade da calçada, 8% foi indiferente, e 10% discorda, enquanto as que não trabalham, 67,8% concorda, 16,9% foi indiferente e 15,3% discorda. Quem trabalha precisa se deslocar mais, ficando cansado e por isso acaba sentindo mais a ausência de iluminação como determinante para a qualidade de circulação das calçadas (Ferreira & Sanches, 2005).

A variável aposentado sob análise de significância indicou diferença na resposta q42.5 “ciclistas sobre a calçada” no valor de significância de 0,022 conforme Tabela 35.

Tabela 35: Análise de significância aposentado em relação q42.5

Test Statistics

	Mann-Whitney U	Wilcoxon W	Z	Sig. (2-tailed)
q421	1223	4073	-0,68	0,497
q422	1074	3924	-1,5	0,134
q423	1119,5	3969,5	-1,056	0,291
q424	1019,5	3869,5	-1,797	0,072
q425	939,5	3789,5	-2,295	0,022
q426	1037,5	3887,5	-1,63	0,103
q427	1264,5	4114,5	-0,144	0,886
q428	1221	4071	-0,469	0,639
q429	1015,5	3865,5	-1,771	0,077
q4210	1075	3925	-1,555	0,12
q4211	1108,5	3958,5	-1,285	0,199
q4212	1163	4013	-0,874	0,382
q4213	1247,5	4097,5	-0,194	0,846
q4214	1036	3886	-1,625	0,104
q4215	1141,5	3991,5	-0,962	0,336
q4216	1225	1820	-0,377	0,707

q4217	1153,5	4003,5	-0,842	0,4
q4218	1185,5	4035,5	-0,748	0,454
q4219	1035	3885	-1,68	0,093
q4220	1272	4122	-0,027	0,979
q4221	1209	4059	-0,443	0,658
q4222	1175,5	1770,5	-0,733	0,463
q4223	1043	3893	-1,569	0,117

a Grouping Variable: aposentado

Nota. Fonte: Dados da Pesquisa (2018)

A Tabela 36 mostrará a variável aposentado em relação a q42.5 “ciclistas sobre a calçada”.

Tabela 36: Variável aposentado em relação q42.5

		Concordo totalmente	Concordo	Não concordo, nem discordo	Discordo	Discordo totalmente	
Aposentado	Sim	48,0%	20,0%	9,3%	12,0%	10,7%	100,0%
	Não	26,5%	20,6%	11,8%	23,5%	17,6%	100,0%
Total		41,3%	20,2%	10,1%	15,6%	12,8%	100,0%

Nota. Fonte: Dados da Pesquisa (2018)

Conforme Tabela 36, o número de respondentes aposentados que concorda que a q42.5 “ciclistas sobre a calçada” interfere na qualidade das calçadas foi de 68%, indiferente foi de 11,8% e que discorda foi de 22,7%, enquanto os que não são aposentados, 47,1% dos respondentes concorda, 11,8% foi indiferente e 41,1% foi discordante.

Ou seja, quem é aposentado apresenta maior dificuldade de circular pela calçada quando se tem um número elevado de ciclistas pelas calçadas, mostrando-se mais sensível à questão pela sua condição geral (Giehl *et al.*, 2012).

As variáveis apresentadas neste tópico, ao serem analisadas em relação à questão 43 a questão 47, não apresentaram diferença nas respostas.

No tópico a seguir será apresentado o teste de significância estatística Kruskal-Wallis.

4.3.4 Teste de Significância Estatística Kruskal-Wallis

As variáveis grau de instrução, idade, estado civil, renda, programa de transferência de renda e meio de transporte, serão analisadas de acordo com o teste de Kruskal-Wallis, este

que é utilizado para comparar escores em mais de dois grupos ou com mais respostas possíveis (Bryman & Cramer, 2005). As variáveis que serão analisadas primeiro serão as questões q14 a q32.

A variável grau de instrução sob análise de significância indicou que houve diferença nas respostas das questões q16, q17, q18, q19, q20, q27, q30 e q32, estes apresentaram valores 0,014; 0,001; 0,006; 0,039; 0,036; 0,012; 0,035, respectivamente, conforme Tabela 37.

Tabela 37: Análise de significância grau de instrução em relação q16, q17, q18, q19, q26, q27, q30 e q32.

Test Statistics^{a,b}

	Chi-Square	DF	Sig.
q14	12,202	6	0,058
q15	5,775	6	0,449
q16	15,96	6	0,014
q17	22,021	6	0,001
q18	17,916	6	0,006
q19	13,265	6	0,039
q20	13,446	6	0,036
q21	7,979	6	0,24
q22	9,359	6	0,154
q23	11,54	6	0,077
q24	11,66	6	0,078
q25	17,989	6	0,006
q26	11,68	6	0,076
q27	15,354	6	0,016
q28	11,57	6	0,072
q29	10,578	6	0,102
q30	16,327	6	0,012
q31	12,361	6	0,054
q32	13,553	6	0,035

a Kruskal Wallis Test

**b Grouping Variable:
grau de instrução**

Nota. Fonte: Dados da Pesquisa (2018)

Na Tabela 38 será mostrado o número de respondentes de acordo com o grau de instrução em relação a q16 “capacidade de lotação do ônibus, trem e metrô”.

Tabela 38: Variável aposentado em relação q16

gr_instru		Muito ruim	Ruim	Nem ruim, nem bom	Bom	100,0%
		88,9%	11,1%			
Analfabeto	Analfabeto	88,9%	11,1%			100,0%
	Primário Incompleto	86,5%	10,8%		2,7%	

Primário Completo	68,4%	21,1%	10,5%		100,0%
Ensino Médio Incompleto	85,7%	9,5%	4,8%		100,0%
Ensino Médio Completo	75,0%	16,7%	8,3%		100,0%
Superior Incompleto				100,0%	100,0%
Superior Completo				100,0%	100,0%
Total	80,7%	12,8%	3,7%	2,8%	100,0%

Nota. Fonte: Dados da pesquisa (2018)

Conforme Tabela 38, é possível notar que, dos respondentes com grau de instrução analfabeto, 100% considera ruim a q16 “capacidade de lotação de trem, ônibus e metrô”, 97,3% dos que possuem primário incompleto considera ruim e 2,7% considera bom. Dos respondentes com primário completo em 89,5% respondeu que considera ruim e 10,5% foi indiferente. Com ensino médio incompleto, 95,2% considera ruim e 4,8% foi indiferente. Com ensino médio completo, 91,7% considera ruim e 8,3 foi indiferente. Com ensino superior completo e incompleto, ambos consideram boa a capacidade do transporte público.

Na Tabela 39 será mostrado o número de respondentes de acordo com o grau de instrução em relação a q17 “frequência de disponibilidade do ônibus, trem ou metrô”.

Tabela 39: Variável grau de instrução em relação q17

gr_instru		Muito ruim	Ruim	Nem ruim, nem bom	
	Analfabeto	94,4%	5,6%		100,0%
	Primário Incompleto	86,5%	10,8%	2,7%	100,0%
	Primário Completo	84,2%	15,8%		100,0%
	Ensino Médio Incompleto	71,4%	23,8%	4,8%	100,0%
	Ensino Médio Completo	41,7%	25,0%	33,3%	100,0%
	Superior Incompleto			100,0%	100,0%
	Superior Completo	100,0%			100,0%
Total		78,9%	14,7%	6,4%	100,0%

Nota. Fonte: Dados da pesquisa (2018)

Conforme Tabela 39, é possível ver que, dos respondentes com grau de instrução analfabeto, 100% considera ruim a q17 “frequência de disponibilidade do ônibus, trem ou metrô”, 97,3% dos que possuem primário incompleto considera ruim e 2,7% considera bom. Dos respondentes com primário completo, 100% respondeu que considera ruim. Com ensino médio incompleto, 95,2% considera ruim e 4,8% foi indiferente. Com ensino médio completo, 66,7% considera ruim e 33,3% foi indiferente. Com ensino superior completo, 100%

considerou ruim. Ensino superior incompleto 100% considerou boa a frequência do transporte público.

Tabela 40: Variável grau de instrução em relação q18

		Muito ruim	Ruim	Nem ruim, nem bom	Bom	
gr_instru	Analfabeto	61,1%	27,8%	11,1%		100,0%
	Primário Incompleto	56,8%	27,0%	16,2%		100,0%
	Primário Completo	36,8%	52,6%	10,5%		100,0%
	Ensino Médio Incompleto	33,3%	33,3%	33,3%		100,0%
	Ensino Médio Completo	16,7%	33,3%	50,0%		100,0%
	Superior Incompleto				100,0%	100,0%
	Superior Completo				100,0%	100,0%
Total		44,0%	33,0%	21,1%	1,8%	100,0%

Nota. Fonte: Dados da pesquisa (2018)

Conforme Tabela 40, é possível observar que, dos respondentes com grau de instrução analfabeto, 88,9% considera ruim a q18 “segurança no ônibus, trem ou metrô” e 11,1% foi indiferente. 83,5% dos que possuem primário incompleto considera ruim e 16,2% foi indiferente. Dos respondentes com primário completo, 89,5% respondeu que considera ruim e 10,5% foi indiferente. Com ensino médio incompleto, 66,6% considera ruim e 33,3% foi indiferente. Com ensino médio completo, 50% considera ruim e 50% foi indiferente. Com ensino superior completo e incompleto, ambos consideram boa a segurança do transporte público em 100%.

Na Tabela 41 será mostrado o número de respondentes de acordo com o grau de instrução em relação a q19 “limpeza do ônibus, trem ou metrô”.

Tabela 41: Variável grau de instrução em relação q19

		Muito ruim	Ruim	Nem ruim, nem bom	Bom	Muito bom	
gr_instru	Analfabeto	22,2%	33,3%	27,8%	5,6%	11,1%	100,0%
	Primário Incompleto	21,6%	16,2%	43,2%		18,9%	100,0%
	Primário Completo	21,1%	21,1%	21,1%	21,1%	15,8%	100,0%
	Ensino Médio Incompleto	14,3%	14,3%	28,6%	19,0%	23,8%	100,0%
	Ensino Médio Completo	16,7%		8,3%	16,7%	58,3%	100,0%
	Superior Incompleto					100,0%	100,0%

Superior Completo					100,0%	100,0%
Total	19,3%	17,4%	29,4%	10,1%	23,9%	100,0%

Nota. Fonte: Dados da pesquisa (2018)

Conforme Tabela 41, é possível notar que, dos respondentes com grau de instrução analfabeto, 55,5% considera ruim a q19 “limpeza do trem, ônibus e metrô”. 37,8% dos que possuem primário incompleto considera ruim, 43,2% foi indiferente e 18,9% considera bom. Dos respondentes com primário completo, 42,2% respondeu que considera ruim, 21,1% foi indiferente e 36,9% considera bom. Com ensino médio incompleto, 95,2% considera ruim e 4,8% foi indiferente. Com ensino médio completo, 28,6% considera ruim, 28,6% foi indiferente e 42,8% considera bom. Com ensino superior completo e incompleto, ambos consideram boa em 100% a limpeza do transporte público.

Na Tabela 42 será mostrado o número de respondentes de acordo com o grau de instrução em relação a q20 “estado de conservação do ônibus trem ou metrô”.

Tabela 42: Variável grau de instrução em relação q20

		Muito ruim	Ruim	Nem ruim, nem bom	Bom	Muito bom	
gr_instru	Analfabeto	33,3%	33,3%	27,8%	5,6%		100,0%
	Primário Incompleto	21,6%	27,0%	37,8%	8,1%	5,4%	100,0%
	Primário Completo	26,3%	21,1%	31,6%		21,1%	100,0%
	Ensino Médio Incompleto	28,6%	14,3%	38,1%	9,5%	9,5%	100,0%
	Ensino Médio Completo	8,3%		58,3%	25,0%	8,3%	100,0%
	Superior Incompleto					100,0%	100,0%
	Superior Completo					100,0%	100,0%
	Total	23,9%	21,1%	36,7%	8,3%	10,1%	100,0%

Nota. Fonte: Dados da pesquisa (2018)

Conforme Tabela 42, ressalta-se que, dos respondentes com grau de instrução analfabeto, 66,6% considera ruim a q20 “estado de conservação do trem, ônibus e metrô”, 27,8% foi indiferente e 5,6% bom. 48,6% dos que possuem primário incompleto considera ruim, 37,8% foi indiferente e 13,5% considera bom. Dos respondentes com primário completo, 47,4% respondeu que considera ruim, 38,6% foi indiferente e 21,1% considera bom. Com ensino médio incompleto, 42,9% considera ruim, 38,1% foi indiferente e 9,5% considera bom. Com ensino médio completo, 8,3% considera ruim, 58,3% foi indiferente e

33,3% considera bom. Com ensino superior completo e incompleto, ambos consideram boa em 100% a limpeza do transporte público.

Na Tabela 43 será mostrado o número de respondentes de acordo com o grau de instrução em relação a q27 “quando há pressa de se chegar em um destino a utilização do transporte público é?”.

Tabela 43: Variável grau de instrução em relação q27

	Muito ruim	Ruim	Nem ruim, nem bom	Bom	Muito bom	
gr_instru	Analfabeto	94,4%	5,6%			100,0%
	Primário Incompleto	78,4%	16,2%		5,4%	100,0%
	Primário Completo	89,5%	10,5%			100,0%
	Ensino Médio Incompleto	71,4%	23,8%	4,8%		100,0%
	Ensino Médio Completo	83,3%	16,7%			100,0%
	Superior Incompleto			100,0%		100,0%
	Superior Completo			100,0%		100,0%
Total		80,7%	14,7%	0,9%	1,8%	1,8%
						100,0%

Nota. Fonte: Dados da Pesquisa (2018)

Conforme Tabela 43, vê-se que, dos respondentes com grau de instrução analfabeto, 100% considera ruim a q27 “quando há pressa de se chegar em um destino a utilização do transporte público é?”. 94,6% dos que possuem primário incompleto considera ruim e 5,4% considera bom. Dos respondentes com primário completo, 100% respondeu que considera ruim. Com ensino médio incompleto, 95,2% considera ruim e 4,8% considera bom. Com ensino médio completo, 100% considera ruim. Com ensino superior completo, 100% foi indiferente. Com ensino superior incompleto, 100% considera boa a utilização do transporte público em caso de pressa.

Na Tabela 44 será mostrado o número de respondentes de acordo com o grau de instrução em relação a q30 “horário de funcionamento do transporte utilizado”.

Tabela 44: Variável grau de instrução em relação q30

	Muito ruim	Ruim	Nem ruim, nem bom	Bom	Muito bom	
gr_instru	Analfabeto	88,9%	11,1%			100,0%
	Primário Incompleto	78,4%	8,1%	8,1%	5,4%	100,0%
	Primário Completo	94,7%	5,3%			100,0%

Ensino Médio Incompleto	71,4%	23,8%		4,8%		100,0%
Ensino Médio Completo	83,3%	8,3%	8,3%			100,0%
Superior Incompleto					100,0%	100,0%
Superior Completo				100,0%		100,0%
Total	80,7%	11,0%	3,7%	3,7%	0,9%	100,0%

Nota. Fonte: Dados da pesquisa (2018)

Conforme Tabela 44, observa-se que, dos respondentes com grau de instrução analfabeto, 100% considera ruim a q30 “horário de funcionamento do transporte utilizado”, 8,1% foi indiferente e 5,4% bom. 86,5% dos que possuem primário incompleto considera ruim, 8,1% foi indiferente e 5,4% acham bom. Dos respondentes com primário completo, 100% respondeu que considera ruim. Com ensino médio incompleto, 95,2% considera ruim e 4,8% considera bom. Com ensino médio completo 91,7% considera ruim e 8,3% foi indiferente. Com ensino superior completo, 100% foi indiferente. Com superior incompleto, 100% considera boa utilização do transporte público em caso de pressa.

Na Tabela 45 será mostrado o número de respondentes de acordo com o grau de instrução em relação a q32 “funcionamento da bilhetagem eletrônica no transporte público é?”.

Tabela 45: Variável grau de instrução em relação q32

		Muito ruim	Ruim	Nem ruim, nem bom	Bom	Muito bom	
gr_instru	Analfabeto	77,8%	11,1%	11,1%			100,0%
	Primário Incompleto	51,4%	29,7%	16,2%	2,7%		100,0%
	Primário Completo	73,7%	26,3%				100,0%
	Ensino Médio Incompleto	71,4%	9,5%	14,3%	4,8%		100,0%
	Ensino Médio Completo	75,0%	16,7%	8,3%			100,0%
	Sup. Incompleto				100,0%		100,0%
	Sup. Completo					100,0%	100,0%
Total		65,1%	20,2%	11,0%	2,8%	0,9%	100,0%

Nota. Fonte: Dados da pesquisa (2018)

Conforme Tabela 45, é possível notar que, dos respondentes com grau de instrução analfabeto, 88,9% considera ruim a q32 “funcionamento da bilhetagem eletrônica no transporte público é?” e 11,1% foi indiferente. 81,1% dos que possuem primário incompleto considera ruim, 16,2% foi indiferente e 2,7% acha bom. Dos respondentes com primário completo, 100% respondeu que considera ruim. Com ensino médio incompleto, 80,9% considera ruim, 14,3% foi indiferente e 4,8% consideram bom. Com ensino médio completo,

91,7% considera ruim e 8,3% fora indiferente. Com ensino superior completo, 100% foi indiferente. Com ensino superior incompleto, 100% considera boa a utilização do transporte público em caso de pressa.

O grau de instrução, ao ser confrontado com as questões q16 – “capacidade de lotação do transporte”, com a questão q17 – “frequência de disponibilidade do transporte”, questão q18 – “segurança no transporte público”, questão q19 – “limpeza do transporte público”, questão q20 - “estado de conservação do transporte”, q27 – “quando há pressa de se chegar a utilizar o transporte público é”, questão q30 – “horário de funcionamento do transporte” e questão q32 – “funcionamento da bilhetagem eletrônica”, indica que, quanto mais baixo for este grau (relativo à educação formal), mais esses problemas são relatados, enquanto os que apresentam um maior grau de instrução reclamam menos dessas condições, apresentando um maior entendimento e esclarecimento acerca do funcionamento geral do transporte, funcionamento da bilhetagem eletrônica, etc (Antunes, 2009; Antunes & Simões, 2013; Korzenowski, 2008; Lübeck et al., 2011; Freitas & Reis, 2013; Souza, 2015).

A variável programa de transferência de renda sob análise de significância indicou diferença nos resultados da q22 “rapidez na solução de problemas com ingresso no transporte público” com valor de 0,008 conforme será mostrado na Tabela 46.

Tabela 46: Análise de significância da variável programa de transferência de renda em relação q22
Test Statistics^{a,b}

	Chi-Square	DF	Sig.
q14	1,17	2	0,557
q15	0,115	2	0,944
q16	2,756	2	0,252
q17	0,395	2	0,821
q18	2,026	2	0,363
q19	4,082	2	0,13
q20	2,41	2	0,3
q21	1,9	2	0,387
q22	9,724	2	0,008
q23	0,196	2	0,907
q24	2,57	2	0,277
q25	2,138	2	0,343
q26	0,035	2	0,982
q27	0,277	2	0,871
q28	2,206	2	0,332
q29	0,4	2	0,819
q30	0,595	2	0,743
q31	2,403	2	0,301

q32 0,711 2 0,701

a Kruskal Wallis Test

b Grouping Variable:

prog_transf_renda

Nota. Fonte: Dados da pesquisa

Na Tabela 47 será mostrado o número de respondentes de acordo com seu respectivo programa de transferência de renda em relação a q22 “rapidez na solução de problemas com o ingresso dos passageiros no transporte público”.

Tabela 47: Variável programa de transferência de renda em relação q22

		Muito ruim	Ruim	Nem ruim, nem bom	Bom	
prog_transf_renda	Não	46,9%	32,1%	19,8%	1,2%	100,0%
	Bolsa Família	13,3%	33,3%	40,0%	13,3%	100,0%
	Renda Cidadã	75,0%		25,0%		100,0%
Total		43,0%	31,0%	23,0%	3,0%	100,0%

Nota. Fonte: Dados da pesquisa (2018)

Conforme Tabela 47, observa-se que, dos respondentes que não utilizam programa de transferência de renda, 79% considera ruim a q22 “rapidez na solução de problemas com o ingresso dos passageiros no transporte público”, 19,8% foi indiferente e 1,2% considera bom. Dos respondentes que utilizam o Bolsa Família, 46,6% acha ruim, 40% foi indiferente e 13,3% acha bom, enquanto 75% dos que utilizam renda cidadã acha ruim e 25% foi indiferente.

Como apresentado acima, 75% dos respondentes que utilizam o programa denominado renda cidadã o julgam ser ruim. Ou seja, quem utiliza o bolsa família sente menos essa dificuldade, podendo estar fundamentada pelo fato do dinheiro recebido muitas vezes ser maior do que se a pessoa trabalhasse propriamente (Priuli & Moaraes, 2007). Em outras palavras, estes programas remuneram menos do que se o respondente estivesse plenamente ativo quanto ao exercício de algum labor.

As variáveis que serão analisadas primeiro serão as questões q41 a q42.

A variável grau de instrução sob análise de significância indicou que houve diferença nas respostas das questões q41s1, q41s5, q41s5, q41s8, q41c5, q41a3, com valores de significância de 0,048, 0,004, 0,002, 0,017 e 0,017, respectivamente, conforme Tabela 48.

Tabela 48: Análise de significância da variável programa de transferência de renda em relação q41s1, q41s5, q41s8, q41c5, q41a3

Test Statistics^{a,b}

	Chi-Square	df	Asymp. Sig.
q41s1	12,702	6	0,048
q41s2	8,798	6	0,177
q41s3	8,548	6	0,186
q41s4	8,738	6	0,187
q41s5	9,376	6	0,004
q41s6	8,956	6	0,176
q41s7	7,488	6	0,278
q41s8	20,8	6	0,002
q41c1	9,505	6	0,147
q41c2	7,909	6	0,245
q41c3	6,737	6	0,346
q41c4	10,704	6	0,098
q41c5	15,396	6	0,017
q41c6	10,059	6	0,122
q41c7	9,505	6	0,147
q41c8	9,902	6	0,133
q41a1	11,539	6	0,073
q41a2	9,67	6	0,139
q41a3	15,383	6	0,017
q41a4	10,238	6	0,115
q41a5	9,761	6	0,158
q41a6	10,177	6	0,117

a Kruskal Wallis Test

**b Grouping Variable:
gr_instru**

Nota. Fonte: Dados da pesquisa (2018)

Na Tabela 49 será mostrado o número de respondentes de acordo com o grau de instrução em relação a q41s1 “nível de satisfação com a altura do meio-fio”.

Tabela 49: Variável grau de instrução em relação q41s1

gr_instru		Muito insatisfeito	Insatisfeito	Indiferente	
	Analfabeto	77,8%	16,7%	5,6%	100,0%
	Primário Incompleto	86,5%	2,7%	10,8%	100,0%
	Primário Completo	68,4%	26,3%	5,3%	100,0%
	Ensino Médio Incompleto	81,0%	9,5%	9,5%	100,0%
	Ensino Médio Completo	58,3%	25,0%	16,7%	100,0%
	Superior Incompleto			100,0%	100,0%

Superior Completo			100,0%	100,0%
Total	76,1%	12,8%	11,0%	100,0%

Nota. Fonte: Dados da pesquisa (2018)

Conforme Tabela 49, ressalta-se que, dos respondentes com grau de instrução analfabeto, 94,4% considera ruim a q41s1 “nível de satisfação com a altura do meio-fio” e 5,6% foi indiferente. 89,2% dos que possuem primário incompleto considera ruim e 10,8% foi indiferente. Dos respondentes com primário completo, 94,7% respondeu que considera ruim e 5,3% foi indiferente. Com ensino médio incompleto 90,5% considera ruim e 9,5% foi indiferente. Com ensino médio completo, 83,3% considera ruim e 16,7% foi indiferente. Com ensino superior completo e incompleto, ambos foram indiferentes em relação ao nível de satisfação com a altura do meio-fio em 100%.

Na Tabela 50 será mostrado o número de respondentes de acordo com o grau de instrução em relação a q41s5 “estado de conservação do piso”.

Tabela 50: Variável grau de instrução em relação q41s5

		Muito insatisfeito	Insatisfeito	Satisfeito
gr_instru	Analfabeto	83,3%	16,7%	100,0%
	Primário Incompleto	86,5%	13,5%	100,0%
	Primário Completo	94,7%	5,3%	100,0%
	Ensino Médio Incompleto	90,5%	9,5%	100,0%
	Ensino Médio Completo	100,0%		100,0%
	Superior Incompleto		100,0%	100,0%
	Superior Completo			100,0%
Total		88,1%	11,0%	0,9%

Nota. Fonte: Dados da pesquisa (2018)

Conforme Tabela 50, nota-se que, dos respondentes com grau de instrução analfabeto, 100% considera ruim ou insatisfeito a q41s5 “estado de conservação do piso”, 100% dos que possuem primário incompleto considera ruim ou insatisfeito. Dos respondentes com primário completo, 100% respondeu que considera ruim. Com ensino médio incompleto, 100% se mostrou muito insatisfeito. Com ensino médio completo, 100% se mostrou insatisfeito. Com ensino superior incompleto, 100% se mostrou insatisfeito. Com superior completo, 100% se mostrou satisfeito.

Na Tabela 51 será mostrado o número de respondentes de acordo com o grau de instrução em relação a q41s8 “sinalização eficiente (piso tátil, faixas antiderrapantes etc.)”.

Tabela 51: Variável grau de instrução em relação q41s8

		Muito insatisfeito	Insatisfeito	Indiferente	Satisfeito	
gr_instru	Analfabeto	94,4%		5,6%		100,0%
	Primário Incompleto	81,1%	16,2%	2,7%		100,0%
	Primário Completo	89,5%	10,5%			100,0%
	Ensino Médio Incompleto	90,5%	4,8%	4,8%		100,0%
	Ensino Médio Completo	100,0%				100,0%
	Superior Incompleto				100,0%	100,0%
	Superior Completo				100,0%	100,0%
Total		87,2%	8,3%	2,8%	1,8%	100,0%

Nota. Fonte: Dados da pesquisa (2018)

Conforme Tabela 51, é possível observar que, dos respondentes com grau de instrução analfabeto, 94,4% considera ruim ou insatisfeito a q41s8 “sinalização eficiente (piso tátil, faixas antiderrapantes etc.)” e 5,6% foi indiferente. 97,3% dos que possuem primário incompleto considera ruim e 2,7% foi indiferente. Dos respondentes com primário completo, 100% respondeu que considera ruim. Com ensino médio incompleto, 95,2% considera ruim e 9,5% foi indiferente. Com ensino médio completo, 100% considera ruim. Com ensino superior completo e incompleto, ambos consideram boa ou satisfação em relação ao nível de satisfação com a sinalização eficiente (piso tátil, faixas antiderrapantes etc.), com 100% de aprovação.

Na Tabela 52 será mostrado o número de respondentes de acordo com o grau de instrução em relação a q41c5 “nível de ruído”.

Tabela 52: Variável grau de instrução em relação q41c5

		Muito insatisfeito	Insatisfeito	Indiferente	
gr_instru	Analfabeto	77,8%	11,1%	11,1%	100,0%
	Primário Incompleto	64,9%	29,7%	5,4%	100,0%
	Primário Completo	36,8%	26,3%	36,8%	100,0%
	Ensino Médio Incompleto	47,6%	28,6%	23,8%	100,0%
	Ensino Médio Completo	41,7%	50,0%	8,3%	100,0%
	Superior Incompleto			100,0%	100,0%
	Superior Completo			100,0%	100,0%
Total		55,0%	27,5%	17,4%	100,0%

Nota. Fonte: Dados da pesquisa (2018)

Conforme Tabela 52, é possível atinar que, dos respondentes com grau de instrução analfabeto, 88,9% considera ruim ou insatisfeito a q41c5 “nível de satisfação o ruído” e 11,1% foi indiferente. 94,6% dos que possuem primário incompleto considera ruim e 5,4% foi indiferente. Dos respondentes com primário completo, 63,2% respondeu que considera ruim e 36,8% foi indiferente. Com ensino médio incompleto, 76,2% considera ruim e 23,8% foi indiferente. Com ensino médio completo, 91,7% considera ruim e 8,3% foi indiferente. Com ensino superior completo e incompleto, ambos foram indiferentes em relação ao nível de satisfação o ruído em 100%.

Na Tabela 53 será mostrado o número de respondentes de acordo com o grau de instrução em relação a q41a3 “limpeza da calçada”.

Tabela 53: Variável grau de instrução em relação q41a3

gr_instru		Muito insatisfeito	Insatisfeito	Indiferente
Analfabeto	Analfabeto	55,6%	44,4%	100,0%
	Primário Incompleto	83,8%	16,2%	100,0%
	Primário Completo	78,9%	21,1%	100,0%
	Ensino Médio Incompleto	81,0%	14,3%	4,8%
	Ensino Médio Completo	66,7%	33,3%	100,0%
	Superior Incompleto			100,0%
	Superior Completo			100,0%
Total		74,3%	22,9%	2,8%
				100,0%

Nota. Fonte: Dados da pesquisa (2018)

Conforme Tabela 53 é possível notar que, dos respondentes com grau de instrução analfabeto, 100% considera ruim ou insatisfeito a q41a3 “limpeza da calçada”. 100% dos que possuem primário incompleto considera ruim. Dos respondentes com primário completo, 100% respondeu que considera ruim. Com ensino médio incompleto, 95,2% considera ruim e 4,8% foi indiferente. Com ensino médio completo, 100% considera ruim. Com ensino superior completo e incompleto, ambos foram indiferentes em relação a limpeza da calçada em 100%.

No que tange à variável “grau de instrução”, quando confrontada com a questão q41s1 – “altura do meio-fio”, questão 41s5 – “estado de conservação do piso”, questão q41s8 – “sinalização eficiente (piso tátil, faixas antiderrapantes)”, questão 41c5 – “nível de ruído” e questão 41a3 – “limpeza da calçada”, houve a constatação de que, conforme o grau de instrução menor se apresentasse, o indivíduo idoso acabava por residir em lugares menos

provados de infraestrutura e qualidade de circulação nas calçadas, enquanto os que possuíam grau de instrução um pouco mais elevado acabaram por residir em lugares melhores e menos reclamam desses fenômenos. De acordo com Hine (2009), os governos têm privilegiado a mobilidade daquela parcela da sociedade com maior influência política e abastada do ponto de vista cultural e financeiro. Ao restante é oferecido um “exílio na periferia” (Maricato, 2001), com um declive considerável na qualidade das calçadas e vias públicas.

Abaixo será mostrada a análise de significância dos respondentes em relação ao meio de transporte utilizado.

A variável grau de instrução sob análise de significância indicou que houve diferença nas respostas das questões 41s5, 41c3, 41a3 e 41a5 com valores de 0,03; 0,01; 0; 0,006, respectivamente, conforme Tabela 54.

Tabela 54: Análise de significância da variável programa de transferência de renda em relação q41s5, q41c3, q41a3, q41a5

Test Statistics^{a,b}

	Chi-Square	DF	Asymp. Sig.
q41s1	7,794	5	0,168
q41s2	7,808	5	0,144
q41s3	7,353	5	0,195
q41s4	8,413	5	0,135
q41s5	12,415	5	0,03
q41s6	8,503	5	0,131
q41s7	5,93	5	0,313
q41s8	7,326	5	0,198
q41c1	8,997	5	0,109
q41c2	10,955	5	0,052
q41c3	7,108	5	0,01
q41c4	7,151	5	0,21
q41c5	4,334	5	0,502
q41c6	5,813	5	0,325
q41c7	10,563	5	0,061
q41c8	4,989	5	0,417
q41a1	7,383	5	0,191
q41a2	7,363	5	0,176
q41a3	23,786	5	0
q41a4	6,707	5	0,243
q41a5	16,227	5	0,006
q41a6	7,436	5	0,19

a Kruskal Wallis Test

b Grouping Variable: meio_transp

Nota. Fonte: Dados da pesquisa (2018)

Na Tabela 55 será mostrado o número de respondentes de acordo com o grau de instrução em relação a q41s5 “estado de conservação do piso”.

Tabela 55: Variável grau de instrução em relação q41a3

		Muito insatisfeito	Insatisfeito	Satisfeito	
meio_transp	Transporte Público (ônibus/metrô/trem)	91,3%	8,7%		100,0%
	BRT (corredor exclusivo)	94,7%	5,3%		100,0%
	Particular (carro ou moto próprio)	50,0%	25,0%	25,0%	100,0%
	Van ou Kombi	60,0%	40,0%		100,0%
	Bicicleta	100,0%			100,0%
	A pé	100,0%			100,0%
Total		89,0%	10,0%	1,0%	100,0%

Nota. Fonte: Dados da pesquisa (2018)

Conforme Tabela 55, é possível observar que, dos respondentes que utilizam o meio de Transporte Público (ônibus/metrô/trem), 100% considera ruim ou insatisfeito a q41s5 “estado de conservação do piso”. 100% dos que utilizam BRT (corredor exclusivo) se mostraram insatisfeitos ou disseram que é ruim. Dos respondentes que utilizam Particular (carro ou moto própria), 75% respondeu que considera ruim ou insatisfeito e 25% foi indiferente. Dos que utilizam Van ou Kombi, 100% considera ruim ou insatisfeito. Dos que utilizam bicicleta 100% considera ruim ou insatisfeito. Dos que andam a pé, 100% se mostrou insatisfeito ou considera ruim o estado de conservação da calçada.

Na Tabela 56 será mostrado o número de respondentes de acordo com o grau de instrução em relação a q41c3 “densidade de pedestres sobre as calçadas (número de pessoas circulando)”.

Tabela 56: Variável grau de instrução em relação q41c3

		Muito insatisfeito	Insatisfeito	Indiferente	Satisfeito	
meio_transp	Transporte Público (ônibus/metrô/trem)	47,8%	30,4%	18,8%	2,9%	100,0%
	BRT (corredor exclusivo)	52,6%	26,3%	15,8%	5,3%	100,0%
	Particular (carro ou moto próprio)			50,0%	50,0%	100,0%
	Van ou Kombi	20,0%	20,0%	40,0%	20,0%	100,0%
	Bicicleta	100,0%				100,0%

A pé	100,0%				100,0%
Total	47,0%	27,0%	20,0%	6,0%	100,0%

Nota. Fonte: Dados da pesquisa (2018)

Conforme Tabela 56, nota-se que, dos respondentes que utilizam o meio de Transporte Público (ônibus/metrô/trem), 78,2% consideram ruim ou insatisfeito a q41s5 “densidade de pedestres sobre as calçadas (número de pessoas circulando)”, 18,8 foi indiferente e 2,9% mostrou-se satisfeito. 78,9% dos que utilizam BRT (corredor exclusivo) se mostrou insatisfeito ou disse que é ruim, 15,8% foram indiferentes e 5,3 acha boa ou está satisfeito. Dos respondentes que utilizam Particular (carro ou moto própria), 50% foi indiferente e 50% está satisfeito. Dos que utilizam Van ou Kombi, 40% considera ruim ou insatisfeito, 40% foi indiferente e 20% está satisfeito. Dos que utilizam bicicleta, 100% considera ruim ou insatisfeito. Dos que andam a pé, 100% se mostrou insatisfeito ou considera ruim densidade de pedestres sobre as calçadas (número de pessoas circulando).

Na Tabela 57 será mostrado o número de respondentes de acordo com o grau de instrução em relação a q41a3 “limpeza da calçada”.

Tabela 57: Variável grau de instrução em relação q41a3

		Muito insatisfeito	Insatisfeito	Indiferente	
meio_transp	Transporte Público (ônibus/metrô/trem)	79,7%	20,3%		100,0%
	BRT (corredor exclusivo)	78,9%	15,8%	5,3%	100,0%
	Particular (carro ou moto própria)		50,0%	50,0%	100,0%
	Van ou Kombi	20,0%	80,0%		100,0%
	Bicicleta	100,0%			100,0%
	A pé	100,0%			100,0%
Total		74,0%	23,0%	3,0%	100,0%

Nota. Fonte: Dados da pesquisa (2018)

Conforme Tabela 57, vê-se que, dos respondentes que utilizam o meio de Transporte Público (ônibus/metrô/trem), 100% considera ruim ou insatisfeito a q41a3”. 94,7% dos que utilizam BRT (corredor exclusivo) se mostrou insatisfeito ou disse que é ruim e 5,3% foi indiferentes. Dos respondentes que utilizam Particular (carro ou moto própria), 50% respondeu que considera ruim ou insatisfeito e 50% foi indiferente. Dos que utilizam Van ou Kombi, 100% considera ruim ou insatisfeito. Dos que utilizam bicicleta, 100% considera ruim

ou insatisfeito. Dos que andam a pé, 100% se mostrou insatisfeito ou considera ruim a limpeza da calçada.

De outro modo, a questão 41s5 – “estado de conservação do piso”, questão 41c3 – “densidade de pedestres sobre as calçadas” e questão 41a3 – “limpeza da calçada”, ao serem confrontadas com a variável “meio de transporte utilizado”, apresentou que os respondentes que não se utilizam de transporte particular reclamam mais da qualidade de circulação da calçada, acredita-se, por terem que se deslocar para chegar até o ponto de parada do transporte público muitas vezes a pé, percorrendo mais as calçadas e mais de perto percebendo a falta de infraestrutura dos seus respectivos distritos, geralmente com respectiva baixa qualidade de vida (Hine, 2009).

Abaixo serão analisadas as variáveis em função da q42. A variável grau de instrução sob análise de significância indicou que houve diferença nas respostas das questões q42,1 e q42,8, com valores de 0,001 e 0,033, respectivamente, conforme Tabela 58.

Tabela 58: Análise de significância da variável grau de instrução em relação q42,1 e q42,8

Test Statistics ^{a,b}	Chi-Square	df	Asymp. Sig.
q421	24,055	6	0,001
q422	8,036	6	0,235
q423	8,136	6	0,228
q424	11,795	6	0,067
q425	11,728	6	0,068
q426	10,139	6	0,119
q427	7,505	6	0,179
q428	13,691	6	0,033
q429	9,648	6	0,14
q4210	9,367	6	0,154
q4211	11,363	6	0,078
q4212	9,972	6	0,126
q4213	10,736	6	0,097
q4214	6,534	6	0,366
q4215	8,982	6	0,175
q4216	7,704	6	0,261
q4217	5,505	6	0,481
q4218	8,895	6	0,18
q4219	11,323	6	0,079
q4220	10,455	6	0,107
q4221	7,25	6	0,298
q4222	12,238	6	0,057
q4223	7,625	6	0,267

grau de instrução

Nota. Fonte: Dados da pesquisa (2018)

Na Tabela 59 será mostrado o número de respondentes de acordo com o grau de instrução em relação a q42.1 “piso esburacado”.

Tabela 59: Variável grau de instrução em relação q42.1

	Concordo totalmente	Concordo	Não concordo, nem discordo	
gr_instru Analfabeto	94,4%	5,6%		100,0%
Primário Incompleto	91,9%	8,1%		100,0%
Primário Completo	89,5%	10,5%		100,0%
Ensino Médio Incompleto	90,5%	4,8%	4,8%	100,0%
Ensino Médio Completo	100,0%			100,0%
Superior Incompleto			100,0%	100,0%
Superior Completo			100,0%	100,0%
Total	90,8%	6,4%	2,8%	100,0%

Nota. Fonte: Dados da pesquisa (2018)

Conforme Tabela 59, é possível notar que, dos respondentes com grau de instrução analfabeto, 100% concorda que a q42.1 “piso esburacado” interfere na qualidade das calçadas. 100% dos que possuem primário incompleto concorda. Dos respondentes com primário completo, 100% respondeu que concorda. Com ensino médio incompleto, 95,2% concorda e 4,8% foi indiferente. Com ensino médio completo, 100% concorda. Com ensino superior completo e incompleto, ambos em 100% foram indiferentes quanto ao piso esburacado interferir na qualidade das calçadas.

Na Tabela 60 será mostrado o número de respondentes de acordo com o grau de instrução em relação a q41.8 “inexistência de calçada”.

Tabela 60: Variável grau de instrução em relação q42.8

	Concordo totalmente	Concordo	Não concordo, nem discordo	
gr_instru Analfabeto	77,8%	22,2%		100,0%
Primário Incompleto	73,0%	24,3%	2,7%	100,0%
Primário Completo	73,7%	26,3%		100,0%
Ensino Médio Incompleto	71,4%	9,5%	19,0%	100,0%
Ensino Médio Completo	100,0%			100,0%
Superior Incompleto			100,0%	100,0%
Superior Completo			100,0%	100,0%

Total	75,2%	18,3%	6,4%	100,0%
-------	-------	-------	------	--------

Nota. Fonte: Dados da pesquisa (2018)

Conforme Tabela 60, atina-se que, dos respondentes com grau de instrução analfabeto, 100% concorda que a q42.8 “piso esburacado” interfere na qualidade das calçadas. 97,3% dos que possuem primário incompleto concorda e 2,7% foi indiferentes. Dos respondentes com primário completo, 100% respondeu que concorda. Com ensino médio incompleto, 81% concorda e 19% foi indiferente. Com ensino médio completo, 100% concorda. Com ensino superior completo e incompleto, ambos em 100% foram indiferentes quanto ao piso esburacado interferir na qualidade das calçadas.

O “grau de instrução”, ao ser confrontado com a questão q42.2 – “bancas de ambulantes” e questão q42.8 – “inexistência de calçada” denota que a menor qualidade de vida sujeita a alguns desses indicadores (associados aos que possuem menos grau de instrução), enquanto os que apresentam melhor grau de instrução, menos reclamam de tais itens tão importantes (Ferreira & Sanches, 2005).

A variável renda sob análise de significância indicou que houve diferença nas respostas das questões q42.4, q42.13, q42.19 com valores de 0,024; 0,039 e 0,028, respectivamente, conforme Tabela 61.

Tabela 61: Análise de significância da variável renda em relação q42.4, q42.13 e q42.19

Test Statistics ^{a,b}	Chi-Square	DF	Asymp. Sig.
q421	2,508	3	0,474
q422	7,128	3	0,068
q423	3,015	3	0,389
q424	9,402	3	0,024
q425	6,688	3	0,083
q426	3,479	3	0,324
q427	2,137	3	0,544
q428	0,197	3	0,978
q429	4,658	3	0,199
q4210	3,92	3	0,27
q4211	0,516	3	0,915
q4212	3,428	3	0,33
q4213	8,362	3	0,039
q4214	4,892	3	0,18
q4215	4,214	3	0,239
q4216	0,424	3	0,935
q4217	3,571	3	0,312

q4218	1,92	3	0,589
q4219	9,099	3	0,028
q4220	4,037	3	0,257
q4221	4,018	3	0,26
q4222	3,781	3	0,286
q4223	5,144	3	0,162

a Kruskal Wallis Test

b Grouping Variable: renda

Nota. Fonte: Dados da pesquisa (2018)

Na Tabela 62 será mostrado o número de respondentes de acordo com o grau de instrução em relação a q42.4 “iluminação”.

Tabela 62: Variável grau de instrução em relação q42.4

		Concordo totalmente	Concordo	Não concordo, nem discordo	Discordo	Discordo totalmente	
renda	menos de 1 Salário-Mínimo	33,3%	16,7%	16,7%	33,3%		100,0%
	de 1 a 3 Salários-Mínimos	57,3%	24,0%	10,7%	8,0%		100,0%
	de 3 a 6 Salários-Mínimos	29,2%	33,3%	16,7%	16,7%	4,2%	100,0%
	de 6 a 10 Salários-Mínimos	25,0%	25,0%	25,0%		25,0%	100,0%
	Total	48,6%	25,7%	12,8%	11,0%	1,8%	100,0%

Nota. Fonte: Dados da pesquisa (2018)

Conforme Tabela 62, é possível notarmos que, dos respondentes com renda de menos de 1 Salário-Mínimo, 50% concorda que a q42.4 “iluminação” interfere na qualidade das calçadas, 16,7% foi indiferente e 33,3 discorda. 81,3% dos que recebem de 1 a 3 Salários-Mínimos concorda, 10,7% foi indiferente e 8% discorda. Dos que recebem de 3 a 6 Salários-Mínimos, 62,5% concorda, 16,7% foi indiferentes e 16,7% discorda. Dos que recebem de 6 a 10 Salários-Mínimos, 50% concorda e 25% foi indiferente.

Na Tabela 63 será mostrado o número de respondentes de acordo com a renda em relação a q42.13 “abrigos de pontos de ônibus”.

Tabela 63: Variável grau de instrução em relação q42.13

		Concordo	Não concordo, nem discordo	Discordo	Discordo totalmente	
Renda	menos de 1 Salário-Mínimo		16,7%	33,3%	50,0%	100,0%
	de 1 a 3 Salários-Mínimos		34,7%	46,7%	18,7%	100,0%
	de 3 a 6 Salários-Mínimos	4,2%	54,2%	33,3%	8,3%	100,0%
	de 6 a 10 Salários-Mínimos		50,0%	50,0%		100,0%
Total		0,9%	38,5%	43,1%	17,4%	100,0%

Nota. Fonte: Dados da pesquisa (2018)

Conforme Tabela 63, é possível notarmos que, dos respondentes com renda de menos de 1 Salário-Mínimo, 83,3% discorda que a q42.13 “Abrisgos de pontos de ônibus” interfere na qualidade das calçadas e 16,7% foi indiferente. 65,4% dos que recebem de 1 a 3 Salários-Mínimos discorda e 34,7% foi indiferente. Dos que recebem de 3 a 6 Salários-Mínimos, 4,2% concorda, 54,2% foi indiferente e 41,6% discorda. Dos que recebem de 6 a 10 Salários-Mínimos, 50% discorda e 50% foi indiferente.

Na Tabela 64 será mostrado o número de respondentes de acordo com a renda em relação a q42.19 “lixo”.

Tabela 64: Variável grau de instrução em relação q42.19

		Concordo totalmente	Concordo	Não concordo, nem discordo	Discordo	
Renda	menos de 1 Salário-Mínimo		16,7%	83,3%		100,0%
	de 1 a 3 Salários-Mínimos	45,3%	33,3%	20,0%	1,3%	100,0%
	de 3 a 6 Salários-Mínimos	45,8%	41,7%	4,2%	8,3%	100,0%
	de 6 a 10 Salários-Mínimos	50,0%	25,0%		25,0%	100,0%
Total		43,1%	33,9%	19,3%	3,7%	100,0%

Nota. Fonte: Dados da pesquisa (2018)

Conforme Tabela 64, observa-se que, dos respondentes com renda de menos de 1 Salário-Mínimo, 16,7% concorda que a q42.19 “lixo” interfere na qualidade das calçadas e

83,3 discorda. 78,6% dos que recebem de 1 a 3 Salários-Mínimos concorda, 20% foi indiferentes e 1,3% discorda. Dos que recebem de 3 a 6 Salários-Mínimos, 87,5% concorda, 4,2% foram indiferentes e 8,3% discorda. Dos que recebem de 6 a 10 Salários-Mínimos, 75% concorda e 25% foi discordante.

A variável “renda”, esta confrontada com a questão q42.4, qual seja, a “iluminação”, questão q42.13 – “abrigos de pontos de ônibus” e questão q42.19 – “lixo”, apresenta que quanto menor o salário, mais esse indicador é considerado ruim. Já a questão do lixo, em peculiar, correlaciona-se que quanto maior o grau de instrução, mais este item é levado em consideração para a qualidade de circulação das calçadas (Lübeck et al., 2012).

A variável programa de transferência de renda sob análise de significância indicou que houve diferença na resposta da questão q42.19 se o “lixo interfere na qualidade da calçada” com valor de significância de 0,046 conforme mostra Tabela 65.

Tabela 65: Análise de significância da variável programa de transferência de renda em relação a q42.

Test Statistics ^{a,b}	Chi-Square	DF	Asymp. Sig.
q421	2,274	2	0,321
q422	5,203	2	0,074
q423	3,473	2	0,176
q424	0,235	2	0,889
q425	2,98	2	0,225
q426	2,163	2	0,339
q427	0,27	2	0,874
q428	5,03	2	0,081
q429	1,696	2	0,428
q4210	2,442	2	0,295
q4211	1,597	2	0,45
q4212	0,268	2	0,874
q4213	3,444	2	0,174
q4214	0,707	2	0,702
q4215	4,569	2	0,102
q4216	0,513	2	0,774
q4217	4,115	2	0,128
q4218	0,036	2	0,982
q4219	6,176	2	0,046
q4220	0,227	2	0,893
q4221	4,72	2	0,094
q4222	1,193	2	0,551
q4223	5,647	2	0,059
a Kruskal Wallis Test			

b Grouping Variable: prog_transf_renda

Nota. Fonte: Dados da pesquisa (2018)

Na Tabela 66 será mostrado o número de respondentes de acordo com a variável programa de transferência de renda em relação a q42.19 “lixo”.

Tabela 66: Variável programa de transferência de renda em relação q42.19

		Concordo totalmente	Concordo	Não concordo, nem discordo	Discordo	Total
prog_transf_renda	Não	46,9%	33,3%	17,3%	2,5%	100,0%
	Bolsa Família	33,3%	40,0%	20,0%	6,7%	100,0%
	Renda Cidadã		25,0%	75,0%		100,0%
Total		43,0%	34,0%	20,0%	3,0%	100,0%

Nota. Fonte: Dados da pesquisa (2018)

Conforme apresentado na Tabela 66, dos respondentes que não utilizam programa de transferência de renda, 80,2% concorda que a q42.19 “lixo” interfere na qualidade das calçadas, 17,3% foi indiferente e 2,5% discorda. Dos que utilizam Bolsa Família, 73,3% concorda, 20% foi indiferente e 6,7 discorda. Dos que utilizam Renda Cidadã, 25% das respostas foram concordantes e 75% destas foram indiferentes.

A variável “programa de transferência de renda”, confrontada com a questão q42.19 – “lixo” denota que, com relação àqueles não utilizam nenhum programa de transferência de renda, estes reclamam mais do lixo como fator determinante para a qualidade de circulação do transporte público; ou seja, quanto mais lixo nas ruas, pior é a locomoção dos veículos sobre as vias públicas, fazendo referência com relação à passagem a pé pelas ruas, estas muito mais fortemente sob queixa (Lübeck et al., 2012).

A variável meio de transporte sob análise de significância indicou que houve diferença nas respostas das questões q42.1, q42.12, q42.18 com valores de 0,003; 0,036 e 0,024, respectivamente, conforme a Tabela 67.

Tabela 67: Análise de significância da variável programa de transferência de renda em relação a q42.19

Test Statistics ^{a,b}	Chi-Square	DF	Asymp. Sig.

q421	18,061	5	0,003
q422	8,112	5	0,15
q423	5,613	5	0,346
q424	3,553	5	0,615
q425	1,567	5	0,905
q426	2,589	5	0,763
q427	3,765	5	0,611
q428	6,433	5	0,266
q429	2,622	5	0,758
q4210	4,333	5	0,503
q4211	7,799	5	0,168
q4212	11,894	5	0,036
q4213	6,111	5	0,296
q4214	4,244	5	0,515
q4215	3,349	5	0,678
q4216	5,874	5	0,319
q4217	4,536	5	0,475
q4218	12,978	5	0,024
q4219	8,167	5	0,147
q4220	5,735	5	0,333
q4221	2,237	5	0,816
q4222	9,013	5	0,109
q4223	2,868	5	0,72

a Kruskal Wallis Test

b Grouping Variable: meio_transp

Nota. Fonte: Dados da pesquisa (2018)

Na Tabela 68 será mostrado o número de respondentes de acordo com o meio de transporte utilizado em relação a q42.1 o “piso esburacado” interferir na qualidade das calçadas.

Tabela 68: Variável meio de transporte utilizado em relação q42.1

meio_transp		Concordo totalmente	Concordo	Não concordo, nem discordo	100,0%
		92,8%	7,2%		
	Transporte PÚblico (ônibus/metrô/trem)	92,8%	7,2%	50,0%	100,0%
	BRT (corredor exclusivo)	89,5%	5,3%		100,0%
	Particular (carro ou moto próprio)	50,0%			100,0%
	Van ou Kombi	100,0%			100,0%
	Bicicleta		100,0%		100,0%
	A pé	100,0%			100,0%
Total		90,0%	7,0%	3,0%	100,0%

Nota. Fonte: Dados da pesquisa (2018)

Conforme Tabela 68, conclui-se que, dos respondentes que utilizam o meio de Transporte Público (ônibus/metrô/trem), 100% concorda q41.1 “piso esburacado” interfere na qualidade das calçadas. 94,7% dos que utilizam BRT (corredor exclusivo) concorda e 5,3% foi indiferente. Dos respondentes que utilizam Particular (carro ou moto própria), 50% respondeu que concorda e 50% foi indiferente. Dos que utilizam Van ou Kombi, 100% considera ruim ou insatisffeito. Dos que utilizam bicicleta, 100% concorda. De os que andam a pé, 100% concorda que o piso esburacado interfere na circulação das calçadas.

Na Tabela 69 será mostrado o número de respondentes de acordo com o meio de transporte utilizado em relação a q42.12 “calçada interrompida” interferir na qualidade das calçadas.

Tabela 69: Variável meio de transporte utilizado em relação q42.12

meio_transp		Concordo totalmente	Concordo	Não concordo, nem discordo	Discordo	100,0%
meio_transp	Transporte Público (ônibus/metrô/trem)	69,6%	30,4%			100,0%
	BRT (corredor exclusivo)	47,4%	47,4%	5,3%		100,0%
	Particular (carro ou moto próprio)	25,0%	25,0%	25,0%	25,0%	100,0%
	Van ou Kombi	80,0%	20,0%			100,0%
	Bicicleta		100,0%			100,0%
	A pé	100,0%				100,0%
Total		64,0%	33,0%	2,0%	1,0%	100,0%

Nota. Fonte: Dados da pesquisa (2018)

Conforme Tabela 69, vê-se que, dos respondentes que utilizam o meio de Transporte Público (ônibus/metrô/trem), 100% concorda q41.12 “calçada interrompida” interfere na qualidade das calçadas. 94,7% dos que utilizam BRT (corredor exclusivo) concorda e 5,3% foi indiferente. Dos respondentes que utilizam Particular (carro ou moto própria), 50% respondeu que concorda, 25% foi indiferente e 25% discorda. Dos que utilizam Van ou Kombi, 100% considera ruim ou insatisffeito. Dos que utilizam bicicleta, 100% concorda. Dos que andam a pé, 100% concorda que a calçada interrompida interfere na circulação das calçadas.

Na Tabela 70 será mostrado o número de respondentes de acordo com o meio de transporte utilizado em relação a q42.18 “terrenos baldios” interferirem na qualidade das calçadas.

Tabela 70: Variável meio de transporte utilizado em relação q42.18

		Concordo totalmente	Concordo	Não concordo, nem discordo	Discordo	
meio_transp	Transporte Público (ônibus/metrô/trem)	82,6%	15,9%	1,4%		100,0%
	BRT (corredor exclusivo)	63,2%	31,6%	5,3%		100,0%
	Particular (carro ou moto próprio)	25,0%	25,0%	25,0%	25,0%	100,0%
	Van ou Kombi	60,0%	20,0%	20,0%		100,0%
	Bicicleta	100,0%				100,0%
	A pé	100,0%				100,0%
Total		76,0%	19,0%	4,0%	1,0%	100,0%

Nota. Fonte: Dados da pesquisa (2018)

Conforme Tabela 70, é possível notarmos que os respondentes que utilizam o meio de Transporte Público (ônibus/metrô/trem), 98,6% concorda que a questão q41.18 “terrenos baldios” interferem na qualidade das calçadas e 1,4% foi indiferente. 94,7% dos que utilizam BRT (corredor exclusivo) concorda e 5,3% foi indiferente. Dos respondentes que utilizam Particular (carro ou moto própria), 50% respondeu que concorda, 25% foi indiferente e 25% discordaram. Dos que utilizam Van ou Kombi, 80% considera ruim ou insatisfeito e 20% foi indiferente. Dos que utilizam bicicleta, 100% concorda. Dos que andam a pé, 100% concorda que os terrenos baldios interferem na qualidade de circulação das calçadas.

Quanto à correlação entre “meio de transporte utilizado”, “piso esburacado” (questão q42.1), “calçada interrompida” (questão q42.12) e “terrenos baldios” (questão q42.18), vale retratar que aqueles respondentes que utilizam transporte particular reclamam menos desses indicadores, sendo que os que utilizam os demais meios como ônibus, bicicleta, van ou a pé, reclamam mais das condições das calçadas dos seus respectivos distritos (Souza, 2015).

As condições de acessibilidade desfavoráveis para locais de trabalho para indivíduos de baixa renda em cidades de países em desenvolvimento são resultado de um processo histórico em que a dinâmica do desenvolvimento urbano foi/é moldada por especulações no mercado imobiliário, associadas a políticas públicas de planejamento urbano que não contemplaram a equidade social (Girão, Pereira & Fernandes, 2017)

As questões q43 até q47 não mostram diferença nas respostas sob análise de significância em relação às variáveis analisadas neste tópico.

Em relação ao atendimento oferecido pela empresa “X”, a Tabela 71 mostrará o número de respondentes que utilizam cada tipo de atendimento.

Tabela 71: Atendimento q48

		Frequência	Percentual	Percentual Válido	Percentual Acumulado
Valid	Porta a porta	51	46,8	46,8	46,8
	Ponto de venda	45	41,3	41,3	88,1
	Farmácia	13	11,9	11,9	100,0
	Total	109	100,0	100,0	

Nota. Fonte: Dados da pesquisa (2018)

Conforme mostrado na Tabela 71, os 51 dos respondentes utilizam o atendimento Porta a Porta ou *door to door*, 45 dos respondentes se utilizam do atendimento nos pontos de venda e 13 utilizam a farmácia para receber seu atendimento.

No capítulo a seguir será apresentada a conclusão desta pesquisa, suas contribuições para a prática e para teoria e, finalmente, as limitações e sugestões para novas pesquisas.

5 CONCLUSÃO

No presente capítulo serão apresentadas as contribuições para a prática que esta pesquisa proporcionou, contribuições para a teoria e as limitações e sugestões para pesquisas futuras.

Inicialmente tem-se que destacar a desmistificação de que a periferia é local de somente criminalidade, ou que a criminalidade lá tenha muito realce; prova disto é que a iniciativa privada pode e consegue se aproximar das coletividades residentes longinquoamente dos grandes centros urbanos, lá alcançando sucesso.

Existe um mercado latente, seja para novos produtos, seja para serviços para as partes mais carentes da população mundial. O mercado de aparelhos auditivos pode oferecer uma oportunidade de inovação e distribuição logística que almeje alcançar essa considerável parcela da população, visto que as soluções que existem hoje não atendem às expectativas desta massa de consumidores.

No caso específico dos distritos do Grajaú e do Capão Redondo, visitados por ocasião da pesquisa de campo, diversas dificuldades de infraestrutura em tais localidades verdadeiramente existem, levando problemas para a população lá residente, em especial para o idoso, acometido com a deficiência auditiva.

O processo de erradicação da segregação encontrada nos distritos estudados por esta pesquisa pode ser conseguida sem o apelo de “empresas sociais”, mas sim de empresas com gerações honestas de lucros que façam a inclusão dessa coletividade de uma forma a equiparar sua qualidade de vida pelo acesso a bens de consumo e serviços da mesma maneira que as classes mais favorecidas socialmente e financeiramente.

Todavia, o segmento privado pode lá obter, adotando estratégias peculiares e oportunas, lucro de modo equilibrado; em outras palavras, sem explorar a população idosa, consegue a iniciativa privada contribuir positivamente para suprir carências específicas. No presente estudo, o fornecimento e a manutenção de aparelhos auditivos se mostrou viável em bairros distantes da área de atuação da empresa pesquisada, com a vantagem do mencionado lucro, mas, também, da não poluição que via de regra poderia acompanhar a nova estratégia de vendas, igualmente contornando o grande problema de mobilidade urbana a (não) conectar tais regiões.

O objetivo geral deste trabalho foi atingido apresentando-se os elementos com base nos três pilares da sustentabilidade (*Triple Bottom Line*), que podem contribuir na melhoria da

prestação de bens e serviços a idosos que utilizam aparelhos auditivos e residem em regiões periféricas da cidade de São Paulo, respondendo assim a pergunta de pesquisa.

5.1 CONTRIBUIÇÕES PARA A PRÁTICA

Ao final desta pesquisa foi possível chegar a conclusões que conquanto tenham por origem caminhos acadêmicos e empíricos aparentemente distantes, convergem estes estudos para uma quase sentença razoavelmente fácil de perceber: a população das periferias das grandes cidades brasileiras têm carências que, muitas vezes, acabam sendo providas pelo poder privado. Isto é sustentado em razão de que, ao ser o idoso confrontado na pesquisa com o atendimento de origem pública (no caso, do Sistema Único de Saúde), demonstrou esta coletividade melhor adquirir autonomia e facilidade geral em melhor viver (daí o sentimento de liberdade e qualidade de vida propriamente). O exemplo claro é oriundo da mais exata primeira comparação exposta pelo trabalho: a aquisição de aparelhos junto ao SUS e junto à empresa “X”; sem a intervenção de ordem particular, tempos desgastantes e degradantes (igualmente sob o ponto de vista da qualidade de vida) seriam perdidos em face dessas disfunções sentidas em razão do poder público.

Destrinchando esta longa frase, pode-se supor que indivíduos que residem em grandes bairros das áreas urbanas, populares e populosas do Brasil, podem encontrar dificuldades múltiplas que provavelmente sejam distintas de regiões centrais das cidades mais desenvolvidas do mundo.

A par desta constatação e adotando-se agora o caminho direto do discurso — começando-se pelo real início —, pode-se dizer que, no que diz respeito, em especial, à população das periferias urbanas, aqui tendo por olhar mais próximo e específico a população idosa, esta encontra calçadas mal desenhadas, vias urbanas mal planejadas ou sem planejamento algum, acesso limitado ao comércio de ponta, acesso limitado a serviços públicos variados, como o ocorre com o atendimento médico, distanciando-se física e psicossocialmente de muitas oportunidades que a vida moderna provê.

Foi exposto que a população idosa, no Brasil e no mundo, tem encontrado, por diversos motivos, maior longevidade, ganhando por intermédio da evolução da espécie, pelos novos saberes da ciência, como ocorre com a ciência médica, e por conscientização e prática de vida mais saudáveis, justamente mais tempo de vida. Ao se refletir, de fato, sobre qual a idade as pessoas desencarnavam na Idade Média, de modo geral — com a mesma faixa etária

atual —, percebe-se um ganho de vida muito grande. Se antes se vivia até os 40, 50 anos de idade, hoje é mais fácil encontrar idosos de 70, 80 anos ou mais.

A população idosa foi ao longo do texto referida porque se associa ao público-alvo, ou clientela mais presente, de uma empresa muito ligada a esta pesquisa, uma organização que mesmo não sendo de grande porte, há anos comercializa, com sucesso, aparelhos auditivos. A empresa estudada, com seu nome afastado por questões ético-comerciais, não obstante, optou por colaborar com esta pesquisa, abrindo boa parte de seus dados para estudo.

No caso dos idosos da cidade de São Paulo, palco do presente estudo e localidade metropolitana a sediar a empresa denominada de “X”, outras questões de saúde, se comparadas aos padrões europeus, por exemplo, ou ainda das pequenas cidades do mesmo Brasil, são agravadas. É o caso da distância entre os diversos serviços na cidade existentes a demandar mais esforços; o custo elevado de vida; a falta de parques para a prática de atividades esportivas e lúdicas; e, finalmente, embora outras peculiaridades existam, a questão notável da poluição. Diz-se que em São Paulo a poluição pode ser vista a olho nu, estampando a qualquer um que queira visualizá-la, suas manchas cinzentas no céu da cidade, ou mesmo no empoeiramento de imóveis, móveis etc.

Dentre os problemas, adquiridos com o tempo ou congênitos (nascidos com a pessoa), esta dissertação avançou sobre a população que, além de idosa, possuía algum grau severo de perda auditiva (não a surdez completa) e que por conta disto passa a demandar por aparelhos auditivos — exatamente o ramo de serviço pelo qual a empresa “X” vem há tempos atuando.

As grandes cidades brasileiras, repetindo-se que aqui os estudos se basearam na realidade da cidade de São Paulo, acabam por aglomerar milhões de pessoas, estas que, com o fluxo econômico e social, além de outros problemas como falta de planejamento urbano, crises sobre empregabilidade, alocação de força de trabalho etc., acabam por serem projetadas para a periferia.

A periferia paulistana figura como uma das mais desprovidas de serviços públicos, distanciando-se quilômetros e quilômetros de bairros mais tradicionais, mais nobres e melhor equipados. A violência costuma ser maior, os serviços públicos mais escassos, as intervenções públicas voltadas para a cultura e o lazer igualmente mais escassos do que nas áreas mais privilegiadas. Assim, distritos como Capão Redondo e Grajaú, nesta pesquisa retratados, têm a qualidade de vida precária em face de outros distritos mais centrais.

E, em meio à recente crise brasileira, mais ainda esses bairros, aqui em esforço de imaginação não muito difícil de ser feito, mais prejudicados, implicando em ainda menor amparo estatal e mesmo do ponto de vista privado.

O que se quer recontar é que, em síntese, as pessoas das periferias da cidade de São Paulo foram afetadas, assim como os demais indivíduos, demais empresas, organizações diversas etc. Fato é que a empresa “X” também passou, recentemente, por período crítico quanto ao fluxo de caixa e de clientela.

Atribuiu, para tanto, não só à crise brasileira iniciada em meados de 2014 até fins de 2017 seu problema comercial, mas também ao fato do distanciamento físico de parte de sua clientela com dificuldades de locomoção de ordem pessoal e relativas ao transporte público e, também, aos baixos investimentos a conectar periferia e centro da cidade no quesito vias de trânsito, bem como percebendo a questão da violência que faz prender, na realidade, as pessoas em suas próprias casas.

A população idosa é o maior segmento a carecer por aparelhos auditivos, reconhecendo a empresa “X” que boa parte deste segmento (já cadastrado em seu banco de dados ou em vias de sê-lo) residia justamente em distritos periféricos. Era o caso do Grajaú, Vila Maria, Parelheiros, Capão Redondo, Cidade Ademar, Santo Amaro e outros.

Distanciando-se a 20 km do centro da cidade, sede da empresa “X”, era preciso vencer as barreiras que a grande cidade acabou por impor, novas estratégias sendo imaginadas e levadas a cabo. Assim, surgiu a ideia de levar o aparelho auditivo no local onde está o cliente, bem como a manutenção desses aparelhos.

Seja no sistema de vendas porta a porta ou “*door to door*”, seja com a fixação de pontos de atendimento baseados em seus automóveis, ou com o estabelecimento de parcerias comerciais com farmácias (pela afinidade temática), a empresa “X” apostou em ir até o cliente, gerindo seu negócio de modo de fato diferenciado.

Inicialmente, nota-se, a empresa valeu-se de automóveis a levar seus atendentes especializados a pontos centrais e estratégicos de dois bairros, o Capão Redondo e o Grajaú, estes que viabilizaram a pesquisa de campo aqui encampada. Do ponto de vista financeiro, as viagens do centro da cidade até tais bairros eram dispendiosas, além de demorada e, acima de tudo, poluentes. A partir de cálculos que levaram em conta o quanto de poluentes os automóveis da empresa “X” emitiam em face do tolerável ambientalmente (a partir de resoluções de órgãos afeitos ao tema, como o CONAMA), a organização decidiu priorizar a venda porta a porta, fazendo seus atendentes deslocarem-se por intermédio de transporte público, além do desforço físico de seus experientes profissionais a, de modo, compatível,

realizar as referidas vendas e apoio ao cliente a partir de suas próprias residências. Do ponto de vista ambiental, o não uso mais de automóveis foi um ganho notável, bem como não ocupar o transporte público (e mesmo eventual transporte particular) com os deslocamentos dos clientes da periferia em direção ao centro da cidade de São Paulo.

Farmácias foram também selecionadas, nos mesmos bairros, para servirem de pontos para a troca de aparelhos, realização de manutenção preventiva e corretiva de tais aparelhos auditivos — de tempos em tempos procedendo-se à coleta, novamente favorecendo o não emprego de automóveis de ambos os lados das partes interessadas.

Economicamente, a empresa “X” teve seu arcabouço financeiro renovado, recuperando e até ampliando seu fluxo de caixa e seus lucros, alcançando expressivas cifras em 2017, valores que superaram, por exemplo, o ano de 2016 em 15,5%.

A clientela, de 1.811 (ainda no ano de 2012), passou, em 2017, ao total de 2.246 pessoas, algo também significativamente positivo, assim, solucionando a queda nas vendas.

Socialmente, a empresa “X” fez-se presente em atenção à necessidade de sua clientela localizada em bairros de menor valor para a Municipalidade e para parte dos comerciantes, acabando por minorar a distância entre qualidade de vida e aparelhamento público, em realidade levando até o cliente sua necessidade de melhorar sua audição.

Em meio a certo desinteresse que o Município de São Paulo apresenta em face de sua população mais periférica, não superando problemas de saúde, socioambientais, ergométricos (como a questão das calçadas ou vias mal construídas ou mal sinalizadas), sem oferecer vias de acesso e transporte público confortável, mais frequentemente presente e, enfim, de melhor qualidade, a empresa estudada assim o fez.

De fato, por intermédio do exame de dados colhidos em pesquisa de campo, tendo efetivamente 109 respondentes moradores dos referidos distritos do Grajaú e Capão Redondo, foi possível tabular perfis dos mais diversos, verdadeiramente heterogêneos, igualmente heterogêneas as opiniões colhidas em face da qualidade de vida pela cidade proporcionada, muito embora a maioria esteja convencida de que a ausência do Estado é notável.

Não se pode deixar de registrar a importância do planejamento urbano, principalmente das grandes cidades. Estas, que cresceram de modo desordenado e desmedido, oferecem espaços que divergem enormemente quanto ao aproveitamento dos ambientes públicos, aos investimentos em postos de saúde, no desenho e na execução de malhas viárias o suficiente para, em conjunto com mecanismos de mobilidade urbana adequada, faça com que as pessoas alcancem seus mais variantes destinos.

Gerir cidades na atualidade, tendo como pano de fundo a periferia paulistana, torna-se como desafio incomparável, demandando maior formação dos profissionais responsáveis por sua administração, bem como de iniciativas privadas que como se viu são capazes de fazer frente a problemas interpessoais, coletivos e que em última análise, a todos pertencem ou deveriam pertencer.

A empresa sob estudo, como apurado ao longo de toda a pesquisa, valeu-se de antiga e ao mesmo tempo moderna estratégia: ir, com o menor custo possível e com o menor impacto ambiental possível, até onde está o cliente.

5.2 CONTRIBUIÇÕES PARA A TEORIA

Acredita-se que este trabalho contribui para a teoria incidente ao aplicar os pensamentos oriundos do conceito de sustentabilidade em universo e população diversas da acadêmica e literariamente encontrados, ao analisar evidências, dados e informações obtidos com base em seus três pilares: econômico, ambiental e social. Ou seja, a partir da realidade exposta na presente pesquisa, defende-se a sua novidade, confirmando ser algo peculiar a ligar o idoso ao problema auditivo, ao ligar, também, estratégias de enfrentamento comercial em razão de problemas de mobilidade, e falta de planejamento urbano igualitário.

Conquanto muito já se tenha produzido acerca das teorias que dizem respeito sobre a gestão de cidades, ratifica-se que este estudo deve proporcionar, por sua novidade, outros olhares sobre as muitas possibilidades de interação socioeconômica que os diversos partícipes que integram as cidades podem ter.

Esta pesquisa se mostra relevante ao apresentar que o tripé da sustentabilidade pode ser aplicado por empresas em seguimentos diversos, como exposto, o ramo de aparelhos auditivos em regiões periféricas da cidade de São Paulo. Não foram encontrados trabalhos que contemplassem este tipo de abordagem, constatando assim as contribuições desta pesquisa para a teoria.

5.3 LIMITAÇÕES E SUGESTÕES PARA PESQUISAS FUTURAS

Por ter se tratado de uma empresa com um determinado seguimento de atuação, não é possível uma generalização destes resultados para outros seguimentos com o mesmo problema.

Os custos de operações não puderam ser disponibilizados pela empresa “X” por questão de sigilo gerencial.

Em função de algumas restrições no que tange ao conhecimento linguístico do pesquisador, foram apenas avaliados trabalhos em língua portuguesa e inglesa.

Pesquisas ulteriores podem dedicar-se a melhor explorar outras experiências que envolvam carências urbanas específicas, ligando a necessidade à utilidade em se encontrar estratégias que também alcancem o público-alvo onde ele esteja.

Pode-se igualmente se pensar em pesquisas mais amplas a culminar com novos manuais destinados a gestores públicos, fazendo-os, em consonância com o que foi estudado, olhar de modo diferenciado e mais eficiente para as populações periféricas das grandes cidades.

Pesquisas futuras podem também, já em caráter ainda mais interdisciplinar, expor ao empresariado o quanto ele ainda pode ofertar de recursos aos seus clientes, sejam eles abastados ou mais necessitados.

REFERÊNCIAS

- Akimoto, H. (2003). Global air quality and pollution. *Science*, 302(5651), 1716-1719.
- Albuquerque, S. M. L. (2007). *Qualidade de Vida do Idoso*. São Paulo: Casa do Psicólogo.
- Alsnih, R., & Hensher, D. A. (2003). The mobility and accessibility expectations of seniors in an aging population. *Transportation Research Part A: Policy and Practice*, 37(10), 903-916.
- Alves, V. H. (2014). A comunicação no varejo: os sentidos como experiências comunicacionais no ponto de venda. *Comunicação & Mercado*, 3(8), 04-15.
- Antunes, E. M. Avaliação da qualidade do transporte público por ônibus sob o ponto de vista do usuário em cidades médias paranaenses. (2009). Dissertação (Mestrado em Engenharia Urbana) – Programa de Pós-Graduação em Engenharia Urbana, Universidade Estadual de Maringá, Maringá.
- Antunes, E. M., & Simões, F. A. (2013). Utilização da psicometria para avaliar a qualidade do serviço de transporte: um estudo de caso. *Revista Gestão Industrial*, 9(2), 416-439.
- Antunes, M. G., Romeiro, T. I. O., & Sigrist, V. C. (2017). Avaliação da qualidade do serviço de transporte público de ônibus na cidade de Santos. *Refas-Revista Fatec Zona Sul*, 3(2), 18-39.
- Augé, M. (2010). *Per ver'antropologia della mobilità*. Milano: Editoriale Jaca Book.
- Barbieri, A. F. (2011). Mudanças climáticas, mobilidade populacional e cenários de vulnerabilidade para o Brasil. *Revista Interdisciplinar da Mobilidade Humana*, 19(36), 95-112.
- Barroso, L.R. (2001). Fundamentos teóricos e filosóficos do novo Direito Constitucional Brasileiro (Pós-modernidade, teoria crítica e pós-positivismo). *Revista Diálogo Jurídico*, 1(6), 11-47.
- Brasil. (2017). Governo da República Federativa do Brasil. Recuperado em 16 de abril, 2017 de <<http://www.brasil.gov.br/saude/2015/11/sus-fornecer-reabilitacao-para-pessoas-com-deficiencia-auditiva>>.
- Bevilacqua, M. C., Melo, T. M. D., Morettin, M., Reis, A. C. M. B., & Martinez, M. A. N. D. S. (2014). Technical failure of hearing aids provided by the National Health System. *Revista CEFAC*, 16(1), 55-64.
- Blum, B., Luiza, V. L., Bermudez, J. A. Z. (2011). Acesso a medicamentos medido no nível domiciliar: a proposta da OMS e outras iniciativas brasileiras. *Revista Bras Farm.*, 92(3), 223-231.
- Boechat, M. N. (2014). *Gestão de Vendas e Política Comercial - Coleção Práticas de Gestão*. São Paulo: FGV.

- Boni, V., & Quaresma, S. J. (2005). Aprendendo a entrevistar: como fazer entrevistas em Ciências Sociais. *Em Tese*, 2(1), 68-80.
- Borelli, E. (2012). Vulnerabilidades sociais e juvenil nos mananciais da zona sul da cidade de São Paulo. *R. Katál., Florianópolis*, 15(1), 62-69.
- Bryman, A., & Cramer, D. (2005). *Quantitative data analysis with SPSS 12 and 13: a guide for social scientists*. Psychology Press.
- Burnett, R. T., Pope III, C. A., Ezzati, M., Olives, C., Lim, S. S., Mehta, S., ... & Anderson, H. R. (2014). An integrated risk function for estimating the global burden of disease attributable to ambient fine particulate matter exposure. *Environmental health perspectives*, 122(4), 397.
- Carvalho, M. S. (2016). Proposta de Aplicação de um Framework para o Gerenciamento Estratégico de uma Empresa Social. *Revista Inovação, Projetos e Tecnologias*, 4(1), 34-49.
- Cassese, S. (2010). *A crise do estado*. Campinas: Saberes.
- Castro, S. S.; Paiva, K. M.; César, C. L. Z. (2012). Dificuldades na comunicação entre pessoas com deficiência auditiva e profissionais de saúde: uma questão de saúde pública. *Rev Soc Bras Fonoaudiol*, 17(2), 128-34
- Calvancanti, C. O, Limont, M., Dziedzic, M., & Fernandes, V. (2017). Sustainability of urban mobility projects in the Curitiba metropolitan region. *Land Use Policy*, 60, 395-402.
- Charles, F. M. (2014). *Vendas: O Guia Completo*. Porto Alegre: Artmed.
- Chen, L., Chen, C., Ewing, R., McKnight, C. E., Srinivasan, R., & Roe, M. (2013). Safety countermeasures and crash reduction in New York City—Experience and lessons learned. *Accident Analysis & Prevention*, 50, 312-322.
- Cheng, B., Ioannou, I., & Serafeim, G. (2014). Corporate social responsibility and access to finance. *Strategic Management Journal*, 35(1), 1-23.
- Childers, D. L., Pickett, S. T., Grove, J. M., Ogden, L., & Whitmer, A. (2014). Advancing urban sustainability theory and action: Challenges and opportunities. *Landscape and Urban Planning*, 125, 320-328.
- Christopher, M. (2010). *Logística e gerenciamento da cadeia de suprimentos: criando redes que agregam valor*. 2. ed. São Paulo: Cengage Learning.
- Collis, J., & Hussey, R. (2005). *Pesquisa em administração: um guia prático para alunos de graduação e pós-graduação*. Porto Alegre: Bookman.
- Conama. (1995). Resolução Nº 15, de 13 de dezembro de 1995. Disponível em: <http://www.mma.gov.br/port/conama/res/res95/res1595.html>. Recuperado em: 10/12/2017

- Creswell, J. W. (2009). *Research design: Qualitative, quantitative, and mixed methods approaches* (3rd ed). Thousand Oaks. Calif: Sage Publications.
- Creswell, J. W. (2010). *Projeto de pesquisa: métodos qualitativo, quantitativo e misto*. Tradução Magda Lopes; consultoria, supervisão e revisão técnica de Dirceu da Silva. 3^a. ed. Porto Alegre: Armed.
- Cruz, M. S., Lima, M. C. P., Santos, J. L. F., Duarte, Y. A. D. O., Lebrão, M. L., & Ramos-Cerqueira, A. T. D. A. (2013). Uso de aparelho de amplificação sonora individual por idosos: estudo SABE-saúde, bem-estar e envelhecimento. *Audiology-Communication Research*, 18(2), 133-142.
- Dalmasco, A. S. W. (2015). *Agente Comunitário de Saúde: o ser, o saber, o fazer*. 27. ed. Rio de Janeiro: Editora Fiocruz.
- Damázio, M., & Alves, C. (2016). *Aee: Aluno com Surdez*. São Paulo: Editorial Moderna.
- Dawes, P., Emsley, R., Cruickshanks, K. J., Moore, D. R., Fortnum, H., Edmondson-Jones, M. & Munro, K. J. (2015). Hearing loss and cognition: the role of hearing AIDS, social isolation and depression. *PloS One*, 10(3), 1-9.
- Dell'Olio, L., Ibeas, A., & Cecin, P. (2011). The quality of service desired by public transport users. *Transport Policy*, 18(1), 217-227.
- De Vries, H., Bekkers, V., & Tummers, L. (2016). Innovation in the public sector: A systematic review and future research agenda. *Public Administration*, 94(1), 146-166
- Dupré, M. S. (2013). *Appareils auditifs: efficacité, réglages, bruits de fond en question*. In NotreTemp.com. Disponível. Recuperado em 29 de julho, 2017 de <<http://www.notrettemps.com/sante/audition/appareils-auditifs-efficacite-reglage-bruits-de-fond,i24293>>.
- Eboli, L., & Mazzulla, G. (2011). A methodology for evaluating transit service quality based on subjective and objective measures from the passenger's point of view. *Transport Policy*, 18(1), 172-181.
- Engert, S., Rauter, R., & Baumgartner, R. J. (2016). Exploring the integration of corporate sustainability into strategic management: a literature review. *Journal of cleaner production*, 112, 2833-2850.
- Elkington, J. (2001). *Canibais com garfo e faca*. São Paulo: Makron Books.
- Esteves, E.G. (2016). Conexões da Zona Sul: levantamento participativo da Economia Solidária na Zona Sul da cidade de São Paulo. Relatório de pesquisa. FGV EAESP / CEAPG. São Paulo, 1-31.
- Falcão, S., & França, I. S. X. (2016). Morbidade e mortalidade em pessoas com deficiência na Previdência Social do Brasil/Morbidity and mortality in disabled persons of the Social Security in Brazil. *Ciência, Cuidado e Saúde*, 15(2), 242-249.

- Fechine, B. R. A., & Trompieri, N. (2015). O processo de envelhecimento: as principais alterações que acontecem com o idoso com o passar dos anos. *InterSciencePlace*, 1(20), 106-132.
- Fernandes, F. L. (2005). Os discursos sobre as favelas e os limites ao direito à cidade. *Presidente Prudente: Revista Cidades: Grupo de Estudos Urbanos*, 2(3), 37-62
- Ferreira, J. S. W. (2011). São Paulo: cidade da intolerância, ou o urbanismo" à Brasileira". *Estudos Avançados*, 25(71), 73-88.
- Ferreira, M. A. G., & Sanches, S. P. (2005). Rotas acessíveis: Formulação de um índice de acessibilidade das calçadas. In *Proc. XV Congresso Nacional de Transportes Públicos, CD-ROM, Goiânia, GO*.
- Fialho, I. M., Bortoli, D., Mendonça, G. G., Pagnosim, D. F., & Scholze, A. S. (2009). Elderly perception on the use of hearing aids given by the health system (SUS). *Revista CEFAC*, 11(2), 338-344.
- Figueiredo Filho, D. B., & Silva Júnior, J. A. D. (2010). Visão além do alcance: uma introdução à análise fatorial. *Opinião pública*, 16(1), 160-185.
- Flick, U. (2004). *Uma introdução à pesquisa qualitativa*. (2. ed.). Porto Alegre: Bookman.
- Freitas, A. L. P., & dos Reis, T. B. (2013). Avaliação do transporte público urbano realizado por ônibus: uma abordagem exploratória. *Revista Produção Online*, 13(3), 814-842.
- Frey, K., & Duarte, F. (2006). Auto-segregação e a gestão das cidades. *Ciências Sociais em perspectiva*, 5(9), 109-120.
- Gabriel, M. L. (2014). Métodos Quantitativos em Ciências Sociais. Sugestões para Elaboração do Relatório de Pesquisa. *Desenvolvimento em Questão*, 12(28), 348-369.
- Gatehouse, S., Naylor, G., & Elberling, C. (2006). Linear and non-linear hearing aid fittings- 2. Patterns of candidature. *Int J Audiol.* 45(3), 153-171.
- Gates, G. A., Murphy, M., Rees, T. S., & Fraher, A. (2003). Screening for handicapping hearing loss in the elderly. *Journal Fam Pract.* 52(1), 56-62.
- Gibbert, M., Ruigrok, W., & Wicki, B. (2008). What passes as a rigorous case study?. *Strategic management journal*, 29(13), 1465-1474.
- Giehl, M. W. C., Schneider, I. J. C., Corseuil, H. X., Benedetti, T. R. B., & d'Orsi, E. (2012). Atividade física e percepção do ambiente em idosos: estudo populacional em Florianópolis. *Revista de Saúde Pública*, 46, 516-525.
- Gil, A. C. (2002). *Como elaborar projetos de pesquisa* (4^a Ed.) São Paulo: Atlas.
- Girão, R., Pereira, W., & Fernandes, P. (2017). Accessibility index elaboration by network geospatial analysis. *Mercator*, 16, 1-20.

- Goldemberg, J., & Lucon, O. (2007). Energia e meio ambiente no Brasil. *Estudos avançados*, 21(59), 7-20.
- Gomes, M. P. (2010). *Antropologia*. São Paulo: Editora Contexto.
- Gracioso, F., & Najjar, E. R. (2009). Marketing de Rede: a era do supermercado virtual. *Estudos ESPM*, 30(293), 80-89.
- Greenblatt, S., Županov, I., Meyer-Kalkus, R., Paul, H., Nyíri, P., & Pannewick, F. (2009). *Cultural mobility: A manifesto*. Cambridge University Press.
- Guimarães, R. M. (2017). *Sinais e Sintomas em Geriatria*. São Paulo: Coopmed.
- Hair, J. F., Black, W. C., Babin, B. J., Anderson, R. E., & Tatham, R. L. (2006). *Multivariate data analysis* Upper Saddle River, NJ: Prentice hall.
- Hair Jr, J. F., Hult, G. T. M., Ringle, C., & Sarstedt, M. (2016). *A primer on partial least squares structural equation modeling (PLS-SEM)*. Sage Publications.
- Hine, J. (2009). Transport and social justice. In: Knowles, R; Shaw, J. E; Docherty, I. *Transport Geographies – mobilities, flows and spaces*. Oxford: Blackwell.
- Honório, A. E. B. (2013). *Gestão em Saúde da Família – Saúde da Família e do Idoso*. São Paulo: Know How.
- IBGE. Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística. (2017). Recuperado em 05 de abril, 2017 de <ibge.gov.br>.
- IBGE. Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística. (2013). Recuperado em 05 de abril, 2017 de <<http://www.adap.org.br/site/index.php/artigos/20-deficiencia-auditiva-atinge-9-7-milhoes-de-brasileiros>>.
- Ibama. (2006). Proconve: Programa de Controle da Poluição do Ar por Veículos Automotores e Motocicletas. Disponível em: <http://www.ibama.gov.br/proconve/login.php>. Recuperado em: 08/10/2016
- Jammal, M. F. (2010). Análise dos requisitos de qualidade do transporte coletivo urbano de São José do Rio Preto – SP usando o método QFD. Dissertação (Mestrado em Engenharia Urbana) – Programa de Pós-Graduação em Engenharia Urbana, Universidade Federal de São Carlos, São Carlos.
- Jardim, D. S., Maciel, F. J., & Lemos, S. M. A. (2016). Epidemiological profile of a hearing-impaired population. *Revista CEFAC*, 18(3), 746-757.
- Jin, K., Simpkins, J. W., Ji, X., Leis, M., & Stambler, I. (2014). The critical need to promote research of aging and aging-related diseases to improve health and longevity of the elderly population. *Aging and disease*. 6(1), 1-5.

- Jones, D. A., Victor, C. R., & Vetter, N. J. (1985). The problem of loneliness in the elderly in the community: characteristics of those who are lonely and the factors related to loneliness. *JR Coll Gen Pract*, 35(272), 136-139.
- Kalache, A. (2014). Respondendo à revolução da longevidade. *Ciência & Saúde Coletiva*, 19(8), 3306.
- Kooiman , J. (1993). *Modern governance: new government-society interactions*. Newbury Park, Calif.: Sage.
- Korzenowski, A. L., Faccio, K., Dexheimer, L., Ferronato, L., & Echeveste, M. (2008). QFD no Serviço de Transporte Coletivo Urbano por Ônibus Utilizando Análise de Componentes Principais para a Priorização dos Requisitos dos Usuários. In *XXII Congresso de Pesquisa e Ensino em Transportes*.
- Kotler, P. (1999). *Marketing para o século XXI: como criar, conquistar e dominar mercados*. São Paulo: Futura.
- Kumar, V., Sunder, S., & Leone, R. P. (2014). Measuring and managing a salesperson's future value to the firm. *Journal of Marketing research*, 51(5), 591-608.
- Lefebvre, H. (1969). *O direito à cidade*. São Paulo: Documentos.
- Leong, C. M. L., Pan, S. L., Newell, S., & Cui, L. (2016). The Emergence of Self-Organizing E-Commerce Ecosystems in Remote Villages of China: A Tale of Digital Empowerment for Rural Development. *Mis Quarterly*, 40(2), 475-484.
- Lin, J., Pan, D., Davis, S. J., Zhang, Q., He, K., Wang, C., ... & Guan, D. (2014). China's international trade and air pollution in the United States. *Proceedings of the National Academy of Sciences*, 111(5), 1736-1741.
- Linke, C., Serra, B., Garrefa, F., Araújo, D. C., Villa, S. B., Nadalin, V. G., & Krause, C. (2016). *Inserção Urbana de Habitação de Interesse Social: Um Olhar Sobre Mobilidade Cotidiana e Uso do Solo*. Rio de Janeiro: IPEA.
- Liu, J., Mooney, H., Hull, V., Davis, S. J., Gaskell, J., Hertel, T., ... & Li, S. (2015). Systems integration for global sustainability. *Science*, 347(6225), 1258832.
- Lombardi, C. M., & Freire, R. M. (2011). Programas de reabilitação auditiva para idosos: uma proposta alternativa de avaliação de eficácia. *Revista CEFAC*, 13(6), 1031-1039.
- Loures, F. B., Chaoubah, A., Oliveira, V. M. D., Almeida, A. M., Campos, E. M. D. S.; & Paiva, E. P. D. (2015). Economic analysis of surgical treatment of hip fracture in older adults. *Revista de Saúde Pública*, 49(12), 1-7.
- Lübeck, R. M., Wittman, M. L., Battistela, L. F., Richter, A. S., & Schendler, S. G. (2012). Qualidade no transporte coletivo urbano. *FACEF Pesquisa-Desenvolvimento e Gestão*, 14(3).

- Luna, R. L., & Sabra, A. (2012). *Medicina de Família – Saúde do Adulto e do Idoso*. Rio de Janeiro: Guanabara.
- Marconi, M. D. A., & Lakatos, E. M. (2011). *Técnicas de pesquisa: planejamento e execução de pesquisas, amostragens e técnicas de pesquisa, elaboração, análise e interpretação de dados*. São Paulo, Atlas.
- Maricato, E. (2001). *Brasil, cidades: alternativas para a crise urbana*. Petrópolis: Vozes.
- Martine, G. (2007). O lugar do espaço na equação população/meio ambiente. *Revista Brasileira de Estudos de População*, 24(2), 181-190.
- Martins, G. D. A., & Theóphilo, C. R. (2009). *Metodologia da Investigação Científica*. Editora Atlas.
- Matias-Pereira, J. (2010). A governança corporativa aplicada no setor público brasileiro. *Administração Pública e Gestão Social*, 2(1), 109-134.
- Matos, R., & Ferreira, R. (2016). *Of Which Center and Periphery are we Talking? Mercator*, 15(1), 43-53.
- Mello, G. R. D., Tavares Filho, F., Macedo, F. D. Q., & Slomski, V. (2008). *Governança corporativa e governança na gestão pública*. São Paulo: Editora Atlas.
- Mick, P., Kawachi, I., & Lin, F. R. (2014). The association between hearing loss and social isolation in older adults. *Otolaryngology–Head and Neck Surgery*, 150(3), 378-384.
- Miranda, R. T., Bendlin, L., & Júnior, J. M. (2014). Localização de ponto de venda- Um Estudo de Caso do sobre a utilização do Geomarketing. *Caderno de Administração*, 22(1), 1-12.
- Miranda, G. M. D., Mendes, A. D. C. G., & da Silva, A. L. A. (2016). O envelhecimento populacional brasileiro: desafios e consequências sociais atuais e futuras. *Revista Brasileira de Geriatria e Gerontologia*, 19(3), 507-519.
- Mitropoulos, L., & Prevedouros, P. (2014). Multicriterion sustainability assessment in transportation: private cars, carsharing, and transit buses. *Transportation Research Record: Journal of the Transportation Research Board*, (2403), 52-61.
- Miyata, H., Suzuki, J. C. (2013). Venda Direta na Região Metropolitana de São Paulo: precarização do trabalho e reprodução ampliada do capital. *Meridiano - Revista de Geografia*, 2(2), 159-180.
- Monteiro, D. C., Faria, A. C., Shibao, F. Y., & Ramon, M. (2016). Solução para Queda de Vendas em uma Empresa Paulistana de Pequeno Porte no Ramo de Aparelhos Auditivos. *Revista Inovação, Projetos e Tecnologias*, 4(2), 252-264.
- Monteiro, D. C., Shibao, F. Y., & Souza, N. F. D. (2017). Estudo de operações city logistics para aumento da competitividade em uma empresa de aparelhos auditivos na cidade de Campinas-SP. *Revista Produção e Desenvolvimento*, 3(2), 65-78.

- Munuzuri, J., Larraneta, J., Onieva, L., & Cortés, P. (2005). Solutions applicable by local administrations for urban logistics improvement. *Cities*, 22(1), 15-28.
- Okoli, C., & Schabram, K. (2010). A guide to conducting a systematic literature review of information systems research. *Sprouts Work. Pap. Inf. Syst.*, 10(26), 1-51.
- Okuda, T., Hirasawa, S., Matsukuma, N., Fukumoto, T., & Shimura, A. (2012). Smart mobility for smart cities. *Hitachi Review*, 61(3), 141–146.
- Oliveira, L. K., & Novaes, A. G. N. (2008). Metodologia para avaliar a viabilidade de um novo sistema de distribuição de pequenas encomendas. *Anais do XXII ANPET*.
- Oña, J., Oña, R., & Calvo, F. J. (2012). A classification tree approach to identify key factors of transit service quality. *Expert Systems with Applications*, 39(12), 11164-11171.
- ONU. Organização das Nações Unidas. (2017). Recuperado em 12 de abril, 2017 de www.onu.org.br
- Ormel, J., Bastiaansen, A., Riese, H., Bos, E. H., Servaas, M., Ellenbogen, M., ... & Aleman, A. (2013). The biological and psychological basis of neuroticism: current status and future directions. *Neuroscience & Biobehavioral Reviews*, 37(1), 59-72.
- Paes-Machado, E., & Levenstein, C. (2002). Assaltantes a bordo: violência, insegurança e saúde no trabalho em transporte coletivo de Salvador, Bahia, Brasil. *Cadernos de Saúde Pública*, 18, 1215-1227.
- Palmatier, R. W., Dant, R. P., Grewal, D., & Evans, K. R. (2006). Factors influencing the effectiveness of relationship marketing: a meta-analysis. *Journal of Marketing*, 70(4), 136-153.
- Parahyba, M. I., Veras, R., & Melzer, D. (2005). Incapacidade funcional entre as mulheres idosas no Brasil. *Revista de Saúde Pública*, 39(3), 383-391.
- Peteraf, M., Gamble, J., & Thompson Jr, A. (2014). *Essentials of strategic management: The quest for competitive advantage*. McGraw-Hill Education.
- Pfeifer, P. (2015). *Novas Crônicas da Surdez – Epifanias do Implante Coclear*. São Paulo, Plexus.
- Pinheiro, N. C. G., Holanda, V. C. D., de Melo, L. A., de Medeiros, A. K. B., & Lima, K. C. (2016). Desigualdade no perfil dos idosos institucionalizados na cidade de Natal, Brasil. *Ciência & Saúde Coletiva*, 21(11), 3399-3405.
- Pojani, D., & Stead, D. (2015). Sustainable urban transport in the developing world: beyond megacities. *Sustainability*, 7(6), 7784-7805.
- Priuli, R. M. A., & Moraes, M. S. D. (2007). Adolescents in conflict with the law. *Ciência & Saúde Coletiva*, 12(5), 1185-1192.

- Ramos, L. R. (2003) Fatores determinantes do envelhecimento saudável em idosos residentes em centro urbano. *Cadernos de Saúde Pública*, 19(3), 793-798.
- Ramos, L. R., Veras, R. P., & Kalache, A. (1987). Envelhecimento populacional: uma realidade brasileira. *Ver Saúde Pública*, 21(3), 211-24.
- Rauta, J., Fagundes, J. R., & Sehnem, S. (2014). Gestão Ambiental a Partir da Produção Biodinâmica: Uma Alternativa a Sustentabilidade em Uma Vinícola Catarinense. *Revista de Gestão Ambiental e Sustentabilidade*, 3(3), 135-154.
- Rhodes, R. A. W. (1997). *Understanding governance: policy networks, governance, reflexivity, and accountability*. Buckingham, Philadephia: Open University Press.
- Roddick, A. (2002). *Meu jeito de fazer negócios*. Rio de Janeiro: Campus.
- Sá-Silva, J. R., de Almeida, C. D., & Guindani, J. F. (2009). Pesquisa documental: pistas teóricas e metodológicas. *Revista brasileira de história & ciências sociais*, 1(1), 1-15.
- Sabel, C. (2001). *A quiet revolution of democratic governance: Towards democratic experimentalism*, Governance in the 21st Century. Paris: OECD.
- Saldanha, A. L. (2014). *Saúde do Idoso, A Arte de Cuidar*. Rio de Janeiro: Interciência.
- Santana, A. P. (2007). *Surdez e Linguagem: Aspectos e Implicações Neurolinguísticas*. São Paulo, Plexus Editora.
- Santini Martins, M., & Komatsu Braga Massarollo, M. C. (2010). Conhecimento de idosos sobre seus direitos. *Acta paulista de Enfermagem*, 23(4).
- Santos, A. O., Delduque, M. C., & Alves, S. M. C. (2016). The three branches of Government and financing of the Brazilian Unified National Health System: 2015 in review. *Cad. Saúde Pública*, 32(1), 1-3.
- Santos, L. (2010). Administração pública e a gestão da saúde. In: Santos, Nelson R. dos; Amarante, Paulo D. C. (Org.). Gestão pública e relação público privado na saúde. Rio de Janeiro: Cebes, cap. 4, 68-86.
- Scazufca, M., Menezes, P., Tabb, K., Kester, R., Rössler, W., & Huang, H. (2015). Identification and treatment of depression of older adults in primary care: findings from the São Paulo Ageing and Health Study. *Family practice*, 33(3), 233-237.
- Schmidt, J. P. (2007). *Gestão de políticas públicas: elementos de um modelo pós-burocrático e pós-gerencialista*. Direitos sociais e políticas públicas. Santa Cruz do Sul: Edunisp.
- Secchi, L. (2009). Organizational models and public management reforms. *Revista de Administração Pública*, 43(2), 347-369.
- Severino, A. J. (2017). *Metodologia do trabalho científico*. São Paulo: Cortez Editora.

- Silva, A. C. F., & Marra, A. V. (2016). Discurso da responsabilidade social corporativa e parcerias público-privadas do programa Farmácia Popular do Brasil. *Revista Acadêmica São Marcos*, 6(1), 45-63.
- Silva, G. L., Lima, L. F., & Lourenço, N. S. (2015). Food Truck na cidade de São Paulo e a influência do perfil do consumidor em sua longevidade: aspectos socioculturais. *REFAS-Revista Fatec Zona Sul*, 2(1), 1-23.
- Silva, I. R., Kauchakje, S., & Gesueli, Z. M. (2003). *Cidadania, Surdez e Linguagem*. São Paulo: Plexus Editora.
- Souza, G. A. D. (2015). Produção do espaço e mobilidade urbana: na contramão da sustentabilidade. *Revista Produção e Desenvolvimento*, 1(3), 42-51.
- Sorond, F. A., Cruz-Almeida, Y., Clark, D. J., Viswanathan, A., Scherzer, C. R., De Jager, P., ... & Ferrucci, L. (2015). Aging, the central nervous system, and mobility in older adults: neural mechanisms of mobility impairment. *Journals of Gerontology Series A: Biomedical Sciences and Medical Sciences*, 70(12), 1526-1532.
- Staley, S.; & Adrian, M. (2009). *Mobility First: A New Vision for Transportation in a Globally Competitive Twenty-first Century*. Maryland: Rowman & Littlefield.
- Taniguchi, E., & Thompson, R. G. (2014). *City logistics: Mapping the future*. London: Ed. Pergamon CRC Press.
- Teixeira, A. R., Thedy, R. B., Jotz, G., & Barba, M. C. D. (2007). Sintomatologia depressiva em deficientes auditivos adultos e idosos: importância do uso de próteses auditivas. *Arq Int Otorrinolaringol*, 11(4), 453-458.
- Vasconcellos, E. A. (2016). *Transporte Urbano, Espaço e Equidade*. São Paulo: Annablume.
- Vecchia, R. D., Ruiz, T., Bocchi, S. C. M., & Corrente, J. E. (2005). Qualidade de vida na terceira idade: um conceito subjetivo. *Revista Brasileira de Epidemiologia*, 8(3), 246-252.
- Viegas, J. M. (2001). Making urban road pricing acceptable and effective: searching for quality and equity in urban mobility. *Transport Policy*, 8(4), 289-294.
- Wagner, L. C., Lindemayer, C. K., Pacheco, A., & da Silva, L. D. A. (2010). Acessibilidade de pessoas com deficiência: o olhar de uma comunidade da periferia de Porto Alegre. *Ciência em Movimento*, 12(23), 55-68.
- West, J. J., Naik, V., Horowitz, L. W., & Fiore, A. M. (2009). Effect of regional precursor emission controls on long-range ozone transport—Part 2: Steady-state changes in ozone air quality and impacts on human mortality. *Atmospheric Chemistry and Physics*, 9(16), 6095-6107.
- Wu, J. (2008). Making the case for landscape ecology an effective approach to urban sustainability. *Landscape Journal*, 27(1), 41-50.

- Yin, R. K. (2015). Estudo de Caso: Planejamento e Métodos. Porto Alegre: Bookman Editora.
- Zhang, Q., Jiang, X., Tong, D., Davis, S. J., Zhao, H., Geng, G., ... & Ni, R. (2017). Transboundary health impacts of transported global air pollution and international trade. *Nature*, 543(7647), 705-709.
- Zhao, H. Y., Zhang, Q., Guan, D. B., Davis, S. J., Liu, Z., Huo, H., ... & He, K. B. (2015). Assessment of China's virtual air pollution transport embodied in trade by using a consumption-based emission inventory. *Atmospheric Chemistry and Physics*, 15(10), 5443-5456.

APÊNDICE A – GUIA (ROTEIRO PARA APLICAÇÃO DE QUESTIONÁRIO)

 UNINOVE Universidade Nove de Julho	UNIVERSIDADE NOVE DE JULHO PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM CIDADES INTELIGENTES E SUSTENTÁVEIS
--	--

Prezado Senhor / Senhora,

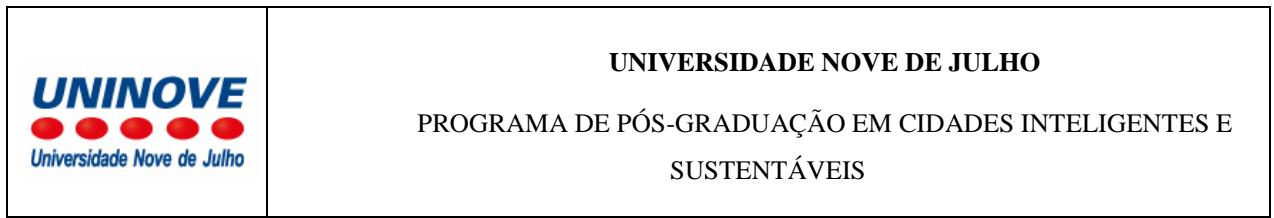
Esta pesquisa tem como objetivo verificar os fatores relevantes da mobilidade urbana dos idosos. Entender este assunto é complexo e exige arcabouço teórico para ser compreendido. Assim, gostaríamos de conhecer um pouco mais sobre a necessidade de obter acesso a produtos e serviços relacionados com aparelhos auditivos.

Esclarece-se que o interesse da pesquisa é exclusivamente acadêmico, por isso todas as informações serão utilizadas estritamente para esse fim. Sua colaboração é muito importante para o sucesso de nossa pesquisa e, por conseguinte, a ampliação da fronteira do conhecimento.

Os resultados da pesquisa serão retornados à comunidade acadêmica, mediante a publicação de trabalhos acadêmicos, tão logo esteja concluída.

Antecipadamente agradecemos sua atenção.

David Costa Monteiro
Mestrando em Cidades Inteligentes e Sustentáveis
UNIVERSIDADE NOVE DE JULHO – UNINOVE



QUESTIONÁRIO ESTRUTURADO

1 – Nome (opcional): _____

2 – Bairro:

1 – Grajaú 2 – Capão Redondo

3 – Grau de instrução:

<input type="checkbox"/> 1 – Analfabeto	<input type="checkbox"/> 5 – Ensino Médio completo
<input type="checkbox"/> 2 – Primário incompleto	<input type="checkbox"/> 6 – Superior incompleto
<input type="checkbox"/> 3 – Primário completo	<input type="checkbox"/> 7 – Superior completo
<input type="checkbox"/> 4 – Ensino Médio incompleto	<input type="checkbox"/> 8 – Pós-graduação

4 – Sexo: (ITDP)

1 – Masculino 2 – Feminino

5 – O Sr (a) é deficiente auditivo?

1 – Sim 2 – Não

6 – O Sr.(a) usa aparelho auditivo?

1 – Sim 2 – Não

7 – Idade: (Cruz *et al.*, 2013)

<input type="checkbox"/> 1 – De 60 a 65 anos	<input type="checkbox"/> 3 – De 71 a 75 anos
<input type="checkbox"/> 2 – De 66 a 70 anos	<input type="checkbox"/> 4 – Acima de 76 anos

8 – Estado civil: (ITDP)

<input type="checkbox"/> 1 – Solteiro(a)	<input type="checkbox"/> 4 – Viúvo(a)
<input type="checkbox"/> 2 – Casado(a)	<input type="checkbox"/> 5 – União consensual
<input type="checkbox"/> 3 – Divorciado(a)	

9 – O Sr.(a) trabalha atualmente? 1 – Sim 2 – Não**10 – O Sr.(a) é aposentado(a):** 1 – Sim 2 – Não**11 – Qual sua renda pessoal total na atualidade? (IBGE, 2015)** Menos de 1 Salário Mínimo De 06 a 10 Sal. Mínimos De 01 a 03 Sal. Mínimos Mais de 10 Sal. Mínimos De 03 a 06 Sal. Mínimos**12 – Participa de algum programa de transferência de renda? (ITDP)** 1 – Não 3 – Renda-cidadã 2 – Bolsa-família 4 – Outro**13 – Meio de transporte em que realiza a maior parte de seus percursos mais regulares: (ITDP): (Acessibilidade)** 1 – Transporte Público – ônibus / metrô / trem 4 – Van / Kombi 2 – BRT / corredor exclusivo 5 – Bicicleta 3 – Carro / Moto particular

De acordo com o meio de transporte mais utilizado responda:

Assertivas	Muito Ruim	Ruim	Nem Ruim, Nem Bom	Bom	Muito Bom
14 – A proximidade do ponto de ônibus ou estação de trem ou de estação de metrô até a minha casa é: (Antunes, 2009) (Acessibilidade)					
15 – O Sr.(a) considera o tempo de viagem da sua casa até o centro da cidade: (Dell’Olio, Ibeas & Cecin, 2011) (Conforto)					
16 – A capacidade de lotação do ônibus, trem ou metrô é: (Dell’Olio, Ibeas & Cecin, 2011) (Conforto)					
17 – A frequência de disponibilidade do ônibus, trem ou metrô é: (Oña, Oña & Calvo, 2012) (Confiabilidade)					
18 – A segurança no ônibus, trem ou metrô é: (Korzenowski,					

	Muito Ruim	Ruim	Nem Ruim, Nem Bom	Bom	Muito Bom
2008) (Confiabilidade)					
19 – A limpeza do ônibus, trem ou metrô é: (Korzenowski, 2008) (Conforto)					
20 – O estado de conservação do ônibus, trem ou metrô é: (Freitas & Reis, 2013) (Conforto)					
21 – A educação do condutor (ônibus e lotação) com os passageiros é: (Dell’Olio, Ibeas & Cecin, 2011) (Confiabilidade)					
22 – A rapidez na solução de problemas com o ingresso dos passageiros no transporte público é (ônibus, trem, metrô): (Souza, 2015) (Confiabilidade)					
Assertivas					
23 – Sinto-me seguro nos pontos de ônibus de meu bairro. (Antunes, Romeiro & Sigrist, 2017) (Confiabilidade)					
24 – Segurança de andar de ônibus em relação a acidentes de trânsito: (Antunes & Simões, 2013) (Confiabilidade)					
25 – O número de paradas (ônibus, trem, metrô, lotação) do ponto de partida da viagem até seu destino final é: (Eboli & Mazzulla, 2011) (Acessibilidade)					
26 – Condição das ruas e calçadas para chegar até o ponto de ônibus é: (Jammal, 2010) (Acessibilidade)					
27 – Quando há pressa de se chegar em um destino, a utilização do transporte público é (ônibus, trem, metrô, lotação)? (Antunes, 2009) (Confiabilidade)					
28 – O embarque e o desembarque do transporte público é (ônibus, trem, metrô, lotação)? (Oña, Oña & Calvo, 2012) (Acessibilidade)					
29 – A temperatura no interior do transporte público (ônibus, trem, metrô, lotação) (Souza, 2015) (Conforto)					
30 – O horário de funcionamento do transporte utilizado é (ônibus, trem, metrô, lotação)? (Lübeck et al., 2012) (Confiabilidade)					
31 – O conforto das cadeiras no transporte utilizado é (ônibus, trem, metrô, lotação)? (Lübeck et al., 2012) (Conforto)					
32 – O funcionamento da bilhetagem eletrônica no transporte público é (ônibus, trem, metrô, lotação)? (Freitas & Reis, 2013) (Conforto)					

33 – Melhoria das condições de transporte: (ITDP) (Acessibilidade)

Entre as opções abaixo, escolha em ordem de importância, as três que o Sr.(a) considera mais necessárias para a melhoria das condições de transporte (ônibus/trem/metrô/lotação): (marcar 1 para a maior importância, 2 para a média importância e 3 para a de menos importância):

- 1 – Reduzir valor da passagem
- 2 – Maior frequência de ônibus
- 3 – Maior diversidade de linhas para acessar locais não atendidos pelas atuais
- 4 – Melhorar integração com transporte de alta capacidade (metrô, trem, BRT)
- 5 – Melhorar o treinamento dos motoristas
- 6 – Construir corredores para reduzir o tempo de viagem
- 7 – Construir ciclovias para poder ir de bicicleta ao trabalho/escola/compras
- 8 – Bicletário seguro nas estações de metrô/trem/BRT
- 9 – Tornar o caminho de casa ao ponto/estação mais confortável e seguro
- 10 – Aumentar o atendimento de comércio e/ou serviço no bairro

34 – O seu bairro é atendido pelos tipos de comércio e/ou serviço: (ITDP)? (Acessibilidade)

Serviços	Existência de Serviços			Se afirmativo	
	1 – Sim	2 – Não	3 – Não sabe	1 – Utiliza	2 – Não utiliza
1 – Padaria					
2 – Hortifrúti					
3 – Mercado					
4 – Hospital					
5 – Farmácia					
6 – Banco					
7 – Lotérica					
8 – Cartório					

35 – A experiência do Sr.(a) com a aquisição de aparelhos auditivos junto às entidades governamentais de saúde foi: : (Fialho *et al.*, 2009) (Confiabilidade)

- 1 – Muito Ruim 2 – Ruim 3 – Nem Muito Ruim, Nem Muito Bom
- 4 – Bom 5 – Muito Bom

36 – Com qual frequência costuma caminhar pela cidade?

- Diariamente Até 3 vezes por semana Somente aos finais de semana
- Raramente

37 – Qual o tempo médio de caminhada?

- Até 10 minutos De 10 a 20 minutos De 20 a 30 minutos
- Mais de 30 minutos

38 – Já sofreu algum acidente ou queda nas calçadas, devido ao mal estado de conservação?

Sim Não

39 – Foi necessária a internação ou imobilização?

Sim Não

OBS: _____

40 – Na sua opinião, quem é responsável pela manutenção e conservação das calçadas?

O morador A prefeitura
 Outros: _____

41 – Indique seu nível de satisfação: (Confiabilidade)

Segurança	Muito Insatisfeito	Insatisfeito	Indiferente	Satisfeito	Muito Satisfeito
Altura do meio-fio separando a rua da calçada					
Tipo de material utilizado no piso das calçadas (derrapantes, rugosos, etc.).					
Faixa de travessia de pedestre no cruzamento das ruas					
Intensidade do fluxo de veículos da rua					
Estado de conservação do piso					
Semáforos com tempo para pedestres nos cruzamentos					
Veículos estacionados sobre as calçadas					
Sinalização eficiente (piso tátil, faixas antiderrapantes, símbolos, cores, etc.).					

Conforto	Muito Insatisfeito	Insatisfeito	Indiferente	Satisfeito	Muito Satisfeito
Largura disponível para uso					
Comprimento dos quarteirões					
Densidade de pedestres sobre as calçadas (grande número de pessoas circulando)					

Inclinação longitudinal (subida e descida)					
Nível de ruído					
Degraus ao longo das calçadas					
Conexão entre ruas e calçadas (através de rampas)					
Altura disponível sobre a calçada (vegetação ou obstáculos que diminuem a altura livre)					

Ambiental	Muito Insatisfeito	Insatisfeito	Indiferente	Satisfeito	Muito Satisfeito
Arborização ao longo da calçada					
Disposição do mobiliário urbano sobre as calçadas (orelhão, banca de jornal, hidrante, etc.)					
Limpeza da calçada					
Adequação da iluminação natural/ artificial					
Possibilidade de grande visão em profundidade (visão panorâmica da rua)					
Obras sobre a calçada					

42 – Indicadores de qualidade das calçadas. (Acessibilidade)

São fatores que interferem na qualidade da circulação pelas calçadas:

Características	Concordo Totalmente (1)	Concordo (2)	Nem Concordo Nem Discordo (3)	Discordo (4)	Discordo Totalmente (5)
Piso esburacado					
Bancas de ambulantes					
Acesso à garagem de residência					
Iluminação					
Ciclistas sobre a calçada					

Piso escorregadio				
Mesas de bar				
Inexistência de calçada				
Acesso à garagem de edifícios				
Tapume				
Velocidade dos veículos				
Calçada interrompida				
Abrigos de pontos de ônibus				
Acesso a postos de gasolina				
Grande número de pedestres				
Entulho				
Guias rebaixadas				
Terrenos baldios				
Lixo				
Poluição dos veículos				
Inclinação transversal				
Veículos estacionados sobre a calçada				
Calçada estreita (< 0,60 m)				

43 – A experiência do Sr.(a) quanto à manutenção dos aparelhos auditivos junto ao governo foi: (Belivacqua *et al.* 2014) (Confiabilidade)

- () 1 – Muito Ruim () 2 – Ruim () 3 – Nem Muito Ruim, Nem Muito Bom
 () 4 – Bom () 5 – Muito Bom

44 – A experiência do Sr.(a) com a empresa “X”, vendedora de aparelhos auditivos, foi: (Dupré, 2013) (Confiabilidade)

- () 1 – Muito Ruim () 2 – Ruim () 3 – Nem Muito Ruim, Nem Muito Bom
 () 4 – Bom () 5 – Muito Bom

45 – A sensação de autonomia que o uso do aparelho auditivo lhe proporcionou ao se deslocar pela cidade foi: (Schuster *et al.*, 2012) (Confiabilidade)

- () 1 – Muito Ruim () 2 – Ruim () 3 – Nem Muito Ruim, Nem Muito Bom
() 4 – Bom () 5 – Muito Bom

46 – A sensação de autonomia ao conversar com terceiros após o serviço prestado pela empresa “X” foi: (Schuster *et al.*, 2012) (Confiabilidade)

- () 1 – Muito Ruim () 2 – Ruim () 3 – Nem Muito Ruim, Nem Muito Bom
() 4 – Bom () 5 – Muito Bom

47 – As mudanças na convivência com seus amigos e familiares após o serviço de fornecimento e manutenção prestado pela empresa “X” foram: (Schuster *et al.*, 2012) (Confiabilidade)

- () 1 – Muito Ruim () 2 – Ruim () 3 – Nem Muito Ruim, Nem Muito Bom
() 4 – Bom () 5 – Muito Bom

48 – Como Sr.(a) é atendido pela empresa “X”?

- () 1 – Atendimento porta a porta
() 2 – No ponto de atendimento instalado pela empresa “X”
() 3 – Na farmácia