



Percepções da qualidade do transporte coletivo por ônibus e por vans segundo os usuários

Danielle Abreu de Assis, André Luís Policiani Freitas

A qualidade do transporte coletivo influencia diretamente a vida da população das cidades pois é um serviço indispensável que auxilia o deslocamento urbano por meio da ligação entre as diversas regiões das cidades, facilitando a locomoção da população e reduzindo congestionamentos e emissões de gases poluentes. Este trabalho objetiva, através de conceitos da Análise Importância-Desempenho (IPA), verificar a qualidade dos serviços de transporte público prestados por ônibus e vans segundo a percepção dos usuários. A IPA foi aplicada em dados coletados no município de Campos dos Goytacazes – RJ, buscando determinar itens aos quais ônibus e vans possuem melhor/pior desempenho e itens considerados mais/menos importantes segundo os usuários de cada modal. Itens como tempo de espera e lotação/taxa de ocupação no interior do veículo são considerados críticos. Pressupõem-se que itens relacionados ao preço da tarifa tenham sido influenciados pela gratuidade a jovens estudantes da rede pública, pessoas com necessidades especiais e idosos. Os resultados deste estudo podem servir de informação para empresas e poder público a respeito da satisfação do usuário em relação a qualidade dos serviços prestados, além de auxiliar na correção de falhas. A continuidade deste estudo foca na coleta de uma quantidade maior de respondentes de ambos os modais de transporte, elevando a confiabilidade da pesquisa, e a aplicação da IPA. Além disso, busca-se verificar se a percepção da qualidade do serviço prestada pelas empresas de ônibus urbanos foi alterada, visto que até recentemente portadores do “cartão cidadão” eram beneficiados por um subsídio da prefeitura (passagem a R\$1,00). Atualmente esse benefício não é mais disponibilizado aos usuários de ônibus no município, devendo o cidadão pagar a tarifa integral.

Palavras-chave: Qualidade de Serviços, Transporte Público, IPA.

Instituição de fomento: UENF