



Qualidade do transporte coletivo por ônibus e por vans segundo a percepção masculina e feminina

Allan de Lima Bittencourt, André Luís Policiani Freitas

Nas cidades brasileiras, o sistema de transporte público é responsável pela viabilização de grande parte dos deslocamentos urbanos, de forma a garantir a qualidade de vida da população. Uma rede de transporte público de qualidade é capaz de colaborar com a redução de congestionamentos, emissão de gases poluentes e tempos e custos de deslocamentos, indicando então uma responsabilidade ambiental, social e econômica. Este trabalho tem como objetivo usar os conceitos da Análise Importância-Desempenho (IPA) a fim de verificar a qualidade do serviço de transporte público por ônibus e por vans, abordando as diferenças de percepção entre homens e mulheres. A IPA foi aplicada considerando dados coletados em Campos dos Goytacazes/RJ por meio de questionários impressos, no período de julho/16 a fevereiro/17. A partir disso foi possível conhecer os atributos considerados importantes e também os de baixo desempenho, na ótica dos usuários, capacitando analisar as diferentes percepções por gênero. Mulheres foram maioria na captação dos dados, sendo 63,1% dos respondentes. Após a discussão dos resultados, os destaques negativos para ônibus foram os itens relacionados a prevenção de acidentes, tempo de espera, regularidade do serviço, cortesia de cobradores e motoristas, conforto dos assentos e estado de conservação e limpeza dos veículos. Pode-se perceber uma concordância na observação de homens e mulheres a respeito do transporte por ônibus. Em contrapartida, para homens os pontos críticos apresentados pelo transporte por vans foram motorista respeitar leis de trânsito, lotação e temperatura no veículo; enquanto os pontos evidenciados pelas mulheres foram prevenção de acidentes, segurança durante a viagem, motorista respeitar as leis de trânsito, lotação e estado de conservação e limpeza dos veículos. Esses resultados indicam atributos em que se devem concentrar ações corretivas e, portanto, servem de informação para as empresas e para o poder público, auxiliando na tomadas de decisões e no tratamento dos problemas identificados.

Palavras-chave: Transporte público, Qualidade de serviços, IPA.

Instituição de fomento: UENF