

A Ciência e os caminhos do desenvolvimento

**Análise comparativa do desempenho do transporte coletivo
por vans nos últimos anos, segundo os usuários**

Danielle Abreu de Assis, André Luís Policiani Freitas

O transporte coletivo desempenha papel insubstituível na organização e funcionamento das cidades. A grande necessidade de deslocamento fez com que os meios de transporte coletivo urbanos se modernizassem, sendo realizados atualmente por veículos como ônibus, vans, metros, trens, etc. A qualidade do transporte coletivo influencia diretamente na 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 da análise de quartis, verificar a qualidade dos serviços de transporte público alternativo prestados por vans segundo a percepção dos usuários. A pesquisa foi realizada no município de Campos dos Goytacazes – RJ, buscando determinar itens aos quais o transporte alternativo, realizado por vans na cidade, possuem melhor/pior desempenho e itens considerados mais/menos importantes segundo os usuários deste modal. Dados dos anos anteriores (2016 e 2017) também foram utilizados de forma comparativa com os dados atuais. Itens como lotação/taxa de ocupação no interior do veículo, Conforto dos Assentos e Temperatura possuem um baixo desempenho ao longo das três pesquisas, mas, em contrapartida são menos importantes. Na pesquisa atual, os itens mais críticos, que possuem baixo desempenho e alta importância, se relacionam ao Modo de Dirigir do motorista e Motorista respeita as leis de trânsito. 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 reformulação do questionário, possibilitando obter informações sobre o novo sistema de transporte que será implementado na cidade, com previsão de estar funcionando até o fim do ano de 2019. O novo sistema busca integrar vans e ônibus, modais existentes na cidade, onde as vans funcionarão nos distritos, e os ônibus na região central, e a integração das linhas será feita através de terminais, com a utilização da integração tarifária

Palavras-chave: Qualidade de Serviços, Transporte alternativo por vans, Quartis.

Instituição de fomento: CNPq.