

**A Ciência e os caminhos do desenvolvimento**

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

*Marcos Tadeu Santos Silva Filho, André Luís Policiani Freitas*

A rotina dos cidadãos brasileiros está cada vez mais conturbada devido ao acúmulo de compromissos, e para cumpri-los, surgiu a necessidade de deslocamento que nos meios urbanos comumente é suprida pelo transporte coletivo, que se apresenta como uma alternativa de baixo custo. Foi realizada uma pesquisa de campo com o objetivo de captar, através de um questionário, a percepção de importância e desempenho do transporte coletivo realizado por ônibus no município de Campos dos Goytacazes à luz de 17 itens. A partir dos dados foi feita a Análise de Quartis para identificar itens críticos relacionados à importância e ao desempenho. Os dados dos anos de 2016, 2017, 2018 também foram usados para serem comparados com os resultados atuais. Em todos os anos considerados nos estudos, os itens se concentram abaixo do desempenho médio considerado bom (valor 4). Os itens mais críticos, por terem maior importância e menor desempenho no ano de 2019, estão relacionados ao tempo de espera e a regularidade do serviço/cumprimento dos horários. As médias de importância e desempenho obtidas em 2016 são as mais discrepantes, quando comparadas com os demais. Os resultados deste estudo podem servir de informação para empresas e poder público a respeito da satisfação do usuário em relação à qualidade dos serviços prestados, além de auxiliar na correção de falhas. A continuidade deste trabalho deve ser feita a partir da formulação de um novo questionário que possibilite obter informações sobre o novo sistema de transporte que vai vigorar, com implementação prevista até o final do ano de 2019. O novo sistema buscará integrar os dois modais de transporte que operam na cidade, onde as vans funcionarão nos distritos, e os ônibus na região central. A integração das linhas será feita através de terminais, com a utilização da integração tarifária.

Palavras-chave: Qualidade de serviços, Transporte público por ônibus, Análise dos Quartis.

Instituição de fomento:  
Ex.: CNPq