ANÁLISE DO TRANSPORTE COLETIVO URBANO COM BASE NA PERCEPÇÃO DOS USUÁRIOS: UM ESTUDO DE CASO NA CIDADE DE NOVA IGUAÇU, RIO DE JANEIRO

VIII Congresso Online de Engenharia de Produção, 8ª edição, de 05/11/2024 a 07/11/2024
ISBN dos Anais: 978-65-5465-127-1
DOI: 10.54265/OSDV3515

CARVALHO; Wallace da Silva [1], NASCIMENTO; Gabriel Vitor do [2], LEMOS; Igor Pereira da Cruz [3]

RESUMO

Introdução: O transporte público exerce um papel social e econômico fundamental nas zonas urbanas, pois é o meio de transporte mais acessível e democrático - propicia a interligação entre as diversas regiões, possibilitando a locomoção daqueles que não possuem automóvel ou não podem dirigir. Em contrapartida, o crescimento desenfreado das cidades e a falta de planejamento urbano evidenciam os problemas de transporte no Brasil, principalmente nas grandes cidades onde o meio de locomoção mais usado é o rodoviário. **Objetivo:** O objetivo deste trabalho foi o de avaliar a percepção sobre qualidade de serviço de transporte público no Bairro Jardim Alvorada da cidade de Nova Iguaçu – RJ, em relação a estudantes da segunda fase do curso de X de uma instituição privada. **Métodos:** A descrição do objetivo dessa pesquisa é exploratória com a necessidade para conhecer mais profundamente o assunto a ser analisado. A abordagem da pesquisa quantitativa, pois estudo explica os fatos utilizando como base os números e tabelas. Para analisar a qualidade do sistema de transporte foram realizadas entrevistas anônimas com usuários selecionados aleatoriamente do curso, conforme descritos: acessibilidade, frequência de atendimento, tempo de viagem, lotação, confiabilidade, segurança, características dos veículos, características dos pontos de parada, sistema de informação, conectividade e comportamento dos operadores. **Resultados:** Para indicador da qualidade acessibilidade referente aos locais onde ocorre o deslocamento relacionado ao conforto identifica-se que a pontuação média foi de 1,62. Assim, nota-se que está abaixo do esperado, com nível de qualidade entre péssimo e ruim. Como sugestão de melhoria, recomenda-se realizar uma auditoria das calçadas, rampas, sinalizações e outros elementos de acessibilidade para identificar pontos críticos. Em análise relativa ao padrão de qualidade lotação, de indicador com mesma nomenclatura, o desempenho também foi irregular (entre péssimo e ruim) com pontuação de 1,65. Assim ocasiona, a insatisfação dos usuários e compromete a experiência geral de deslocamento. Uma lotação excessiva pode gerar desconforto, aumentar o tempo de espera e até mesmo prejudicar a segurança dos passageiros. Sugere-se revisar os horários de

[1] UNIG, wallacescarvalho10@gmail.com
[2] UNIG, 210042134@aluno.unig.edu.br
[3] UNIG, 210021720@aluno.unig.edu.br

pico e ajustar a frequência de transporte para atender melhor à demanda, evitando superlotação. Assim como, considerar a adição de veículos, especialmente em rotas com alta demanda, para reduzir a lotação. Com o intuito de verificar como os usuários percebem a segurança, percebeu--se que o indicador segurança em relação a possíveis assaltos apresentou pontuação média de 1,49, muito ruim, preocupante e indica uma percepção negativa dos usuários. Diante disso, recomenda-se implementar a presença de seguranças ou agentes de segurança em áreas críticas, especialmente em pontos de embarque e desembarque. **Conclusões:** Por meio deste estudo, foi possível identificar que a baixa qualidade do serviço de ônibus e decorrente de um sistema de transporte público ineficiente e com baixa fiscalização, que afasta o usuário ao invés de atrai-lo. Dos 9 indicadores estabelecidos para avaliar a qualidade do serviço, três apresentaram pontuação média entre 1,0 (desempenho péssimo) e 2,0 (desempenho ruim), seis apresentaram pontuação média entre 2,0 (desempenho ruim) e 3,0 (desempenho normal).

PALAVRAS-CHAVE: Baixa, Indicador, Público, qualidade, Transporte

[1] UNIG, wallacescarvalho10@gmail.com
[2] UNIG, 210042134@aluno.unig.edu.br
[3] UNIG, 210021720@aluno.unig.edu.br