

Satisfação com o transporte público urbano e interurbano: um estudo de caso

Coelho, Leonardo da Costa (autor)
Mattos, Viviane Leite Dias de (orientador)
leonardocoelho@furg.br

Evento: 14º Mostra da Produção Universitária
Área do conhecimento: Probabilidade e Estatística Aplicada

Palavras-chave: Mobilidade urbana; Qualidade; Transporte público.

1 INTRODUÇÃO

A baixa taxa de utilização do sistema de transporte público motivou o desenvolvimento de um instrumento que avalia a satisfação de seus usuários, fornecendo subsídios para a implementação de ações que visem à melhoria de sua qualidade. O presente estudo mensura a satisfação dos usuários de um sistema de transporte público, comparando as informações obtidas entre os usuários das linhas urbanas com as obtidas entre os usuários das linhas interurbanas.

2 MATERIAIS E MÉTODOS

A população alvo desse estudo é formada por indivíduos que usam o transporte público nos deslocamentos até o campus Carreiros da Universidade Federal do Rio Grande/FURG. A amostra é composta por 209 indivíduos escolhidos aleatoriamente: alguns selecionados pela presença em alguns pavilhões do campus, também escolhidos por sorteio, enquanto outros, selecionados nos locais de embarque/desembarque dentro do campus. Seis respondentes não são considerados na presente análise por não informarem o tipo de transporte: urbano ou interurbano. O instrumento utilizado, proposto em Mattos et al. (2015), considera a satisfação com quatro dimensões: atendimento, local de embarque/desembarque, veículo e segurança, avaliadas por 20 itens. As pontuações fornecidas a cada item e à importância de cada dimensão são analisadas pelo método dos controladores *fuzzy*. Após dividir a amostra de acordo com o tipo de transporte utilizado (urbano ou interurbano), os resultados são organizados e resumidos por meio de técnicas gráficas e analíticas de estatística descritiva baseadas na ordenação de dados, o que permite comparar a satisfação dos indivíduos que fazem uso desses dois tipos de transporte.

3 RESULTADOS e DISCUSSÃO

Entre os 184 respondentes que utilizam o transporte urbano, 59,2% são do gênero masculino, 80,4% têm menos de 25 anos, 49,5% possuem renda familiar entre R\$2.000,00 e R\$7.500,00. Ainda, 96,7% são estudantes, em sua maioria de Engenharia, e 63,7% estão na Universidade há no máximo quatro semestres. Em relação à distância dos locais de embarque/desembarque, 39,1% afirmam percorrer menos de 200 metros, enquanto que em relação ao tempo de viagem, 48,9% afirmam levar entre 31 minutos e 60 minutos. Entre os 19 respondentes que utilizam o transporte interurbano, 84,2% são do gênero masculino, 94,7% têm menos de 25 anos, 42,1% possuem renda familiar entre R\$2.000,00 e R\$7.500,00, 94,7% são estudantes, em sua maioria de Engenharia, e 78,9% estão na Universidade há no máximo quatro semestres. Em relação à distância dos locais de

embarque/desembarque, 57,9% afirmam percorrer menos de 200 metros, enquanto que em relação ao tempo de viagem, 52,6% afirmam levar entre 31 minutos e 60 minutos. As medidas resumo para o nível de satisfação de usuários do transporte urbano e interurbano são apresentadas na Tabela 1, assim como para as pontuações atribuídas a cada dimensão.

Tabela 1 – Nível de satisfação

	Urbano					Interurbano				
	F1	F2	F3	F4	S	F1	F2	F3	F4	S
X _{min.}	5	5	5	5	5	70	61,4	89,4	56,4	77,5
Q ₁	57,3	50	67,8	63,7	58,5	92,4	82,5	95	95	91
Md	70	67,1	80,5	82,5	70	95	95	95	95	94,4
Q ₃	82,5	82,5	95	95	81,2	95	95	95	95	95
X _{máx.}	95	95	96,3	95	95	95	95	95	95	95
Dq	25,2	32,5	27,2	31,2	22,8	2,6	12,5	0	0	4

Obs: F1 = Fator atendimento, F2 = Fator embarque/desembarque, F3 = Fator veículo, F4 = Fator segurança, S = Satisfação, X_{min.} = Pontuação mínima, Q₁ = Primeiro quartil, Md = Mediana, Q₃ = Terceiro quartil, X_{máx.} = Pontuação máxima e Dq = Desvio interquartilício.

Na categoria urbano, a pontuação atribuída à satisfação variou entre 5 e 95, com mediana de 70 e desvio interquartilício 22,8, enquanto na categoria interurbano, essa pontuação variou entre 77,5 e 95, com mediana 94,4 e desvio interquartilício 4, indicando uma superioridade do último grupo. Com relação aos fatores, os achados são similares. Na categoria urbano, as pontuações atribuídas aos fatores variaram entre 5 e 96,3, apresentando medianas entre 67,1 e 82,5. Na categoria interurbano, essas pontuações variaram entre 56,4 e 95, apresentando medianas iguais a 95. Ainda, constata-se que o fator pior avaliado em ambos os grupos foi local de embarque/desembarque, seguido do fator atendimento.

4 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Na amostra analisada, o nível de satisfação dos usuários das linhas urbanas do sistema de transporte público analisado é inferior ao nível de satisfação daqueles que fazem uso das linhas interurbanas. Tal fato concorda com os achados de Ji e Gao (2011), que justificam o ocorrido em função do hábito de uso de veículos de melhor qualidade para viagens mais longas. Para implementar ações que visem a melhoria da qualidade desse sistema, sugere-se iniciar com o melhoramento dos locais de embarque/desembarque, o que não compete às empresas. Essas organizações poderiam implementar ações para melhorar o fator atendimento, relacionado a conforto interno do veículo, horários e relacionamento com passageiro.

REFERÊNCIAS

Ji, J.; GAO, X.. **Analysis of people's satisfaction with public transportation in Beijing**. China, 2009, p.1-7.

MATTOS, L. D. M; ÁVILA, S. H.; FIGUEIREDO, V. L. M. Construção de um modelo para avaliar a satisfação do consumidor com o transporte público. (Trabalho não publicado).