

## **Análise das dificuldades de deslocamento através do transporte público nas cidades de Pinheiral e Volta Redonda: desafios e perspectivas para uma mobilidade mais eficiente**

Nathália Ribeiro Pereira<sup>1</sup>; 0009-0005-6202-4424  
Douglas do Couto Soares<sup>1</sup>; 0009-0006-9935-1004  
Julia Cardoso Landim<sup>2</sup>; 0000-0002-9651-7076  
Sirlei Aparecida de Oliveira Bubnoff<sup>2</sup>- 0000-0002-5064-5742

1 – CIEP 291 Dom Martinho Schlude, Pinheiral, RJ.

2 – UniFOA, Centro Universitário de Volta Redonda, Volta Redonda, RJ.

[juliacardosoc15@hotmail.com](mailto:juliacardosoc15@hotmail.com)

**Resumo:** O presente trabalho tem como objetivo discutir e avaliar a qualidade das linhas de transporte público coletivo, que circulam de Pinheiral a Volta Redonda, visto que são cidades circunvizinhas e possuem uma grande movimentação diária de moradores, principalmente trabalhadores e estudantes. A importância desse tipo de estudo se dá devido à necessidade de apontar os problemas enfrentados pelas pessoas que dependem desse serviço. Os dados foram obtidos por meio de uma pesquisa de satisfação utilizando a plataforma *Google Forms*, o usuário não precisou se identificar para responder ao questionário. A análise dos dados permitiu detectar que os principais desafios dos usuários incluem a baixa qualidade da infraestrutura, a falta de integração entre as diferentes modalidades de transporte, a superlotação e a irregularidade dos horários. Foi possível observar ainda que para alcançar uma mobilidade urbana eficiente, é necessário um esforço conjunto entre o poder público, empresas de transporte e a sociedade civil, de forma a superar os desafios atuais e promover um sistema de transporte público que atenda de maneira eficaz às necessidades da população.

## **INTRODUÇÃO**

Com o aumento no processo de urbanização, que vem ocorrendo nos últimos anos, pode-se notar também uma má distribuição de recursos econômicos, que interferem diretamente no convívio diário do cidadão, visto que alguns brasileiros sofrem com a dificuldade de trabalhar em suas próprias cidades e precisam enfrentar diariamente grandes distâncias até seu local de serviço. (RIBEIRO, 2008).

Com esse aumento de locomoção e de veículos nas cidades pode-se observar uma crescente em relação aos problemas ocasionados pelo trânsito no meio urbano,

estes problemas são comumente atrelados tanto ao meio ambiente quanto à saúde pública (ARAÚJO et al., 2023).

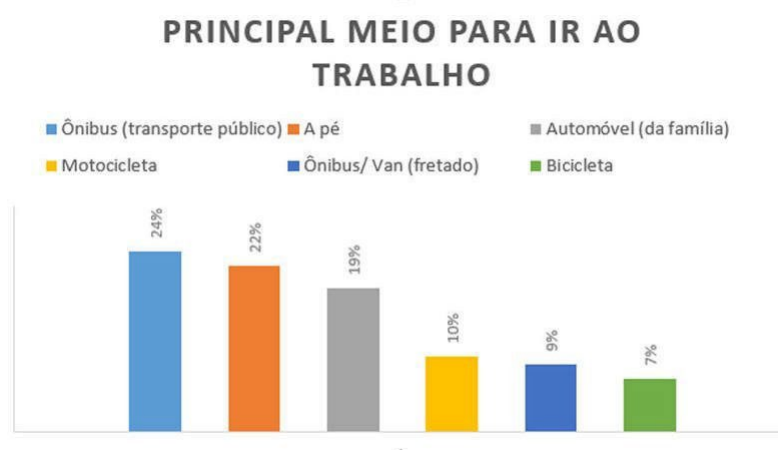
De acordo com Strehl *et. al* (2019), o veículo mais utilizado para transporte público no Brasil é o ônibus, e a maioria das cidades brasileiras tem o transporte como principal dificuldade em sua gestão.

Segundo Rodrigues Sorratini (2008), com a situação atual fica clara a importância que o transporte público representa, entretanto não apresenta boa efetividade e qualidade, além de apresentar diversos problemas como condicionamento, atrasos e veículos em situações precárias. O transporte público quando eficiente pode ser uma solução não apenas para as necessidades da população economicamente menos favorecida, como também uma opção mais ecológica, visto que com a utilização desse meio o número de veículos no trânsito diminui consideravelmente.

Um fator, que contribui para a baixa qualidade do serviço oferecido pelas empresas de transporte público, é a falta de competitividade do mercado, onde a maioria das empresas participantes nunca foi exposta à ampla concorrência (ARAÚJO et al., 2023).

A figura 1 ilustra a proporção dos diferentes meios de transporte, que brasileiros utilizam diariamente para locomoção ao trabalho.

Figura 1 – relação de brasileiros com diferentes meios de transporte



Fonte: Abrantes (2015)

Ainda conforme Araújo (2023), o transporte público não é visto como prioridade pelos governantes uma vez que é utilizado principalmente por uma parcela mais

pobre da comunidade, o que contribui para uma separação social cada vez mais evidente, separando os que possuem veículos dos que não podem adquiri-los.

Além dessa necessidade clara, os municípios ainda têm como incentivo para o investimento no transporte público, a valorização que o crescimento desse setor traz para a cidade como um todo, por exemplo, a evolução do comércio e a alta de valores imobiliários (LIMA NETO, 2011).

Carvalho (2013) aponta que em divergência à qualidade dos serviços oferecidos as tarifas do transporte seguem aumentando, o que também pode ser uma consequência da falta de concorrência enfrentada pelas empresas.

Conforme o que foi apontado pode-se perceber que é de suma importância o desenvolvimento de estudos a fim de identificar quais são os problemas enfrentados pela população e as principais necessidades dos usuários do transporte público.

O objetivo desta pesquisa é discutir e avaliar a qualidade da linha de transporte público coletivo que circula, de Pinheiral a Volta Redonda, focando principalmente no nível de satisfação atual dos usuários, além de ressaltar a importância deste setor para a população.

## MÉTODOS

Este estudo adotou uma abordagem metodológica de cunho quantitativo ao fazer uso da plataforma *Google Forms* com o intuito de conduzir uma pesquisa de satisfação concernente ao serviço de transporte público, no trajeto entre as cidades de Pinheiral e Volta Redonda. O questionário elaborado foi estruturado com questões padronizadas e escalas de avaliação, possibilitando a avaliação da percepção dos usuários em relação a aspectos como pontualidade, conforto, acessibilidade e qualidade do transporte público. A pesquisa abrangeu uma diversidade de passageiros, contemplando diferentes faixas etárias e grupos demográficos, visando assegurar a representatividade dos resultados obtidos. Após a conclusão da etapa de coleta de dados, foi feita uma análise técnica para identificar tendências e padrões, conferindo, assim, uma fundamentação à avaliação da satisfação dos passageiros em relação ao serviço de transporte público

intermunicipal. Essa metodologia permitiu a exploração de aspectos de relevância para a comunidade local.

As principais características necessárias para o desenvolvimento de uma pesquisa de satisfação são a padronização e a definição assertiva do público, que representará a amostragem da pesquisa (CARVALHO NETO, 2019).

## RESULTADOS E DISCUSSÃO

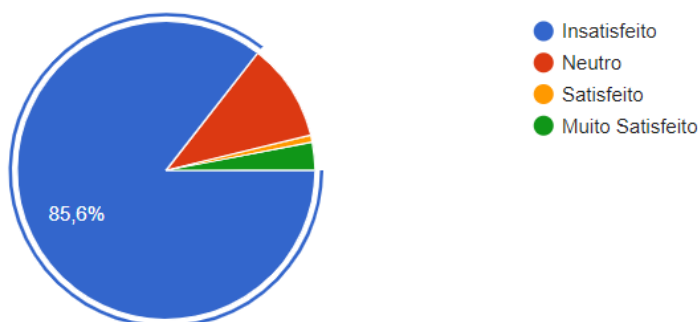
A pesquisa na plataforma *Google Forms* contou com dez questões de múltipla escolha e uma aberta para opinião da situação geral do transporte. Foram obtidas 265 respostas ao formulário no total.

A primeira questão foi sobre o nível de satisfação com o serviço de transporte público. Foram disponibilizadas quatro alternativas: insatisfeito; neutro; satisfeito; muito satisfeito. Os resultados obtidos correspondem a 85,6% dos usuários se declaram insatisfeitos, 10,6% neutros, 0,8% satisfeitos e 3% muito satisfeitos. Esses resultados podem ser observados na figura 2.

Figura 2 – resultados da questão 1

**Qual é o seu nível de satisfação com o serviço de transporte público da linha Pinheiral Volta Redonda?**

263 respostas



Fonte: (Google Forms/autores. 2023)

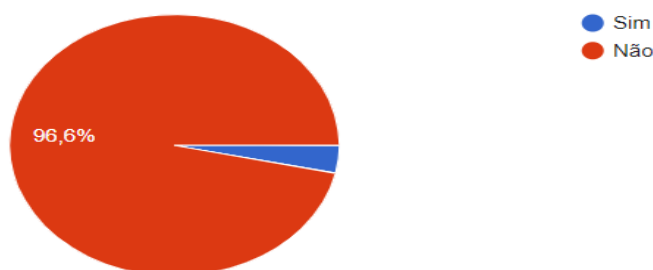
A questão seguinte foi relacionada à frequência de utilização, tendo disponíveis quatro alternativas, 21% dos usuários sinalizaram que utilizam apenas uma vez por semana, 14,7% dois dias por semana, 20,2% 3 a 4 dias por semana e 44% declararam que fazem uso do transporte todos os dias.

A terceira questão do formulário diz respeito à pontualidade, onde 96,6% dos usuários declararam que o serviço não é pontual, enquanto 3,4% dizem o contrário, como pode ser visto na figura 3.

Figura 3 – resultados da questão 3

**Na sua opinião, o serviço de transporte público da linha Pinheiral Volta Redonda é pontual?**

262 respostas



Fonte: (Google Forms/autores. 2023)

Em seguida foi solicitada uma avaliação referente à qualidade dos ônibus disponíveis. Em uma escala de 1 a 5, sendo 1 péssimo e 5 excelente. Assim como apresentado na figura 4 – 44,3% dos usuários selecionaram 1, 22,5% selecionaram 2, 27,5% selecionaram 3, 5,3% selecionaram 4 e 0,4% selecionaram 5.

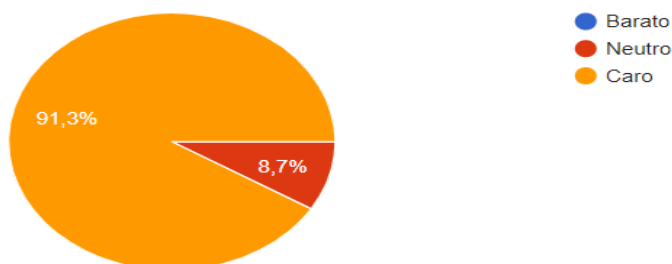
A quinta questão abordou o atendimento às necessidades de deslocamento do usuário, nesse caso 83,1% afirmam que suas necessidades não são supridas, enquanto 16,9% afirmam que sim.

Em seguida foi questionado sobre o valor da tarifa cobrada, onde havia três alternativas: barato, neutro, caro. 91,3% consideraram caro, 8,7% consideraram o valor neutro e nenhum dos usuários considerou a tarifa barata. Esses resultados estão ilustrados na figura 4.

Figura 4 – resultados da questão 6

**O que você acha do valor da tarifa cobrada na linha Pinheiral Volta Redonda?**

263 respostas



Fonte: (Google Forms/autores. 2023)

A sétima questão solicitou uma avaliação em relação à disponibilidade de horários da linha durante os fins de semana, contando com três alternativas: ruim, neutro, bom. De acordo com os resultados 87,4% dos usuários consideram ruim e nenhum bom.

A questão seguinte inquiriu sobre a segurança durante a utilização do transporte, onde 69,6% dos usuários declararam não se sentirem seguros ao utilizar os ônibus e 30,4% o contrário.

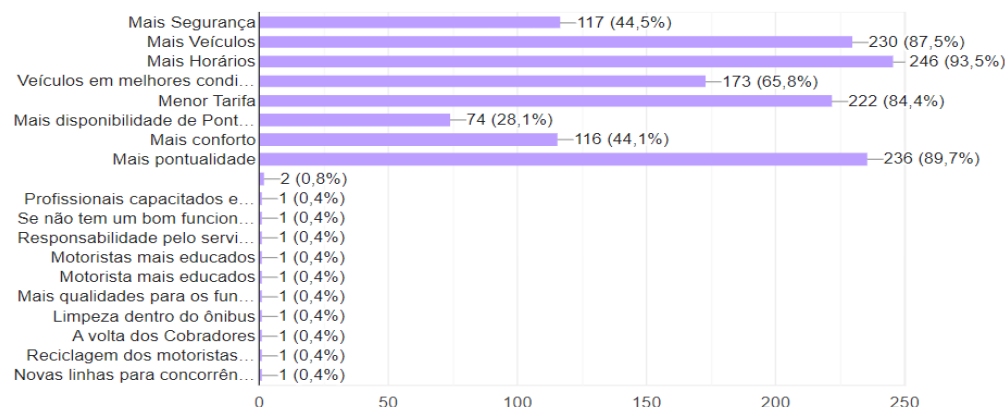
A nona questão abordou o conforto percebido pelos usuários. Em uma escala de 1 a 5, sendo 1 nem um pouco confortável e 5 muito confortável, os resultados obtidos estão apresentados na figura 7: 48,3% dos usuários selecionaram a alternativa 1; 23,8% selecionaram 2; 24,1% selecionaram 3; 3,1% selecionaram 4 e 0,8% selecionaram 5.

Na ultima questão de múltipla escolha foi perguntado aos usuários quais melhorias são mais urgentes. Essa questão disponibilizou oito alternativas, onde os usuários poderiam marcar quantas achassem necessário. Os resultados podem ser observados na figura 5, onde é possível notar que a principal melhoria solicitada, com 93,5% foi disponibilizar mais horários na linha.

Figura 5 – resultados da questão 10

**Em sua opinião, quais melhorias poderiam ser implementadas no serviço de transporte público da linha Pinheiral Volta Redonda, e quais são mais urgentes?**

263 respostas



Fonte: (Google Forms/autores. 2023)

Para finalizar o formulário, foi solicitado que os usuários que desejassem, escrevessem de forma livre sua opinião em relação às questões gerais do transporte público. Foram recebidas 153 respostas, observadas sugestões como a abertura para outras empresas a fim de fortalecer a concorrência estimulando a melhoria do serviço e reclamações referentes ao acúmulo de funções sobre os motoristas, que também fazem o papel de trocador enquanto dirigem, o que pode afetar sua atenção e gerar acidentes.

## CONCLUSÕES

A pesquisa aqui apresentada cumpriu seu objetivo de discutir e avaliar a qualidade das linhas de transporte público coletivo que circulam, de Pinheiral a Volta Redonda, expondo a opinião dos usuários que necessitam desse serviço diariamente. Com os resultados obtidos fica claro que a situação atual não condiz com a necessidade da população – a linha existente para a locomoção entre os municípios apresenta inúmeros problemas e não atende a demanda real.

O transporte público desempenha um papel crucial na vida das cidades, não apenas como meio de locomoção, mas também como um fator que influencia a qualidade de vida dos cidadãos e o desenvolvimento econômico das regiões. Portanto, é fundamental que os resultados deste estudo sirvam como base para a elaboração de políticas públicas, que visem a melhoria do transporte coletivo nessa linha,

buscando atender às necessidades da população e promover uma sociedade mais justa e inclusiva.

## REFERÊNCIAS

ABRANTES, Talita. A relação do brasileiro com o transporte público em 5 fatos. **Exame**, [S. l.], 2015. Disponível em: <https://exame.com/brasil/a-relacao-do-brasileiro-com-o-transporte-publico-em-5-fatos/>. Acesso em: 20 ago. 2023?

ARAÚJO, Marley Rosana Melo de; OLIVEIRA, Jonathan Melo de; JESUS, Maísa Santos de; SÁ, Nelma Rezende de; SANTOS, Párbata Araújo Côrtes dos; LIMA, Thiago Cavalcante. Transporte público coletivo: discutindo acessibilidade, mobilidade e qualidade de vida. **Psicologia & Sociedade**, [s. l.], v. 23, ed. 3, 26 jul. 2023. DOI 10.1590/S0102-71822011000300015. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/psoc/a/XWXTQXKJ44BtT5Qw7dLWgvF/abstract/?lang=en>. Acesso em: 13 jul. 2023.

CARVALHO, Carlos Henrique Ribeiro de; GOMIDE, Alexandre; PEREIRA, Rafael Henrique Moraes; MATION, Lucas Ferreira; BALBIM, Renato; NETO, Vicente Correia Lima; GALINDO, Ernesto Pereira; KRAUSE, Cleandro; GUEDES, Erivelton Pires. Tarifação e financiamento do transporte público urbano. **Nota técnica IPEA**, [s. l.], ed. 2, julho 2013. Disponível em: [https://repositorio.ipea.gov.br/bitstream/11058/1365/1/Nota\\_Tecnica\\_Tarifa%C3%A7%C3%A3o\\_e\\_financiamento\\_do\\_transporte\\_p%C3%BAblico\\_urbano.pdf](https://repositorio.ipea.gov.br/bitstream/11058/1365/1/Nota_Tecnica_Tarifa%C3%A7%C3%A3o_e_financiamento_do_transporte_p%C3%BAblico_urbano.pdf). Acesso em: 20 ago. 2023.

NETO, Evaristo Carvalho; LARRANAGA, Ana Margarita; LUCCHESI, Shanna Trichês; LADEIRA, Maria Cristina Molina. QUALIDADE DO SERVIÇO E SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS: ESTUDO DO SISTEMA DE TRANSPORTE POR ÔNIBUS EM PORTO ALEGRE. **Rio de transportes**, [s. l.], 20 ago. 2023.

NETO, Vicente Correia Lima. O EFEITO DE INVESTIMENTOS EM TRANSPORTE PÚBLICO NO VALOR DOS IMÓVEIS: O CASO DO DISTRITO FEDERAL. **RCIPEA**, [s. l.], p. 165-175, 6 dez. 2011. Disponível em:

[https://repositorio.ipea.gov.br/bitstream/11058/5623/1/BRU\\_n6\\_efeito.pdf](https://repositorio.ipea.gov.br/bitstream/11058/5623/1/BRU_n6_efeito.pdf). Acesso em: 20 ago. 2023.

RIBEIRO, CARLOS JORGE. **MOBILIDADE URBANA: Transporte público coletivo e classe trabalhadora**. 2008. Dissertação (Mestrado) - Universidade Católica de Pelotas, [S. l.], 2008.

RODRIGUES, Marcos Antonio; SORRATINI, José Aparecido. A qualidade no transporte coletivo urbano. **Panorama nacional da pesquisa em transportes**, p. 1081-1092, 2008

STREHL, Elaine Görgen; MOYANO, Carlos Alberto Mello; ANGNES, Derli Luís. Atributos qualitativos e fatores de satisfação com o transporte público urbano por ônibus. **Contextus: Revista Contemporânea de economia e gestão**, v. 17, n. 1, p. 98-126, 2019.