



## ANÁLISE DO NÍVEL DE SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS DE TRANSPORTE PÚBLICO EM SANTARÉM - PA

Thiago Gomes De Sousa Oliveira<sup>1</sup>, Aniele Domingas Pimentel Silva<sup>1</sup>, Natália Santos Da Silva<sup>2</sup> e João Ricardo V. Gama<sup>3</sup>

O transporte público é indispensável para a vitalidade econômica, a qualidade de vida, a justiça social e a eficiência das cidades modernas. Ele é uma alternativa viável para quem não possui transporte próprio, uma vez que diminui a quantidade de veículos nas ruas, minimiza o número congestionamentos, acidentes e a poluição ambiental. Este trabalho visa analisar o nível de satisfação dos usuários de transporte público coletivo, em relação aos serviços prestados pelas empresas deste ramo no município de Santarém. Para a realização deste estudo foram colhidos dados através da aplicação de 170 questionários que continham sete perguntas fechadas sobre o tema, aplicados nas principais paradas de ônibus situadas na Av. Rui Barbosa no centro comercial de Santarém e nos campus da Universidade Federal do Oeste do Pará, ocorrida no período de 11/09 a 30/10/2015, durante as manhãs em dias alternados. Nesta pesquisa, pode-se verificar que a maioria dos entrevistados está insatisfeita com os serviços prestados pelas empresas, assim como também pela falta de infraestrutura das ruas, que influencia no sucateamento dos ônibus, acarretando maior tempo de espera pelo transporte que independe de bairro. Ainda que a frota influencie no tempo, 54,12% dos entrevistados não apontaram como fator determinante para que isso ocorra. Constatou-se também através desta pesquisa que 28,82% possuem acesso para cadeirantes, sendo que segundo os mesmos esses não são utilizados. Tais problemas dificultam a aceitação do aumento da passagem, tanto que 64,12% dos entrevistados estão insatisfeitos com atual tarifa, tendo como motivos os fatores supracitados, o que mostra o descontentamento da sociedade ou de parte dela para com o transporte público. Mais do que simplesmente insatisfeita com o aumento do preço das passagens, a população se queixa da qualidade dos serviços prestados e das malhas viárias, não só em Santarém mais em todo o país.

**Palavras-Chave:** Ônibus; Usuários; Tarifa.

<sup>1</sup>Acadêmicos do curso de Engenharia Florestal; E-mail: thiago16gomes37@gmail.com.

<sup>2</sup>Acadêmica do curso de Agronomia;

<sup>3</sup>Professor do Instituto de Biodiversidade e Florestas, UFOPA. E-mail: jrv gama@gmail.com