

SANTOS, Magna Cristina dos. O transporte urbano de Bragança Paulista: opinião dos usuários sobre a qualidade do serviço. Bragança Paulista, SP: FESB, 2004. (IMPRESSO)

RESUMO

Desde os tempos coloniais, o isolamento dos espaços geográficos do Brasil era visto como um problema de interação das várias regiões brasileiras, que passou por um processo demorado pela ausência de sistema nacional de comunicações. O Brasil entrou na era da modernização, dependente das rodovias sem contar com sistema de transportes variados, tanto para as pessoas quanto para as cargas. Nos anos 50, a evolução do transporte rodoviário ocorreu em ritmo rápido no Brasil, com os incentivos por parte do governo na indústria automobilística que se tornou prioridade a favor do veículo particular. O desafio principal em relação aos transportes refere-se a mobilizar a população para ações de melhoria do transporte urbano, principalmente dos serviços que afetam à melhoria da qualidade de vida da população. Com esse propósito, o estudo teve como objetivo identificar, descrever e analisar a opinião dos usuários do transporte coletivo da cidade Bragança Paulista-SP, sobre a qualidade desses serviços. A coleta de dados da pesquisa foi realizada em 11/04, nos principais pontos de ônibus da cidade, por meio de formulários de opinião. Essa pesquisa foi analisada tendo como referência à análise sobre a qualidade do transporte coletivo da cidade. A pesquisa analisou a opinião dos usuários em relação a fatores favoráveis e desfavoráveis relativos à qualidade dos serviços prestados. De uma maneira geral o usuários consideram a questão de diferentes forma e etilos, há depoimentos que levam a satisfação e outros a insatisfação.