



## Aplicação de técnicas estatísticas multivariadas: análise da qualidade de serviço do transporte público por ônibus

*Diego Rabello Frazão Corrêa, André Luís Policani Freitas*

A importância do transporte público para a população é notória, diversas pessoas utilizam diariamente esse serviço, seja para trabalhar, estudar ou passear. Nesse contexto, dá-se a importância de se pesquisar a qualidade do referido serviço, tanto para que seja oferecido um bom serviço, quanto para atrair novos usuários. Além da poluição gerada devido a grande utilização de veículos particulares, grandes cidades brasileiras como Rio de Janeiro e São Paulo sofrem com um trânsito pesado e lento. Desta forma, um eficiente serviço de transporte público poderia amenizar e melhorar esse fluxo urbano. Portanto, a pesquisa realizada visa contribuir para a discussão da melhoria e do controle da qualidade de serviço do transporte público. Para analisar a qualidade da prestação do serviço de transporte público por ônibus, foram observados 33 critérios (itens), dentre eles: conforto do assento, conservação e limpeza, temperatura, etc. Todos esses critérios se encontram em consonância com as mais recentes pesquisas sobre a qualidade do transporte público realizadas em diversos países. Para realizar a presente análise foram utilizadas técnicas de estatísticas multivariadas, como análise fatorial e regressão múltipla. Essas técnicas forneceram informações importantes que servem para auxiliar na tomada de decisão das empresas que prestam o serviço e também na fiscalização exercida pelo poder público. Dentre outros aspectos, o estudo identificou os critérios mais importantes para o aumento da satisfação do usuário em relação ao serviço. Por exemplo, o fator mais relevante para a satisfação dos usuários foi nomeado de Rota e Informação, cujos itens são referentes as sinalizações e informativos sobre paradas e horários dos ônibus e atributos físicos das rotas executadas, como as condições do ponto de ônibus e a largura de calçadas e ruas. O critério que se mostrou mais importante para o aumento da satisfação foi a compatibilidade entre o nível oferecido do atendimento e o valor cobrado. Este trabalho foi realizado com dados coletados na cidade de Itaperuna, Rio de Janeiro, onde um questionário foi respondido por 400 usuários do transporte público por ônibus. Diante disso, ressaltamos que embora a pesquisa colabore para o entendimento da satisfação dos usuários com o transporte públicos, os resultados encontrados não devem ser generalizados e aplicados indiscriminadamente para outras cidades.

Palavras-chave: Análise multivariada, Qualidade de serviço, Transporte público urbano.

Instituição de fomento: UENF.