

XII Congresso
Fluminense
de Iniciação Científica
e Tecnológica



V Congresso
Fluminense
de Pós-Graduação

Ciência para o Desenvolvimento Sustentável

Regressão linear múltipla aplicada à avaliação da qualidade dos serviços de transporte público urbano por ônibus

Marcos Tadeu Santos Silva Filho, Danielle Abreu de Assis, André Luís Policani Freitas

O setor de serviços é responsável por uma parcela cada vez maior do PIB nacional e alguns deles são indispensáveis para o bom funcionamento de uma cidade. Um bom exemplo é o transporte público urbano, que segundo a Confederação Nacional de Transporte (CNT, 2020), o modal predominante no Brasil é o transporte rodoviário regular de passageiros realizado por ônibus. O principal objetivo do trabalho é identificar os itens mais relevantes para a mensuração da qualidade do transporte público municipal por ônibus através da regressão linear múltipla e, por meio da Análise de Quartis, classificar os itens em níveis de prioridade. Para isso, foi aplicado um questionário disponível na versão *online*, disponibilizado em redes sociais e sites de relevância no município de Campos dos Goytacazes, e no formato impresso, aplicado em paradas de ônibus em diversos pontos da cidade. Com os dados em mãos, o coeficiente de alfa de Cronbach foi utilizado para verificar a confiabilidade do questionário, foi feita a regressão linear múltipla e também a análise de quartis. Os itens I_5 (tempo de espera) e I_7 (regularidade do serviço/cumprimento de horários) são os mais críticos a partir da análise de quartis, que também são os itens que apresentam a menor qualidade nos serviços. Os valores de R (0,991) e R^2 (0,982) apontam para um alto poder de explicação do modelo proposto. Os resultados encontrados por meio das técnicas empregadas podem ser utilizados pelos gestores das empresas de ônibus municipais e agentes públicos a fim de aprimorar a qualidade dos serviços. Neste contexto, este estudo visa estimular pesquisadores e gestores das empresas de ônibus a investigar sobre o que pode ser feito para lidar com a lotação dos ônibus, os aspectos que influenciam no tempo de espera e o que pode ser feito para reduzi-lo (ou atenuar a sua percepção), e também sobre o que influencia no cumprimento do horário.