

XII Congresso
Fluminense
de Iniciação Científica
e Tecnológica



V Congresso
Fluminense
de Pós-Graduação

Ciência para o Desenvolvimento Sustentável

Análise de Regressão Múltipla para avaliação da qualidade do Transporte alternativo coletivo

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

O transporte público coletivo é de extrema importância no ambiente da mobilidade das cidades brasileiras, possibilitando que a população se locomova pelas cidades com baixo custo e reduzindo fatores como congestionamentos e poluição. Uma variação do transporte público coletivo nas cidades que vem crescendo consideravelmente é o transporte alternativo, prestado por vans, que se faz cada vez mais presente no dia a dia da população brasileira, buscando suprir as lacunas deixadas pelo transporte convencional operado tradicionalmente por ônibus. Este trabalho, objetiva aferir a qualidade do serviço de transporte alternativo prestado por vans em Campos dos Goytacazes – RJ, segundo a percepção dos usuários. Com o emprego da análise de quartis, foi possível evidenciar itens que possuem melhor/pior desempenho e itens considerados mais/menos importantes segundo os usuários do modal. A análise de regressão linear múltipla foi utilizada para identificar os itens que mais influenciam na qualidade do serviço ofertado. A análise de quartis demonstrou que itens como Tempo de espera, Motorista respeita as leis de trânsito e Modo de dirigir do motorista estão nos quartis de prioridade Crítica/Alta tanto em termos da Importância dos itens quanto em termos do desempenho do transporte prestado por vans à luz dos itens, demonstrando insatisfação do usuário quanto a esses itens. Também é importante ressaltar que nenhum dos itens apresentou Grau de Desempenho Médio com valor superior a 4, que classifica o desempenho como "bom". Através da análise de regressão múltipla é possível perceber que os itens respeito do motorista e cobrador, Motorista espera completar o embarque e o desembarque e cortesia do motorista e cobrador, todos da dimensão D3 – Atendimento, são os que apresentam maiores valores do Índice de Qualidade do Desempenho (IQD), e, portanto, provavelmente proporcionam maior satisfação do usuário. Já os itens Lotação, Temperatura e conforto dos assentos, todos também de uma mesma dimensão (D4 – Veículo), possivelmente proporcionam menor satisfação. Os resultados obtidos através deste estudo podem ser de grande importância para obtenção de informações sobre a qualidade do serviço segundo a percepção dos usuários pelas empresas e poder público, buscando levar melhorias ao serviço prestado à população. A continuidade deste estudo foca na reformulação do questionário, buscando obter informações sobre o novo sistema de transporte que está sendo implementado na cidade.