



Engenharias

EMPREGO DA ANÁLISE DE CLUSTER NA IDENTIFICAÇÃO DOS FATORES RELEVANTES NA QUALIDADE DO TRANSPORTE RODOVIÁRIO INTERMUNICIPAL

Amanda Caroline da Silva Ribeiro, André Luís Policani Freitas

Nos últimos anos, o sistema de transporte rodoviário vem enfrentando uma concorrência cada vez maior com outras formas de transporte. Neste cenário de crescente competitividade, é de extrema importância buscar a melhoria da qualidade na prestação do serviço de transporte público. Sabe-se que uma das principais maneiras de atuar no processo de melhoria da qualidade consiste em identificar quantitativamente os fatores que influenciam na prestação do serviço. Com intuito de contribuir para essa problemática, este trabalho propõe o emprego da análise de cluster na identificação de fatores relevantes na qualidade do transporte intermunicipal. A análise de cluster consiste em uma técnica usada para classificar objetos ou casos em grupos relativamente homogêneos chamados clusters (ou conglomerados), cada caso tende a ser muito semelhante aos outros no agrupamento em relação a algum critério de seleção predeterminado. Assim, se a classificação for bem sucedida, os objetos dentro dos agrupamentos estarão próximos quando representados graficamente e diferentes agrupamentos estarão distantes. Atualmente, busca-se identificar os clusters relacionados às variáveis índices de qualidade de serviço (IQS) e grau de satisfação dos usuários em relação a critérios (itens) sobre o serviço prestado, objetivando a identificação de grupos homogêneos relevantes para a qualidade do transporte público. A análise realizada neste artigo considerou a abordagem metodológica proposta por Freitas et al (2011) e os resultados obtidos no referido estudo.

Palavras-chave: Qualidade em Serviço, Transporte Público, Análise de Cluster

Instituição de fomento: CNPq /UENF