



## Percepções da qualidade do transporte coletivo por ônibus e por vans segundo os usuários

*Allan de Lima Bittencourt, André Luís Policiani Freitas*

O transporte público coletivo é uma forma de viabilizar a locomoção a custos favoráveis às massas populacionais nos municípios. Nas grandes cidades, o transporte coletivo também visa a melhoria da qualidade de vida da população por meio da redução da poluição, dos congestionamentos, dos acidentes de trânsito, entre outros. A Análise Multivariada se baseia em mecanismos de análise de múltiplas variáveis, a fim de auxiliar numa problemática em que diversos critérios sejam considerados. Dentro desse contexto, o presente estudo objetiva estudar o emprego de técnicas de análise multivariada dos critérios de avaliação da qualidade de serviço, proporcionando a compreensão dos problemas investigados e a relação entre as variáveis consideradas; podendo-se, dessa forma, indicar a avaliação da qualidade do serviço através da captação do grau de satisfação dos clientes. As técnicas foram aplicadas nos dados coletados no município de Campos dos Goytacazes – RJ, a respeito da qualidade do serviço de transporte público por ônibus e vans na ótica dos usuários. A primeira etapa do processo buscou a identificação dos atributos e mensuração do nível de satisfação dos aspectos considerados importantes. Mais especificamente buscou-se conhecer os fatores essenciais para os usuários que influenciam na opção por um desses modais de transporte (ônibus ou vans). Os resultados servem de dados e informações para o poder público e para as empresas, acerca do índice de satisfação do serviço de transporte público na região, auxiliando no tratamento de problemas.

Palavras-chave: Transporte coletivo, Análise multivariada, Qualidade de serviços

Instituição de fomento: UENF