



Análise de regressão múltipla aplicada à avaliação da qualidade de serviço do transporte público por ônibus

Diego Rabello Frazão Corrêa, André Luís Policani Freitas

A presente pesquisa tem como objetivo contribuir para o controle da qualidade de serviço do transporte público. O aumento da qualidade na prestação do referido serviço é importante para atrair mais usuários, e, conseqüentemente, diminuir a utilização de carros particulares, melhorando o fluxo das vias urbanas. Para melhor avaliar a qualidade da prestação do serviço de transporte público por ônibus, foi utilizada uma técnica de análise multivariada. Como a referida avaliação apresenta vários critérios, este método de análise é o mais indicado para ser utilizado. De forma ampla, há diversas técnicas de estatística multivariada que podem ser utilizadas separadamente ou em conjunto para analisar os critérios da qualidade e, assim, obter informações importantes para auxiliar na tomada de decisão dos que prestam o serviço e do poder público que fiscaliza. Desse modo, o estudo realizado aplicou a técnica de regressão linear múltipla para avaliar a relevância dos critérios da qualidade de serviço. A regressão múltipla é uma técnica que tem como objetivo construir modelos que descrevem relações entre várias variáveis explicativas de um determinado processo. Será proposto um modelo matemático associando a variável dependente (Grau de Satisfação) com as variáveis independentes que são os critérios da qualidade de serviço. Dentre outros aspectos, este estudo visa identificar os critérios que quando melhorados aumentam mais a satisfação do usuário em relação ao serviço. Por exemplo, a compatibilidade do nível oferecido do atendimento com o valor cobrado apresentou o maior coeficiente de regressão parcial, se mostrando o critério de maior relevância para a satisfação dos usuários. Por outro lado, a adequação para portadores de necessidades especiais apresentou o menor coeficiente de regressão parcial, demonstrando uma menor relevância para a satisfação dos usuários. Os dados utilizados para análise foram coletados em Itaperuna, Rio de Janeiro, onde 400 usuários do transporte público por ônibus responderam um questionário acerca do Grau de Satisfação de 33 critérios da qualidade do referido serviço. Este trabalho busca contribuir com a compreensão da satisfação dos usuários do transporte público, analisando os fatores que influenciam sua percepção, considerando que ele é um componente essencial para a população.

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

Instituição de fomento: UENF.