

TRANSPORTE PÚBLICO MUNICIPAL: PROPOSTA DE UMA ESCALA DE QUALIDADE DO SERVIÇO PARA O USUÁRIO

DIEGO GOMES DE LIMA

UNIVERSIDADE FEDERAL DA PARAÍBA (UFPB)

STEPHANIE INGRID SOUZA BARBOZA

UNIVERSIDADE FEDERAL DA PARAÍBA (UFPB)

TRANSPORTE PÚBLICO MUNICIPAL: PROPOSTA DE UMA ESCALA DE QUALIDADE DO SERVIÇO PARA O USUÁRIO

Introdução

Dentro do contexto da mobilidade urbana, o tema do transporte público e sua qualidade tem sido fruto de diversas pesquisas no Brasil e no mundo. De fato, o crescimento urbano, a alta concentração de veículos e os congestionamentos têm imposto a necessidade de um sistema de transporte público eficiente e de qualidade (VASCONCELLOS; 2005). Nesse meio, melhorar a qualidade do transporte público pode proporcionar ganho na qualidade de vida da população e atrair novos usuários para o serviço. Assim, mensurar a qualidade ofertada do serviço contribui para perceber os atributos mais relevantes para o

Problema de Pesquisa e Objetivo

Considerando a relevância que o transporte público por ônibus exerce no país e a necessidade de sua prestação a um nível de qualidade satisfatório aos cidadãos, a proposta desse artigo foi desenvolver uma métrica para analisar as variáveis que influenciam na percepção de qualidade do transporte público por ônibus e na satisfação dos usuários com o serviço. Dessa forma, busca-se responder à seguinte problemática: Quais variáveis influenciam na percepção de qualidade e na satisfação dos usuários do serviço de ônibus?

Fundamentação Teórica

O enfoque na qualidade dos serviços passou a ser objeto de muitas pesquisas, devido às particularidades que os diferenciam dos bens e a complexidade envolvida na sua mensuração.

Metodologia

Como estratégia de pesquisa foi adotada o levantamento, por meio da abordagem quantitativa. A amostra foi aplicada com 861 respondentes, usuários dos serviços de transporte público nas cidades de João Pessoa e Campina Grande.

Análise dos Resultados

A escala de mensuração desenvolvida resultou em 7 dimensões e 26 itens de avaliação, com consistência psicométrica das suas variáveis. O relacionamento entre as dimensões da qualidade e satisfação foi verificado através de um modelo de previsão. O modelo apresentou poder de explicação de 45,3% da variância total, considerando o resultado do coeficiente de determinação. O ajuste do modelo revelou que todas as dimensões da qualidade exercem influência positiva na satisfação, com maior grau de influência relativa da confiabilidade, seguida da segurança geral e conforto.

Conclusão

A elaboração dessa ferramenta de avaliação também contribui para o desenvolvimento de pesquisas no campo da gestão governamental, em especial no debate sobre a qualidade dos serviços prestados à população e possíveis ações gerenciais para promover sua excelência e a satisfação com os serviços.

Referências Bibliográficas

EBOLI, L. MAZULLA, G. Service quality attributes affecting customer satisfaction for bus transit. *Journal of Public Transportation*. v. 10, p. 21-34, 2007. HAIR, JR., J. F.; BLACK, W.; BABIN, B. J.; ANDERSON, R. E.; TATHAM, R.L. Análise multivariada de dados. 5.ed. Porto Alegre: Bookman, 2005a. HAIR, JR., J. F.; BABIN, B.; MONEY, A. H.; SAMOUEL, P. Fundamentos de Métodos de pesquisa em administração. Trad. Lene Belon Ribeiro. Porto Alegre: Bookman, 2005b. NTU - Associação Nacional de Empresas de Transporte Urbanos. Anuário NTU:2016/2017. Brasília: NTU, 2017.