



ANÁLISE FATORIAL DAS EXPECTATIVAS DOS USUÁRIOS DE TRANSPORTE PÚBLICO URBANO FRENTE A QUALIDADE DO SERVIÇO OFERECIDO EM SANTA MARIA



Sérgio Guilherme Schlender

Orientador: Prof. Dr. Milton Luiz Wittmann

Curso de Administração - UFSM

INTRODUÇÃO, OBJETIVO E MÉTODO

Dada a importância dos usuários nas estratégias de negócios, empresas de serviços utilizam-se de índices de mensuração da satisfação de seus clientes, especialmente quanto à qualidade do produto/serviço oferecido. O mesmo ocorre com as empresas de transporte público urbano, cujas características subjacentes enfatizam o impacto dos clientes no serviço oferecido e recorrem a modelos capazes de verificar suas expectativas quanto a uma determinada oferta de um produto ou serviço, com destaque na qualidade percebida na utilização do serviço.

O presente trabalho tem como objetivo avaliar essas expectativas em usuários do transporte público oferecido na cidade de Santa Maria por meio de análise fatorial.

Para tanto, identificou-se as congruências das expectativas dos usuários frente a variáveis atreladas aos critérios estabelecidos nos modelos de qualidade de serviço SERVQUAL de Parasuraman (1988) e qualidade no transporte público de Lima Jr. (1995).

Os resultados basearam-se em dados obtidos da aplicação de 360 questionários estruturados em 17 questões no período de 11 de novembro a 23 de novembro de 2010.

RESULTADOS

A construção do modelo fatorial do presente estudo obteve significância estatística nos testes KMO e Bartlett, apresentando adequação da amostra e respectivas variáveis, conforme Tabela 1.

Tabela 1 – Teste Kaiser-Meyer-Olkin e Bartlett's para adequação estatística

Medida Kaiser-Meyer-Olkin (KMO)		0,70
Qui-quadrado aproximado		903,459
Teste de Esfericidade Bartlett's	Graus de Liberdade	120
	Significância	0,00

O modelo adequado é composto por 16 variáveis classificadas em cinco componentes independentes, que correspondem a 51,82% do total da variância explicada pelo modelo. A variável “frequência e horários dos ônibus” foi excluída por não obter comunalidade em nenhum dos fatores do modelo.

Além disso, aplicando o modelo de regressão robusta com a variável “avaliação geral do transporte coletivo de Santa Maria” para confirmar a heterocedasticidade e a normalidade dos resíduos (que inclui além do erro, variáveis não comuns ao modelo), conforme Tabela 2.

Heteroscedasticidade-corrigida das observações				
Variável dependente: “avaliação geral do transporte coletivo de Santa Maria”				
	Coefficiente	Erro Padrão	razão-t	p-valor
Constante	3,18006	0,0529418	60,0671	<0,00001
Componente 1	0,36784	0,0493294	7,4568	<0,00001
Componente 2	0,356181	0,0465185	7,6568	<0,00001
Componente 3	0,150433	0,0364784	4,1239	0,00005
Componente 4	0,296781	0,0405422	7,3203	<0,00001
Componente 5	0,275609	0,0420698	6,5512	<0,00001

Ao identificar a variabilidade de ajuste dos componentes com a variável dependente, os construtos conseguem explicar 38,26% da regressão estimada, considerando os erros-padrões significativos a um nível de significância de 95%.

Soma resíd. quadrados	1113,443	E.P. da regressão		1,773505
R-quadrado F(5, 354)	0,382623	R-quadrado ajustado		0,373903
Log da verossimilhança	43,87875	P-valor(F)		3,63e-35
Critério de Schwarz	-714,0574	Critério de Akaike		1440,115
	1463,431	Critério Hannan-Quinn		1449,386

CONSIDERAÇÕES FINAIS

O modelo fatorial apresentado identificou cinco fatores significativos: i) expectativas dos usuários quanto ao tratamento com motorista e cobrador e na utilização das instalações e materiais associados ao serviço; ii) expectativas quanto a aspectos de valor do serviço, como qualidade e segurança no decorrer do serviço; iii) expectativas dos usuários quanto a elementos de pré-serviço: instalações de pontos de ônibus, sistemas de informações de linhas e horários e cumprimento de horários; iv) valor do serviço percebido e comercialização de passagens; e v) expectativas dos usuários em fatores-críticos do serviço: distância percorrida até o ponto de ônibus, disponibilidade de informações de linhas e horários dos ônibus e quantidade de passageiros.