

ESTUDO COMPARATIVO ENTRE MÉTODOS DE MENSURAÇÃO DA SATISFAÇÃO NO SISTEMA DE TRANSPORTE PÚBLICO

NOGUEIRA, Carolina Martins (autora)
THOMAZ, Paulo Siga (coautor)
AZAMBUJA, Ana Maria Volkmer (orientadora)
carolmtnogueira@gmail.com

Evento: 14º Mostra da Produção Universitária
Área do conhecimento: Probabilidade e Estatística Aplicada

Palavras-chave: qualidade; satisfação; BRT.

1 INTRODUÇÃO

A satisfação consiste na sensação de prazer ou desapontamento, resultante da comparação do desempenho percebido de um produto ou serviço em relação às expectativas do comprador (KOTLER, 2000, apud MORSCH; SAMARA, 2005), estando inserida no estágio do comportamento pós-compra. Com o aumento do nível de satisfação do consumidor, a empresa tende a crescer, possuir uma imagem mais positiva e se consolidar no mercado (LOPES; PEREIRA e VIEIRA, 2008), o que justifica o desenvolvimento de estudos sobre métodos de mensuração da satisfação. Seu monitoramento, indicado em Controle Estatístico de Processos (CEP), possibilita atestar a qualidade final do produto/serviço oferecido. O objetivo desse trabalho é realizar uma análise crítica de alguns modelos já utilizados para mensuração da satisfação com o sistema de transporte público, comparando-os.

2 MATERIAIS E MÉTODOS

Esse estudo caracteriza-se como pesquisa bibliográfica. Depois de analisar o manual proposto com a finalidade de fornecer métodos sobre como identificar, implementar e avaliar a satisfação do cliente e fazer uma releitura do instrumento proposto em Mattos et al. (2015), está sendo realizada uma busca por artigos em bases de dados, com as palavras chaves: satisfação, mensuração e transporte público. O trabalho desenvolve-se através de leitura, análise crítica e comparação entre estudos já selecionados.

3 RESULTADOS

Até o presente momento foram analisados três estudos. O manual TRB (1999), elaborado por Morpace International Inc. em associação com a Cambridge Systematics Inc., é o mais detalhado e abrangente entre os escolhidos para essa análise. Conhecido mundialmente como instrumento capaz de mensurar a satisfação com o sistema de transporte público, o faz utilizando dez dimensões: confiabilidade, capacidade de resposta, competência, acesso, cortesia, comunicação, credibilidade, segurança, compreensão/entendimento do consumidor e estrutura. De acordo com o manual, é recomendada a aplicação de um questionário com 48 itens sobre as categorias acima citadas, avaliando-as em uma escala de dez pontos.

Posteriormente, sugere que seja realizada uma combinação entre as técnicas estatísticas de análise fatorial e análise de regressão múltipla para selecionar os itens significativos e interpretar os resultados obtidos.

O estudo elaborado por Mattos et al. (2015) busca mensurar a satisfação dos passageiros com o sistema de transporte público que viabiliza o acesso ao campus Carreiros da Universidade Federal de Rio Grande (FURG). A partir da validação de um instrumento, foram propostas quatro dimensões: conforto do veículo/atendimento aos passageiros/horários, estado de conservação do veículo, local de embarque/desembarque e habilidade do motorista. Essas dimensões se desmembram em 20 itens, aos quais são atribuídas pontuações entre 0 e 100. A importância das dimensões também é avaliada com esta mesma escala. Os resultados fornecidos pelos respondentes são sintetizados por meio da lógica *fuzzy*.

O estudo de Ji e Gao (2009) tem como objetivo relacionar o nível de satisfação com fatores sócio-bio-demográficos dos consumidores. Nesse estudo os respondentes devem apenas optar entre seis níveis de satisfação com o sistema de transporte público, que variam entre muito insatisfeito e muito satisfeito.

4 CONSIDERAÇÕES FINAIS

O manual TRB(1999) e o estudo de Mattos et al. (2015) consideram o construto dividido em dimensões e itens. O primeiro é mais abrangente e contém as quatro dimensões propostas no segundo estudo. Algumas dimensões do manual TRB(1999) são contempladas em uma única dimensão no instrumento proposto em Mattos et al. (2015) - conforto do veículo, atendimento ao passageiro e horários -, que não considera credibilidade, preço e compreensão do consumidor. O estudo de Ji e Gao (2009) apresenta estrutura totalmente diferente dos anteriores. Embora um modelo com mais itens possa ser mais abrangente, um sistema de avaliação deve sempre se adaptar ao grupo de indivíduos da região em estudo. Em continuidade, outros modelos estão sendo analisados.

REFERÊNCIAS

Ji, J.; GAO, X.. *Analysis of people's satisfaction with public transportation in Beijing. Habitat International*. v.34, p.464-470, 2010.

LOPES, H. E. G.; PEREIRA, C. C. P.; VIEIRA, A. F. S. *Comparação entre os modelos norteamericano (ACSI) e europeu (EC SI) de satisfação do cliente: um estudo no setor de serviços*. Revista de Administração Mackenzie, v. 10, n. 1, p. 161-187, 2009.

MATTOS, V. L. D.; ÁVILA, S. H.; FIGUEIREDO, V. L. M. *Construção de um modelo para avaliar a satisfação do consumidor com o transporte público*. (Trabalho ainda não publicado), 2015.15 p.

Transportation Research Board. *A handbook for Measuring Customer Satisfaction, and Service Quality*. Report 47. Washington: National Academy Press, 1999. 40 p.

SAMARA, B. S.; MORSCH, M. A. *Comportamento do Consumidor: conceitos e casos*. São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2005. 288 p.