

Dada a importância dos usuários nas estratégias de negócios, empresas de serviços se utilizam 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 estudo avaliou essas expectativas em usuários do transporte público oferecido na cidade de Santa Maria por meio de análise fatorial. Esta identificou 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. Foram identificados 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.