



Lisbon School
of Economics
& Management
Universidade de Lisboa

MESTRADO
GESTÃO E ESTRATÉGIA INDUSTRIAL

TRABALHO FINAL DE MESTRADO
DISSERTAÇÃO

ANTECEDENTES DA LEALDADE NOS TRANSPORTES
PÚBLICOS NO CONTEXTO DA PANDEMIA DO COVID-19

IVO RAFAEL AMADO GOMES

OUTUBRO - 2022



Lisbon School
of Economics
& Management
Universidade de Lisboa

MESTRADO
GESTÃO E ESTRATÉGIA INDUSTRIAL

TRABALHO FINAL DE MESTRADO
DISSERTAÇÃO

ANTECEDENTES DA LEALDADE NOS TRANSPORTES
PÚBLICOS NO CONTEXTO DA PANDEMIA DO COVID-19

IVO RAFAEL AMADO GOMES

ORIENTAÇÃO:

PROFESSORA DOUTORA GRAÇA MARIA DE OLIVEIRA MIRANDA
SILVA

OUTUBRO - 2022

AGRADECIMENTOS

A primeira palavra de apreço vai para a minha família, porque desde o primeiro momento que acreditaram em mim e me incentivaram a arriscar. Sem eles, esta caminhada não tinha começado e não seria possível. No entanto, um agradecimento e um destaque muito especial para os meus pais por toda a força, apoio e motivação ao longo destes 2 anos.

Deixo um agradecimento igualmente especial à minha orientadora, a Professora Doutora Graça Silva, por toda a ajuda, acompanhamento e disponibilidade manifestados ao longo deste percurso. O seu conhecimento, dedicação e preocupação foram imprescindíveis para me manter motivado ao longo da elaboração do trabalho final de mestrado. Sem a sua orientação, não teria sido possível concluir este trabalho.

À minha namorada e a todos os meus amigos, que direta ou indiretamente me apoiaram, obrigado pela vossa força, compreensão, paciência e por acreditarem que ia conseguir.

Devo ainda um agradecimento aos meus colegas de mestrado com quem realizei a maioria dos trabalhos e com quem houve uma ajuda mútua muito importante durante esta caminhada.

Por fim, quero agradecer a todas as pessoas que responderam ao questionário, por me terem concedido uma parte do seu tempo. Foram essenciais para o desenvolvimento da presente dissertação.

O que aqui escrevo, não chega para demonstrar o meu agradecimento. Muito obrigado a todos!

RESUMO

O ano de 2020 foi marcado pelo surgimento do covid-19, doença provocada por um novo tipo de vírus, o SARS-CoV-2. O setor dos transportes públicos e à semelhança de praticamente todos os outros setores, foi bastante afetado, uma vez que estes desempenham e continuarão a desempenhar um papel fundamental no dia a dia de milhares de pessoas, principalmente por serem a sua única opção de deslocação. Dada a sua essência de mobilização, é um setor vulnerável a este tipo de contexto.

A presente dissertação tem como objetivo perceber o impacto da 1ª vaga da pandemia do covid-19 nos utilizadores de transportes públicos, através do modelo conceptual proposto. Este foi testado a partir de 186 respostas, obtidas através de um questionário *online*.

Os resultados obtidos permitem concluir que a *information attention* tem uma influência positiva e significativa na distância psicológica e no estado de ansiedade, mas não tem um efeito direto sobre a segurança percecionada. Por sua vez, a distância psicológica não afeta diretamente a segurança percecionada, mas afeta o estado de ansiedade. No que concerne ao estado de ansiedade, este tem um efeito direto negativo na segurança percecionada. No entanto, a segurança percecionada mostrou afetar de forma positiva e significativa a satisfação e o envolvimento. O efeito da satisfação na lealdade mostrou-se positivo e significativo. Por fim, o envolvimento tem uma influência direta positiva na lealdade.

Palavras-chave: Covid-19; Transportes públicos; *Information attention*; Distância psicológica; Segurança percecionada

ABSTRACT

The year 2020 was marked by the emergence of covid-19, a disease caused by a new type of virus, SARS-CoV-2. The public transport sector, like practically all other sectors, was greatly affected, since it plays and will continue to play a key role in the daily lives of thousands of people, mainly because it is their only option for travel. Given its essence of mobilization, it is a sector vulnerable to this type of context.

This dissertation aims to understand the impact of the 1st wave of the covid-19 pandemic on public transportation users, through the proposed conceptual model. This was tested from 186 responses, obtained through an online questionnaire.

The results obtained allow us to conclude that information attention has a positive and significant influence on psychological distance and anxiety state, but does not have a direct effect on perceived safety. In turn, psychological distance does not directly affect perceived safety, but it does affect the state of anxiety. With regard to the anxiety state, it has a direct negative effect on perceived safety. Perceived safety, however, has been shown to positively and significantly affect satisfaction and involvement. The effect of satisfaction on loyalty was positive and significant. Finally, involvement has a direct positive influence on loyalty.

Keywords: Covid-19; Public transportation; *Information attention*; Psychological distance; Perceived safety

ÍNDICE

AGRADECIMENTOS	i
RESUMO	ii
ABSTRACT	iii
ÍNDICE	1
LISTA DE FIGURAS	3
LISTA DE TABELAS	4
SIMBOLOGIA E NOTAÇÃO	5
1. INTRODUÇÃO	6
2. REVISÃO DA LITERATURA	9
2.1. <i>Information Attention</i>	9
2.2. <i>Distância Psicológica</i>	10
2.3. <i>Estado de Ansiedade</i>	11
2.4. <i>Segurança Percecionada</i>	11
2.5. <i>Satisfação</i>	12
2.6. <i>Envolvimento</i>	13
2.7. <i>Lealdade</i>	13
2.8. <i>Hipóteses de investigação e modelo conceptual</i>	14
3. METODOLOGIA	16
3.1. <i>População alvo e seleção da amostra</i>	16
3.2. <i>Questionário</i>	17
3.2.1. <i>Construção, envio e acompanhamento do questionário</i>	17
3.3. <i>Definição e operacionalização das variáveis do modelo</i>	18
4. ANÁLISE E DISCUSSÃO DE RESULTADOS	19
4.1. <i>Caraterização da amostra final</i>	19
4.1.1. <i>Caraterização dos inquiridos</i>	21

4.2. <i>Estimação do modelo</i>	25
4.2.1. <i>Modelo de medida</i>	25
4.2.2. <i>Modelo estrutural e discussão dos resultados</i>	27
5. CONCLUSÕES, LIMITAÇÕES DO ESTUDO E PROPOSTAS FUTURAS.....	30
6. REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS	33
ANEXOS	42
Anexo A – Questionário.....	42
Anexo B – Escalas de Medida.....	51

LISTA DE FIGURAS

Figura 1 – Modelo Conceptual.....	16
Figura 2 – Modelo Empírico.....	29

LISTA DE TABELAS

Tabela I – Transportes públicos utilizados.....	19
Tabela II – Utilização semanal de transportes públicos.....	19
Tabela III – Razões da utilização de transportes públicos.....	20
Tabela IV – Valor médio mensal gasto em transportes públicos.....	20
Tabela V – Utilização de transportes públicos com a mesma regularidade.....	21
Tabela VI – Transporte público utilizado com maior frequência.....	21
Tabela VII – Género dos Inquiridos.....	21
Tabela VIII – Faixa etária dos Inquiridos.....	22
Tabela IX – Estado civil dos Inquiridos.....	22
Tabela X – Situação profissional dos Inquiridos.....	22
Tabela XI – Habilitações literárias dos Inquiridos.....	23
Tabela XII – Rendimento bruto mensal dos Inquiridos.....	23
Tabela XIII – Habilitação de condução dos Inquiridos.....	23
Tabela XIV – Veículo próprio dos Inquiridos.....	24
Tabela XV – Zona de residência dos Inquiridos.....	24
Tabela XVI – Distância diária percorrida pelos Inquiridos.....	24
Tabela XVII – Tempo diário dos Inquiridos em transportes públicos.....	25
Tabela XVIII – Matriz de correlação.....	26
Tabela XIX – Relevância preditiva dos construtos.....	27
Tabela XX – Coeficientes estimados (β) e estatística T para as hipóteses testadas.....	28

SIMBOLOGIA E NOTAÇÃO

APA – *American Psychology Association*

AVE – *Average Variance Extracted* (Variância Média Extraída)

CMB – *Common Method Bias*

CR – *Composite Reliability*

DP – Distância Psicológica

EA – Estado de Ansiedade

ENV – Envolvimento

IA – *Information Attention*

LEA – Lealdade

PLS – *Partial Least Squares* (Mínimos Quadrados Parciais)

SAT – Satisfação

SP – Segurança Percecionada

VIF – *Variance Inflation Factor*

WHO – *World Health Organization* (Organização Mundial de Saúde)

1. INTRODUÇÃO

Em 2020, o mundo parou. Surgiu um vírus que causou uma crise de saúde pública global (Karlsson *et al.*, 2021) e que, mais tarde, se veio a revelar uma pandemia. Esta foi declarada pela *World Health Organization* (WHO) em março de 2020 e foi uma das maiores que o ser humano alguma vez experienciou (Aaditya & Rahul, 2021; Shahid *et al.*, 2020; Echaniz *et al.*, 2021; Nikiforiadis *et al.*, 2020). Esta afetou o equilíbrio funcional em todos os aspetos da vida da população (Przybylowski *et al.*, 2021).

O vírus responsável por esta pandemia é denominado SARS-CoV-2, ou covid-19, e é uma síndrome respiratória aguda grave. Desde o seu primeiro aparecimento, em dezembro de 2019 em Wuhan, província chinesa de Hubei, espalhou-se por todo o mundo, tendo infetado milhões de pessoas e causado centenas de milhares de mortos (Di Nardo *et al.*, 2021; Nikiforiadis *et al.*, 2020; Sajed & Amgain, 2020; WHO, 2020).

O covid-19 transmite-se através do contacto físico próximo, via gotículas respiratórias produzidas ao tossir e espirrar, e do contacto com superfícies contaminadas (Shahid *et al.*, 2020; Abdullah *et al.*, 2021; Bahadir-Yilmaz & Yüksel, 2021). A rápida propagação e o fácil contágio entre as pessoas provocaram/provocam ansiedade, depressão e outro tipo de reações psicológicas no ser humano (Wang *et al.*, 2021).

Tendo em conta que é uma doença contagiosa e a sua propagação é muito rápida, atravessa fronteiras e afeta um número elevado de pessoas em pouco tempo (Jones, 2020). Desta forma, e para conter minimamente a propagação do vírus, os governos de cada país tiveram de declarar diversas medidas (muitas vezes extremas), tais como confinamentos, restrições à circulação de pessoas, utilização de máscaras, entre outras (Aaditya & Rahul, 2021; Karlsson *et al.*, 2021; Shahid *et al.*, 2020; Echaniz *et al.*, 2021; Nikiforiadis *et al.*, 2020).

Todo o mundo foi afetado, tal como todos os seus setores, no entanto, um dos setores mais afetados pela pandemia foi o dos transportes públicos (Ashraf Javid *et al.*, 2021), uma vez que este é peculiarmente vulnerável a este tipo de contextos dada a sua essência coletiva de mobilização (Liu *et al.*, 2020).

Os transportes públicos desempenham um papel importante nas cidades, estando disponíveis para o público em geral e com horários agendados. Têm igualmente um papel relevante no dia a dia de milhares de cidadãos, uma vez que são o seu principal meio de deslocação.

O surgimento da pandemia do covid-19 teve um impacto mundial, o que fez com que o paradigma dos transportes públicos tenha mudado por completo, bem como a percepção da utilização dos transportes públicos sentida pelos seus utilizadores, fazendo com que o que antes era uma atividade do quotidiano, se tenha tornado uma realidade de ansiedade e medo (Bil *et al.*, 2021). Durante a pandemia, foi necessário limitar o número de pessoas a utilizá-los, de forma a minimizar a propagação do vírus (Sigorski *et al.*, 2020), visto que estes se encontravam praticamente sempre sobrelotados, o que dificultava a manutenção da distância de segurança recomendada (Abdullah *et al.*, 2021). Sendo um meio de transporte primário, e muitas vezes o único meio de transporte para muitos cidadãos (Shen *et al.*, 2020) este tipo de medida teve, não só impacto neste setor, como também na vida da população na medida em que, uma parte significativa da mesma, utilizava, regularmente, a rede de transportes públicos para se deslocar, nomeadamente para o seu local de trabalho (Abdullah *et al.*, 2021).

Quando a rede de transportes reabriu, reinava a insegurança e o receio entre os passageiros, principalmente devido ao risco de contágio (Echaniz *et al.*, 2021), fazendo com que o distanciamento social e as devidas medidas adotadas fossem postas em prática na nova realidade. Como resultado, é natural que tenha existido uma mudança de comportamento na utilização dos transportes públicos após o confinamento e, conseqüentemente, na percepção da segurança da sua utilização (Aaditya & Rahul, 2021).

Posto isto, o objetivo geral do presente estudo é analisar a percepção dos utilizadores sobre os transportes públicos durante a 1ª vaga da pandemia do covid-19, compreendida entre março e outubro de 2020. Para testar o modelo conceptual proposto, foi desenvolvido um inquérito por questionário que foi disponibilizado, através de um link, nas redes sociais. O trabalho contribui para a literatura, na medida em que analisa o impacto de diversas variáveis na utilização de transportes públicos durante a pandemia do covid-19. Para além disso, a pertinência deste estudo pode ser justificada com a escassa literatura existente sobre diversas variáveis, nomeadamente o envolvimento, variável pouco estudada no setor dos transportes públicos (Allen *et al.*, 2019; Lai & Chen, 2011).

A presente dissertação encontra-se dividida em 5 capítulos. No primeiro capítulo, é feita uma breve introdução ao estudo, uma contextualização do tema central, os objetivos desta investigação e as contribuições para a literatura.

No segundo capítulo, é apresentada a revisão da literatura, a qual se encontra subdividida em 7 subcapítulos (que correspondem às variáveis em estudo), bem como as hipóteses de investigação e a sua fundamentação teórica.

No terceiro capítulo, é apresentada a metodologia de investigação, onde é explicado o tipo de investigação e abordagens a seguir, a forma como foi realizada a seleção da amostra, o desenvolvimento, envio e acompanhamento do questionário e, por último, a definição e operacionalização das variáveis do modelo.

No quarto capítulo, são apresentadas a análise e a discussão dos resultados, que correspondem, respetivamente, à caracterização da amostra e estimação do modelo em estudo.

No quinto e último capítulo, são apresentadas as conclusões, as limitações do estudo e são dadas sugestões para estudos futuros.

2. REVISÃO DA LITERATURA

2.1. *Information Attention*

De acordo com Brashers *et al.* (2002; pág. 259) “a informação é definida como um estímulo ambiental que contribui para o conhecimento ou crença de uma pessoa”. De acordo com o dicionário APA (*American Psychology Association*), a informação é definida como “o conhecimento sobre factos/ideias adquiridos através de investigação/experiência ou prática”, ou seja, é “uma mensagem que reduz a incerteza e que, assim, nos diz algo que ainda não sabemos”. No entanto, no presente estudo, esta variável refere-se à atenção dada pelos passageiros de transportes públicos às informações transmitidas pelas diversas redes sociais, com o objetivo de entender as características gerais, os riscos e a evolução do covid-19 (Rino Falcone & Alessandro Sapienza, 2020).

O acesso relativamente fácil e económico à internet fez com que as plataformas de comunicação social, nomeadamente as redes sociais, fossem uma das fontes de informação mais utilizadas (González-Padilla & Tortolero-Blanco, 2020; Almealmadi, 2021).

Durante a pandemia existiu sempre a comunicação de informações úteis sob a forma de avisos, mensagens de risco e informações sobre os sintomas e o seu tratamento (Reynolds & Seeger, 2005). Esta servia para que houvesse forma de sensibilizar e consciencializar a população, o que revelou ser uma fonte de informação bastante útil (Almealmadi, 2021), uma vez que contribui para que toda a informação necessária sobre a doença fosse dada em tempo real, permitindo também que se pudesse evitar alguns contágios e dar alguns conselhos à população (González-Padilla & Tortolero-Blanco, 2020; Al-Dmour *et al.*, 2020).

Atualmente a comunicação social e as redes sociais têm imensas vantagens, podendo tornar-se ferramentas muito úteis para a disseminação de uma informação educativa e, conseqüentemente, encorajar a população na adoção de medidas preventivas durante a pandemia. Se a informação divulgada for verídica e precisa minimiza a desinformação e reduz a ansiedade e o pânico da população (Chemli *et al.*, 2022; González-Padilla & Tortolero-Blanco, 2020). No entanto, é de notar que as pessoas são, tendencialmente, mais sensíveis às mensagens negativas (Ertuna & Ilhan Ertuna, 2009), pelo que existe a outra face da moeda. Existe uma grande possibilidade de haver a disseminação de notícias e dados falsos ou não atualizados que contribuem, negativamente, para o stress e a ansiedade da população, podendo resultar em casos de depressão e suicídio (González-Padilla & Tortolero-Blanco, 2020).

Contudo, quando o surto de covid-19 começou a diminuir, a importância dada às informações sobre a pandemia ajudou a reduzir a ansiedade dos passageiros e, dessa forma, aumentar a percepção de segurança dos mesmos em relação à utilização dos transportes públicos. Fez também com que a distância psicológica dos passageiros em relação ao vírus nos transportes aumentasse (Dong *et al.*, 2021).

2.2. *Distância Psicológica*

A distância psicológica define-se como a percepção subjetiva entre o eu e as outras pessoas/eventos, sendo que a percepção dos indivíduos em relação à distância psicológica entre a doença e os mesmos afeta o seu estado psicológico, nomeadamente a ansiedade (Zheng *et al.*, 2020). Assim sendo, a forma de comunicação entre pessoas é influenciada pela distância psicológica (Chu *et al.*, 2021).

A distância psicológica é egocêntrica, baseando-se no eu, aqui e agora e é composta por diferentes dimensões – tempo, espaço, distância social e hipotética (Trope & Liberman, 2010).

O distanciamento social, em contexto de covid-19, pode ser definido como a distância segura a manter, geralmente 1 metro, entre uma pessoa e outra, dado que o vírus se transmite através de gotículas respiratórias fruto do contacto próximo e através do toque em superfícies contaminadas (Abdullah *et al.*, 2021; Wilder-Smith & Freedman, 2020).

Tendo em conta a rápida propagação do vírus, o distanciamento social surgiu como uma estratégia chave de mitigação do vírus (Parady *et al.*, 2020), nomeadamente na imposição de medidas como o isolamento e a quarentena (Wilder-Smith & Freedman, 2020), evitando assim contactos físicos e a interação entre indivíduos, minimizando a exposição e contração do vírus (de Vos, 2020; Wilder-Smith & Freedman, 2020; Khan *et al.*, 2021). Assim sendo, as medidas implementadas, que tinham como base o distanciamento social, tiveram efeitos positivos na saúde da população, visto que o seu objetivo era evitar a infeção (de Vos, 2020). Desta forma, a sua implementação contribui para uma melhor percepção da segurança por parte da população.

Sob o mesmo ponto de vista, quanto menor for a distância psicológica entre a população e a contração do vírus, maior será a ansiedade percebida. Desta forma, ao ouvirem relatos de que existem passageiros que infetaram outros durante a viagem, se a distância psicológica dos passageiros a este evento for grande, não irá afetar a ansiedade e percepção de segurança dos mesmos. Caso contrário, ou seja, se a distância psicológica for baixa, afetará a ansiedade experimentada e a percepção de segurança dos transportes públicos será menor (Dong *et al.*, 2021).

2.3. *Estado de Ansiedade*

A ansiedade é uma condição bastante frequente no ser humano, cuja conceção é feita internamente. Esta diz respeito à percepção que temos acerca do que é necessário de nós e dos nossos recursos para enfrentar as exigências do meio. A ansiedade é definida como a avaliação interna do risco em relação a determinado acontecimento, do seu impacto e dos sentimentos e emoções gerados (Campisi *et al.*, 2021). Este estado pode impactar a saúde mental e, inclusive, ter consequências a curto e longo prazo (Toussaint *et al.*, 2020).

Viver em contexto pandémico é uma experiência bastante stressante, o que, consequentemente, poderá ter um elevado impacto na vida futura da população (Kalia *et al.*, 2020). Esta situação revela-se de formas diferentes nos indivíduos e criou um ambiente psicológico adverso e nunca experimentado (McCleskey & Gruda, 2021). Na ansiedade é experienciada continuamente uma situação de risco e perigo iminente e o indivíduo necessita de se proteger de ameaças futuras (Campisi *et al.*, 2021).

O estado de ansiedade durante a pandemia está, em parte, associado à quantidade de tempo empregue a visualizar notícias relacionadas com o mesmo, mas também à perda de emprego durante este período (Nekliudov *et al.*, 2020). Pegando diretamente no setor dos transportes públicos, o facto de ser noticiado casos de passageiros infetados pode ter aumentado a ansiedade dos passageiros em relação à sua utilização, o que contribuiu negativamente para a percepção da segurança da utilização dos transportes públicos durante a pandemia, uma vez que a ansiedade despoletada conduz, possivelmente, a uma avaliação negativa da mesma (Dong *et al.*, 2021).

2.4. *Segurança Percecionada*

A segurança é definida como a avaliação emocional que um indivíduo constrói em relação aos aspetos de segurança, neste caso, em relação às viagens de transportes públicos (Lättman *et al.*, 2016), sendo que a segurança percecionada é uma medida subjetiva da segurança (Zhuang & Wu, 2012).

No caso das viagens, a segurança é conceitualizada como o grau de risco que pode ser tolerado no decorrer da viagem, uma vez que a frequência com que se utilizam os transportes públicos está relacionada de forma positiva com o facto de os utilizadores se sentirem seguros e protegidos (Xie *et al.*, 2021; Lättman *et al.*, 2016; Salonen, 2018).

Em contexto de pandemia, os utilizadores têm consciência dos riscos quando avaliam os transportes públicos, principalmente devido aos possíveis impactos na saúde pública, uma

vez que o risco de contágio é maior aquando da sua utilização (Friman *et al.*, 2020; Echaniz *et al.*, 2021), levando mesmo a que muitas cidades do mundo tivessem de encerrar as suas redes de transporte (Dong *et al.*, 2021).

Diversos estudos, feitos em diferentes cidades e por diversos autores, demonstraram que o covid-19 teve, efetivamente, impacto sobre a mobilidade da população (Echaniz *et al.*, 2021; Kłos-Adamkiewicz & Gutowski, 2022; Salonen, 2018). De forma geral, notou-se que havia um maior receio por parte dos seus utilizadores dado que havia um elevado risco de contágio (Echaniz *et al.*, 2021), o que faz com que a perceção de segurança das pessoas em relação à utilização dos transportes públicos durante a pandemia seja menos positiva, sentindo-se, portanto, menos seguras aquando da sua utilização (Kłos-Adamkiewicz & Gutowski, 2022).

Para além disso, a perceção de segurança dos utilizadores em relação aos transportes públicos afeta a sua escolha de utilização ou não dos mesmos (Echaniz *et al.*, 2021). Assim sendo, a perceção de segurança influencia positivamente a satisfação, ou seja, quando os passageiros percecionam uma maior segurança nos transportes públicos, sentem-se, também, mais satisfeitos em relação aos mesmos (Dong *et al.*, 2021).

2.5. Satisfação

O conceito de satisfação diz respeito à avaliação, por parte do cliente, se as expetativas que este detém sobre as características e a funcionalidade do serviço avaliado foram ou não cumpridas. Deste modo, existe uma maior ou menor satisfação tendo em conta se o que está a ser avaliado supera, corresponde ou desilude em relação às expetativas depositadas (Gerpott *et al.*, 2001). A satisfação corresponde, portanto, à avaliação do grau geral da concretização das expetativas do cliente (Morfoulaki *et al.*, 2010) na pré-compra *versus* na pós-compra (Wu & Tseng, 2014; Ratanavaraha *et al.*, 2016).

Na ótica dos transportes públicos, a satisfação refere-se à discrepância entre a expetativa dos passageiros e a perceção do serviço prestado (Zhang *et al.*, 2019). As cidades têm a necessidade de que os seus habitantes utilizem os diversos transportes públicos, devido à preocupação com o ambiente e com a sustentabilidade. Sendo assim, a aderência da população é maior e mais fácil quanto maior a satisfação dos cidadãos nos transportes públicos (Soza-Parra *et al.*, 2019). Desta forma, a satisfação é vista como uma componente da fidelização com a utilização dos transportes públicos (Zhao *et al.*, 2014), ou seja, quanto maior a satisfação, maior será a fidelização ao serviço. Para além disso, na literatura há evidências da existência

de uma relação positiva entre o envolvimento, as intenções comportamentais e a percepção de satisfação dos clientes (Lai & Chen, 2011; Olsen, 2007).

2.6. *Envolvimento*

O envolvimento consiste num estado subjetivo de motivação, entusiasmo e/ou interesse para a compra de um produto/serviço (Olsen, 2007), ou seja, este interesse advém das necessidades e valores de cada sujeito (Zaichkowsky, 1985).

Esta variável é considerada um precedente do compromisso, que, por sua vez, faz parte do conceito de lealdade (Beatty *et al.*, 1988; Oliver, 1999; Pritchard *et al.*, 1999). Desta forma, o envolvimento relaciona-se de uma forma positiva com a satisfação e com a lealdade quando existe uma nova compra (Olsen, 2007).

No cenário dos transportes públicos, o envolvimento é definido como o grau de interesse/importância que os passageiros depositam nos mesmos (Su *et al.*, 2021).

2.7. *Lealdade*

A lealdade consiste no vínculo entre o cliente e o prestador de serviços, uma vez que havendo lealdade com determinada empresa/produto/serviço, “existe um compromisso emocional, consciente ou inconsciente” (Li *et al.*, 2018; pág. 214) “por parte dos utilizadores em continuar a comprar/utilizar um produto/serviço de uma forma consistente no futuro” (Oliver, 1999; pág. 34). Esta ligação psicológica é traduzida através da defesa do produto/serviço, identificação com a marca/empresa e a resistência à mudança para a concorrência (Butcher *et al.*, 2001). Desta forma, a lealdade diz respeito ao grau de satisfação dos utilizadores em relação à sua compra e que, conseqüentemente, demonstram o seu apoio com atitudes e comportamentos futuros (Wu & Tseng, 2014).

A fidelidade do cliente está na base da definição de lealdade (Li *et al.*, 2018), sendo que a fidelização que um cliente tem para com um produto/serviço de uma empresa, é o ativo mais precioso da mesma, uma vez que ao desenvolver e manter esta ligação com o cliente, é estabelecida uma relação duradoura que é benéfica tanto para o cliente como para a empresa (Pan *et al.*, 2012).

Existem vários meios de transporte, sendo que cada um proporciona um serviço diferente aos passageiros. Assim, a continuidade da utilização de um determinado meio de transporte público considera-se a lealdade a este (Fu, 2022). Quanto maior a satisfação dos passageiros, maior a sua fidelização, o que significa que a satisfação é um fator importante na

fidelização dos passageiros (Zhao *et al.*, 2014). No entanto, existe uma percentagem de passageiros que pode não estar totalmente satisfeita com o serviço prestado, mas que, por necessidade e/ou falta de alternativas, continua a utilizar o mesmo transporte público (Zhao *et al.*, 2014).

2.8. *Hipóteses de investigação e modelo conceptual*

Segundo estudos de González-Padilla & Tortolero-Blanco (2020) e Almeahmadi (2021), as plataformas de comunicação social desempenham um papel importante na divulgação de informação, tendo sido importantes durante a pandemia do covid-19. No entanto, e segundo estudos dos mesmos autores, a atenção dada às informações divulgadas sobre a pandemia contribui negativamente para um aumento do estado de ansiedade dos passageiros. Este pensamento é igualmente corroborado nos estudos de Dong *et al.* (2021).

Relativamente ao impacto da *information attention*, tanto na distância psicológica como na segurança percecionada, Dong *et al.* (2021) demonstram que existe uma relação positiva entre estas variáveis, uma vez que, quanto maior a atenção prestada pelos passageiros à informação, maior a distância psicológica para o evento e a perceção de segurança. Face ao exposto anteriormente, apresentamos as seguintes hipóteses:

H1a: A *information attention* relacionada com a pandemia irá afetar negativamente o estado de ansiedade dos passageiros;

H1b: A *information attention* relacionada com a pandemia irá afetar positivamente a distância psicológica nos transportes públicos;

H1c: A *information attention* relacionada com a pandemia irá afetar positivamente a segurança percecionada nos transportes públicos;

Com base nos estudos de Zheng *et al.* (2020), existe uma relação negativa entre a distância psicológica e o estado de ansiedade dos passageiros, uma vez que, quando a distância psicológica diminui, o estado de ansiedade aumenta. Esta relação negativa entre estas duas variáveis é corroborada, também, por Dong *et al.* (2021), uma vez que quanto mais próximo os passageiros sentirem o vírus, maior o seu estado de ansiedade.

No entanto, e tendo em conta o estudo de de Vos (2020), o distanciamento social contribui para uma boa perceção da segurança por parte dos utilizadores de transportes públicos. Dong *et al.* (2021) corroboram igualmente este estudo. Face ao exposto anteriormente sugerem-se as seguintes hipóteses:

H2a: A distância psicológica irá afetar negativamente o estado de ansiedade dos passageiros nos transportes públicos;

H2b: A distância psicológica afetará positivamente a segurança percebida dos passageiros nos transportes públicos;

Com base nos estudos de Campisi *et al.* (2021), a ansiedade consiste na avaliação interna que fazemos de determinado acontecimento, fazendo com que haja sempre uma situação de risco. No caso dos transportes públicos, existe uma relação negativa entre o estado de ansiedade e a percepção de segurança dos seus utilizadores. Dong *et al.* (2021), defendem igualmente que o estado de ansiedade impacta negativamente a percepção de segurança dos passageiros, isto é, se o estado de ansiedade aumenta, a percepção da segurança dos utilizadores diminui e vice-versa. Face aos argumentos anteriormente apresentados, sugere-se a seguinte hipótese:

H3: O estado de ansiedade afetará negativamente a segurança percebida dos passageiros nos transportes públicos;

Com base nos estudos de Su *et al.* (2021) e Dong *et al.* (2021), quanto maior a segurança percebida nos transportes públicos, maior a satisfação dos passageiros. De acordo com os estudos de Kłos-Adamkiewicz & Gutowski (2022) e Su *et al.* (2021), a segurança percebida tem igualmente um efeito positivo no envolvimento. De acordo com o referido anteriormente, são propostas as seguintes hipóteses:

H4a: A segurança percebida tem uma influência positiva na satisfação dos passageiros de transportes públicos;

H4b: A segurança percebida tem uma influência positiva no envolvimento dos passageiros de transportes públicos;

A relação entre estas duas variáveis – satisfação e lealdade – foi sustentada com base nos estudos de Zhao *et al.* (2014), visto que estes autores afirmam que quanto maior a satisfação dos passageiros, maior a sua lealdade para com a utilização dos transportes públicos. Su *et al.* (2021) comprovam, igualmente, a existência de um efeito positivo da satisfação na lealdade dos passageiros. Assim, é proposta a seguinte hipótese:

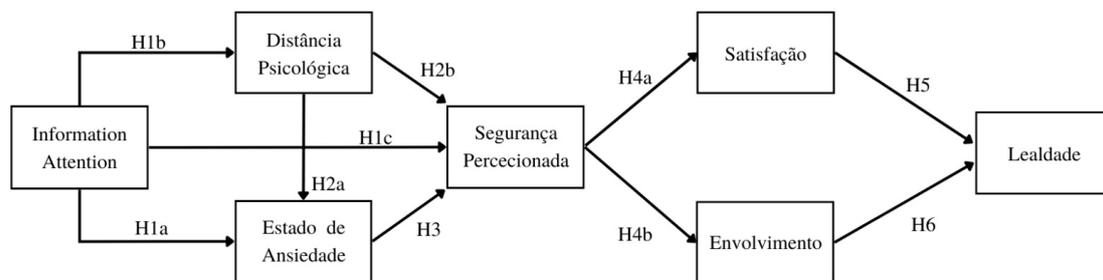
H5: A satisfação dos passageiros tem uma influência direta positiva na lealdade dos passageiros de transportes públicos;

De acordo com estudos de Olsen (2007) e Su *et al.* (2021), o envolvimento influencia positivamente a lealdade dos passageiros. Com base nestes argumentos, é exposta a seguinte hipótese de investigação:

H6: O envolvimento tem uma influência direta positiva na lealdade dos passageiros de transportes públicos.

O modelo de investigação da presente dissertação foi desenvolvido com base na junção dos modelos elaborados por Su *et al.* (2021) e de Dong *et al.* (2021) e tendo em conta as hipóteses acima mencionadas. Desta forma, conceptualizou-se o seguinte modelo de investigação:

Figura 1: Modelo Conceptual



Fonte: Elaboração própria

3. METODOLOGIA

Este capítulo encontra-se dividido em 3 partes e pretende descrever os procedimentos metodológicos que guiaram a elaboração do presente estudo. A primeira parte descreve a amostra utilizada no estudo e o modo como foi obtida; na segunda parte são apresentados os procedimentos utilizados para a construção, envio e acompanhamento do questionário e, na terceira parte, é apresentada uma descrição detalhada das variáveis utilizadas no modelo conceptual.

3.1. População alvo e seleção da amostra

A população-alvo é constituída pelos passageiros que utilizaram transportes públicos durante a 1ª vaga da pandemia do covid-19, compreendida entre março e outubro de 2020.

O presente estudo é um estudo quantitativo e foi utilizado um processo de amostragem não probabilística por conveniência, uma vez que cada inquirido se apresenta deliberadamente disposto a participar no estudo.

Trata-se ainda de um estudo transversal, uma vez que pretende analisar um fenómeno num determinado momento e cuja investigação requer apenas um momento de recolha de dados.

3.2. *Questionário*

3.2.1. *Construção, envio e acompanhamento do questionário*

No presente estudo, para a recolha de dados, foi elaborado um questionário *online*, feito através do *GoogleForms*. O mesmo foi disponibilizado *online* através de um *link* partilhado nas redes sociais, o que tornou possível a recolha de dados para testar o modelo conceptual previamente proposto.

Antes do desenvolvimento do questionário foi realizada uma revisão de literatura, com o objetivo de perceber de que forma as variáveis do modelo são medidas, sendo assim o questionário feito com base em escalas previamente testadas.

O questionário é autoadministrado (lido e respondido sem intervenção do entrevistador, ou seja, cada inquirido preenche o seu próprio formulário) e constituído por questões fechadas.

Com o intuito de estruturar o questionário, este foi dividido em 3 secções:

- Secção 1 – Utilização de transportes públicos durante a 1ª vaga do covid-19
- Secção 2 – Experiência de utilização dos transportes públicos durante a 1ª vaga do covid-19
- Secção 3 – Caracterização do inquirido

O questionário esteve disponível desde o dia 8 de junho de 2022 até ao dia 5 de setembro de 2022, sendo que o convite para a participação no questionário foi partilhado via *link* nas redes sociais e continha uma breve explicação do propósito do estudo, garantindo assim a confidencialidade dos dados. Após o término da recolha de dados, é possível concluir que foram registadas um total de 186 respostas completas.

Com o objetivo de reduzir o *Common Method Bias* (CMB), foram seguidas algumas recomendações, nomeadamente: a utilização de itens de medida simples e específicos para que exista uma melhor compreensão; a confidencialidade dos respondentes, com o intuito de reduzir a apreensão dos mesmos no preenchimento do questionário; a disposição de variáveis dependentes depois das variáveis independentes e o desconhecimento do modelo conceptual por parte dos respondentes (Podsakoff *et al.*, 2003).

3.3. Definição e operacionalização das variáveis do modelo

Como referido anteriormente, e com o objetivo de medir as variáveis latentes utilizadas no modelo proposto, foram utilizadas escalas multi-item previamente testadas na literatura. Assim, na medição de cada um dos itens, foi pedido que os inquiridos indicassem, com base numa escala de Likert, o seu grau de concordância/discordância, em que o “1” corresponde a “Discordo totalmente” e o “5” corresponde a “Concordo totalmente”. As escalas de medida utilizadas para a medição de cada variável, bem como as fontes de onde foram adaptadas, são apresentadas no anexo B.

A **information attention** foi medida através de 3 itens adaptados de Holt *et al.* (2013). Esta variável foi definida por Brashers *et al.* (2002, pág. 259) como “um estímulo ambiental que contribui para o conhecimento ou crença de uma pessoa”.

A **distância psicológica**, como já foi referido anteriormente, refere-se à percepção subjetiva entre o eu e as outras pessoas/eventos (Zheng *et al.*, 2020). Esta variável foi medida através de um conjunto de 4 itens adaptados de Spence *et al.* (2012) e Jones *et al.* (2017).

O **estado de ansiedade** foi medido através de 3 itens adaptados de Ben-zur e Zeidner (1991). Esta variável foi definida por Campisi *et al.* (2021) como a avaliação interna do risco em relação a determinado acontecimento, do seu impacto e dos sentimentos e emoções gerados.

Para medir a **segurança percebida** foram utilizados 6 itens adaptados de Ingvardson & Nielsen (2019) e Weng *et al.* (2017). Esta variável foi definida como sendo uma medida subjetiva da segurança (Zhuang & Wu, 2012), que por sua vez é definida como a avaliação emocional que o indivíduo constrói em relação aos aspetos de segurança (Lättman *et al.*, 2016).

A **satisfação** foi medida por 4 itens adaptados de Yuksel *et al.* (2010) e Ingvardson & Nielsen (2019). Segundo Zhang *et al.* (2019), esta variável é definida como a discrepância entre a expectativa dos passageiros e a percepção do serviço prestado.

O **envolvimento** foi medido por 7 itens adaptados de Lai e Chen (2011). Esta variável foi definida como um estado subjetivo de motivação, entusiasmo e/ou interesse para a compra de um produto/serviço (Olsen, 2007).

Para medir a **lealdade** foram utilizados 3 itens adaptados de Yuksel *et al.* (2010). Esta variável pode ser definida como o vínculo entre o cliente e o prestador de serviços, visto que havendo lealdade com determinada empresa/produto/serviço, “existe um compromisso emocional, consciente ou inconsciente” (Li *et al.*, 2018; pág.214) “por parte dos utilizadores

em continuar a comprar/utilizar um produto/serviço de uma forma consistente no futuro” (Oliver, 1999; pág. 34).

4. ANÁLISE E DISCUSSÃO DE RESULTADOS

Neste capítulo serão apresentados e analisados os resultados obtidos através do questionário.

4.1. Caracterização da amostra final

Como referido anteriormente, a amostra final alcançada neste estudo foi de 186 respostas. A tabela I mostra quais os transportes públicos utilizados durante a 1ª vaga do covid-19, onde cerca de 33,33% dos inquiridos utilizaram o autocarro e 31,79% utilizaram o metro. O comboio foi utilizado por 27,94% dos inquiridos (sendo que os inquiridos tinham a possibilidade de escolher mais do que um transporte público).

Tabela I - Transportes públicos utilizados durante este período

	Frequência	Percentagem
Metro	124	31,79%
Autocarro	130	33,33%
Elétrico	17	4,35%
Comboio	109	27,94%
Ferry boat	10	2,56%
Total	390	100%

Fonte: Elaboração própria

Em termos de utilização semanal dos transportes públicos durante este período, e tal como se apresenta na tabela II, podemos verificar que apesar de não haver uma grande diferença entre as percentagens, que a utilização inferior a 3 vezes por semana e a utilização de 6 ou mais vezes por semana foram as respostas mais escolhidas pelos inquiridos, com 31,20% e 26,30%, respetivamente.

Tabela II - Utilização semanal de transportes públicos durante este período

	Frequência	Percentagem
Inferior a 3 vezes	58	31,20%
3 a 4 vezes	42	22,60%
5 a 6 vezes	37	19,90%
6 ou mais vezes	49	26,30%
Total	186	100%

Fonte: Elaboração própria

Quanto às razões de utilização de transportes públicos durante este período, e tendo em conta que era uma questão que admitia mais do que uma resposta, os resultados apresentados na tabela III demonstram que 41,78% dos inquiridos utilizou transportes públicos por ser a alternativa mais económica. O facto de ser mais conveniente justificou a utilização de 31,72% dos inquiridos.

Tabela III - Razões da utilização de transportes públicos durante este período

	Frequência	Percentagem
Ser mais conveniente	92	31,72%
Ser mais económico	122	41,78%
Ser mais sustentável	29	9,93%
Ser mais rápido	37	12,67%
Ser mais seguro	2	0,68%
Ser a única opção	10	3,42%
Total	292	100%

Fonte: Elaboração própria

Em termos de valor médio mensal gasto em transportes públicos, os resultados apresentados na tabela IV mostram que a maioria dos inquiridos gastou um valor inferior a 50€/mês em transportes públicos durante este período.

Tabela IV - Valor médio mensal gasto em transportes públicos durante este período

	Frequência	Percentagem
Inferior a 50€/mês	170	91,40%
Entre 50-100€/mês	12	6,50%
Superior a 101€/mês	4	2,20%
Total	186	100%

Fonte: Elaboração própria

No que diz respeito à utilização de transportes públicos com a mesma regularidade que antes do covid-19, e de acordo com a tabela V, observa-se que a maioria dos inquiridos (66,10%) continuou a utilizar os transportes públicos com a mesma frequência.

Tabela V - Utilização de transportes públicos com a mesma regularidade que antes do covid-19

	Frequência	Percentagem
Sim	123	66,10%
Não	63	33,90%
Total	186	100%

Fonte: Elaboração própria

Quanto ao transporte público utilizado com maior frequência durante este período, verificamos que o autocarro e o comboio foram os transportes mais utilizados por cerca de 40,30% e 33,30% dos inquiridos, respetivamente. Para cerca de 17,70% dos inquiridos, o metro foi o transporte público utilizado com maior frequência durante a 1ª vaga do covid-19 (tabela VI).

Tabela VI - Transporte público utilizado com maior frequência durante este período

	Frequência	Percentagem
Metro	33	17,70%
Autocarro	75	40,30%
Elétrico	3	1,60%
Comboio	62	33,30%
Ferry boat	3	1,60%
Veículo próprio (carro ou mota)	6	3,20%
Avião	1	0,50%
Táxi	3	1,61%
Total	186	100%

Fonte: Elaboração própria

4.1.1. Caracterização dos inquiridos

Como se pode verificar na tabela VII, não existe maioria no género dos inquiridos, uma vez que 51,60% e 48,40% correspondem ao sexo feminino e masculino, respetivamente.

Tabela VII - Género dos Inquiridos

	Frequência	Percentagem
Feminino	96	51,60%
Masculino	90	48,40%
Total	186	100%

Fonte: Elaboração própria

A maioria dos inquiridos tem idades compreendidas entre os 18 e os 24 anos (52,20%), como se pode verificar na tabela VIII.

Tabela VIII - Faixa etária dos Inquiridos

	Frequência	Porcentagem
Até 18 anos	3	1,60%
18-24 anos	97	52,20%
25-35 anos	16	8,60%
36-44 anos	19	10,20%
45-54 anos	31	16,70%
55-64 anos	17	9,10%
Igual ou superior a 65 anos	3	1,60%
Total	186	100%

Fonte: Elaboração própria

No que diz respeito ao estado civil (tabela IX), verifica-se que a maioria dos inquiridos (66,7%) se encontram solteiros (as).

Tabela IX - Estado civil dos Inquiridos

	Frequência	Porcentagem
Solteiro (a)	124	66,70%
Casado (a)	50	26,90%
Divorciado (a)	11	5,90%
Viúvo (a)	1	0,50%
Total	186	100%

Fonte: Elaboração própria

Em termos profissionais (tabela X), verifica-se que cerca de 47% dos inquiridos trabalham por conta de outrem.

Tabela X - Situação profissional dos Inquiridos

	Frequência	Porcentagem
Estudante	48	25,80%
Trabalhador (a) por conta de outrem	88	47,30%
Trabalhador (a) por conta própria	10	5,40%
Trabalhador (a) - Estudante	31	16,70%
Desempregado (a)	6	3,20%
Reformado (a)	3	1,60%
Total	186	100%

Fonte: Elaboração própria

Na tabela XI, pode verificar-se que 33,90% dos inquiridos tinham como habilitações literárias o Ensino Secundário 12º ano e 37,10% a Licenciatura.

Tabela XI - Habilitações literárias dos Inquiridos

	Frequência	Percentagem
Ensino Básico Primário	2	1,10%
Ensino Básico 2/3º Ciclo	13	7,00%
Ensino Secundário 12ºano	63	33,90%
Pós-Secundário - Não Superior	2	1,10%
Curso Técnico Superior Profissional	9	4,80%
Licenciatura	69	37,10%
Mestrado ou Superior	28	15,10%
Total	186	100%

Fonte: Elaboração própria

O rendimento bruto mensal (tabela XII) é inferior a 2000 euros para a maior parte dos inquiridos (72,5%).

Tabela XII - Rendimento bruto mensal dos Inquiridos

	Frequência	Percentagem
Até 1000€	57	30,60%
1001€ - 2000€	78	41,90%
2001€ - 3000€	7	3,80%
3001€ - 4000€	1	0,50%
Superior a 4000€	1	0,50%
Não responde	42	22,60%
Total	186	100%

Fonte: Elaboração própria

De acordo com a tabela XIII, verifica-se que a maioria dos inquiridos possui carta de condução (83,90%).

Tabela XIII - Habilitação de condução dos Inquiridos

	Frequência	Percentagem
Sim	156	83,90%
Não	30	16,10%
Total	186	100%

Fonte: Elaboração própria

A maioria dos inquiridos (65,10%) possuem veículo próprio, de acordo com a tabela XIV.

Tabela XIV - Veículo próprio dos Inquiridos

	Frequência	Porcentagem
Sim	121	65,10%
Não	65	34,90%
Total	186	100%

Fonte: Elaboração própria

A maioria dos inquiridos reside na área suburbana (50%) e urbana (45,20%), de acordo com a tabela XV.

Tabela XV - Zona de residência dos Inquiridos

	Frequência	Porcentagem
Zona urbana	84	45,20%
Zona suburbana	93	50,00%
Zona rural	9	4,80%
Total	186	100%

Fonte: Elaboração própria

Com base na tabela XVI, verifica-se que a maioria dos inquiridos (78,50%) percorre uma distância diária inferior a 50 quilômetros em transportes públicos.

Tabela XVI - Distância diária percorrida pelos Inquiridos em transportes públicos

	Frequência	Porcentagem
Inferior a 50km	146	78,50%
Entre 50-150km	35	18,80%
Superior a 150km	5	2,70%
Total	186	100%

Fonte: Elaboração própria

Por fim, na tabela XVII, pode verificar-se que a maioria dos inquiridos (86,50%) demoram até 2 horas por dia em transportes públicos.

Tabela XVII - Tempo diário dos Inquiridos em transportes públicos

	Frequência	Porcentagem
Até 1 hora	88	47,30%
1 a 2 horas	73	39,20%
2 a 4 horas	22	11,80%
4 a 6 horas	2	1,10%
6 a 8 horas	1	0,50%
Superior a 8 horas	0	0,00%
Total	186	100%

Fonte: Elaboração própria

4.2. *Estimação do modelo*

Para testar o modelo conceptual proposto no presente estudo, foi utilizado um modelo de equações estruturais, mais concretamente a metodologia dos Mínimos Quadrados Parciais (PLS - *Partial Least Squares*), que é uma abordagem baseada na variância, tendo sido utilizado o programa *SmartPLS 3.0* (Ringle *et al.*, 2015).

Este capítulo encontra-se dividido em duas partes. Na primeira parte, é avaliado o modelo de medida, que identifica as relações entre os itens e as respetivas variáveis latentes. Na segunda parte, é analisado o modelo estrutural, baseado nas relações entre as variáveis endógenas e outras variáveis latentes do modelo (Hulland, 1999).

4.2.1. *Modelo de medida*

Ao analisar um modelo de medida, avaliam-se a fiabilidade individual dos itens, a fiabilidade dos construtos, a validade convergente e a validade discriminante (Hulland, 1999). No presente estudo, os indicadores utilizados para medir cada variável latente do modelo, após purificação das escalas de medida, bem como os valores obtidos para analisar o modelo em termos de validade e fiabilidade, foram a AVE (*Average Variance Extracted*), a CR (*Composite Reliability*), o *alpha de Cronbach*, os pesos (*loadings*) e os respetivos *T-values*, apresentados no anexo B.

A fiabilidade individual dos itens é medida através da análise dos pesos (*loadings*) de cada item na respetiva variável latente. De acordo com Hulland (1999), apenas devem ser considerados pesos iguais ou superiores a 0,7, sendo que o autor afirma que é igualmente possível considerar os valores superiores a 0,6 (e inferiores a 0,7), sobretudo quando são incluídos novos itens a escalas já existentes. Com base no anexo B, podemos verificar que

apenas três dos pesos dos indicadores não apresentam valores superiores a 0,7 (DP4 - 0,659; SPA e SP5 com 0,691 e 0,689, respetivamente).

A fiabilidade dos construtos é analisada através da CR, que deve apresentar valores iguais ou superiores a 0,7 (Gefen *et al.*, 2000). No presente estudo, os valores de CR foram todos superiores a 0,7, sendo que o valor máximo de 0,915 corresponde à “*Information Attention*” e o valor mínimo 0,866 corresponde ao “*Envolvimento*”.

A validade convergente foi analisada através da variância média extraída (AVE) (Fornell & Larcker, 1981), que mede a percentagem da variância total dos indicadores que é explicada pela variável latente, utilizando o rácio da soma da variância explicada e do erro de medida. O valor da AVE deve ser superior a 0,5 para que seja considerada como aceitável (Fornell & Larcker, 1981). No presente estudo, os valores do AVE foram todos superior a 0,5, onde o valor mínimo foi de 0,597 para a “*Segurança Percecionada*” e o valor máximo foi de 0,844 para a “*Information Attention*”, como se pode verificar no anexo B.

Por fim, a validade discriminante mostra se existem itens de uma certa variável que estão ou não correlacionados com outros itens de outras variáveis. Uma das abordagens utilizadas consiste em comparar a raiz quadrada da AVE de cada variável latente com as correlações entre essa variável e as restantes variáveis latentes (Chin, 1998). Isto quer dizer que a raiz quadrada da AVE deve ser superior às correlações indicadas anteriormente. Através da tabela XVIII pode confirmar-se que a validade discriminante foi comprovada, dado que os valores da raiz quadrada da AVE (valores na diagonal da matriz de correlação) são superiores aos das correlações entre quaisquer variáveis latentes (valores fora da diagonal da matriz de correlações, nas respetivas linhas e colunas).

Tabela XVIII - Matriz de correlação

Variáveis	IA	LEA	SP	DP	EA	ENV	SAT
<i>Information Attention</i> (IA)	0,919						
Lealdade (LEA)	-0,047	0,847					
Segurança Percecionada (SP)	-0,14	0,642	0,773				
Distância Psicológica (DP)	0,598	-0,192	-0,29	0,797			
Estado de Ansiedade (EA)	0,54	-0,286	-0,39	0,621	0,874		
Envolvimento (ENV)	0,018	0,77	0,601	-0,147	-0,254	0,787	
Satisfação (SAT)	-0,005	0,837	0,746	-0,159	-0,309	0,752	0,832

Nota: Os valores a bold na diagonal correspondem à raiz quadrada da AVE do construto

Fonte: Elaboração própria

4.2.2. Modelo estrutural e discussão dos resultados

Tal como referido anteriormente, o modelo foi estimado utilizando o *software Smart PLS 3.0*. Na avaliação de um modelo estrutural, são analisadas as relações entre as variáveis endógenas e outras variáveis latentes do modelo (Hulland, 1999). No presente estudo, esta avaliação foi realizada analisando o poder explicativo de cada variável endógena (através da variância explicada – R^2); o poder preditivo do modelo (através dos valores de Q^2 de Stone-Geisser), a existência de multicolinearidade das variáveis independentes através do fator de inflação da variância (VIF) e, por fim, a intensidade e significância estatística dos coeficientes estruturais (β) de cada hipótese formulada.

De forma a entender o poder explicativo do modelo estrutural, foi usada a variância explicada (R^2) de todas as variáveis endógenas, que permite compreender o quanto é que cada variável endógena é explicada pelas outras variáveis, avaliando também a qualidade do modelo. A variância explicada (R^2) de cada variável endógena deve ter uma percentagem igual ou superior a 10% (Falk & Miller, 1992). No presente estudo, o valor mínimo obtido de R^2 foi de 16,9% correspondente à variável “Segurança Percecionada” e o valor máximo obtido foi de 74,6%, referente à variável “Lealdade”, tal como se observa no modelo empírico apresentado na Figura 2, onde também se pode comprovar que todos os valores de R^2 obtidos são superiores a 10%, o que significa que o modelo apresenta um bom poder explicativo.

Para se avaliar o poder preditivo ou relevância preditiva do modelo, são analisados os valores de Q^2 de Stone-Geisser, obtidos para todas as variáveis endógenas. Estes valores revelam se o modelo é capaz de fornecer uma predição para as variáveis endógenas. Segundo Chin (1998), os valores de Q^2 devem ser superiores a 0 ($Q^2 > 0$) para que exista relevância preditiva no modelo. No presente estudo, garantiu-se o poder preditivo do modelo, pois todos os valores de Q^2 obtidos para todas as variáveis endógenas são superiores a 0, como se apresenta na tabela IXX.

Tabela IXX - Relevância preditiva dos construtos

Construtos	Q^2
Lealdade	0,521
Segurança Percecionada	0,085
Distância Psicológica	0,220
Estado de Ansiedade	0,322
Envolvimento	0,204
Satisfação	0,375

Fonte: Elaboração própria

No sentido de avaliar a existência de multicolinearidade das variáveis independentes do modelo proposto, foram calculados os fatores de inflação da variância (VIF). Os valores estão entre 1,00 e 2,99, valores estes que se encontram abaixo do valor crítico indicativo de 5 (Hair *et al.*, 2017), pelo que se pode concluir que não existem problemas de multicolinearidade no modelo proposto.

Para testar a significância estatística dos coeficientes estruturais (β) e dos pesos (*loadings*) dos indicadores, foi utilizado o método não paramétrico *bootstrapping* (amostragem com reposição) (Chin, 1998), com 5000 subamostras, como sugerido por Hair *et al.* (2012). Na tabela XX, são apresentadas as estimativas dos parâmetros e os valores da estatística T, obtidos para cada um dos coeficientes. Na mesma tabela, é possível verificar que das 10 hipóteses propostas, somente 6 foram suportadas. Os valores da estatística T para cada *loading* são apresentados no anexo B.

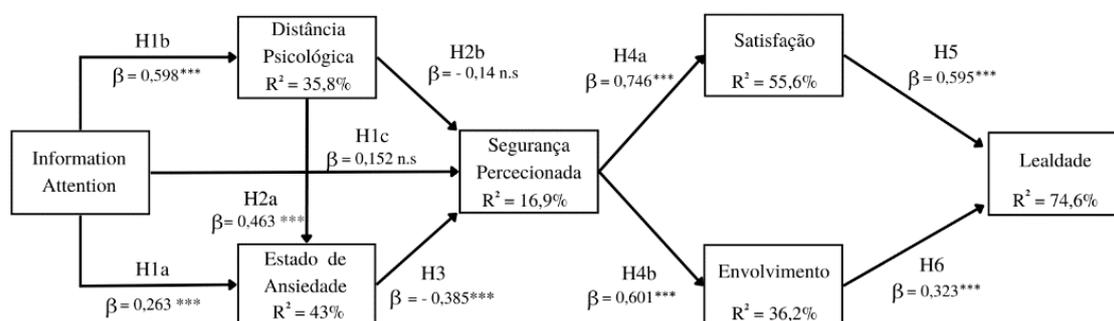
Tabela XX - Coeficientes estimados (β) e estatística T para as hipóteses testadas

Hipóteses testadas	β	T-value	Hipótese Suportada
H1a) Information Attention -> Estado de Ansiedade	0,263	3,941 ***	Não
H1b) Information Attention -> Distância Psicológica	0,598	11,862 ***	Sim
H1c) Information Attention -> Segurança Percecionada	0,152	1,866 n.s.	Não
H2a) Distância Psicológica -> Estado de Ansiedade	0,463	6,492 ***	Não
H2b) Distância Psicológica -> Segurança Percecionada	-0,140	1,389 n.s.	Não
H3) Estado de Ansiedade -> Segurança Percecionada	-0,385	4,323 ***	Sim
H4a) Segurança Percecionada -> Satisfação	0,746	23,206 ***	Sim
H4b) Segurança Percecionada -> Envolvimento	0,601	12,259 ***	Sim
H5) Satisfação -> Lealdade	0,595	9,804 ***	Sim
H6) Envolvimento -> Lealdade	0,323	4,800***	Sim

Nota: *, ** e *** significa significativo para $p < 0,05$; $p < 0,01$ e $p < 0,001$, respetivamente; n.s. significa "não significativo"

Fonte: Elaboração própria

Figura 2: Modelo Empírico



Nota: *, ** e *** significa significativo para $p < 0,05$; $p < 0,01$ e $p < 0,001$, respetivamente; n.s. significa "não significativo"

Fonte: Elaboração própria

A hipótese H1a) estabelece uma relação negativa entre a *information attention* e o estado de ansiedade. Esta hipótese não foi suportada com ($\beta=0,263$; $p < 0,001$), o que leva a concluir que a *information attention* não influencia negativamente o estado de ansiedade. Apesar de a hipótese não ter sido suportada no presente estudo, a literatura sustenta que existe um impacto negativo da *information attention* no estado de ansiedade (González-Padilla & Tortolero-Blanco, 2020; Almehmadi, 2021; Dong *et al.*, 2021).

A hipótese H1b), que propõe que a *information attention* influencia positivamente a distância psicológica, foi suportada com ($\beta=0,598$; $p < 0,001$). Este resultado está de acordo com Dong *et al.* (2021), que concluem que a *information attention* tem um impacto positivo na distância psicológica.

A hipótese H1c), que estabelece uma relação positiva entre a *information attention* e a segurança percecionada, não foi suportada com ($\beta=0,152$; não significativo), o que quer dizer que a *information attention* não tem um impacto positivo na segurança percecionada. Apesar de a hipótese não ter sido suportada no presente estudo, a literatura sustenta que existe um impacto positivo da *information attention* na segurança percecionada (Dong *et al.*, 2021).

A hipótese H2a) não foi suportada, indicando que a distância psicológica não tem um impacto negativo no estado de ansiedade, com ($\beta=0,463$; $p < 0,001$). Apesar de a hipótese não ter sido suportada, a literatura sustenta um impacto negativo da distância psicológica no estado de ansiedade (Zheng *et al.*, 2020 e Dong *et al.*, 2021).

A hipótese H2b), que propõe que a distância psicológica influencia positivamente a segurança percecionada, não foi suportada com ($\beta = -0,140$; não significativo), portanto a

distância psicológica não tem um impacto positivo na segurança percebida. No entanto, os estudos de Vos (2020) e Dong *et al.* (2021) não estão de acordo com o resultado obtido, na medida em que concluem que a distância psicológica tem um impacto positivo na segurança percebida.

A hipótese H3), que pressupõe um impacto negativo do estado de ansiedade na segurança percebida, foi suportada com ($\beta = -0,385$; $p < 0,001$). Este resultado está de acordo com Campisi *et al.* (2021) e Dong *et al.* (2021), que concluem que existe uma relação negativa entre o estado de ansiedade e a segurança percebida.

As hipóteses H4a) e H4b), que propõem que a segurança percebida influencia positivamente a satisfação e o envolvimento, foram suportadas com ($\beta = 0,746$; $p < 0,001$) e ($\beta = 0,601$; $p < 0,001$), respetivamente. Os estudos de Su *et al.* (2021) e Dong *et al.* (2021) demonstram que quanto maior for a segurança percebida dos passageiros, maior será a sua satisfação, pelo que é possível concluir que a segurança percebida tem um impacto positivo na satisfação. De acordo com os estudos de Kłos-Adamkiewicz & Gutowski (2022) e Su *et al.* (2021), é possível concluir que a segurança percebida tem um impacto positivo no envolvimento.

A hipótese H5) foi suportada, indicando que a satisfação tem um impacto positivo na lealdade, com ($\beta = 0,595$; $p < 0,001$). Os resultados corroboram os estudos de Zhao *et al.* (2014) e Su *et al.* (2021), que demonstram que quanto maior a satisfação, maior a lealdade dos passageiros.

A hipótese H6), que postula que o envolvimento influencia positivamente a lealdade foi suportada com ($\beta = 0,323$; $p < 0,001$). Este resultado está de acordo com Olsen (2007) e Su *et al.* (2021), na medida em que estes autores concluem que o envolvimento tem um impacto direto positivo na lealdade.

5. CONCLUSÕES, LIMITAÇÕES DO ESTUDO E PROPOSTAS FUTURAS

O presente estudo tinha como principal objetivo analisar o efeito que a 1ª vaga da pandemia do covid-19 teve na percepção dos utilizadores dos transportes públicos. Para tal, foi testado o modelo conceptual proposto através dos dados de um questionário online aplicado a utilizadores de transportes públicos.

Os resultados obtidos permitiram concluir que, no contexto dos transportes públicos, a *information attention* influencia positiva e significativamente a distância psicológica. Se a distância psicológica se refere à distância que percebemos estar do evento, e que neste caso

é ser infetado nos transportes públicos, então quanto maior a atenção prestada às notícias, maior a distância psicológica que os utilizadores de transportes públicos assumem que têm de manter durante a sua utilização, tentando por isso manter a maior distância possível dos restantes passageiros. O estudo revelou também que a *information attention* influencia diretamente o estado de ansiedade, mas que não tem um efeito direto sobre a segurança percebida. Em relação à distância psicológica, esta não afeta diretamente a segurança percebida, mas afeta o estado de ansiedade, uma vez que o facto de ser noticiado casos de passageiros infetados contribui para aumentar a ansiedade dos passageiros. Quanto ao estado de ansiedade, e tal como esperado, este tem um efeito negativo na segurança percebida, visto que um aumento no estado de ansiedade se traduz automaticamente numa menor percepção de segurança. A segurança percebida influencia positivamente tanto a satisfação como o envolvimento, dado que maiores medidas, maior proteção e maiores cuidados, significam uma maior satisfação e um maior envolvimento em relação à utilização dos transportes públicos. O estudo revelou também que tanto a satisfação como o envolvimento influenciam positivamente a lealdade, pois quanto maior a satisfação e o envolvimento dos passageiros, maior o seu compromisso e importância, não esquecendo que clientes satisfeitos são clientes leais.

Os resultados e conclusões obtidas do presente estudo contribuem para a gestão na medida em que ajudam as empresas de transportes públicos a entender os fatores que mais afetaram os seus utilizadores durante a 1ª vaga da pandemia do covid-19. As empresas de transportes públicos devem assegurar que, apesar das informações transmitidas pelos *media*, os transportes são seguros e é garantida a distância considerada necessária para evitar a propagação do vírus durante as viagens. O objetivo é fazer com que os passageiros não se sintam ansiosos, mas sim satisfeitos, para continuarem a utilizar os transportes com a mesma regularidade, continuando por isso a ser leais aos mesmos.

Relativamente às principais limitações do estudo podemos referir o facto de o estudo se ter focado só na 1ª vaga da pandemia do covid-19, o que não permitiu analisar a diferença da evolução da pandemia, principalmente se os cuidados e a atenção se mantiveram. Outra limitação foi o facto de a amostra ser reduzida, uma vez que mais respostas ao questionário, eram sinónimo de resultados mais fidedignos. A amostragem ser por conveniência, inibe a generalização dos resultados e o facto de os dados terem sido recolhidos num ponto do tempo consiste numa limitação, visto que a causalidade não deve ser estabelecida sem dados longitudinais. Outra limitação do estudo foi o valor de *alpha* obtido para a variável distância

psicológica ser inferior ao aceitável. No entanto, o valor do *composite reliability* para esta mesma variável apresentou valores aceitáveis suportando em parte a fiabilidade da escala.

Para estudos futuros seria interessante realizar uma análise qualitativa e desenvolver entrevistas diretamente aos funcionários das empresas de transportes públicos, estando assim mais envolvido e próximo com os seus colaboradores, entendendo as suas reações e as suas opiniões e o que, na prática, realmente mudou com o aparecimento da pandemia. Seria igualmente interessante procurar perceber os efeitos que não se mostraram significativos, bem como ampliar o estudo a outros países, com o intuito de comparar os resultados obtidos e assim possibilitar a generalização dos resultados.

6. REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Aaditya, B., & Rahul, T. M. (2021). Psychological impacts of COVID-19 pandemic on the mode choice behaviour: A hybrid choice modelling approach. *Transport Policy*, 108, 47–58. <https://doi.org/10.1016/j.tranpol.2021.05.003>
- Abdullah, M., Ali, N., Dias, C., Campisi, T., & Javid, M. A. (2021). *Exploring the Traveler's Intentions to Use Public Transport during the COVID-19 Pandemic While Complying with Precautionary Measures*. <https://doi.org/10.3390/app11083630>
- Abdullah, M., Ali, N., Javid, M. A., Dias, C., & Campisi, T. (2021). Public transport versus solo travel mode choices during the COVID-19 pandemic: Self-reported evidence from a developing country. *Transportation Engineering*, 5. <https://doi.org/10.1016/j.treng.2021.100078>
- Al-Dmour, H., Masa'deh, R., Salman, A., Abuhashesh, M., & Al-Dmour, R. (2020). Influence of social media platforms on public health protection against the COVID-19 pandemic via the mediating effects of public health awareness and behavioral changes: Integrated model. *Journal of Medical Internet Research*, 22(8). <https://doi.org/10.2196/19996>
- Allen, J., Eboli, L., Forciniti, C., Mazzulla, G., & Ortúzar, J. de D. (2019). The role of critical incidents and involvement in transit satisfaction and loyalty. *Transport Policy*, 75, 57–69. <https://doi.org/10.1016/j.tranpol.2019.01.005>
- Almehmadi, A. (2021). COVID-19 Pandemic Data Predict the Stock Market. *Computer Systems Science and Engineering*, 36(3), 451–460. <https://doi.org/10.32604/CSSE.2021.015309>
- American Psychological Association. (2020). Social class. In *APA dictionary of psychology*. Retirado em 15 de Setembro de 2022 de <https://dictionary.apa.org/information>
- Ashraf Javid, M., Abdullah, M., Ali, N., & Dias, C. (2021). Structural equation modeling of public transport use with COVID-19 precautions: An extension of the norm activation model. *Transportation Research Interdisciplinary Perspectives*, 12. <https://doi.org/10.1016/j.trip.2021.100474>
- Bahadir-Yilmaz, E., & Yüksel, A. (2021). State anxiety levels of nurses providing care to patients with COVID-19 in Turkey. *Perspectives in Psychiatric Care*, 57(3), 1088–1094. <https://doi.org/10.1111/ppc.12661>

- Beatty, S. E., Homer, P., & Kahle, L. R. (1988). *The Involvement-Commitment Model: Theory and Implications* (Vol. 16, Issue 2).
- Ben-zur, H., & Zeidner, M. (1991). Anxiety and bodily symptoms under the threat of missile attacks: The Israeli scene. *Anxiety Research*, 4(2), 79–95. <https://doi.org/10.1080/08917779108248766>
- Bil, J., Buława, B., & Swierzawski, J. (2021). Mental health and the city in the post-covid-19 era. *Sustainability (Switzerland)*, 13(14). <https://doi.org/10.3390/su13147533>
- Brashers, D. E., Goldsmith, D. J., & Hsieh, E. (2002). Information Seeking and Avoiding in Health Contexts. In *Human Communication Research* (Vol. 28, Issue 2).
- Butcher, K., Sparks, B., & O’callaghan, F. (2001). Evaluative and relational influences on service loyalty. In *International Journal of Service Industry Management* (Vol. 12, Issue 4). # MCB University Press. <http://www.emerald-library.com/ft>
- Campisi, T., Basbas, S., Al-Rashid, M. A., Tesoriere, G., & Georgiadis, G. (2021). A region-wide survey on emotional and psychological impacts of COVID-19 on public transport choices in Sicily, Italy. *Transactions on Transport Sciences*, 12(3), 34–43. <https://doi.org/10.5507/tots.2021.010>
- Chemli, S., Toanoglou, M., & Valeri, M. (2022). The impact of Covid-19 media coverage on tourist’s awareness for future travelling. *Current Issues in Tourism*, 25(2), 179–186. <https://doi.org/10.1080/13683500.2020.1846502>
- Chin, W.W. (1998). The Partial Least Squares Approach to Structural Equation Modelling. In *Modern Methods for Business Research* (295–336), G.A. Marcoulides, ed. Mahwah, NJ: Lawrence Erlbaum Associates.
- Chu, H., Yuan, S., & Liu, S. (2021). Call them COVIDiots: Exploring the effects of aggressive communication style and psychological distance in the communication of COVID-19. *Public Understanding of Science*, 30(3), 240–257. <https://doi.org/10.1177/0963662521989191>
- de Vos, J. (2020). The effect of COVID-19 and subsequent social distancing on travel behavior. *Transportation Research Interdisciplinary Perspectives*, 5. <https://doi.org/10.1016/j.trip.2020.100121>
- di Nardo, M., van Leeuwen, G., Loreti, A., Barbieri, M. A., Guner, Y., Locatelli, F., & Ranieri, V. M. (2021). A literature review of 2019 novel coronavirus (SARS-CoV2) infection

- in neonates and children. In *Pediatric Research* (Vol. 89, Issue 5, pp. 1101–1108). Springer Nature. <https://doi.org/10.1038/s41390-020-1065-5>
- Dong, H., Ma, S., Jia, N., & Tian, J. (2021). Understanding public transport satisfaction in post COVID-19 pandemic. *Transport Policy*, *101*, 81–88. <https://doi.org/10.1016/j.tranpol.2020.12.004>
- Echaniz, E., Rodríguez, A., Cordera, R., Benavente, J., Alonso, B., & Sañudo, R. (2021). Behavioural changes in transport and future repercussions of the COVID-19 outbreak in Spain. *Transport Policy*, *111*, 38–52. <https://doi.org/10.1016/j.tranpol.2021.07.011>
- Ertuna, C., & Ilhan Ertuna, Z. (2009). The sensitivity of German and British tourists to news shocks. *Tourism Review*, *64*(3), 19–27. <https://doi.org/10.1108/16605370910988809>
- Falcone, R., & Sapienza, A. (2020). How COVID-19 changed the information needs of Italian citizens. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, *17*(19), 1–19. <https://doi.org/10.3390/ijerph17196988>
- Falk, R., & Miller, N. (1992). *A Primer for Soft Modelling*. 3rd Ed. Akron, OH: University of Akron Press
- Fornell, C., & Larcker, D. F. (1981). Evaluating Structural Equation Models with Unobservable Variables and Measurement Error. In *Source: Journal of Marketing Research* (Vol. 18, Issue 1).
- Friman, M., Lättman, K., & Olsson, L. E. (2020). Public transport quality, safety, and perceived accessibility. *Sustainability (Switzerland)*, *12*(9). <https://doi.org/10.3390/SU12093563>
- Fu, X. (2022). What should we do to enhance your loyalty if you are (dis)satisfied with public transit service? *Travel Behaviour and Society*, *26*, 28–40. <https://doi.org/10.1016/j.tbs.2021.09.002>
- Gefen, D., Straub, D., & Boudreau, M. C. (2000). Structural equation modeling and regression: Guidelines for research practice. *Communications of the association for information systems*, *4*(1), 7.
- Gerpott, T. J., Rams, W., & Schindler, A. (2001). Customer retention, loyalty, and satisfaction in the German mobile cellular telecommunications market. In *Telecommunications Policy* (Vol. 25).

- González-Padilla, D. A., & Tortolero-Blanco, L. (2020). Social media influence in the COVID-19 pandemic. In *International Braz J Urol* (Vol. 46, pp. 120–124). Brazilian Society of Urology. <https://doi.org/10.1590/S1677-5538.IBJU.2020.S121>
- Hair, J. F., Sarstedt, M., Ringle, C. M., & Mena, J. A. (2012). An assessment of the use of partial least squares structural equation modeling in marketing research. *Journal of the Academy of Marketing Science*, 40(3), 414–433. <https://doi.org/10.1007/s11747-011-0261-6>
- Hair, J. F. Jr., Hult, G. T. M., Ringle, C., & Sarstedt, M. (2017). A primer on partial least squares structural equation modeling (PLS-SEM) (2nd ed.). Los Angeles: Sage Publications.
- Holt, K., Shehata, A., Strömbäck, J., & Ljungberg, E. (2013). Age and the effects of news media attention and social media use on political interest and participation: Do social media function as leveller? *European Journal of Communication*, 28(1), 19–34. <https://doi.org/10.1177/0267323112465369>
- Hulland, J. (1999). Use of partial least squares (pls) in strategic management research: a review of four recent studies. In *Strategic Management Journal Strat. Mgmt. J* (Vol. 20).
- Ingvardson, J. B., & Nielsen, O. A. (2019). The relationship between norms, satisfaction and public transport use: A comparison across six European cities using structural equation modelling. *Transportation Research Part A: Policy and Practice*, 126, 37–57. <https://doi.org/10.1016/j.tra.2019.05.016>
- Jones, C., Hine, D. W., & Marks, A. D. G. (2017). The Future is Now: Reducing Psychological Distance to Increase Public Engagement with Climate Change. *Risk Analysis*, 37(2), 331–341. <https://doi.org/10.1111/risa.12601>
- Jones, X. R. (2020). *Covid-19: An Exposition, with a Focus on Social Isolation in the Elderly (UK) (Draft)*.
- Kalia, V., Knauft, K., & Hayatbini, N. (2020). Cognitive flexibility and perceived threat from COVID-19 mediate the relationship between childhood maltreatment and state anxiety. *PLoS ONE*, 15(12 December). <https://doi.org/10.1371/journal.pone.0243881>
- Karlsson, L. C., Soveri, A., Lewandowsky, S., Karlsson, L., Karlsson, H., Nolvi, S., Karukivi, M., Lindfelt, M., & Antfolk, J. (2021). Fearing the disease or the vaccine: The case of

- COVID-19. *Personality and Individual Differences*, 172. <https://doi.org/10.1016/j.paid.2020.110590>
- Khan, A. G., Kamruzzaman, M., Rahman, M. N., Mahmood, M., & Uddin, M. A. (2021). Quality of life in the COVID-19 outbreak: influence of psychological distress, government strategies, social distancing, and emotional recovery. *Heliyon*, 7(3). <https://doi.org/10.1016/j.heliyon.2021.e06407>
- Kłos-Adamkiewicz, Z., & Gutowski, P. (2022). The Outbreak of COVID-19 Pandemic in Relation to Sense of Safety and Mobility Changes in Public Transport Using the Example of Warsaw. *Sustainability (Switzerland)*, 14(3). <https://doi.org/10.3390/su14031780>
- Lai, W. T., & Chen, C. F. (2011). Behavioral intentions of public transit passengers-The roles of service quality, perceived value, satisfaction and involvement. *Transport Policy*, 18(2), 318–325. <https://doi.org/10.1016/j.tranpol.2010.09.003>
- Lättman, K., Friman, M., & Olsson, L. E. (2016). Perceived accessibility of public transport as a potential indicator of social inclusion. *Social Inclusion*, 4(3), 36–45. <https://doi.org/10.17645/si.v4i3.481>
- Li, L., Bai, Y., Song, Z., Chen, A., & Wu, B. (2018). Public transportation competitiveness analysis based on current passenger loyalty. *Transportation Research Part A: Policy and Practice*, 113, 213–226. <https://doi.org/10.1016/j.tra.2018.04.016>
- Liu, L., Miller, H. J., & Scheff, J. (2020). The impacts of COVID-19 pandemic on public transit demand in the United States. *PLoS ONE*, 15 (11 November). <https://doi.org/10.1371/journal.pone.0242476>
- McCleskey, J., & Gruda, D. (2021). Risk-taking, resilience, and state anxiety during the COVID-19 pandemic: A coming of (old) age story. *Personality and Individual Differences*, 170. <https://doi.org/10.1016/j.paid.2020.110485>
- Morfoulaki, M., Tyrinopoulos, Y., & Aifadopoulou, G. (2010). Estimation of Satisfied Customers in Public Transport Systems: A New Methodological Approach. *Journal of the Transportation Research Forum*. <https://doi.org/10.5399/osu/jtrf.46.1.981>
- Nekliudov, N. A., Blyuss, O., Cheung, K. Y., Petrou, L., Genuneit, J., Sushentsev, N., Levadnaya, A., Comberlati, P., Warner, J. O., Tudor-Williams, G., Teufel, M., Greenhawt, M., DunnGalvin, A., & Munblit, D. (2020). Excessive media

- consumption about COVID-19 is associated with increased state anxiety: Outcomes of a large online survey in Russia. *Journal of Medical Internet Research*, 22(9). <https://doi.org/10.2196/20955>
- Nikiforiadis, A., Ayfantopoulou, G., & Stamelou, A. (2020). Assessing the impact of COVID-19 on bike-sharing usage: The case of thessaloniki, Greece. *Sustainability (Switzerland)*, 12(19). <https://doi.org/10.3390/su12198215>
- Oliver, R. L. (1999). Whence consumer loyalty? In *Journal of Marketing* (Vol. 63).
- Olsen, S. O. (2007). Repurchase loyalty: The role of involvement and satisfaction. *Psychology and Marketing*, 24(4), 315–341. <https://doi.org/10.1002/mar.20163>
- Pan, Y., Sheng, S., & Xie, F. T. (2012). Antecedents of customer loyalty: An empirical synthesis and reexamination. *Journal of Retailing and Consumer Services*, 19(1), 150–158. <https://doi.org/10.1016/j.jretconser.2011.11.004>
- Parady, G., Taniguchi, A., & Takami, K. (2020). Travel behavior changes during the COVID-19 pandemic in Japan: Analyzing the effects of risk perception and social influence on going-out self-restriction. *Transportation Research Interdisciplinary Perspectives*, 7. <https://doi.org/10.1016/j.trip.2020.100181>
- Podsakoff, P. M., MacKenzie, S. B., Lee, J. Y., & Podsakoff, N. P. (2003). Common Method Biases in Behavioral Research: A Critical Review of the Literature and Recommended Remedies. In *Journal of Applied Psychology* (Vol. 88, Issue 5, pp. 879–903). <https://doi.org/10.1037/0021-9010.88.5.879>
- Pritchard, M. P., Havitz, M. E., & Howard, D. R. (1999). Analyzing the Commitment-Loyalty Link in Service Contexts. In *Journal of the Academy of Marketing Science* (Vol. 27, Issue 3).
- Przybylowski, A., Stelmak, S., & Suchanek, M. (2021). Mobility behaviour in view of the impact of the COVID-19 pandemic-public transport users in gdansk case study. *Sustainability (Switzerland)*, 13(1), 1–12. <https://doi.org/10.3390/su13010364>
- Ratanavaraha, V., Jomnonkwao, S., Khampirat, B., Watthanaklang, D., & Iamtrakul, P. (2016). The complex relationship between school policy, service quality, satisfaction, and loyalty for educational tour bus services: A multilevel modeling approach. *Transport Policy*, 45, 116–126. <https://doi.org/10.1016/j.tranpol.2015.09.012>

- Reynolds, B., & Seeger, M. W. (2005). Crisis and emergency risk communication as an integrative model. *Journal of Health Communication, 10*(1), 43–55. <https://doi.org/10.1080/10810730590904571>
- Ringle, Christian M., Wende, Sven, & Becker, Jan-Michael. (2015). SmartPLS 3. Boenningstedt: SmartPLS. Retrieved from <https://www.smartpls.com>
- Sajed, A. N., & Amgain, K. (2020). Corona Virus Disease (COVID-19) Outbreak and the Strategy for Prevention. *Europasian Journal of Medical Sciences, 2*(1), 1–3. <https://doi.org/10.46405/ejms.v2i1.38>
- Salonen, A. O. (2018). Passenger's subjective traffic safety, in-vehicle security and emergency management in the driverless shuttle bus in Finland. *Transport Policy, 61*, 106–110. <https://doi.org/10.1016/j.tranpol.2017.10.011>
- Shahid, Z., Kalayanamitra, R., McClafferty, B., Kepko, D., Ramgobin, D., Patel, R., Aggarwal, C. S., Vunnam, R., Sahu, N., Bhatt, D., Jones, K., Golamari, R., & Jain, R. (2020). COVID-19 and Older Adults: What We Know. In *Journal of the American Geriatrics Society* (Vol. 68, Issue 5, pp. 926–929). Blackwell Publishing Inc. <https://doi.org/10.1111/jgs.16472>
- Shen, J., Duan, H., Zhang, B., Wang, J., Ji, J. S., Wang, J., Pan, L., Wang, X., Zhao, K., Ying, B., Tang, S., Zhang, J., Liang, C., Sun, H., Lv, Y., Li, Y., Li, T., Li, L., Liu, H., ... Shi, X. (2020). Prevention and control of COVID-19 in public transportation: Experience from China. In *Environmental Pollution* (Vol. 266). Elsevier Ltd. <https://doi.org/10.1016/j.envpol.2020.115291>
- Sigorski, D., Sobczuk, P., Osmola, M., Kuć, K., Walerzak, A., Wilk, M., Ciszewski, T., Kopeć, S., Hryń, K., Rutkowski, P., Stec, R., Szczylik, C., & Bodnar, L. (2020). Impact of COVID-19 on anxiety levels among patients with cancer actively treated with systemic therapy. *ESMO Open, 5*(5). <https://doi.org/10.1136/esmoopen-2020-000970>
- Soza-Parra, J., Raveau, S., Muñoz, J. C., & Cats, O. (2019). The underlying effect of public transport reliability on users' satisfaction. *Transportation Research Part A: Policy and Practice, 126*, 83–93. <https://doi.org/10.1016/j.tra.2019.06.004>
- Spence, A., Poortinga, W., & Pidgeon, N. (2012). The Psychological Distance of Climate Change. *Risk Analysis, 32*(6), 957–972. <https://doi.org/10.1111/j.1539-6924.2011.01695.x>

- Su, D. N., Nguyen-Phuoc, D. Q., & Johnson, L. W. (2021). Effects of perceived safety, involvement and perceived service quality on loyalty intention among ride-sourcing passengers. *Transportation*, *48*(1), 369–393. <https://doi.org/10.1007/s11116-019-10058-y>
- Toussaint, A., Hüsing, P., Gumz, A., Wingefeld, K., Härter, M., Schramm, E., & Löwe, B. (2020). Sensitivity to change and minimal clinically important difference of the 7-item Generalized Anxiety Disorder Questionnaire (GAD-7). *Journal of Affective Disorders*, *265*, 395–401. <https://doi.org/10.1016/j.jad.2020.01.032>
- Trope, Y., & Liberman, N. (2010). Construal-Level Theory of Psychological Distance. *Psychological Review*, *117*(2), 440–463. <https://doi.org/10.1037/a0018963>
- Wang, Y., Di, Y., Ye, J., & Wei, W. (2021). Study on the public psychological states and its related factors during the outbreak of coronavirus disease 2019 (COVID-19) in some regions of China. *Psychology, Health and Medicine*, *26*(1), 13–22. <https://doi.org/10.1080/13548506.2020.1746817>
- Weng, G. S., Zailani, S., Iranmanesh, M., & Hyun, S. S. (2017). Mobile taxi booking application service's continuance usage intention by users. *Transportation Research Part D: Transport and Environment*, *57*, 207–216. <https://doi.org/10.1016/j.trd.2017.07.023>
- Wilder-Smith, A., & Freedman, D. O. (2020). Isolation, quarantine, social distancing and community containment: Pivotal role for old-style public health measures in the novel coronavirus (2019-nCoV) outbreak. In *Journal of Travel Medicine* (Vol. 27, Issue 2). Oxford University Press. <https://doi.org/10.1093/jtm/taaa020>
- World Health Organization. (2019). Perguntas e respostas sobre a doença de coronavírus (covid-19). <https://www.who.int/es/emergencies/diseases/novel-coronavirus-2019/question-and-answers-hub/q-a-detail/coronavirus-disease-covid-19>
- Wu, M.-Y., & Tseng, L.-H. (2014). Customer Satisfaction and Loyalty in an Online Shop: An Experiential Marketing Perspective. *International Journal of Business and Management*, *10*(1). <https://doi.org/10.5539/ijbm.v10n1p104>
- Xie, C., Zhang, J., & Morrison, A. M. (2021). Developing a Scale to Measure Tourist Perceived Safety. *Journal of Travel Research*, *60*(6), 1232–1251. <https://doi.org/10.1177/0047287520946103>

- Yuksel, A., Yuksel, F., & Bilim, Y. (2010). Destination attachment: Effects on customer satisfaction and cognitive, affective and conative loyalty. *Tourism Management*, *31*(2), 274–284. <https://doi.org/10.1016/j.tourman.2009.03.007>
- Zaichkowsky, J. L. (1985). Measuring the Involvement Construct. *Journal of Consumer Research*, *12*(3), 341. <https://doi.org/10.1086/208520>
- Zhang, C., Liu, Y., Lu, W., & Xiao, G. (2019). Evaluating passenger satisfaction index based on PLS-SEM model: Evidence from Chinese public transport service. *Transportation Research Part A: Policy and Practice*, *120*, 149–164. <https://doi.org/10.1016/j.tra.2018.12.013>
- Zhao, J., Webb, V., & Shah, P. (2014). Customer loyalty differences between captive and choice transit riders. *Transportation Research Record*, *2415*, 80–88. <https://doi.org/10.3141/2415-09>
- Zheng, L., Miao, M., Lim, J., Li, M., Nie, S., & Zhang, X. (2020). Is lockdown bad for social anxiety in COVID-19 regions?: A national study in the SOR perspective. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, *17*(12), 1–12. <https://doi.org/10.3390/ijerph17124561>
- Zhuang, X., & Wu, C. (2012). The safety margin and perceived safety of pedestrians at unmarked roadway. *Transportation Research Part F: Traffic Psychology and Behaviour*, *15*(2), 119–131. <https://doi.org/10.1016/j.trf.2011.11.005>

ANEXOS

Anexo A – Questionário

Secção 1 - Utilização de transportes públicos durante a 1ª vaga do covid-19

Q1. Utilizou transportes públicos na 1ª vaga do covid-19, compreendida entre março e outubro de 2020?

Por favor, selecione apenas uma das seguintes opções

- Sim
- Não (o questionário termina)

Q2. Dos seguintes transportes públicos, quais os que utilizou durante a 1ª vaga do covid-19?

Selecione todas as opções que se apliquem

- Metro
- Autocarros
- Elétrico
- Comboios
- Ferry boat
- Outro. Qual? _____

Q3. Qual a sua utilização semanal de transportes públicos durante a 1ª vaga?

Escolha uma das seguintes opções

- Inferior a 3 vezes
- 3 a 4 vezes
- 5 a 6 vezes
- 6 ou mais vezes

Q4. Qual a principal razão da utilização dos transportes públicos durante a 1ª vaga?

Selecione todas as opções que se apliquem

- Ser mais conveniente
- Ser mais económico
- Ser mais sustentável
- Ser mais rápido
- Ser mais seguro
- Outra. Qual? _____

Q5. Indique, por favor, qual o valor médio mensal que gastava em transportes públicos durante a 1ª vaga

Escolha uma das seguintes opções

- < 50€ mês
- Entre 50€ e 100€ mês, inclusive
- > 101€ mês

Q6. Indique, por favor, se continua a utilizar transportes públicos com a mesma regularidade que antes do covid?

- Sim
- Não

Q7. Durante a 1ª vaga, qual o transporte que utilizou com maior frequência?

- Metro
- Autocarros
- Elétrico
- Comboios
- Ferry boat
- Outro. Qual? _____

Secção 2- Experiência de utilização dos transportes públicos durante a 1ª vaga
do covid-19

Para responder às seguintes questões considere **o transporte público que utilizou com mais frequência durante a 1ª vaga do Covid-19.**

Q1. Indique, por favor, o seu grau de concordância ou discordância com as seguintes afirmações, tendo em conta a sua perceção acerca da informação transmitida pelos *media* **acerca do COVID -19 durante a 1ª vaga.**

Por favor, selecione a posição apropriada para cada elemento.

1 – Discordo
totalmente

2 – Discordo

3 – Nem discordo
nem concordo

4 – Concordo

5 – Concordo
totalmente

	1	2	3	4	5
1. A informação transmitida pelos vários meios de comunicação social (televisão, jornais, redes sociais) influenciou negativamente o meu dia-a-dia					
2. Durante a 1ª vaga do covid-19, queria saber tudo acerca desta pandemia, principalmente o número de internamentos e mortes					
3. Na 1ª vaga, as notícias relacionadas com o covid-19 eram uma das minhas maiores preocupações					

Q2. Indique, por favor, o seu grau de concordância ou discordância com as seguintes afirmações, tendo em conta a sua perceção acerca da utilização do **transporte público que utilizou com mais frequência durante a 1ª vaga do Covid-19.**

Por favor, selecione a posição apropriada para cada elemento.

1 – Discordo
totalmente

2 – Discordo

3 – Nem discordo
nem concordo

4 – Concordo

5 – Concordo
totalmente

	1	2	3	4	5
1. Durante a 1ª vaga, considerava que a utilização de transportes públicos poderia ser sinónimo de risco de infeção, podendo resultar em consequências graves					
2. Durante este período, os passageiros deste transporte público poderiam estar infetados e mesmo assim utilizavam-no					

3. Era expectável que os cuidados adotados na utilização deste transporte público se mantivessem ao longo do tempo					
4. Considerava que continuar a manter uma distância social durante as viagens neste transporte público, podia ajudar a evitar a propagação do covid-19					

Q3. Indique, por favor, o seu grau de concordância ou discordância com as seguintes afirmações, tendo em conta a forma como se sentia quando utilizava o **transporte público que utilizou com mais frequência durante a 1ª vaga do Covid-19.**

Por favor, selecione a posição apropriada para cada elemento.

1 – Discordo totalmente	2 – Discordo	3 – Nem discordo nem concordo	4 – Concordo	5 – Concordo totalmente
-------------------------	--------------	-------------------------------	--------------	-------------------------

	1	2	3	4	5
1. Senti-me desconfortável ao pensar que tinha de utilizar transportes públicos durante este período					
2. Sentia-me ansioso por andar de transportes públicos					
3. Durante este período, evitava andar de transportes públicos, pois tinha receio de ficar infetado					

Q4. Indique, por favor, o seu grau de concordância ou discordância com as seguintes afirmações, tendo em conta a sua perceção acerca da **segurança do transporte público que utilizou com mais frequência durante a 1ª vaga do Covid-19**

Por favor, selecione a posição apropriada para cada elemento.

1 – Discordo totalmente	2 – Discordo	3 – Nem discordo nem concordo	4 – Concordo	5 – Concordo totalmente
-------------------------	--------------	-------------------------------	--------------	-------------------------

	1	2	3	4	5
1. Senti-me seguro ao utilizar este transporte público durante o dia					
2. Senti-me seguro ao utilizar este transporte público durante a noite					
3. Senti que, por haver menos passageiros, havia um risco maior de ser alvo de roubo/assalto/abuso					
4. Reparei que tanto o transporte como as respetivas estações eram desinfetados					
5. Senti-me seguro ao saber que tanto o transporte como as estações/paragens eram higienizados					

6. Regra geral, senti-me seguro ao utilizar este transporte público durante a 1ª vaga do covid-19							
---	--	--	--	--	--	--	--

Q5. Indique, por favor, o seu grau de concordância ou discordância com as seguintes afirmações, tendo em conta a sua perceção acerca da **satisfação na utilização do transporte público que utilizou com mais frequência durante a 1ª vaga do Covid-19**

Por favor, selecione a posição apropriada para cada elemento.

1 – Discordo totalmente	2 – Discordo	3 – Nem discordo nem concordo	4 – Concordo	5 – Concordo totalmente
-------------------------	--------------	-------------------------------	--------------	-------------------------

	1	2	3	4	5
1. Apesar do número de casos, senti-me satisfeito com a minha decisão de andar neste transporte público					
2. Viajar neste transporte público durante este período excedeu as minhas expetativas					
3. Apesar da situação pandémica, os transportes públicos continuaram a ser a minha principal opção de deslocação					
4. Regra geral, considerei que o serviço prestado por este transporte público me deixou satisfeito					

Q6. Indique, por favor, o seu grau de concordância ou discordância com as seguintes afirmações, tendo em conta a sua ligação com o **transporte público que utilizou com mais frequência durante a 1ª vaga do Covid-19**

Por favor, selecione a posição apropriada para cada elemento.

1 – Discordo totalmente	2 – Discordo	3 – Nem discordo nem concordo	4 – Concordo	5 – Concordo totalmente
-------------------------	--------------	-------------------------------	--------------	-------------------------

	1	2	3	4	5
1. A utilização deste meio de transporte foi importante para o meu dia a dia					
2. Independentemente do tipo e da distância de viagem, preferi continuar a utilizar este transporte público					
3. Não me importei com o que os outros poderiam pensar por continuar a utilizar este transporte público durante este período					
4. Quer haja ou não atrasos da minha parte, preferi continuar a utilizar este transporte público durante este período					
5. Durante esta vaga, tive em atenção as alterações dos horários					

6. Gostei da sensação/experiência de andar neste transporte público durante este período					
7. Considerei que muitas pessoas continuaram a utilizar este transporte público por ser a alternativa mais económica					

Q7. Indique, por favor, o seu grau de concordância ou discordância com as seguintes afirmações, tendo em conta a sua lealdade **com o transporte público que utilizou com mais frequência durante a 1ª vaga do Covid-19**

Por favor, selecione a posição apropriada para cada elemento.

1 – Discordo totalmente	2 – Discordo	3 – Nem discordo nem concordo	4 – Concordo	5 – Concordo totalmente
-------------------------	--------------	-------------------------------	--------------	-------------------------

	1	2	3	4	5
1. Apesar de tudo, tive uma boa perceção sobre este transporte público					
2. Considerei que a utilização deste transporte público era a minha 1ª opção					
3. Recomendaria a utilização deste transporte público durante esta época					

Secção 3 - Caracterização do Inquirido

Q1. Indique, por favor, o seu género.

Escolha uma das seguintes opções

- Masculino
- Feminino

Q2. Indique, por favor, em que faixa etária se encontra.

Escolha uma das seguintes opções

- < 18 anos
- Entre 18 e 24 anos
- Entre 25 e 35 anos
- Entre 36 e 44 anos
- Entre 45 e 54 anos

- Entre 55 e 64 anos
- 65 anos ou mais

Q3. Indique, por favor, o seu estado civil.

Escolha uma das seguintes opções

- Solteiro (a)
- Casado (a)
- Divorciado (a)
- Viúvo (a)

Q4. Indique, por favor, a sua situação profissional.

Escolha uma das seguintes opções

- Estudante
- Trabalhador (a) por conta de outrem
- Trabalhador (a) por conta própria
- Trabalhador (a) – estudante
- Desempregado (a)
- Reformado (a)

Q5. Indique, por favor, as suas habilitações literárias.

Escolha uma das seguintes opções

- Ensino Básico Primário
- Ensino Básico 2/3º Ciclo
- Ensino Secundário 12ºano
- Pós-Secundário - Não Superior (cursos de especialização tecnológica)
- Curso Técnico Superior Profissional
- Licenciatura
- Mestrado ou superior

Q6. Indique, por favor, onde se enquadra o seu rendimento bruto mensal.

Escolha uma das seguintes opções

- Até 1000€
- 1001€ - 2000€
- 2001€ - 3000€
- 3001€ - 4000€
- Superior a 4000€
- Não responde

Q7. Indique, por favor, se possui carta de condução

- Sim
- Não

Q8. Indique, por favor, se possui veículo próprio

- Sim
- Não

Q9. Indique, por favor, a zona da sua residência

- Zona urbana
- Zona suburbana
- Zona rural

Q10. Indique, por favor, a distância percorrida diariamente em transportes públicos

- Inferior a 50km
- Entre 50 e 150km
- Acima de 150km

Q11. Indique, por favor, o tempo diário que demora em transportes públicos

- 1 a 2 horas
- 2 a 4 horas

4 a 6 horas

6 a 8 horas

acima de 8 horas

Anexo B – Escalas de Medida
Information Attention

(AVE = 0,844; CR = 0,915; α = 0,815)

Adaptado de Holt *et al.* (2013)

(Escala: 1 - "Discordo Totalmente" a 5 - "Concordo Totalmente")

		<i>Loadings</i>	<i>T-value</i>
IA1	A informação transmitida pelos vários meios de comunicação social (televisão, jornais, redes sociais) influenciou negativamente o meu dia-a-dia	*	*
IA2	Durante a 1ª vaga do covid-19, queria saber tudo acerca desta pandemia, principalmente o número de internamentos e mortes	0,917	55,528
IA3	Na 1ª vaga, as notícias relacionadas com o covid-19 eram uma das minhas maiores preocupações	0,920	56,721

Distância Psicológica

(AVE = 0,634; CR = 0,772; α = 0,457)

Adaptado de Spence *et al.* (2012) e Jones *et al.* (2017)

(Escala: 1 - "Discordo Totalmente" a 5 - "Concordo Totalmente")

		<i>Loadings</i>	<i>T-value</i>
DP1	Durante a 1ª vaga, considerava que a utilização de transportes públicos poderia ser sinónimo de risco de infeção, podendo resultar em consequências graves	0,914	38,918
DP2	Durante este período, os passageiros deste transporte público poderiam estar infetados e mesmo assim utilizavam-no	*	*
DP3	Era expectável que os cuidados adotados na utilização deste transporte público se mantivessem ao longo do tempo	*	*
DP4	Considerava que continuar a manter uma distância social durante as viagens neste transporte público, podia ajudar a evitar a propagação do covid-19	0,659	7,054

Estado de Ansiedade

(AVE = 0,765; CR = 0,907; α = 0,846)

Adaptado de Ben-Zur e Zeidner (1991)

(Escala: 1 - "Discordo Totalmente" a 5 - "Concordo Totalmente")

		<i>Loadings</i>	<i>T-value</i>
EA1	Senti-me desconfortável ao pensar que tinha de utilizar transportes públicos durante este período	0,908	66,984
EA2	Sentia-me ansioso por andar de transportes públicos	0,869	32,428
EA3	Durante este período, evitava andar de transportes públicos, pois tinha receio de ficar infetado	0,845	33,386

Segurança Percecionada

(AVE = 0,597; CR = 0,880; α = 0,833)

Adaptado de Ingvardson e Nielsen (2019) e Weng *et al.* (2017)

(Escala: 1 - "Discordo Totalmente" a 5 - "Concordo Totalmente")

		<i>Loadings</i>	<i>T-value</i>
SP1	Senti-me seguro ao utilizar este transporte público durante o dia	0,865	44,650
SP2	Senti-me seguro ao utilizar este transporte público durante a noite	0,762	19,028
SP3	Senti que, por haver menos passageiros, havia um risco maior de ser alvo de roubo/assalto/abuso	*	*
SP4	Reparei que tanto o transporte como as respetivas estações eram desinfetados	0,691	13,768
SP5	Senti-me seguro ao saber que tanto o transporte como as estações/paragens eram higienizados	0,689	11,788
SP6	Regra geral, senti-me seguro ao utilizar este transporte público durante a 1ª vaga do covid-19	0,839	32,659

Satisfação

(AVE = 0,692; CR = 0,870; α = 0,777)

Adaptado de Yuksel *et al.* (2010) e Ingvardson e Nielsen (2019)

(Escala: 1 - "Discordo Totalmente" a 5 - "Concordo Totalmente")

		<i>Loadings</i>	<i>T-value</i>
SAT1	Apesar do número de casos, senti-me satisfeito com a minha decisão de andar neste transporte público	0,846	35,392
SAT2	Viajar neste transporte público durante este período excedeu as minhas expetativas	0,776	19,221
SAT3	Apesar da situação pandémica, os transportes públicos continuaram a ser a minha principal opção de deslocação	*	*
SAT4	Regra geral, considereei que o serviço prestado por este transporte público me deixou satisfeito	0,870	53,466

Envolvimento

(AVE = 0,620; CR = 0,866; α = 0,794)

Adaptado de Lai e Chen (2011)

(Escala: 1 - "Discordo Totalmente" a 5 - "Concordo Totalmente")

		<i>Loadings</i>	<i>T-value</i>
ENV1	A utilização deste meio de transporte foi importante para o meu dia a dia	0,759	18,287
ENV2	Independentemente do tipo e da distância de viagem, preferi continuar a utilizar este transporte público	0,838	27,144
ENV3	Não me importei com o que os outros poderiam pensar por continuar a utilizar este transporte público durante este período	*	*
ENV4	Quer haja ou não atrasos da minha parte, preferi continuar a utilizar este transporte público durante este período	0,837	29,765
ENV5	Durante esta vaga, tive em atenção as alterações dos horários	*	*
ENV6	Gostei da sensação/experiência de andar neste transporte público durante este período	0,707	18,114
ENV7	Considereei que muitas pessoas continuaram a utilizar este transporte público por ser a alternativa mais económica	*	*

Lealdade

(AVE = 0,717; CR = 0,883; α = 0,801)

Adaptado de Yuksel *et al.* (2010)

(Escala: 1 - "Discordo Totalmente" a 5 - "Concordo Totalmente")

		<i>Loadings</i>	<i>T-value</i>
LEA1	Apesar de tudo, tive uma boa perceção sobre este transporte público	0,902	74,125
LEA2	Considerarei que a utilização deste transporte público era a minha 1ª opção	0,745	15,683
LEA3	Recomendaria a utilização deste transporte público durante esta época	0,885	39,126

* Estes itens foram excluídos durante a purificação das escalas.