



SEFIC2017
UNILASALLE

**A PESQUISA E O
RESPEITO À DIVERSIDADE**

16 A 20 DE OUTUBRO DE 2017

ISSN 1983-6783

QUALIDADE NO SERVIÇO DO TRANSPORTE UNIVERSITÁRIO: A PERCEPÇÃO DOS CLIENTES DE UMA EMPRESA NA REGIÃO METROPOLITANA DE PORTO ALEGRE

Ane Caroline Rodrigues da Silva, Robinson Henrique Scholz (orientador)
Universidade La Salle

Área Temática: Ciências Socialmente Aplicáveis

Resumo: Esta pesquisa busca apresentar como funciona o serviço de transporte universitário de uma empresa gaúcha, localizada na região metropolitana de Porto Alegre, abordando o nível de serviço percebido e desejado pelos utilizadores. No caso do transporte universitário, é tão válido para que se tenha tranquilidade e segurança na busca constante de qualidade de serviço. A importância atribuída aos construtos segurança e confiabilidade pode também ajudar a compreender a razão de muitas pessoas optarem por utilizar o transporte universitário privado. A gestão dos transportes deve ser executada pela avaliação do serviço, baseados em parâmetros que permitam demonstrar o desempenho, por exemplo, em: velocidade: tempo gasto em trânsito; disponibilidade: capacidade de atender a qualquer origem e destino; confiabilidade: potencial de variação no tempo total de prestação do serviço; capacidade: sendo a condição de manipular qualquer carga e em qualquer quantidade; e frequência: capacidade de atender a qualquer momento. Nesse sentido, a operação de transporte universitário é um processo logístico de coleta e distribuição de passageiros e que possam atender aos parâmetros citados. Os clientes são embarcados em um ponto de origem, seguem pela melhor rota, com as melhores condições de deslocamento, chegando até o ponto de destino, onde a operação se completa. Sendo que a roteirização também é importante para o bom desempenho da operação. Para que se possa entender qual é a percepção do cliente perante o serviço prestado e compreender o funcionamento das rotas, esta pesquisa tem por objetivo geral, analisar as estratégias na gestão de serviços logísticos de transporte de passageiros universitários por meio da percepção dos clientes. E, para atingir esse objetivo foram construídos os seguintes objetivos específicos: a) identificar os principais elementos que contribuem para a qualidade do serviço de transporte prestado aos estudantes; b) compreender as estratégias da gestão logística de serviços de transporte em relação às rotas e acessibilidade; c) analisar os pontos positivos e negativos do serviço desejado e percebido pelos clientes. Esta pesquisa se justifica no sentido de poder aperfeiçoar processos para a melhoria no tempo e agilidade do serviço, aproximando a relação do cliente com a empresa que presta o serviço de vans de transporte universitário na região metropolitana de Porto Alegre. O método adotado é de uma pesquisa quanti-qualitativa, descritiva exploratória, com a aplicação de entrevistas semi-estruturadas, observação direta e questionários fechados com os estudantes. E, para interpretação dos dados, será aplicada a análise do conteúdo e a estatística descritiva. Os dados da pesquisa podem apontar para análises sobre a gestão de serviços de transporte universitário, procurando entender aspectos comportamentais da demanda dos usuários, a fim de equacionar possíveis problemas no serviço, tais como confiabilidade, agilidade, custo, rotas, entre outros.

Palavras-Chave: Gestão de Serviço, Transporte Universitário, Qualidade.