

RAFAEL HENRIQUE NIZ DA SILVA

**ANÁLISE DE DESEMPENHO NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇO DE
FRETAMENTO, O CASO DA *TUCHE TRANSPORTES E
TURISMO.***

**Assis/SP
2012**

RAFAEL HENRIQUE NIZ DA SILVA

**ANÁLISE DE DESEMPENHO NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇO DE
FRETAMENTO, O CASO DA *TUCHE TRANSPORTES E
TURISMO.***

Trabalho de Conclusão de Curso
apresentado ao Curso de
Administração do Instituto
Municipal de Ensino Superior de
Assis – IMESA e a Fundação
Educacional do Município de
Assis – FEMA como requisito à
obtenção do Certificado de
Conclusão.

Orientando: Rafael Henrique Niz
da Silva

Orientador: Prof. Jairo da Silva

Assis/SP
2012

FICHA CATALOGRÁFICA

DA SILVA, Rafael Henrique Niz;

Análise de desempenho na prestação de serviço de fretamento, o caso da *Tuche Transportes e Turismo.*/ Rafael Henrique Niz da Silva. Fundação Educacional do Município de Assis – FEMA – Assis/SP, 2012.

26p

Orientador: Jairo da Silva

Trabalho de conclusão de curso – Instituto Municipal de Ensino Superior Assis – IMESA.

1.Desempenho. 2.Prestação de serviços; transporte.

CDD 658

Biblioteca da FEMA

SUMÁRIO

1.	INTRODUÇÃO	01
2.	CONTEXTUALIZAÇÃO	02
2.1	FRETAMENTO	05
2.1.1	FRETAMENTO CONTINUO	05
2.1.2	FRETAMENTO EVENTUAL	06
2.2	OBRIGATORIEDADES LEGAIS	06
2.3	SEGURO	07
2.4	FISCALIZAÇÃO	07
2.5	ANÁLISE DOS CONCORRENTES	07
3.	OBJETIVOS	09
3.1	OBJETIVO GERAL	09
3.2	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	09
4.	METODOLOGIA	10
5.	RESULTADOS E DISCUSSÃO	12
6.	CONCLUSÃO	20
7.	APENDICE I	21
8.	REFERÊNCIAS BIBLIOGRAFICAS	25

LISTA DE TABELAS

TABELA 1. Participantes do Grupo	10
TABELA 2. Principais Dados dos Participantes do Grupo	12
TABELA 3. Principais categorias avaliadas e seus atributos	12
TABELA 4. Principais serviços e destinos procurados pelos clientes da <i>Tuche Transportes</i> no ano de 2012	18
TABELA 5. Medidas para melhorar a prestação de serviço da <i>Tuche Transportes</i>	19

LISTA DE FIGURAS

FIGURA 1. Questionário aplicado aos participantes	11
FIGURA 2. Avaliação global da qualidade do serviço da <i>Tuche Transportes</i>	13
FIGURA 3. Resultados obtidos para a categoria Segurança	14
FIGURA 4. Resultados obtidos para a categoria Conforto	15
FIGURA 5. Resultados obtidos para a categoria Atendimento	16
FIGURA 6. Resultados obtidos para a categoria Confiabilidade	17

RESUMO

O crescimento contínuo no número de habitantes do Brasil, bem como a melhoria nas condições econômicas da população e o aumento na sua expectativa de vida, gera significativa elevação na demanda por transporte e para isso é necessário que o serviço prestado seja de qualidade, atualmente poucos estudos têm sido realizado com o objetivo de estabelecer os critérios de qualidade a serem obedecidos pelas empresas deste ramo empresarial.

Este trabalho pretende apresentar uma metodologia para avaliação do desempenho de transporte de pessoas e turismo, sendo assim será empregado um questionário para avaliar a satisfação das pessoas em relação ao serviço prestado pela empresa em estudo, serão contatadas e organizadas em um grupo focal para a realização da pesquisa estabelecendo assim diferentes níveis de desempenho. Antecipa-se a avaliação de desempenho possa fornecer à empresa TUCHE TRANSPORTES E TURISMO informações operacionais para melhoria da rede de transportes.

ABSTRACT

The continued growth in the number of inhabitants of Brazil, as well as improving economic conditions of the population and increased life expectancy, causes a significant increase in demand for transportation and it is necessary that the quality of service currently few studies have been conducted in order to establish the quality criteria to be complied with by companies in the field of business.

This work intends to present a methodology for evaluating the performance of transporting people and tourism, so a survey will be used to assess people's satisfaction regarding the service provided by the company under study, will be contacted and organized a focus group to perform research thus establishing different levels of performance.

It is anticipated the evaluation of performance can provide the company Tuhe TRANSPORT AND TOURISM operational information to improve the transport network.

1. INTRODUÇÃO

O serviço de transporte rodoviário de passageiros (STRP) é um serviço de vital importância para o desenvolvimento do país. O STRP por ônibus é a principal modalidade de coletiva e de usuários de viagens de âmbito interestadual, com 95% do total de deslocamento realizados, em relação aos demais modos de transportes (ANTT, 2005). Além disso, a configuração especial do Brasil, junto a extensa malha rodoviária, influencia a predominância do sistema rodoviário frente aos outros sistemas facilitando a prestação de STRP por ônibus

A Agência de Transporte Terrestre (ANTT) é o órgão responsável pela regulação e fiscalização do serviço de transporte rodoviário de passageiros intermunicipal e interestadual (STRIP) em território nacional, de acordo com lei nº10233/01. Conforme estabelecido no decreto de nº2521/98, a prestação dos serviços é realizada através de concessão ou permissão de linhas para STRIP. A prestação pressupõe um pleno atendimento aos usuários, com serviços adequados que satisfaçam, entre outras, as condições de regularidade, eficiência, segurança, continuidade e cortesia na sua prestação, bem como que assegure modicidade tarifária e liberdade de escolha do usuário.

Uma forma de se avaliar a prestação de serviço é através de indicadores de qualidade. A definição do conjunto de indicadores busca alcançar vários objetivos, entre eles servir de parâmetro de referência para atuar na regulação do sistema, no que diz respeito à fiscalização, ou até mesmo na definição de parâmetros para concessão ou cassação de outorgas, isso para o órgão regulador. Já para as empresas, estes indicadores podem servir como ferramentas para avaliar o desempenho do serviço prestado aos usuários, e como ferramentas para a busca da melhor qualidade. E finalmente para os usuários esses indicadores poderão representar uma possível melhora na qualidade do STRIP prestado pelas empresas.

2. CONTEXTUALIZAÇÃO

O crescimento contínuo no número de habitantes do Brasil, bem como a melhoria nas condições econômicas da população e o aumento na sua expectativa de vida, gera significativa elevação na demanda por transporte, concomitantemente, os incentivos financeiros concedidos pelo governo, a fim de fomentar o turismo interno, têm contribuído para o aumento na demanda por serviços de transporte de passageiros. Segundo pesquisa realizada pela FIPE em 2001, 76,1% das viagens domésticas do transporte terrestre interestadual de passageiros são motivadas pelo lazer e turismo (MARTINS, 2004).

Além disso, tem-se que aproximadamente 95% da movimentação interestadual de pessoas no território brasileiro se dá através do transporte rodoviário de passageiros (CRUZ, 2008), que é responsável por 131 milhões de passageiros ao ano (ANTT, 2008), movimentando cerca de R\$ 31,7 bilhões de reais (IBGE, 2007).

Neste sentido torna-se evidente a necessidade de que os órgãos públicos, sobre os quais recai a responsabilidade de regular e fiscalizar este tipo de transporte, tenham uma atuação técnica eficiente e sejam capazes de promover melhoria na segurança, na eficiência, no conforto, na rentabilidade, enfim, em todas as características e princípios que produzirão um sistema de transporte rodoviário de passageiros com qualidade adequada.

Para Lima (1996 apud BERNARDES, 2006) a qualidade é a resposta adequada à necessidade do cliente ou usuário. Neste aspecto fica evidente que estas necessidades são dinâmicas e variam de acordo com a condição sócio-econômico-cultural de cada região do país.

Entretanto, deve-se ter em mente que, apesar das diferenças culturais existentes nas diversas regiões do Brasil, o serviço de transporte deve ser prestado de uma forma qualificada e segura em todo o território nacional e, talvez seja por isso que a Constituição Federal de 1988 define em seu artigo 21, inciso XII que compete a União explorar diretamente ou mediante autorização, concessão ou permissão os serviços de transporte rodoviário interestadual e internacional de passageiros (BRASIL, 1988).

Neste sentido foi publicada a lei nº 10.233/2003 que atribui a Agência Nacional de Transportes Terrestres – ANTT - a função de regular e fiscalizar tal mercado. Nesta missão a ANTT deve harmonizar, preservando o interesse público, os objetivos dos atores do setor (usuários, empresas e governo), garantindo que a movimentação de pessoas e bens se dê com o cumprimento de padrões de eficiência, segurança, conforto, regularidade, pontualidade e modicidade nas tarifas, objetivando um maior desenvolvimento econômico e social do país (BRASIL, 2003). Mas como garantir que os padrões estejam sendo cumpridos? Quais são estes padrões? Neste aspecto é de fundamental importância a aplicação de ferramentas de gestão que permitam aferir, matematicamente ou graficamente, quão bem está sendo prestado o serviço, se ele é prestado ou não de acordo com as necessidades sociais da população e qual a direção a seguir para melhorar a qualidade deste serviço.

Uma importante ferramenta, que pode facilitar o controle e direcionamento das ações para conquistar estes objetivos, é a utilização de indicadores de desempenho, pois conforme Harrington (1993, apud MÜLLER, 2003, p. 109) “se não puder medir, não pode controlar; se não controlar, não pode gerenciar; se não gerenciar, não pode melhorar”.

Este trabalho avaliou a empresa *Tuche Transportes* que tem como atividade principal de trabalho o fretamento contínuo e fretamento eventual: o fretamento contínuo se caracteriza mediante a prestação de serviço contínuo sobre contrato de curto, médio ou longo prazo, para transporte de funcionários de indústrias, prefeituras, grêmios estudantis, lavoura, hidroelétricas. O fretamento contínuo representa 80% do faturamento bruto da empresa, um dos problemas no setor de transporte é a falta de mão-de-obra, a maioria das pessoas que buscam esse trabalho não é capacitada para desenvolver essa atividade. Este é um serviço de alto risco e muita responsabilidade, pois envolve o transporte de pessoas, portanto de alta segurança.

A empresa *Tuche Transportes* está no mercado há 9 anos e tem como principais colaboradores as indústrias da região como Agroterenas, Cosan, Raízen, Destilaria Água Bonita e Usina Nova América. O serviço prestado para estas empresas é o fretamento contínuo (transporte de funcionários diariamente). Neste setor é muito importante o treinamento dos motoristas e controle de qualidade da

frota, para que o transporte possa ser realizado com eficiência e segurança. Para cumprir estas metas a Tuche Transportes investe no treinamento de seus funcionários que são instruídos a realizar um check list antes de cada viagem (Figura 1 do Apendice I) para averiguar as condições dos veículos da frota e caso haja alguma anormalidade possa ser corrigida a tempo. Junto com este check list a cada viagem os motoristas devem preencher o diário de bordo (Figura 2 do Apendice I) que serve principalmente para controle interno da Tuche e da empresa colaboradora.

O fretamento eventual: caracterizado como locação de veículos com motorista para viagens no Brasil, excursões, viagens para eventos, também é oferecido pela Tuche Transportes que realiza este serviço contando com uma frota de ônibus mais atualizada oferecendo aos contratantes todo o conforto (Tv, DVD, ar condicionado, poltronas reclináveis, salão de jogos) além é claro da segurança. Os motoristas dessas viagens possuem anos de experiência no setor garantindo tranquilidade aos consumidores. Para melhor controle os motoristas devem preencher a planilha Bordero de Viagens (Figura 3 do Apendice 1) a cada serviço prestado.

O principal objetivo das ferramentas de controle utilizadas (check list, diário de bordo e borderô de viagens) é fazer um delineamento da frota e do serviço prestado para que tanto a empresa ou consumidor contratante quanto a empresa contratada tenham segurança do serviço prestado. O check list é uma ferramenta importante pois permite diagnosticar possíveis problemas no veículo e prevenir que tais problemas possam acontecer além disso é um documento importante para mostrar o compromisso da empresa com a qualidade do serviço.

O diário de bordo também utilizado diariamente, é um documento que permite realizar o controle de rodagem do veículo já que apresenta informações sobre o percurso, motorista, hora da viagem e quilometragem do veículo proporcionando maior controle interno da Tuche e também controle para as indústrias que contratam o serviço.

O Bordero de viagem é um documento utilizado no caso de fretamento eventual (excursões, passeios, viagens). Neste documento estão todos os dados da viagem, percurso, motoristas, inclusive gastos vindos de abastecimento, manutenção, diária de motorista, etc. Além de ser um documento importante para o

controle interno da empresa, é também necessário para fins de fiscalização por parte dos órgãos competentes. Para os consumidores mostra a veracidade do cumprimento do serviço efetuado pela Tuche Transportes.

Este trabalho buscou identificar os atributos considerados importantes pelos agentes do setor, no que concerne ao FRETAMENTO, a fim de proporcionar um sistema de indicadores de desempenho que permita qualificar e facilitar a gestão e o controle da forma em que serão prestados os serviços da Tuche Transportes.

2.1 Fretamento

A grande maioria das empresas de transporte que atuam no território nacional segue o modelo de fretamento.

Este modelo é caracterizado por duas vertentes: o fretamento contínuo e o fretamento eventual.

2.1.1. Fretamento Contínuo

O Fretamento Contínuo é aquele em que uma empresa faz a contratação do veículo da transportadora com motorista para o transporte de funcionários diariamente. Para que este serviço possa ocorrer é necessário que seja firmado um contrato entre a transportadora e seu cliente, previamente analisado e autorizado pelo Ministério dos Transportes ou órgãos conveniados. As empresas que mais utilizam este tipo de serviço na região de Assis/SP são as Usinas como Nova América, Água Bonita, Raízen, Cocal, Agroterenas, DUKE Energy entre outras que contam com um grande número de funcionários e colaboradores que precisam de transporte diariamente, então estas usinas contratam empresas transportadoras que são totalmente responsáveis por este setor devendo prestar contas a contratante.

Neste aspecto é um ramo de atividade que confere segurança, agilidade, tranquilidade para a contratante que não precisa se preocupar com este setor, já que é de inteira responsabilidade da contratada (além do serviço prestado com pontualidade) qualquer manutenção ou substituição de veículos e/ou motoristas ou qualquer outro problema que possa ocorrer.

2.1.2 Fretamento Eventual

O Fretamento Eventual é o serviço prestado a pessoa ou a um grupo de pessoas, em circuito fechado, com emissão de nota fiscal e lista de pessoas transportadas, por viagem, com prévia autorização ou licença do Ministério dos Transportes ou órgão com ele conveniado.

É um serviço muito procurado na região de Assis/SP principalmente por parte dos agentes de excursão que tem ao longo do ano diversas viagens (praia, romarias) e que fazem a contratação deste tipo de serviço.

Outro consumidor deste produto são as Diretorias de Ensino da rede Municipal e Estadual que organizam passeios e visitas técnicas para seus estudantes e necessitam que a empresa transportadora seja totalmente regulamentada para este fim.

2.2 Obrigatoriedades legais

Os órgãos conveniados, ou seja, instituição da Administração Pública da União, dos Estados, do Distrito Federal ou dos Municípios são os responsáveis por emitir prévia autorização para a prestação dos serviços de fretamento eventual ou turístico, mediante convênio ou descentralização administrativa celebrado com o Ministério dos Transportes.

As empresas que se propõe a prestar serviços de Fretamento seja ele contínuo ou eventual devem ser autorizadas por estes órgãos, no caso da região de Assis/SP as empresas devem obter estas autorizações da ARTESP (Agência Reguladora de Transportes do Estado de São Paulo), EMBRATUR e ANTT (Agência Nacional de Transportes Terrestres).

Para que sejam emitidas as devidas autorizações a empresa transportadora deve se cadastrar nos devidos órgãos. Para este cadastro uma série de quesitos são necessários e somente as empresas que apresentam conformidade em todos os quesitos conseguem obter o cadastro. É justamente por esta questão que existem uma série de empresas que atuam na clandestinidade colocando em risco a vida dos passageiros.

Uma outra questão que é levantada no âmbito das obrigações legais é que nem todos os veículos para o descritos como transporte de pessoas são reconhecidos para este fim. O maior exemplo de todo este conflito são as Vans. Apesar de serem criadas para o transporte de passageiros, as Vans não tem regulamentação por parte dos órgãos fiscalizadores, mas não é difícil encontrar este tipo de veículo fazendo transporte.

Os únicos veículos reconhecidos pelos órgãos competentes para o transporte de passageiros são os modais Ônibus e Microônibus, ainda assim, os mesmos somente estarão autorizados se passarem por uma vistoria credenciada pelo INMETRO que ateste totais condições do veículo para o transporte de passageiros.

2.3 Seguro

Um dos quesitos mais importante para obtenção do cadastro e autorização dos veículos para o transporte de pessoas é a contratação de uma Apólice de Seguro, que possa ser acionada em caso de acidentes promovendo a reparação dos passageiros e até da empresa. A ANTT pede que a empresa faça esta apólice no valor de R\$2.000.000,000 milhões, portanto este é um fator limitante para o cadastro das empresas pois muitas não conseguem fazer uma apólice neste valor.

2.4 Fiscalização

Os mesmos órgãos competentes que regulamentam o transporte a nível nacional e estadual são os responsáveis pela fiscalização do serviço de transporte interestadual de passageiros.

A falta de profissionais para este fim impedem a fiscalização atuante em todo território nacional, sendo assim, estes órgãos geralmente atuam sob forma de denúncia, o que dificulta o trabalho por parte das empresas transportadoras devidamente regulamentadas, que enfrentam diariamente a concorrência desleal advinda das empresas clandestinas.

2.5 Análise dos Concorrentes

Neste tópico será feita uma análise dos principais concorrentes da Tuche Transportes nas duas vertentes em que a mesma atua.

No fretamento contínuo a maior concorrente da Tuche é a empresa AVOA da cidade de Ourinhos/SP. A AVOA tem ampla atuação no transporte de funcionários das usinas da região, além disso, conta com uma frota grande (150 ônibus) fator que é limitante para a contratação da mesma pelas usinas e também é regulamentada pela ARTESP.

Tendo que enfrentar este concorrente de peso a Tuche vem tentando se firmar na região aos poucos, apresentando seu trabalho para as usinas de forma a alcançar seu espaço.

No fretamento eventual as maiores concorrentes da Tuche Transportes são as locadoras de veículos que não possuem cadastro nos órgãos reguladores, mas que conseguem abocanhar boa parte do serviço devido ao preço, pois como locadoras estas empresas pagam impostos menores e conseguem repassar assim aos usuários de seus serviços. Porém a Tuche Transportes vem se consolidando no ramo de turismo por conta de sua frota que é atualizada, motoristas treinados, agilidade e competência, além é claro, de ser uma empresa totalmente regularizada proporcionando conforto e segurança aos usuários de seus serviços.

3. OBJETIVOS

3.1 Objetivo geral:

- ✓ Avaliar a prestação de serviço (fretamento) da empresa Tuche Transportes.

3.2 Objetivos específicos:

- ✓ Avaliar a eficiência do serviço prestado.
- ✓ Avaliar a satisfação da empresa contratante em relação ao serviço prestado pela *Tuche Transportes*.
- ✓ Fazer um levantamento sobre os principais serviços procurados.
- ✓ Estabelecer hipóteses de melhorias do serviço.

4. METODOLOGIA

O trabalho foi realizado através de uma pesquisa qualitativa aplicada, utilizando para isso a técnica do grupo focal, que permite compreender a construção da realidade por diversos grupos (Gatti, 2005). Esta técnica identifica as diferentes opiniões expressas e vivenciadas pelos *stakeholders* do setor, o que gera dados capazes de motivar a harmonização das idéias e interesses em torno do objetivo da pesquisa, neste caso, a criação de indicadores de desempenho para aferir a qualidade, em seu sentido amplo, em empresas de transporte rodoviário de passageiros.

Foram convidadas a participar do grupo, realizado no mês de fevereiro de 2012, pessoas ligadas à empresa (Departamento interno e motoristas) e usuário do serviço. A ligação destas pessoas com o assunto é expressa na tabela abaixo em termos de experiência profissional no setor de transportes.

TABELA 1. Participantes do Grupo.

PARTICIPANTE	EXPERIÊNCIA NO SETOR
Gerente Financeiro	3 meses
Secretária	6 anos
Motorista	1 ano
Motorista	2 anos
Usuário (6 pessoas)	---

Para a condução das atividades foi feita breve introdução sobre o assunto e demonstrados os objetivos deste trabalho, visando orientar o interesse e foco de pesquisa. Foi aplicado um questionário (FIGURA 1), para que os participantes atribuam notas de acordo com a Escala Hedônica de 5 pontos, onde:

- 5- Ótimo
- 4- Bom
- 3- Regular
- 2- Ruim
- 1-Péssimo

Neste questionário algumas categorias (segurança, conforto, atendimento e confiabilidade) e seus principais atributos foram avaliados (FIGURA 1).

NOME: _____ DATA: _____

Por favor, avalie cada atributo de acordo com escala para demonstrar sua opinião a respeito do serviço da *Tuche Transportes*

Categoria: Segurança

Quanto à jornada de trabalho dos motoristas:
1-Péssimo () 2-Ruim () 3- Regular () 4-Bom () 5-Ótimo ()

Quanto ao treinamento dos motoristas:
1-Péssimo () 2-Ruim () 3- Regular () 4-Bom () 5-Ótimo ()

Quanto à manutenção dos veículos:
1-Péssimo () 2-Ruim () 3- Regular () 4-Bom () 5-Ótimo ()

Quanto a acidentes:
1-Péssimo () 2-Ruim () 3- Regular () 4-Bom () 5-Ótimo ()

Categoria: Conforto

Quanto à atualidade da frota:
1-Péssimo () 2-Ruim () 3- Regular () 4-Bom () 5-Ótimo ()

Quanto à higiene dos veículos:
1-Péssimo () 2-Ruim () 3- Regular () 4-Bom () 5-Ótimo ()

Quanto às características técnicas de conforto (poltronas, TV, ar condicionado):
1-Péssimo () 2-Ruim () 3- Regular () 4-Bom () 5-Ótimo ()

Quanto aos serviços adicionais disponibilizados:
1-Péssimo () 2-Ruim () 3- Regular () 4-Bom () 5-Ótimo ()

Categoria: Atendimento

Quanto à infraestrutura disponível:
1-Péssimo () 2-Ruim () 3- Regular () 4-Bom () 5-Ótimo ()

Quanto à quebra de veículos em uso:
1-Péssimo () 2-Ruim () 3- Regular () 4-Bom () 5-Ótimo ()

Categoria: Confiabilidade

Quanto à disponibilidade de informações:
1-Péssimo () 2-Ruim () 3- Regular () 4-Bom () 5-Ótimo ()

Quanto à pontualidade:
1-Péssimo () 2-Ruim () 3- Regular () 4-Bom () 5-Ótimo ()

Quanto à regularidade:
1-Péssimo () 2-Ruim () 3- Regular () 4-Bom () 5-Ótimo ()

Quanto à agilidade na resolução de problemas:
1-Péssimo () 2-Ruim () 3- Regular () 4-Bom () 5-Ótimo ()

FIGURA 1. Questionário aplicado aos participantes

5. RESULTADOS E DISCUSSÃO

Na semana de 6 a 10 de fevereiro de 2012 os participantes do grupo foram reunidos para responder ao questionário.

Os principais resultados obtidos estão apresentados nas Tabelas 2 e 3 e nas figuras 2, 3, 4, 5 e 6.

TABELA 2. Principais dados em relação aos participantes do grupo

	<i>Homens</i>	<i>Mulheres</i>
<i>Função</i>		
<i>Gerente financeiro (a)</i>	1	--
<i>Secretária (o)</i>	--	1
<i>Motorista</i>	2	--
<i>Usuário (a)</i>	4	2

Os participantes foram escolhidos aleatoriamente, sendo que a maioria eram homens (70%). Não foi levado em conta a idade dos participantes já que este atributo não influenciaria nos resultados da pesquisa. Optou-se por utilizar um número maior de participantes usuários do serviço para realmente obter um parâmetro de avaliação do serviço prestado.

TABELA 3. Principais categorias avaliadas e seus atributos

Categoria	Principais atributos
Segurança	Jornada de trabalho, treinamento, manutenção e acidentes
Conforto	Frota, higiene, características técnicas e serviços adicionais
Atendimento	Infraestrutura, quebra de veículos
Confiabilidade	Informações, pontualidade e resolução de problemas

A Figura 2 mostra a avaliação global dos serviços da Tuche Transportes apresentado pelos participantes do grupo que respondeu ao questionário.

A maioria (67%) atribuiu conceito ÓTIMO ao serviço da empresa, mostrando que tanto os usuário quanto funcionários estão satisfeitos com a Tuche Transportes.

Avaliação global dos serviços da Tuche Transportes

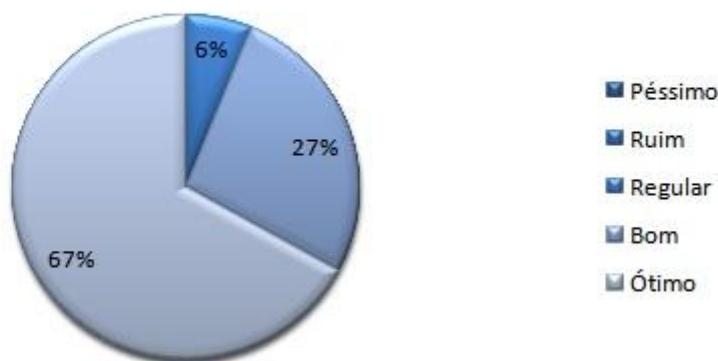
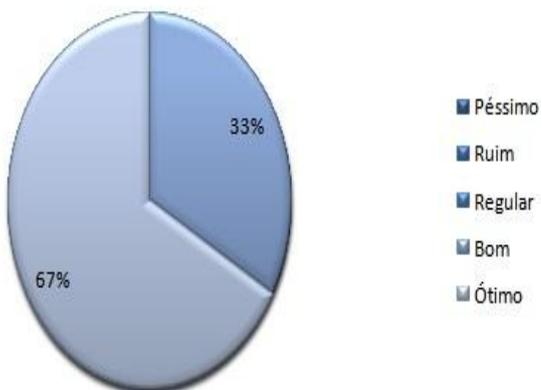


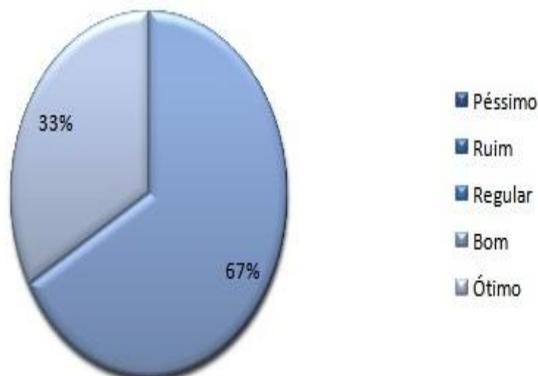
FIGURA 2. Avaliação global da qualidade do serviço da Tuche Transportes

A Figura 3 mostra os resultados obtidos para a categoria Segurança, novamente a maioria mostrou estar satisfeita com as práticas realizadas pela Tuche Transportes, vale ressaltar que os dois motoristas participantes avaliaram a jornada de trabalho e o treinamento como ÓTIMO ou BOM fato que muitas vezes é desprezado por outras empresas. No quesito manutenção dos veículos o resultado também foi importante, pois demonstra a preocupação da empresa com seus veículos e com a segurança dos passageiros. No quesito acidentes (assistência) houve 100% de êxito o que certamente transmite a funcionários e usuários garantia e segurança por parte da empresa.

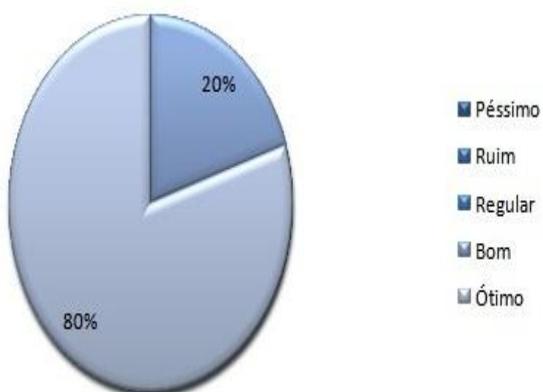
Jornada de trabalho dos motoristas



Treinamento dos motoristas



Manutenção dos veículos



Acidentes (assistência)

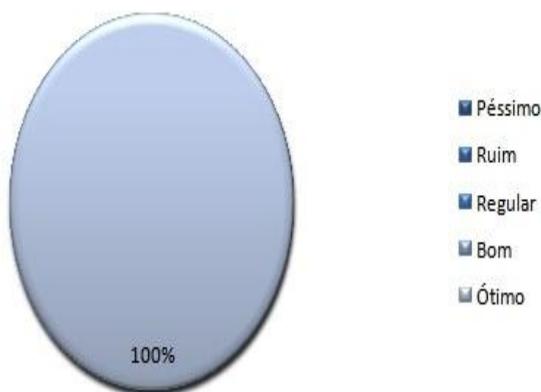


FIGURA 3. Resultados obtidos para a categoria segurança.

A Figura 4. mostra os resultados da categoria Conforto. Na avaliação dos quesitos de serviços adicionais e características técnicas nota-se que foram atribuídos conceito REGULAR por alguns participantes, dessa forma pode-se trabalhar para apresentar novas soluções e/ou alternativas para melhorar estes itens.

Quanto à higiene todos foram muito contundentes mostrando que estão satisfeitos com a empresa. E quanto à atualidade da frota os conceitos obtidos foram ÓTIMO ou BOM, mostrando a satisfação de usuários e funcionários.

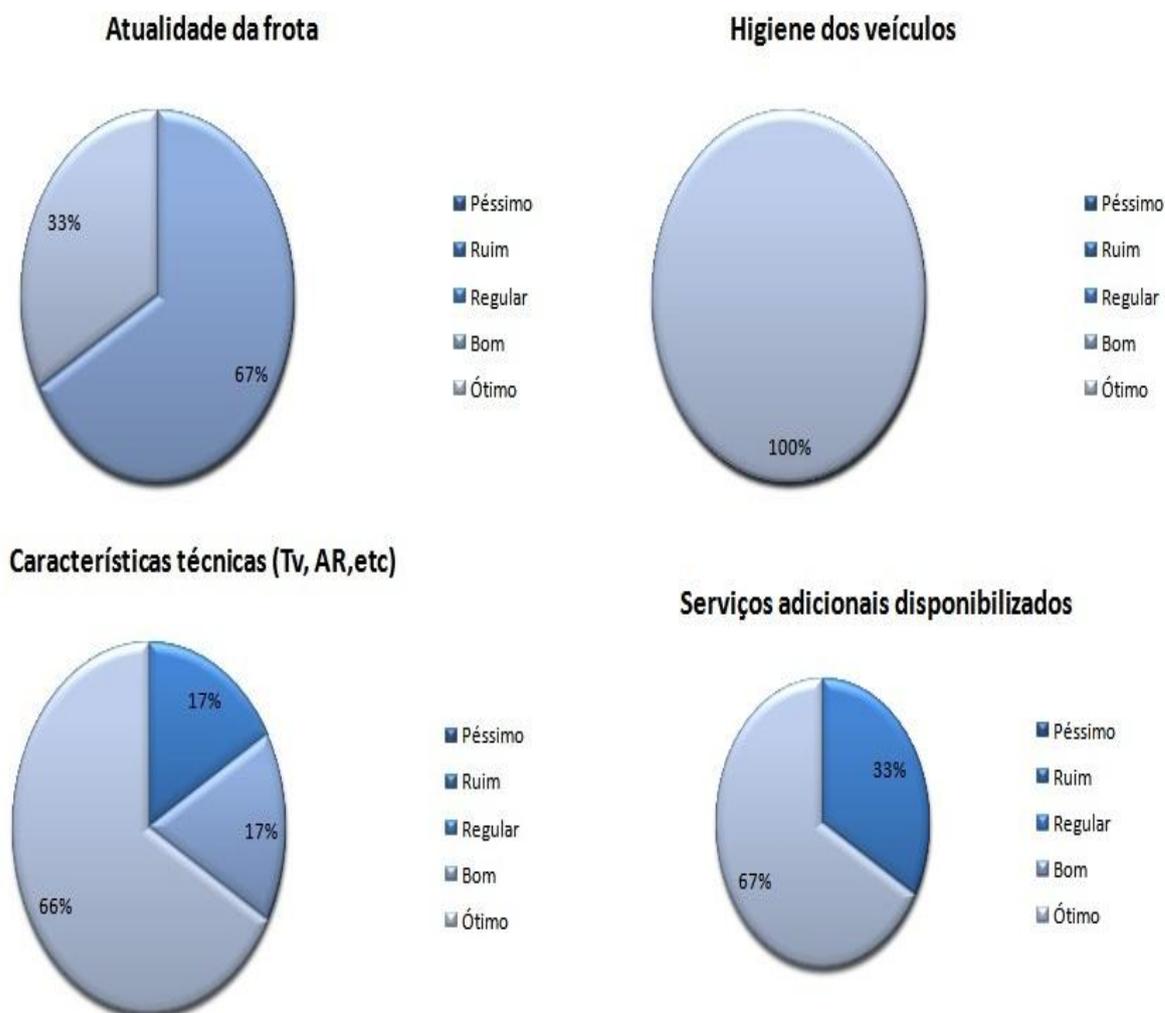
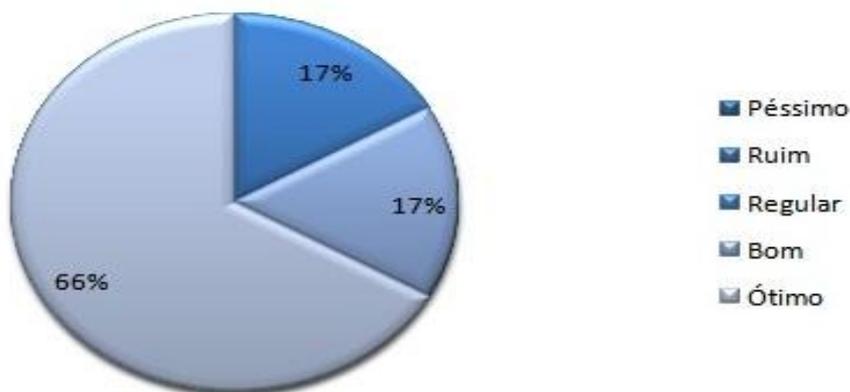


FIGURA 4. Resultados obtidos para a categoria conforto.

Na Figura 5 que mostra os resultados obtidos para a categoria Atendimento, nota-se que algumas mudanças na infraestrutura da empresa são necessárias, pois alguns participantes atribuíram conceito REGULAR. Já quanto a quebra de veículos todos mostraram-se satisfeitos com as soluções empregadas pela Tuche Transportes para solucionar os problemas.

Infraestrutura disponível



Quebra dos veículos em uso (reparo)

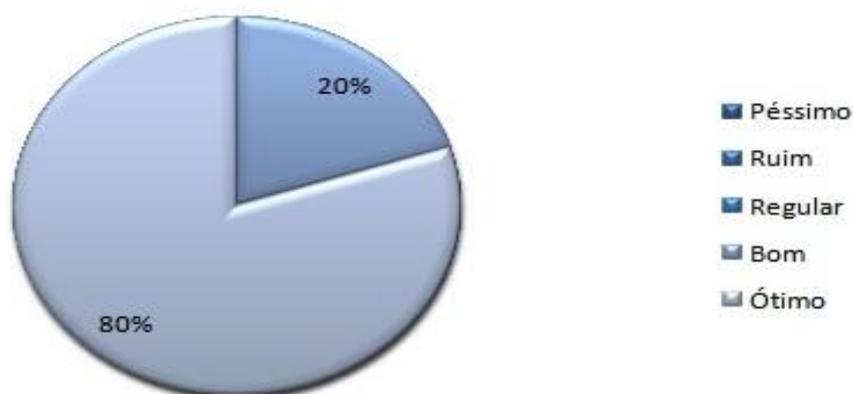


FIGURA 5. Resultados obtidos para a categoria atendimento.

Na categoria Confiabilidade (Figura 6), apesar dos conceitos, para todos os quesitos serem na maioria ÓTIMO ou BOM pode-se estudar melhorias, já que existem pontos como por exemplo a Pontualidade que o ideal para uma empresa de qualidade seria obter 100% ÓTIMO. Outro fator interessante para estudar é quanto a agilidade na resolução dos problemas que também busca-se obter 100% ÓTIMO.

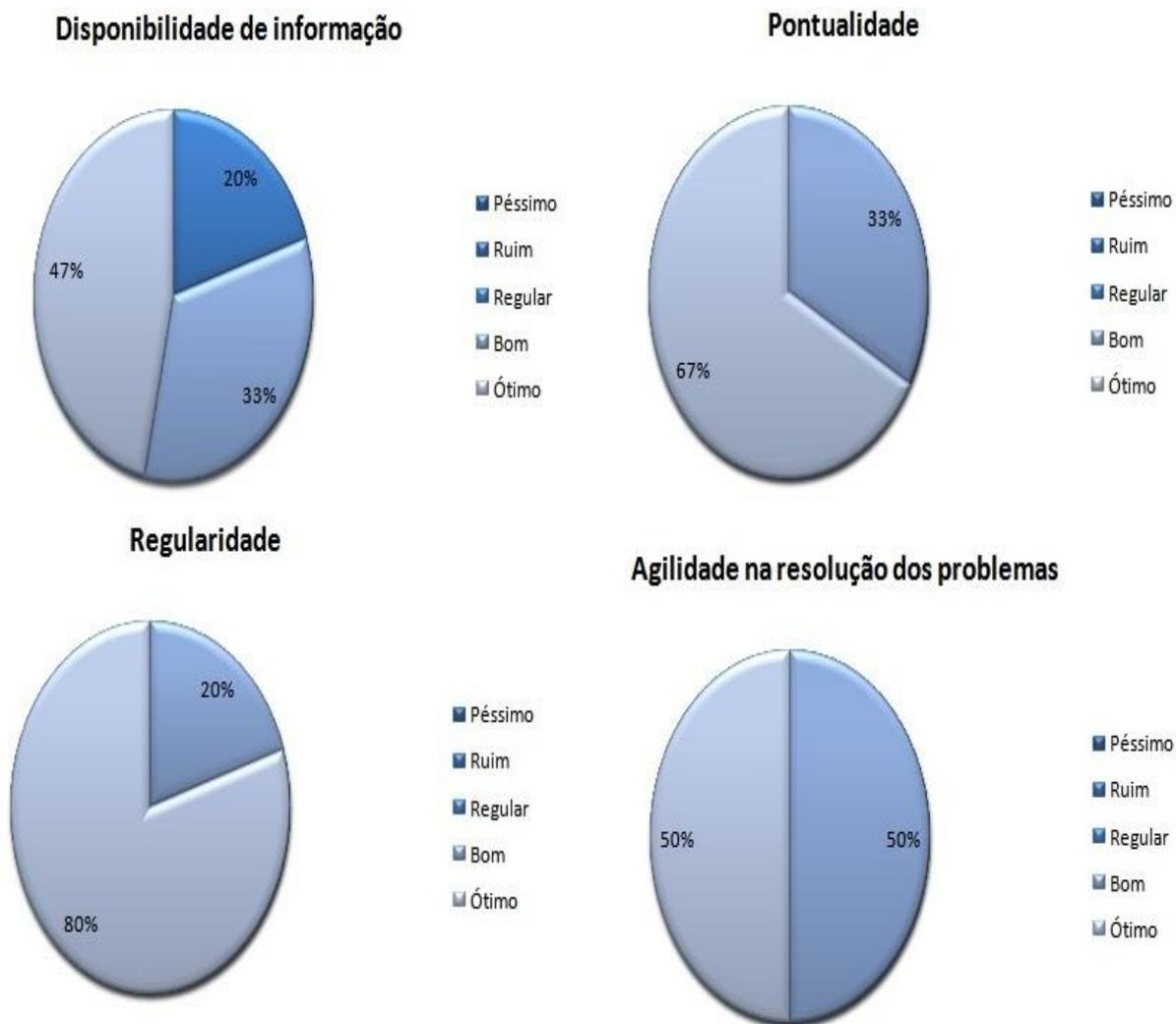


FIGURA 6. Resultados obtidos para a categoria confiabilidade.

A Tabela a seguir mostra os principais serviços e destinos levantados pelos participantes do grupo focal em conjunto com o moderador representando a empresa.

Tabela 4. Principais serviços e destinos procurados pelos clientes da Tuche Transportes no ano de 2012.

Tipo de Serviço	Destino	Período
Fretamento Contínuo	Usina Cocal I	Anual
Fretamento Contínuo	Usina Cocal II	Anual
Fretamento Contínuo	A serviço Artplan	Mensal
Fretamento Contínuo	Bebidas Confiança	Mensal
Fretamento Eventual	Aparecida do Norte - SP	34 viagens anuais
Fretamento Eventual	São Paulo - SP	28 viagens anuais
Fretamento Eventual	Balneário Camboriu - SC	15 viagens anuais
Fretamento Eventual	Trindade - GO	15 viagens anuais
Fretamento Eventual	Guaratuba – PR	6 viagens anuais
Fretamento Eventual	Bombinhas – SC	4 viagens anuais
Fretamento Eventual	Corumbá – MT	2 viagens anuais
Fretamento Eventual	Outros destinos	25 viagens anuais

Tabela 5. Medidas para melhorar a prestação de serviço da Tuche Transportes

Categoria	Sugestão de melhoria
Segurança	Disponibilidade de dois motoristas por veículo
Segurança	Intensificação dos treinamentos (mensal)
Segurança	Manutenção preventiva
Conforto	Aquisição de novos veículos
Conforto	Inclusão de mantas e travesseiros (fretamento eventual)
Conforto	SAC
Conforto	Café, lanches
Atendimento	Contratação de atendimento personalizado
Atendimento	Melhoria na recepção
Atendimento	Manutenção preventiva
Confiabilidade	Disponibilidade de ramal direto, divulgação através de panfletos, folders
Confiabilidade	Adotar medida dos 15 minutos antes*
Confiabilidade	Autonomia aos motoristas para resolução dos problemas

*O veículo deve estar no local combinado 15 minutos antes do horário marcado.

6. CONCLUSÃO

A partir dos resultados obtidos no questionário aplicado ao grupo de participantes, foi possível avaliar o desempenho na prestação de serviços da empresa Tuche Transportes.

A empresa obteve bons resultados nos diversos atributos avaliados, e através desta pesquisa foi possível identificar quais critérios precisam ser melhorados.

Foi possível verificar os principais serviços e destinos procurados na Tuche Transportes, como forma de caracterizar o serviço prestado pela empresa.

Juntamente com o grupo focal foi possível estabelecer medidas para melhorar o serviço prestado pela Tuche.

7. Apendice I

Check-List Veículo

Nº Frota ou Placa: _____ Data: _____ Km: _____

Sr. Usuário, é obrigatório o preenchimento de todos os campos deste documento, assim como nome completo e assinatura.

Item Avaliado no Veículo	Conforme	Não Conforme
1. DOCUMENTOS (PESSOAL VEICULO E ADMINISTRATIVOS)		
2. FUNILARIA		
3. PLACAS (ESTADO E LACRE)		
4. PNEUS (PRESSÃO ESTADO DE CONSERVAÇÃO)		
5. FERRAMENTAS (MACACO, CHAVE DE RODA, CABO DA CHAVE DE RODA)		
6. ESTEPE		
7. TRIÂNGULO		
8. FECHADURA DE TODAS AS PORTAS		
9. GUARNIÇÕES DAS PORTAS		
10. MAÇANETAS INTERNAS E EXTERNAS		
11. MÁQUINAS DOS VIDROS DAS PORTAS		
12. TRAVA INTERNA DA TAMPÃO TRASEIRA DO BAUDA S-10		
13. FIXAÇÃO DO BAU / CARROÇARIA DA S-10		
14. CARROÇARIAS E CATRACAS (VEÍCULOS DE CARGA)		
15. ESTADO E FUNCIONAMENTO DO PARA-SOL (ESQUERDO E DIREITO)		
16. ESTADO DO VIDRO PARA-BRISA DIANTEIRO		
17. FUNCIONAMENTO DO VENTILADOR E AR CONDICIONADO		
18. TAPETARIA (BANCOS, REVESTIMENTOS E TAPETES)		
19. CINTO DE SEGURANÇA		
20. EXTINTOR DE INCENDIO (VALIDADE)		
21. BUZINA E MARCADOR DE COMBUSTIVEL		
22. LIMPADOR DE PARA-BRISA / INJETOR DE AGUA		
23. SISTEMA DE ILUMINAÇÃO		
24. FUNCIONAMENTO DOS FREIOS		
25. TENSÃO E ESTADO DAS CORREIAS (GERADOR, ALTERNADOR, E BOMBA HIDRAULICA)		
26. VAZAMENTOS DOS CONJUNTOS MECÂNICOS (MOTOR, CÂMBIO E DIFERENCIAL)		
27. KIT DE PRIMEIROS SOCORROS		
28. LIMPEZA INTERNA E EXTERNA DO VEÍCULO		
29. KM DA PRÓXIMA REVISÃO PERIÓDICA (CONSULTE SELO QUE SE ENCONTRA NO VIDRO DO PARA-BRISA DIANTEIRO)		

Descrição dos Itens "Não Conforme" listados acima:

OBS: _____

Nome: _____

Carimbo/Assinatura: _____

Figura 1. Check list diário da frota

DIARIO DE BORDO

EMPRESA: TUCHE TRANSPORTES		DATA	/	/	
CLIENTE: _____	CLASSIFICAÇÃO DO SERVIÇO: _____	COD. LINHA			
LINHA: _____		VEICULO:			
MOTORISTA (1) _____		MOTORISTA (2) _____			
ABASTECIMENTO:	QUILOMETRAGEM	QUANTIDADE	QUILOMETRAGEM	QUANTIDADE	
	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	
SERVIÇO					
SAÍDA			CHEGADA		
TIPO	HORA	QUILOMETRAGEM	PERCURSO	QUILOMETRAGEM	HORA
E			x		
S			x		
E			x		
S			x		
E			x		
S			x		
E			x		
S			x		
E			x		
S			x		
E			x		
S			x		
E			x		
S			x		

DIARIO DE BORDO

EMPRESA: TUCHE TRANSPORTES		DATA	/	/	
CLIENTE: _____	CLASSIFICAÇÃO DO SERVIÇO: _____	COD. LINHA			
LINHA: _____		VEICULO:			
MOTORISTA (1) _____		MOTORISTA (2) _____			
ABASTECIMENTO:	QUILOMETRAGEM	QUANTIDADE	QUILOMETRAGEM	QUANTIDADE	
	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	
SERVIÇO					
SAÍDA			CHEGADA		
TIPO	HORA	QUILOMETRAGEM	PERCURSO	QUILOMETRAGEM	HORA
E			x		
S			x		
E			x		
S			x		
E			x		
S			x		
E			x		
S			x		
E			x		
S			x		
E			x		
S			x		
E			x		
S			x		

Figura 2. Diário de Bordo da frota

 BORDERO DE VIAGENS			
VIAGEM 			
MOTORISTA → 1		CAIXA DE VIAGEM	
MOTORISTA → 2		TOTAL DESPESAS	
PREFIXO DO VEÍCULO		TROCO	
DATA / HORA → SAÍDA			
DATA / HORA → CHEGADA DA VIAGEM			
MOTIVO DA VIAGEM	Turismo		
DESPESAS COM VEÍCULO E PESSOAIS			
DESPESAS	QUANTIDADE	VALOR UNITÁRIO	TOTAL
COMBUSTIVEL			
DIARIA			
ESTACIONAMENTO			
REFEIÇÕES			
SELO PREFEITURA CAMBURIÚ			
HOSPEDAGEM			
PASSAGENS			
CONTROLE DE QUILOMETRAGEM			
IDA	KM INICIAL	KM FINAL	TOTAL KM IDA
Passeio:			
VOLTA	KM INICIAL	KM FINAL	TOTAL KM VOLTA
QUILOMETRAGEM TOTAL DO PERCURSO → → →			
OBSERVAÇÕES :			
OBS : OBRIGATORIO APRESENTAÇÃO DE NOTAS FISCAIS E O PREENCHIMENTO DO BORDERO			

27/02/2012

DATA

DIRETOR RESPONSAVEL

DIRETOR RESPONSAVEL

DIRETOR RESPONSAVEL

Figura 3. Bordero de Viagens (turismo)

8. REFERÊNCIAS

ANTT (2008). *Anuário Estatístico 2008 – Ano Base 2007 – Transporte Rodoviário Coletivo Interestadual e Internacional de Passageiros*. Disponível em: <<http://www.antt.gov.br/passageiro/anuarios/anuario2008/default.asp>>. Acesso em: 20 de ago.2011

ANTT (2009). *Projeto da Rede Nacional de Transporte Rodoviário Interestadual de Passageiros – Volume III – Modelo de Gestão e Controle*. Disponível em: <[http://www.antt.gov.br/acpublicas/CPublica2008-01/V3/Volume III Modelo de Gestao e Controle.pdf](http://www.antt.gov.br/acpublicas/CPublica2008-01/V3/Volume%20III%20Modelo%20de%20Gestao%20e%20Controle.pdf)>. Acesso em: 12 de ago. 2011.

ANTT (2005). *Resolução nº 1159/2005*. Disponível em <http://www.antt.gov.br/resolucoes/01000/resolucao1159_2005.htm>. Acesso em: 15 de set.2011.

ANTT (2006). *Resolução nº 1627/2006*. Disponível em <http://www.antt.gov.br/resolucoes/02000/resolucao1627_2006.htm>. Acesso em: 22 de ago.2011.

BRASIL (1998). *Decreto nº 2521/98*. Disponível em: <<http://www.antt.gov.br/legislacao/internacional/Dec2521-98.pdf>>. Acesso em: 09 de jul.2011.

BRASIL (2003). *Lei nº 10.233/2003*. Disponível em: <<http://www.antt.gov.br/legislacao/Basica/Lei10233.htm>>. Acesso em: 18 de jul.2011.

BRASIL (1988). *Constituição da República Federativa do Brasil*. Disponível em: <<http://www2.camara.gov.br/legin/fed/consti/1988/constituicao-1988-5-outubro-1988-322142-norma-pl.html>>. Acesso em: 29 de ago.2011.

MARTINS, Francisco G. D. *Transporte rodoviário interestadual e internacional de passageiros: Regulação e concentração econômica*. Brasil, 2004. **Monografia do Curso de Pós-Graduação em Controle Externo do Instituto Serzedello Corrêa do Tribunal de Contas da União**.

CRUZ, R. O. M. *Regulação alternativa do transporte rodoviário interestadual de passageiros: Viabilidade legal do modelo de regulação de toque leve*. Brasil, 2008. **Dissertação de Mestrado – Universidade de Brasília – DF**.

BERNARDES, L. L. *Avaliação da qualidade do serviço de transporte interestadual de passageiros através do desenvolvimento de um sistema de indicadores*. Brasil, 2006. **Dissertação de Mestrado – Universidade de Brasília – DF**.

IBGE (2007). *Pesquisa anual de serviços*. Disponível em: <<http://www.ibge.gov.br/home/estatistica/economia/comercioeservico/pas/pas2007/default.shtm>>. Acesso em 28 de ago.2011.

MÜLLER, C. J. (2003). *Modelo de gestão integrando planejamento estratégico, sistemas de avaliação de desempenho e gerenciamento de processos*. Disponível em: <<http://www.lume.ufrgs.br/bitstream/handle/10183/3463/000401207.pdf?sequence=0>>. Acesso em 13 de set.2011.

GATTI, Bernardete A. (2005). **Grupo focal na pesquisa em ciências sociais e humanas**. Brasília: Líber Livro. 2005.