

MESTRE – ALUNO
ANDREY PELICER TARICHI

TITULO DA DISSERTAÇÃO FINAL
"PRIORIZAÇÃO DE CRITÉRIOS PARA AVALIAÇÃO DE QUALIDADE EM SERVIÇOS DE TRANSPORTES DE FRETAMENTO: MODELAGEM PELO MÉTODO AHP".

PROFESSOR ORIENTADOR
Prof. Dr. Claudio Luís Piratelli

DATA DEFESA
10/12/2014

RESUMO

Segundo a Agência Nacional de Transporte Terrestre (ANTT), o serviço de transporte rodoviário interestadual e internacional de passageiros no Brasil é responsável por uma movimentação superior a 140 milhões de usuários/ano. Prestar um serviço de qualidade é fundamental para a sobrevivência das empresas, além de ser um diferencial competitivo para elas. Neste sentido, identificar os critérios relevantes para avaliação da qualidade dos clientes é de suma importância. O presente trabalho tem como objetivo identificar e ordenar os critérios relevantes para a avaliação da qualidade dos serviços pelos clientes de transporte de passageiros por fretamento eventual. Além disso, propõe estabelecer um grau de importância destes critérios para os clientes, segundo a visão do gestor, visando a comparação destes resultados (investigação da existência de possíveis lacunas de qualidade). Para tanto, foi empregada uma metodologia de gênero quali-quantitativo, de caráter exploratória-descritiva, por meio de uma modelagem. A partir do aprofundamento bibliográfico sobre o assunto, em especial sobre modelos para análise de qualidade em serviços, desenvolveram-se os formulários (com base no instrumento ServQual), refinados através de Brainstormings individuais com o gestor e os principais clientes. Dos formulários validados foram extraídos os critérios de qualidade para serem comparados quanto a sua importância, tanto pelo gestor, quanto para 60 passageiros da empresa objeto de estudo por meio do Método AHP. Dentre os principais resultados, verificou-se que o critério de maior relevância para a avaliação da qualidade dos serviços de transporte de passageiros por ônibus na modalidade de fretamento eventual, do ponto de vista do gestor, foram prestar Socorro, Confiança nos Motoristas e Empresa dar Treinamento. Já os clientes consideram que os critérios mais importantes são Empresa dar Treinamento, Confiança nos Motoristas e Educação dos Motoristas. Concluiu-se que o Método AHP é de grande utilidade na análise dos critérios de qualidade que os passageiros julgam serem relevantes, permitindo estabelecer uma escala de grau de importância entre eles. Pode-se perceber, ainda, que existem lacunas entre os critérios que os passageiros apontaram como relevantes, para com aqueles que o gestor prioriza o que servirá de base para um melhor direcionamento gerencial dos serviços prestados pela empresa.

Palavras-chave: Qualidade em serviço, transporte de passageiros, Processo de Análise Hierárquica (AHP).