



## A QUALIDADE NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE TRANSPORTES DA EXPRESSO SÃO MIGUEL AGÊNCIA DE TRÊS PASSOS-RS.<sup>1</sup>

*Michel Djavan Hübner<sup>2</sup>, Luciano Bianchini<sup>3</sup>, Fernanda Pasqualini<sup>4</sup>. UNIJUI*

Este estudo busca analisar como a qualidade orienta a prestação de serviço de transportes de mercadorias da Expresso São Miguel Agência de Três Passos. A qualidade é um fator decisivo na escolha da prestadora de serviço de transporte pelo cliente. Como em serviços não é possível tangibilizar a qualidade, ela deve ser percebida pelos clientes durante a prestação do serviço do transporte de acordo com suas necessidades e expectativas. Ou seja, a qualidade depende do nível de satisfação do consumidor do serviço. Os principais pontos avaliados na qualidade do serviço são: regularidade, rapidez, confiabilidade e custo. Para a realização do estudo utilizou-se de uma pesquisa classificada como exploratória. A coleta de dados foi realizada através de observações diretas, análises em documentos e entrevistas. As análises das informações coletadas foram feitas de forma qualitativa. A Expresso São Miguel Agência de Três Passos busca adequar suas operações para satisfazer as necessidades dos clientes, priorizando a rapidez na coleta/entrega de mercadoria na região atendida. Para isso conta com uma equipe de profissionais treinados, estrutura física e padrões de operações adequados para uma prestação de serviço de qualidade. Buscando aumentar a qualidade do serviço a empresa investe constantemente no treinamento do pessoal, visto que eles são as pessoas que fazem o contato principal com os clientes. As operações e processos de prestação de serviço são padronizados e formalizados, a empresa trabalha com programação de entregas e coletas na região atendida de acordo com o perfil predominante de clientes e localização geográfica de cada município, assegurando assim, a regularidade e rapidez nas entregas e coletas de mercadoria. Existe grande preocupação em baixar os custos operacionais, principalmente em relação a gasto de combustível e necessidade de mão de obra, para que seja possível manter um preço competitivo e ao mesmo tempo continuar investindo em infra-estrutura. A confiabilidade é assegurada através de diversos controles e conferências, buscando evitar que ocorram erros durante as operações. A empresa conta com uma pessoa encarregada da área operacional que tem a função de por em prática e monitorar a execução das operações, gerenciar os demais colaboradores para executar os procedimentos de acordo com os padrões de serviço. Também são realizadas reuniões com toda a equipe para desenvolver melhorias no serviço e buscar alternativas para solucionar problemas. A empresa conta também com um vendedor que tem a função de conquistar novos clientes, fidelizar os existentes e monitorar a satisfação, com isso, possibilitando adequar os serviços de acordo com as necessidades de cada cliente, melhorando a qualidade do serviço e aumentando a participação no mercado. A realização deste estudo é importante para o setor de transportes, pois possibilita as empresas planejar os serviços de transportes de acordo com as necessidades e expectativas dos clientes.

<sup>1</sup> Trabalho do Componente Curricular Administração de Produção e Operações II do Curso de Administração da UNIJUI



- 2 Acadêmico do Curso de Administração da UNIJUÍ
- 3 Acadêmico do Curso de Administração da UNIJUÍ
- 4 Professor Orientador - UNIJUÍ