**FACULDADES SÃO JOSÉ
CURSO DE ADMINISTRAÇÃO**

MONIQUE ALVES MANSINI
THAMIRIS DA ROCHA FORTES

**AVALIAÇÃO DA QUALIDADE PERCEBIDA PELOS USUÁRIOS DA
SUPERVIA DO BAIRRO DE REALENGO**

Rio de Janeiro

2017

MONIQUE ALVES MANSINI
THAMIRIS DA ROCHA FORTES

**AVALIAÇÃO DA QUALIDADE PERCEBIDA PELOS USUÁRIOS DA
SUPERVIA DO BAIRRO DE REALENGO**

Projeto de pesquisa apresentado para a
Disciplina de TCC I, sob a orientação do
prof. Carlos Eduardo Lugati Braga

Rio de Janeiro
2017

SUMÁRIO

	Página
1. INTRODUÇÃO	3
2. OBJETIVOS	4
2.1 OBJETIVO GERAL	4
2.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS	4
3. JUSTIFICATIVA	5
4. HIPÓTESE	6
5. FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA	7
6. METODOLOGIA	10
7. CRONOGRAMA	11
8. REFERÊNCIAS	12

1 INTRODUÇÃO

Este projeto consiste em avaliar a qualidade percebida pelos usuários da SuperVia no bairro de Realengo. Segundo um estudo da Revista Exame, realizado pelo Instituto Ibero-Brasileiro de Relacionamento com Cliente – IBRC em 2016, a empresa ferroviária apareceu em uma das últimas posições do ranking, e levando em consideração que a Zona Oeste, de acordo com os dados do censo de 2010, cresceu cerca de 150%, e o bairro de Realengo está entre os dez bairros mais populosos da região, viu-se então a necessidade de identificar a origem desta opinião por parte dos usuários.

Com base em tais informações surgiu então uma incógnita: “Qual o nível de satisfação dos usuários da referida linha ferroviária. ”

2 OBJETIVOS

2.1 OBJETIVO GERAL

Identificar os aspectos relevantes dos serviços da Supervia e avaliar a percepção dos usuários.

2.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Compreender na percepção dos usuários que utilizam o serviço de trens da Supervia, quais aspectos do serviço possuem a necessidade de melhoria.
- Identificar quais aspectos dos usuários do serviço de trens da Supervia, na percepção do usuário, são considerados satisfatórios.
- Descobrir o valor percebido do serviço do ponto de vista dos usuários do serviço de trens da Supervia.

3 JUSTIFICATIVA

Não é difícil ouvir pessoas comentando e se queixando sobre os serviços prestados pelos transportes públicos, principalmente em relação ao transporte ferroviário. Considerando que os trens da SuperVia transportam uma média de 750 mil passageiros por dia, segundo informa o site da empresa, e tendo em vista que o transporte público é importante para a qualidade de vida da população que de acordo com a lei 7783/89, art. 10 o transporte coletivo é considerado um serviço essencial, e segundo Silva et. Al. (2015 apud IPEA, 2010, p.101) “não se pode pensar em desenvolvimento econômico e social sem transporte”, e ainda observando-se um estudo realizado pela Revista Exame junto com o Instituto Ibero-Brasileiro de Relacionamento com o cliente em que a SuperVia aparece em último lugar no seu ranking de 2017, decidiu-se avaliar a qualidade que é percebida pelos usuários através de uma pesquisa de campo.

Para isso, será utilizada como amostra a estação de Realengo onde segundo dados do Censo 2010 divulgados pelo Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE), no Rio de Janeiro os bairros da Zona Oeste cresceram até 150%.

4 HIPÓTESE

Considerando os dados preliminarmente levantados pelas autoras sobre os serviços prestados pela Supervia, acredita-se que estas não atendam adequadamente os usuários. Este trabalho não pretende esgotar o assunto, mas apenas servir de parâmetro de futuras avaliações com o objetivo de ampliar os estudos e, possivelmente, oferecer alternativas e propostas de melhoria dos serviços.

5 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

Para compreender melhor a definição de qualidade, foi necessário buscar as definições dos termos para a pesquisa.

Existe diversas definições para o termo “qualidade” na literatura. Segundo Juran (1990), é vista como a adequação ao uso. Um produto com qualidade apresenta características que atendam às necessidades do cliente. Para Lobo (2010, p.7), qualidade é o “conjunto das características de um produto ou serviço que lhe conferem aptidão para satisfazer necessidades explícitas ou implícitas”. Campos (1999, p.2), define qualidade como “um produto ou serviço de qualidade e aquele que atende perfeitamente, de forma confiável, de forma acessível, de forma segura e no tempo certo às necessidades do cliente”

Segundo Ferreira apud Kotler (2000), "serviço é qualquer ato ou desempenho, essencialmente intangível, que uma parte possa oferecer a outra e não resulte na propriedade de qualquer coisa", onde “os serviços possuem quatro características fundamentais que os diferenciam dos produtos, que são sua intangibilidade, inseparabilidade, variabilidade e perecibilidade” podemos concluir que a Supervia se enquadra como sendo um serviço tornando um desafio medir a qualidade percebida dos usuários da Supervia uma vez que o cliente reage de maneira diferente ao que parece ser o mesmo serviço.(FERREIRA apud BANDEIRA et al., 2008).

A Supervia por ser tratar como um setor de serviços públicos, especificamente para o transporte público, Patricia apud Lima (1994) coloca que “a qualidade se traduz na adequação do transporte à necessidade do usuário, ponderando entre a sua expectativa e a avaliação técnica das características e atributos de composição da qualidade, como conforto, regularidade, limpeza, segurança etc.”

Para a avaliar a qualidade do serviço público do ponto de vista dos usuários da Supervia, é necessário um estudo de como medir a satisfação e as necessidades dos clientes. Existem diversos autores que apresentam vários

métodos e indicadores de como avaliar a qualidade para o transporte público na visão do usuário. Para Patricia apud Parasuraman et al. (1988), “a qualidade pelo ponto de vista do usuário de um serviço pode ser analisada através de cinco critérios: confiabilidade, responsividade, segurança, empatia e tangibilidade.”

Segundo Ferreira apud Lima Jr. (1995), os principais critérios de avaliação da qualidade para o transporte público na visão do usuário são: confiabilidade (intervalo entre veículos, tempo de viagem, cumprimento do itinerário), responsabilidade (substituição do veículo em caso de quebra, atendimento ao usuário), empatia (disposição do motorista e cobrador em dar informações, atenção com pessoas idosas e deficientes físicos), segurança (condução do motorista, assaltos), tangibilidade (lotação, limpeza, conservação), ambiente (trânsito, condições climáticas), conforto (bancos, iluminação, ventilação), acessibilidade (localização dos pontos de parada), preço (tarifa), comunicação (informação sobre o sistema, relação entre os usuários), imagem (identificação da linha/serviço), momentos de interação (contato com motorista/cobrador).

O projeto QUATTRO, financiado pela Comissão Europeia, em parceria com especialistas do Comitê Europeu de Normalização, elaborou uma relação de indicadores de qualidade para transportes públicos propostos com seus principais componentes que são: Disponibilidade (rede de atendimento, quadro de horários), Acessibilidade (Interface externa, Interface interna, Bilhetagem), Informação (informações gerais, Informações sobre a viagem em condições normais, Informações sobre a viagem em condições anormais), Horário (tempo de viagem), Atenção ao consumidor (compromisso, Interface com o consumidor, Pessoal, Assistência física, Opções de bilhetagem), Conforto, (condições ambientais, Instalações, Ergonomia, Conforto na viagem), Segurança (segurança contra crimes, Segurança contra acidentes, Percepção de segurança), Meio ambiente (poluição, Recursos naturais, Infraestrutura).

Baseado nas bibliografias estudaremos os indicadores que mais forem julgados relevantes para a elaboração das perguntas para a pesquisa de campo adaptando a realidade da região escolhida.

Para uma melhor avaliação da qualidade do serviço prestado supervia, é importante compreender como este serviço surgiu na cidade, suas mudanças e evoluções. Para tal, o uso de artigos e monografias são de fundamental importância. A dissertação de Dutton, Rafael Bomfim; Sinder, Valter. “Estratégias e táticas nos trens da Supervia”, onde o mesmo expõe uma breve historia da origem dos transportes públicos, que foi inserida na historia em meados do século XIX que a cidade experimentou a sua "revolução dos transportes", o surgimento dos bondes, e o surgimento dos trens. Segundo (DUTTON, 2012) o serviço de trens no Rio de Janeiro surgiu em 1858, dez anos antes dos bondes, em um contrato firmado pelo governo imperial e com o engenheiro inglês Edward Price cujo objetivo era de ligar o Município da Corte (atual Rio de Janeiro) as demais áreas da cidade. Em 1957, foi criada a Rede Ferroviária Federal S.A (RFFSA), que dividiu os diversos sistemas suburbanos que estavam ativos.

Porém em 1998, durante a onda de privatizações, os trens cariocas foram concedidos a iniciativa privada, passando a ser administrado pela empresa Supervia que obteve a concessão ate 2023. Em 2011, a Odebrecht TransPort assumiu o controle acionário da empresa.

Utilizou-se o atual site da empresa Supervia e dados do IBGE sobre o crescimento da população nos bairros da zona oeste como base para alcançar os resultados esperados com a nossa pesquisa. Em uma década, bairros da Zona Oeste do Rio de Janeiro cresceram até 150% e áreas da Zona sul da capital perderam moradores, revelam dados do Censo 2010 divulgados pelo Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE). Dos dez bairros cariocas mais populosos em 2010, sete ficam na Zona Oeste: Campo Grande (328,3 mil), Bangu (243,1 mil), Santa Cruz (217,3 mil), Realengo (180,1 mil), Jacarepaguá (157,3 mil), Barra da Tijuca (135,9mil) e Guaratiba (110 mil). Completam a lista: Tijuca (163,8 mil), na zona norte, Copacabana (146,3), na zona sul, e Maré (129,7 mil), na zona norte.

6 METODOLOGIA

Para realização desta pesquisa, será feito um estudo de livros, dissertações e artigos científicos relacionados ao tema no intuito de aprofundar o conhecimento sobre a instituição pesquisada, entender a percepção do usuário em relação a qualidade do serviço prestado, identificar indicadores de qualidade de transportes e metodologias utilizadas para a realização do estudo de caso.

Um questionário será elaborado com perguntas baseadas nos indicadores de qualidade estudados no intuito de identificar a percepção do usuário do serviço prestado pela Supervia, e será aplicado por meio de uma plataforma digital o *Google Docs* divulgada em redes sociais para moradores do bairro de Realengo usuários da Supervia.

7 CRONOGRAMA

Atividades	Junho	Julho	Agosto	Setembro	Outubro
Revisão da literatura	X	X			
Elaboração do questionário		X			
Aplicação do questionário			X	X	
Análise dos dados				X	
Escrita do artigo					X

8 REFERÊNCIAS

BERTOZZI, Patrícia Pacheco, Orlando Fonte Lima. *A qualidade no serviço de transporte público sob as óticas do usuário, do operador e do órgão gestor*. [São Paulo]: Revista dos transportes públicos, Ano 21,1998.

BRASIL. Lei nº 7.783, de 28 de junho de 1989. Dispõe sobre o exercício do direito de greve, define as atividades essenciais, regula o atendimento das necessidades inadiáveis da comunidade, e dá outras providências. Diário Oficial [da] República Federativa do Brasil. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/Ccivil_03/LEIS/L7783.htm>. Acesso em 12 jun 2017.

CAMPOS, Vicente Falconi. *TQC: controle da qualidade total (no estilo japonês)*. Belo Horizonte: EDG, 1999.

DUTTON, R. B; *Estratégias e táticas nos trens da Supervia*. Dissertação de Mestrado - Departamento de Sociologia e Política, Pontifícia Universidade Católica do Rio de Janeiro. Rio de Janeiro, 2012.

ESTAÇÕES FERROVIARIAS. *Realengo*. Disponível em: <http://www.estacoesferroviarias.com.br/efcb_rj_mangaratiba/realengo.htm>. Acesso em: 20 abr 2017.

FERREIRA, Beatriz Lagnier Gil Ferreira. *Avaliação da percepção do usuário sobre a qualidade do sistema de transporte público do Recreio do Bandeirantes*. Rio de Janeiro: UFRJ, 2014.

FERREIRA, Leticia Vallecilo de Souza. *Supervia trens urbanos: um estudo sobre qualidade, satisfação e comunicação*. Rio de Janeiro: UFRJ, 2016.

G1. *Bairros na Zona Oeste do Rio crescem até 150% em uma década*. Disponível em: <http://g1.globo.com/brasil/noticia/2011/07/ibge-bairros-na-zona-oeste-do-rio-crescem-ate-150.html>. Acesso em: 11 mar 2017.

IBRC. *Ranking exame*. Disponível em: <http://www.ibrc.com.br/site/ranking-exame.php>. Acesso em: 03 mar 2017.

JURAN J.M. *A qualidade desde o projeto: novos passos para o planejamento de qualidade em produto e serviço*. São Paulo: Pioneira, 1992.

LOBO, Renato Nogueirol. *Gestão da qualidade*. São Paulo: Érica, 2010.

SILVA, Warley Henrique et al. *Avaliação do nível de qualidade do serviço de transporte público em unai-mg na percepção dos usuários*. Fortaleza, CE, Brasil, 13 a 16 de outubro de 2015.

SUPERVIA. *Historia da Supervia*. Disponível em: <http://www.supervia.com.br/pt-br/empresa/historia-da-supervia>. Acesso em: 10 mar 2017.

SUPERVIA. *Quem somos*. Disponível em: <http://www.supervia.com.br/pt-br/empresa/quem-somos>. Acesso em: 21 mai 2017.