

APLICAÇÃO DO QFD NO TRANSPORTE RODOVIÁRIO INTERESTADUAL DE PASSAGEIROS EM VITÓRIA-ES

Ricardo Rezende de Oliveira

Mestrando em Engenharia Civil - Transportes (UFES)

Gregório Coelho de Moraes Neto

Prof. Dr. Mestrado em Engenharia Civil - Transportes (UFES)

Eliana Zandonade

Prof. Dr. Mestrado em Engenharia Civil - Transportes (UFES)

RESUMO

No Brasil, a importância do transporte rodoviário de passageiros fica evidente, sendo responsável por 95% do fluxo interestadual, faturamento anual superior a R\$2,5 bilhões e geração de cerca de 500 mil empregos. A ANTT, responsável pela regulação e fiscalização do setor, tem como atribuição a garantia da qualidade desses serviços. Visando auxiliar a Agência, este trabalho pretende desenvolver uma metodologia baseada no QFD que estabelece uma correlação entre a visão dos usuários, através da priorização de itens qualitativos, e a visão dos técnicos da área, através da identificação de itens de fiscalização, com o objetivo de fornecer subsídios para a priorização de determinados aspectos fiscalizatórios, levando-se em consideração a importância que os usuários atribuem aos aspectos qualitativos do serviço. Este relatório de dissertação apresenta uma introdução, os objetivos gerais e específicos do trabalho, um breve resumo das principais etapas da metodologia proposta e o estágio atual do seu desenvolvimento.

ABSTRACT

In Brazil, the importance of the passenger road transport is evident, being responsible for 95% of the interstate flow, over a R\$2,5 billions of annual invoicing and generation of about 500 thousands jobs. The ANTT, responsible of the sector's regulation and surveillance, has an assignments to assure the quality service. As a way to help the Agency, this dissertation work intend to develop a methodology based on QFD that establish a correlation between the user's vision, by the quality items prioritization, and the area technicians vision, by the surveillance items identification, with an objective to provide subsidies for ANTT's prioritization of some surveillance aspects taking into account the importance given by the users of some qualitative aspects of the service. This dissertation report presents an introduction, the general and specific objectives, a brief statement of the main activities of the proposed methodology and the nowadays status of the work development.

1. INTRODUÇÃO

No Brasil, principalmente devido a pouca acessibilidade e precariedade do modal ferroviário, e também aos altos preços cobrados no transporte aéreo, o transporte rodoviário é responsável por 95% do fluxo de passageiros entre os Estados (ABRATI, 2001). Sua participação na economia brasileira é expressiva, assumindo um faturamento anual superior a R\$ 2,5 bilhões na prestação dos serviços regulares prestados pelas empresas permissionárias, onde são utilizados 13.400 ônibus (ANTT, 2004a). Além do fator econômico existe ainda o fator social, sendo os segmentos de transporte intermunicipal, interestadual e internacional de passageiros responsáveis pela geração de cerca de 500 mil empregos diretos (ABRATI, 2001).

Por ser um serviço de utilidade pública essencial à população, o transporte de passageiros é responsabilidade do Estado, que pode prestá-lo diretamente ou sob a forma de concessão. Segundo Wright e Giovinazzo (1999), através do processo de concessões, os serviços públicos são geralmente oferecidos sob a forma de monopólio, ou seja, as empresas concessionárias detêm a exclusividade da oferta dos serviços. Dessa maneira, os usuários correm o risco de serem prejudicados quanto à qualidade e às tarifas dos serviços oferecidos. Uma dificuldade existente para os órgãos reguladores é o estabelecimento de instrumentos de

controle para garantir o melhor nível de serviço para os usuários.

Atualmente no País, o órgão responsável pelas ações de regulação e fiscalização desse setor é a Agência Nacional de Transportes Terrestres – ANTT que, dentre outras atribuições, busca a melhoria contínua da qualidade dos serviços prestados aos usuários. Preocupada com essa atribuição, além da criação de uma Ouvidoria, para estabelecimento de um canal direto com o usuário, a Agência elaborou o Plano de Ação de Fiscalização nos Serviços de Transporte de Passageiros (ANTT, 2002), objetivando que os serviços de Transporte Rodoviário Interestadual e Internacional de Passageiros sejam exercidos de forma adequada, satisfazendo as condições de regularidade, eficiência, segurança, atualidade, generalidade, cortesia na prestação dos serviços, e modicidade nas tarifas.

Dentre as diversas ações de médio prazo do Plano, foi firmado um convênio entre a ANTT e a UFES para implantação de um sistema de fiscalização e monitoramento permanente no Terminal Rodoviário de Vitória - ES. A dissertação ora em desenvolvimento na área de Qualidade em Transportes, emprega a metodologia baseada no QFD - Desdobramento da Função Qualidade, utilizando dados coletados no monitoramento do terminal para estabelecer uma correlação entre a visão dos usuários do serviço e dos técnicos da área de fiscalização.

O estudo se justifica não somente pela importância econômica, social e de integração do setor mencionada anteriormente, mas também pela necessidade de criar instrumentos de controle que garantam o nível de serviço desejado pelo usuário. Outro fator motivacional é o fato de que o Transporte Rodoviário de Passageiros é responsável pelos três principais itens de reclamação referentes à ANTT, correspondendo com 57,08% das reclamações registradas junto a Ouvidoria da Agência em 2004 (ANTT, 2004b).

2. OBJETIVOS GERAL E ESPECÍFICO

O objetivo geral deste trabalho é desenvolver uma metodologia baseada na ferramenta de qualidade QFD, que estabelece uma correlação entre a visão dos usuários do serviço, através da priorização dos itens de qualidade demandada, e a visão dos técnicos da área, através da identificação de itens de fiscalização mensuráveis, visando fornecer subsídios para a ANTT priorizar determinados aspectos fiscalizatórios, levando-se em consideração a importância que os usuários atribuem aos aspectos qualitativos do serviço. Como objetivo específico, o trabalho pretende ainda apresentar o nível de satisfação dos usuários em relação aos serviços prestados, baseado nos itens de qualidade contidos no questionário utilizado na pesquisa realizada.

3. REVISÃO BIBLIOGRÁFICA

Para se atingir os objetivos previamente estabelecidos, foi realizada uma ampla revisão bibliográfica sobre alguns assuntos afins ao tema proposto como: transporte rodoviário de passageiros; Controle de Qualidade Total, QFD e metodologia de pesquisas de mercado. Desta revisão da literatura resulta a metodologia para o desenvolvimento do presente trabalho, a qual será brevemente apresentada a seguir.

4. METODOLOGIA PROPOSTA

A metodologia proposta utiliza a ferramenta de qualidade QFD sob o ponto de vista de uma Agência Reguladora e não de uma empresa que deseja criar uma vantagem competitiva em relação aos seus concorrentes. Dessa maneira, a metodologia limita-se a realização da

pesquisa junto aos usuários e a construção da Casa da Qualidade, conforme modelo proposto por Silveira (2002), pois somente cabe ao Órgão Fiscalizador a identificação dos aspectos qualitativos deficientes do serviço com seus itens de fiscalização correlatos, e não o desdobramento desses aspectos em partes ou processos que garantam a satisfação do cliente. A seguir serão apresentadas resumidamente as macro etapas da metodologia.

4.1 Planejamento da pesquisa junto ao usuário

Nesta etapa foram definidos os objetivos da pesquisa, fonte de dados a ser utilizada, o método e a técnica de coleta de dados, o público-alvo e o tamanho da amostra da pesquisa.

4.2 Elaboração e aplicação do questionário fechado da pesquisa

Apesar da metodologia do QFD contemplar a aplicação de um questionário aberto junto aos usuários, esta etapa foi substituída pela análise dos formulários de denúncia, ocorrência e reclamação utilizados pela ANTT no monitoramento permanente do Terminal Rodoviário de Vitória, donde selecionou-se os itens qualitativos que vinham causando a maior insatisfação dos usuários. Estes itens foram agrupados em diferentes categorias para construção da Árvore de Qualidade Demandada que, posteriormente originou o questionário fechado composto por três partes: um cabeçalho com dados socioeconômicos e de identificação dos entrevistados; uma parte para priorização dos itens de qualidade demandada; e outra para pesquisa de satisfação do usuário.

O questionário fechado inicial passou por um teste piloto para avaliação do seu conteúdo e para dimensionamento do tempo de duração da pesquisa e do tamanho da equipe de pesquisadores, dando origem a uma versão final que foi aplicada num período de 07 dias, com uma equipe de 05 pesquisadores trabalhando num turno de 04 horas cada, resultando num total de 411 entrevistas.

4.3 Análise dos dados da pesquisa e priorização dos itens de qualidade demandada

Os dados da pesquisa geraram três produtos: o perfil socioeconômico dos usuários do transporte rodoviário interestadual; o nível de satisfação dos usuários em relação aos itens de qualidade demandada; e a priorização destes itens. Este último, essencial para o desenvolvimento da metodologia baseada no QFD.

4.4 Identificação dos itens de fiscalização

Esta etapa é caracterizada por um perfil técnico, pois procura desdobrar os itens de qualidade demandada pelos usuários em itens de fiscalização que sejam mensuráveis. Dessa maneira, torna-se indispensável a participação de funcionários da área de fiscalização da ANTT.

4.5 Construção da Casa da Qualidade

De uma maneira objetiva, a Casa da Qualidade busca correlacionar os itens de qualidade demandada com os itens de fiscalização selecionados, estabelecendo uma relação entre a visão do usuário e do técnico em fiscalização. Para isso, deve ser realizada uma sessão onde alguns técnicos pré-selecionados preenchem uma matriz indicando quais são os itens de qualidade que tem correlação com cada item de fiscalização e, ainda, qual é o grau de intensidade desta correlação.

4.6 Priorização dos itens de fiscalização

Os dados inseridos na Casa da Qualidade serão utilizados na priorização dos itens de

fiscalização selecionados, de maneira a auxiliar a ANTT a planejar suas ações nos terminais rodoviários e nas empresas permissionárias, sem perder o foco do usuário do serviço.

5. ESTÁGIO ATUAL DO DESENVOLVIMENTO DA DISSERTAÇÃO

Todas as etapas relacionadas à visão do usuário já foram concluídas, tendo como resultados principais os itens de qualidade demandada priorizados e o nível de satisfação do usuário referente aos mesmos. Atualmente, o trabalho encontra-se na etapa de identificação dos itens de fiscalização, onde inicialmente estão sendo analisados os formulários de fiscalização atualmente utilizados pela ANTT e os Anuários Estatísticos elaborados pela Agência. Identificou-se, até agora, cerca de 80 itens mensuráveis, que será analisada criticamente por técnicos da área de fiscalização durante visita à Agência planejada para o mês de julho de 2005. Nessa ocasião, também será elaborada a matriz de correlação dos itens de qualidade demandada e dos itens de fiscalização definitivos.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- ABRATI (2001) *Anuário Estatístico - 2001*. Associação Brasileira das Empresas de Transporte Terrestre de Passageiros, Brasília, DF. Disponível em: <<http://www.abrati.com.br/pub/anuario/detalhe.asp>>. Acesso em: 04 maio 2004.
- ANTT (2002) *Plano de Ação de Fiscalização nos Serviços de Transporte de Passageiros*. Agência Nacional de Transportes Terrestres, Brasília, DF.
- ANTT (2004a) *Transporte de Passageiros: Apresentação*. Agência Nacional de Transportes Terrestres, Brasília, DF. Disponível em: <<http://www.antt.gov.br/passageiro/apresentacao.asp>>. Acesso em: 03 maio 2004.
- ANTT (2004b) *Relatório da Ouvidoria: Janeiro a Dezembro de 2004*. Agência Nacional de Transportes Terrestres, Brasília, DF. Disponível em: <<http://www.antt.gov.br/destaques/RelatorioANUAL2004.pdf>>. Acesso em: 06 jun. 2005.
- Silveira, A. D. (2002) *Análise da Preferência do Cliente na Implantação de Melhorias em Distribuição Rodoferroviária de Arroz com Origem no Rio Grande do Sul*. Trabalho de Conclusão (Mestrado Profissionalizante) – Programa de Pós-graduação em Engenharia, Universidade Federal do Rio Grande do Sul, Porto Alegre, RS.
- Wright, J. T. C. e Giovinazzo, R. A. (1999) Desafios para uma Agência Reguladora do Transporte Rodoviário. *Anais do IV Seminários em Administração*, SEMEAD/ SEMEAD JR, São Paulo, Sessão Política de Negócios e Economia de Empresas, p. 1-9.