

Avaliação do nível de serviço no transporte de passageiros: um estudo de caso

EVERTON DROHOMERETSKI
RADIAL/PUCPR

PATRÍCIA SCHIPITOSKI MONTEIRO
PUCPR

FABIO FAVARETTO
PUCPR

Resumo: Este estudo se propõe a investigar as principais características relacionadas ao nível de serviço no transporte de passageiros e mensurar o nível de serviço de duas empresas fornecedoras deste segmento. Assim, compara-se a atuação das empresas contratadas diante do grau de importância atribuído para os critérios de desempenho avaliados pela empresa contratante. Para atingir o objetivo deste estudo, foi realizada uma pesquisa sobre o serviço de transporte de passageiros, considerando critérios como acessibilidade, adequação, confiabilidade, preço, relação com o cliente e segurança. A abordagem escolhida pretende apresentar seis critérios para a avaliação do nível de serviço de transporte de passageiros e os resultados da pesquisa demonstraram o desempenho dos dois fornecedores e os aspectos a serem melhorados em cada um deles.

Palavras-chave: Nível de Serviço. Transporte de Passageiros. Critérios de Desempenho.

Evaluation of the service level in the transportation of passengers: a case study

Abstract: This study proposes to investigate the main characteristics related to service level in the transportation of passengers and to measure the level of the service of the two suppliers companies of this segment. Like this, the performance of the contracted companies is compared before the degree of importance attributed for the acting criteria evaluated by the contracting company. To reach the objective of this study, a research was accomplished on the service the transportation of passengers, considering criteria as accessibility, adequateness, trustworthy, price, relation between the customer and the security. The chosen approach intends to present six criteria for the evaluation of the service level in the transportation of passengers and the results of the research demonstrated the acting of the two suppliers and the aspects to be improved in each one of them.

Key words: Level of Service. Transport of Passengers. Performance criteria.