

**AVALIAÇÃO DA QUALIDADE DOS SERVIÇOS PRESTADOS POR EMPRESA DE TRANSPORTE RODOVIÁRIO INTERESTADUAL POR MEIO DA ESCALA SERVQUAL EM MOMENTOS DE PANDEMIA DA COVID-19**

**LAURA ALINE CALDI DE AZEVEDO**

UNIVERSIDADE FEDERAL RURAL DO RIO DE JANEIRO (UFRRJ)

**MARIA CRISTINA DRUMOND E CASTRO**

UNIVERSIDADE FEDERAL RURAL DO RIO DE JANEIRO (UFRRJ)

**DANILO DE OLIVEIRA SAMPAIO**

UNIVERSIDADE FEDERAL DE JUIZ DE FORA (UFJF)

Agradecimento à órgão de fomento:

À Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior (CAPES).

### **AVALIAÇÃO DA QUALIDADE DOS SERVIÇOS PRESTADOS POR EMPRESA DE TRANSPORTE RODOVIÁRIO INTERESTADUAL POR MEIO DA ESCALA SERVQUAL EM MOMENTOS DE PANDEMIA DA COVID-19**

#### **Introdução**

A mobilidade urbana tem sido marcada pela ascensão de soluções inovadoras de transportes, os quais também favoreceram a entrada de novos concorrentes nesse meio; as caronas compartilhadas, o uber e o buser, estes aplicativos se popularizaram com a oferta de serviços de viagens sob demanda. O Estado traz novos desafios para o meio, através da abertura de mercado, com uma política liberal. Soma-se nesta análise de cenário, o surgimento da doença infecciosa Coronavirus Disease 2019 (COVID-19), impactando fortemente este nicho de mercado.

#### **Problema de Pesquisa e Objetivo**

A pesquisa buscou identificar quais os fatores que influenciam a avaliação da qualidade do serviço prestado no transporte rodoviário de passageiros em momentos de pandemia da Covid-19. Para responder o problema de pesquisa foi escolhido o nicho do transporte rodoviário interestadual explorado pela empresa, com aplicação de questionários, de acordo com as cinco dimensões da qualidade em serviços, por meio da adaptação da escala SERVQUAL (PARASURAMAN; ZEITHAML; BERRY, 1988).

#### **Fundamentação Teórica**

A fundamentação teórica aborda as características em serviços (intangibilidade, inseparabilidade, heterogeneidade, empatia e perecibilidade) e sua aplicabilidade ao setor de transporte de passageiros (ZEITHAML, BERRY E PARASURAMAN, 1985). Qualidade em serviços - Servqual: Um modelo de Avaliação da Qualidade de Serviços (PARASURAMAN, ZEITHAML E BERRY, 1988) e os desafios existentes Transporte Regular Interestadual de Passageiros.

#### **Metodologia**

Trata-se de um estudo de caso, concentrado na avaliação do serviço prestado, sob a ótica do passageiro, de uma empresa da Zona da Mata Mineira, que dispõem de linhas ligando algumas cidades do estado de Minas Gerais ao estado do Rio de Janeiro. O estudo tem natureza aplicada, exploratória e descritiva, classificando-se como um trabalho quantitativo. O instrumento usado foi um questionário, dividido em três etapas. Os dados foram tratados, primeiramente, por meio de estatística descritiva seguida da análise fatorial exploratória.

#### **Análise dos Resultados**

Na análise fatorial, foram identificados quatro fatores que influenciam a qualidade do serviço prestado no transporte interestadual de passageiros, sob a ótica do usuário. O fator com maior grau de confiabilidade foi denominado de "Garantia e Confiabilidade". O fator 1, congregou as variáveis da dimensão "Garantia" e da dimensão "Confiabilidade". O segundo fator extraído foi "Tangibilidade". O terceiro fator evidenciado na pesquisa foi "Empatia." O quarto e último fator foi "Responsividade".

#### **Conclusão**

Foram identificados quatro fatores que influenciam na qualidade do serviço prestado em momentos de pandemia do Covid-19. Dessa forma, o estudo contribui à medida em que proporciona à gestão um olhar crítico, identificando pontos fortes e a perspectiva de melhorar na realização do serviço. Este estudo demonstrou que a adaptação da escala SERVQUAL, com as suas cinco dimensões originais não se manteve. As variáveis pertencentes as dimensões "Garantia" e "Confiabilidade" foram agrupadas em um único fator, no primeiro fator. Já as demais dimensões se mantiveram.

#### **Referências Bibliográficas**

FREITAS, A. L. P.; REIS FILHO, C. A. C.; RODRIGUES, F. R. Avaliação da qualidade do transporte rodoviário intermunicipal de passageiros: uma abordagem exploratória. Transportes, São Paulo, v. 19, n. 3, p. 49-61, nov. 2011 LIMA, G. C. L. S., et al. Transporte público e COVID-19: O que pode ser feito? Rio de Janeiro: Centro de Estudos em Regulação e Infraestrutura; FGV, 2020. PARASURAMAN, A.; ZEITHAML, V. A.; BERRY, L. L. SERVQUAL. A multiple-item scale for measuring consumer

