

O PAPEL DA LOGÍSTICA NO TRANSPORTE DE PASSAGEIROS COMO ESTRATÉGIA PARA EMPRESAS OPERADORAS DE VIÁGENS INTERESTADUAIS

Maryele Dayane Reis Ribeiro¹
Denny José Almeida Costa²

RESUMO

Este artigo, busca criar uma teoria mais adequada para logística relacionada ao transporte de passageiros. A pesquisa foi realizada com o objetivo de mostrar que a segurança e o conforto dos passageiros vem em primeiro lugar já que eles são o cliente final de toda a operação. Trata-se de um estudo teórico exploratório desenvolvido por meio de uma revisão bibliográfica. Os conceitos de logística e transporte foram analisadas para poder construir de maneira clara uma teoria que esclarecesse as formas de logística que podem solucionar problemas relacionadas as viagens que envolvem o transporte de pessoas de um estado para outro no território brasileiro. Neste contexto, devido à competitividade do mercado as empresas devem dar mais atenção na redução dos custos em vez do lucro. Nesse sentido, a logística é uma ferramenta que poderá combinar menor custo com a melhor qualidade de serviços ofertados. Os resultados obtidos será a consciência competitiva de prestar bons serviços a coletividade no que se refere às condições gerais do transporte e em especial nesse artigo ao transporte interestadual de passageiros que pela longa distância carece de conforto e segurança.

PALAVRAS-CHAVE: Logística, transporte de passageiros, Interestadual.

Abstract

This article seeks to create a more adequate theory for logistics related to the transportation of passengers. The research was conducted with the aim of showing that the safety and comfort of passengers comes first since they are the end customer of the entire operation. This is an exploratory theoretical study developed through a bibliographic review. The concepts of logistics and transportation were analyzed to be able to construct in a clear way a theory that would clarify the forms of logistics that can solve problems related to the trips that involve the transportation of people from one state to another in the Brazilian territory. In this context, due to the competitiveness of the market, companies should pay more attention to reducing costs instead of profit. In this sense, logistics is a tool that can combine lower cost with the best quality of services offered. The results obtained will be the competitive awareness of providing good services to the community regarding the general conditions of transportation and especially in that article to the interstate transportation of passengers, that for the long distance lack comfort and safety.

KEY WORDS: Logistics, passenger transportation, Interstate.

¹ Graduando em Administração pelo Centro Universitário Presidente Tancredo de Almeida Neves – UNIPTAN max@yahoo.com.br

² Mestre em Letras pela Universidade Federal de São João del-Rei – UFSJ
Professor do Instituto de Ensino Superior Tancredo de Almeida Neves – IPTAN (orientador)
dennyletras@yahoo.com.br

INTRODUÇÃO

Atualmente, a empresa que possui uma boa logística de transporte está a um passo à frente quando se trata de competitividade no mercado. Evidentemente, existem custos envolvidos no processo e quando se faz um gerenciamento eficaz dessas despesas, consegue-se ganhar vantagem em relação às outras empresas. Os benefícios das atividades logísticas podem auxiliar tanto a empresa quanto o cliente, proporcionando o crescimento e satisfação de ambos os lados. Da mesma forma quando se tem uma infraestrutura logística de alto nível à empresa é capaz de suprir todas as necessidades do mercado de transporte.

O setor de transporte movimenta a economia do país, pelo emprego, pela distribuição de renda, na entrega de produtos e no deslocamento de pessoas para compra de bens e serviços. O transporte de pessoas realizado através de ônibus é considerado um dos mais ágeis e dispõe de grande facilidade de acesso aos locais com fluxo reduzido de moradores, possui a grande vantagem de transportar um elevado número de passageiro.

As linhas interestaduais são permitidas as empresas privadas por exclusividade para linhas de ônibus, só que ocorre muita carência de desempenho como baixa eficiência, baixa qualidade e pouca inovação, acabam por dar oportunidade de crescimento para o transporte clandestino que cobram preço menor. Como a qualidade dos serviços é o principal responsável pela satisfação do cliente e o retorno financeiro para empresa, é nesse momento que entra a ferramenta importante para solucionar os problemas. Neste sentido a logística poderá trazer mais eficácia na qualidade do transporte de pessoas para empresas de viagens interestaduais

Este artigo busca apresentar a teoria mais adequada para empresas que trabalham com o transporte de pessoas. O transporte é um dos fatores importantes para logística de uma empresa. A função da do transporte na logística está ligado ao tempo utilizado de um lugar a outro e o transporte é fundamental para atingir os objetivos: o produto certo, na quantidade certa na hora certa, no lugar certo ao menor custo possível para atender o cliente final. É nesse contexto da logística que se pretende focar a questão do transporte de passageiros nas viagens interestaduais, que, a saber, trata-se da satisfação do cliente transportado. Tendo em vista a grande preocupação com o

cliente final, a logística é uma ferramenta que pode combinar menor custo com a melhor qualidade de serviços ofertados a consciência de competitividade na prestação de bons serviços a coletividade no que diz respeito as condições gerais de transporte.

O objetivo da pesquisa foi mostrar qual o papel da logística relacionado ao transporte de passageiros como estratégia para as viagens interestaduais. Para isso foi necessário Conceituar e definir logística como também o transporte de forma geral; Apresentar os tipos de transportes e a relação com a logística; Explicar como a logística relacionada ao transporte de pessoas é tão importante quanto ao transporte de cargas e materiais pelos estados brasileiros; Mostrar que o papel da logística é essencial para redução de custos para empresas especializadas no transporte de pessoas em viagens interestaduais.

O presente artigo se trata de um estudo teórico construído através de pesquisa exploratória baseado em levantamentos bibliográficos. A pesquisa foi retirada de informações publicadas em trabalhos científicos e publicações na internet, todas as informações pesquisadas foram as que estavam relacionadas à logística, transporte mais especialmente ligado ao transporte de pessoas e transporte interestaduais.

A abordagem sobre a logística e transporte são os principais elementos que vão subsidiar a verdadeira intenção voltada às necessidades do setor de transporte de passageiro de longa distância. As principais ferramentas da logística irão incentivar os responsáveis pelo gerenciamento nas empresas operadoras de transporte a uma reflexão de aperfeiçoamento e modernização gerencial.

HISTÓRIA DA LOGISTICA

A história sobre logística originou durante as “operações militares”, é muito antiga, mas ganhou conceitos e serviu de base nas operações a época. Esse modo de “proceder logístico” de hoje está associada aos momentos em que os povos lutavam contra outros povos por muito tempo, devido à necessidade de ter que suprir os soldados durante os momentos de guerra, a estratégia era que “todos os suprimentos chegassem com rapidez e qualidade as tropas” (NOVAES, 2004 *apud* VANSAN; ROSSETO 2015 p. 3).

A história da Logística é permeada de definições associadas a “arte militar”, foi tornando cada vez mais eficiente devido as constates melhorias nos processos,

principalmente durante as vinte Grandes Guerras ocorridas no passado. Nos anos 60 é que foram surgindo às universidades e com isso foram sendo introduzidos os cursos de “graduação em logística em solo americano”. O curioso é que a industrialização foi seguindo “procedimentos semelhantes aos dos generais por ocasião das guerras” (SANTO 2010 p. 25). De acordo com o autor, o fato é que, as indústrias também necessitavam de estratégias como armazenagem e transporte de sua produção. Os produtos tinham que ser transportados até os clientes e ainda tinha a questão dos estoques de matéria prima para garantir as entregas no prazo. Isso demonstra que a prática já fazia parte dos procedimentos a época, logo já existia um sistema logístico para auxiliar as empresas a entregar o produtos certo, na hora certa e no local desejado pelo cliente

Como o foco deste artigo é sobre a logística relacionada a transporte de passageiros. “Devemos levar em consideração que um dos principais desafios da logística é conseguir gerenciar a relação entre custos e nível de serviço” sabendo que o nível de serviço em questão “é mensurado pelos próprios usuários dos serviços de transportes [...]”, (QUEIROZ 2014 p. 10), ou seja, o cliente final de toda operação.

LOGÍSTICA NO TRANSPORTE

Segundo Vassan; Rosseto, (2015 p. 5), durante o sec. XX o Brasil passou por um grande crescimento no que diz respeito a transporte rodoviário, novas estradas foram abertas possibilitando o escoamento de produtos do centro a variadas vilas localizadas as distâncias. A logística entrou em ação com o crescimento da agricultura, pois para o escoamento da produção necessitava da aplicação de estratégias para transportar produtos das fazendas para cooperativas a época. Desde então a prática logística foi só aprimorando, ganhado mais força na década de 80 com a globalização.

O transporte é de fundamental importância na atual realidade da globalização. Os investimentos contínuos em transporte exercem papéis ativos e passivos no alcance dos objetivos de desenvolvimento além de representar um importante papel potencial de romper monopólios de isolamento geográfico, provocado pela produção e comercialização de mercadorias. (MARTINS, 2001 *apud* SOUSA 2014 p.14).

O transporte é uma das principais funções logísticas, visto que, além de representar a maior parcela dos custos logísticos na maioria das organizações, tem papel fundamental no desempenho de diversas dimensões do serviço ao cliente. Do ponto de vista de custos, representa, em média, cerca de 60% das despesas logísticas, o que, em alguns casos, pode significar duas ou três vezes o lucro de uma empresa. O transporte faz parte da engrenagem do abastecimento e representa o fim da linha, ou seja, é o setor em que o tempo torna-se mais curto entre a colocação de uma encomenda, sua produção e seu uso, motivo pelo qual deve ser efetuado no menor prazo possível e ao menor custo (FLEURY *et al.*,2000 apud SOUSA 2014, p. 15)

Queiroz (2014 p. 7), mostra através do quadro 1 como são distribuída os produtos por diferentes modais de transporte: ferroviário, rodoviário, hidroviário, aeroviário e duto viários.

Quadro 1 Modalidade de transporte

MODALIDADE	CARACTERÍSTICAS
Ferrovário:	Basicamente mais eficiente em termos de consumo de combustível e de outros custos operacionais diretos. Mas, por outro lado, os custos fixos de uma ferrovia são altos.
Rodoviário:	Uma das vantagens do transporte rodoviário é o de alcançar praticamente qualquer ponto do território nacional, com exceção de locais muito remotos, os quais, por sua própria natureza, não têm expressão econômica para demandar esse tipo de serviço.
Aquaviário:	É o que se dá através das águas podendo ser por mar, rios e lagos. Também com grandes volumes de cargas, porém são trajetos exclusivos, não há vias para outros modais.
Aéreo:	A modalidade aérea ocupa um espaço muito importante e apresenta forte tendência de crescimento no mundo todo. Além de transportar carga com velocidades muito superiores às demais modalidades, o transporte aéreo apresenta níveis de varias modalidades e extravios mais baixos, resultando em maior segurança e confiabilidade.
Dutoviário	Dutos, tubulações especialmente desenvolvidas e construídas para transportar produtos a granel por distâncias especialmente longas. São transportes subterrâneos, submarinos, usados para gás natural, minerais, diesel etc.

Fonte Adaptada: Queiroz (2014 p. 7)

Tem-se, portanto cinco modalidades de transporte que pode representar diferencial para empresa com o auxílio da logística, mas o foco deste artigo continua sendo o transporte de pessoas. Logo acompanhando às ideias desses autores, e relacionando o transporte ao serviço de transporte de pessoas, precisamos pensar na necessidade de conseguirmos racionalizar o fluxo da coletividade, dos passageiros, usuários do transporte, tanto dentro das cidades quanto a longa distância, aperfeiçoando o tempo delas, reduzindo custos, agregando valor e proporcionando uma maior satisfação para elas.

LOGISTICA DE PESSOAS

Conforme Queiroz (2014, p. 12), “fluxo das pessoas é o deslocamento das pessoas de um determinado ponto para outro, seja dentro da cidade, ou em outra região, proporcionando a este uma enorme satisfação”

Trata-se da Logística das pessoas, o fluxo das pessoas, a otimização, facilidades, infraestrutura, informações e todos os componentes logísticos necessários para um melhor desempenho do processo logístico de um grupo de pessoas em um local desconhecido para elas. (MEIRIM 2004, p 1 *apud* QUEIROZ 2014 p. 13)

Toda essa movimentação de deslocamento e locomoção segundo o autor é denominado logística de pessoal.

TRANSPORTE RODOVIÁRIO DE PASSAGEIRO

Para Sousa (2014, p. 16) O transporte de forma geral é um dos meios essenciais para o crescimento de uma civilização, sendo um dos pontos fortes para alavancar economia de qualquer país. É preciso contar com extensos sistemas de comunicação, rapidez, precisão e perfeita articulação, de forma que a população e as mercadorias possam se movimentar para todos os lugares sem nenhum problema.

Com desenvolvimento, perspectivas abertas à tecnologia e às invenções neste setor, podem fazer do transporte um elemento ativo para o progresso e com um aperfeiçoamento sistemático (ALVARENGA/; NOVAES, 2007 *apud* SOUSA 2014 p. 16)

O transporte de passageiros através da utilização de ônibus existe desde as primeiras décadas do século passado, foi surgindo de forma espontânea, por iniciativa própria, de particulares que adquiriam veículos importados ou adaptaram caminhões para esse fim. (SOUSA 2014 p. 15). Atualmente com a evolução, o transporte rodoviário foi se intensificado facilitando cada vez mais o deslocamento de pessoas de uma cidade para outra. Dessa forma, “para um país como o Brasil, com uma malha rodoviária de aproximadamente 1,8 milhão de quilômetros, sendo 146 000 rodovias asfaltadas, a existência de um sólido sistema de transporte rodoviário de passageiros é vital”. (PALHARES 2002 *apud* MURTA 2004) Agora resta saber se as empresas de ônibus são capazes de manter um serviço coletivo de qualidade o que é considerado muito mais seguro que o automóvel ou transporte clandestino.

FOCO NA LOGÍSTICA DO TRANSPORTE DE PASSAGEIROS: Um ponto estratégico para qualidade nos serviços de transporte interestaduais.

O transporte interestadual é de responsabilidade do governo federal tendo como órgão regulador “a Agência Nacional de Transporte Terrestre (ANTT)”. Segundo Abrati 2004 *apud* Sousa (2004, p. 11) “o transporte coletivo de longa distância é responsável por aproximadamente 95% do fluxo de passageiro resultante das ligações intermunicipais e interestaduais”. Conforme a ANTT (2006 *apud* Murta 2006) o setor “assume um faturamento anual superior a 2,5 bilhões de reais na prestação dos serviços regulares prestados pelas empresas permissionárias, onde são utilizados 13 400 ônibus”. Logo é percebido que o transporte rodoviário de passageiro é importante sendo expressiva sua participação para economia do país. De acordo com ANTT 2006 *apud* Murta *et al* (2006 p. 111) “o grau de importância desse serviço pode ser medido quando se observa que o transporte rodoviário por ônibus é a principal modalidade na movimentação coletiva de usuários, nas viagens de âmbito interestadual [...]”. Segundo Abrati 2004 *apud* Sousa (2004, p. 11) quando há alguma queda essa queda está sempre relacionada à baixa

qualidade de serviços de algumas linhas. De acordo com Sousa (2004, p. 12), no contexto da baixa qualidade cabem as empresas operadoras e o órgão regulador o de criarem ferramentas eficazes de monitoramento dos serviços realizados.

De acordo com Murta *at al* (2006, p. 12),

A ANTT- Agência Nacional de Transportes Terrestres – (2006) define transporte rodoviário de passageiros como aquele que conduz pessoas e transpõe estados da federação ou fronteiras de países – o interestadual e o internacional. O foco estratégico da ANTT é a melhoria da qualidade dos serviços de transporte rodoviário de passageiros. Concomitantemente, visa subsidiar a fiscalização preventiva e corretiva e fixar diretrizes com o propósito de regulamentar o setor.

Para conseguir melhoria na qualidade dos serviços de transporte de pessoas é preciso entender em que sentido o usuário deseja ser atendido, esse trabalho não é fácil, pois a qualidade desse tipo de serviço depende do valor percebido pelo cliente. Desta forma, pode-se definir aqui neste artigo a “Gestão pela Qualidade Total – GQT – como um novo modelo gerencial centrado no controle do processo, tendo como meta a satisfação das necessidades das pessoas”. (COBRA 2003 *apud* MURTA *at al* 2006 p. 3)

A qualidade do serviço de transporte de passageiro

Segundo Giansesi e Corrêa (1994 *apud* Murta 2006) “em operações de serviços, o cliente tem papel especialmente importante, o que normalmente não ocorre em manufatura”:

O cliente tem o poder de influência no processo de prestação, pois ele é parte deste processo. Desse modo, sua atuação pode influenciar sua própria percepção de qualidade do serviço prestado, além de ter implicações claras para a eficiência de utilização de recursos e até a percepção de qualidade para outros clientes.

“A qualidade em serviços é influenciada por cinco dimensões”, segundo Berri: Parasuraman 1992 *apud* Silva 1997 *apud* Sousa (2004 p. 25), essas cinco dimensões são

Quando 2 As dimensões da qualidade

DIMENSÕES	CARACTERÍSTICAS
Confiabilidade	Prestação de serviço de maneira confiável e com precisão;
Sensibilidade	Disposição em servir e fornecer presteza ao cliente;
Segurança	Experiência e cortesia dos empregados e sua capacidade de transmitir confiança e confiabilidade;
Empatia	Atenção e tratamento individualizado aos clientes
Aspectos tangíveis	Estado físico das instalações, equipamentos, pessoal e sistema de comunicação

Fonte adaptada: Sousa (2004, p. 25)

Tem-se, portanto as dimensões da qualidade, vale destacar que depende de muitos esforços e é um processo demorado que envolve todos do sistema. Segundo Silva 1997 *apud* Sousa (2004, p. 25), para obter a cultura da qualidade de serviços são necessários:

Conseguir o comprometimento dos executivos da empresa; descobrir como os clientes definem qualidade em serviços; qualificar e definir de forma tangível os elementos que os clientes procuram; controlar e monitorar continuamente a coerência da qualidade oferecida aos clientes com sua expectativa;

Logo quando o desejo é aumentar os serviços prestados precisa-se aumentar a sua qualidade e para que isso aconteça buscam-se nas atividades logísticas todas as alternativas que podem fazer a diferença. (KHALIL; CORDEIRO 2015 p. 2) Na logística, “ter pessoas treinadas é fundamental e indispensável para o sucesso empresarial, o trabalho em equipe traz resultados positivos para o processo produtivo da empresa, tecnologia e o conhecimento são vantagens que influenciam na tomada de decisão”.

No caso desse artigo o processo estratégico são aqueles que estão ligados a qualidade de serviços percebida pelos clientes.

De acordo com Sousa (2004, p. 23) “a dimensão da qualidade do serviço de transporte de longa distância envolvem dois aspectos”.

TANGÍVEL DA QUALIDADE: envolve aspectos ligados aos processos de serviços como, por exemplo, o controle dos processos.
INTANGÍVEL DA QUALIDADE: envolve aspectos da qualidade percebida pelos clientes usuários do transporte como, por exemplo, a aplicação das ferramentas do *gaps* da qualidade.

Para o autor, gerenciamento da qualidade em serviços de transporte de passageiros envolve os dois aspectos. Da parte tangível: quando se analisa os processos internos da empresa tendo em vista as prioridades sobre as opiniões dos clientes. Da parte intangível: quando avalia o ponto de vista do cliente em relação ao processo interno. O objetivo principal é detectar deficiência no processamento do serviço para satisfação dos clientes. Sendo que o grau de satisfação dos clientes pode variar entre baixa ou alta, mas o ajuste no processo pode ocorrer de acordo com o grau de importância para empresa. Portanto se a satisfação das pessoas for baixa, mas a importância para empresa for alta isto significa que a empresa precisa melhorar os processos.

Segundo Martins (2013, s.p) “para que um serviço apresente todos os elementos da qualidade e seja sentido como excepcional pelo cliente é preciso que os cinco *gaps* sejam eliminados”. Para autora, “os *gaps* significam as divergências que ocorrem dentro de uma empresa e entre a empresa e o cliente, o que resulta em má qualidade na prestação de serviço”

Gap 1: divergência entre a expectativa do cliente e o que a empresa ou o prestador do serviço entendeu como sendo a expectativa do cliente.

Gap 2: divergência entre o entendimento da empresa e as especificações que elabora para atender o cliente.

Gap 3: divergência entre as especificações elaboradas e o serviço gerado.

Gap 4: divergência entre o serviço gerado e a comunicação externa ao cliente.

Gap 5: divergência entre o serviço esperado e o serviço fornecido.

A autora conclui que para a eliminação do problema é necessário analisar os *gaps*, planejar as ações necessárias para minimizar ou eliminar os *gaps* e desdobrar as estratégias como processo de comunicação e foco da empresa propondo o comprometimento dos colaboradores e das frentes de trabalho. Portanto com análise dos

gaps existe a chance de fazer tudo certo a respeito dos dados relacionado a percepção do cliente em relação aos diversos atributos como por exemplo o veículo, o ponto de parada, o preço da passagem, informações sobre itinerário, nível de ruídos, segurança contra roubo e etc.

De forma geral o papel da logística para o transporte de passageiros é considerada uma importante ferramenta gerencial. “Muitas empresas brasileiras vêem na logística uma ferramenta gerencial capaz de resolver problemas e estabelecer um diferencial competitivo e utiliza da tecnologia de gerência para aprimorar os serviços”. (SANTO 2010 p.12)

“O transporte coletivo tem a função de transportar pessoas de um ponto roteirizado até o destino final, por isso a logística associou os processos operacionais com a tecnologia de sistemas informatizados através de programas de roteirização”. (VANSAN; ROSSETO 2015 p. 6)

Para satisfazer as pessoas no transporte interestadual, não basta perceber só o preço da passagem e devido a longas horas viajando necessitam de um conjunto de qualidades que só com uma logística eficiente pode oferecer.

COSIDERAÇÕES FINAIS

Com a realização deste trabalho pode-se perceber o tratamento que se dá quando trata-se de transporte interestadual de passageiros.

Historicamente os estudos e pesquisas baseiam-se na sua maioria nos transportes coletivos urbanos devido à preocupação com a mobilidade urbana.

A questão é que o estudo realizado neste artigo ocorre devido a importância que este tipo de transporte exerce para a atual economia brasileira. Trabalhar a logística nesse setor pode ser considerado como sendo mais importante que a logística de materiais, porque está lidando diretamente o consumidor final.

Quando se trabalha a logística neste setor a coordenação segue orientada para o gerenciamento da qualidade da prestação de serviços, não significa apenas vender passagem, precisa proporcionar a satisfação sobre os vários atributos.

A limitação do estudo está baseada no transporte coletivo interestadual, mas poderá ser aplicada em qualquer outro tipo de transporte de passageiros considerando que a organização dos processos operacionais são iguais.

REFERÊNCIAS

KHLIL, Raja; CORDEIRO, Ana Carolina Borges. (2015) Os Modais Logístico no Transporte de Trabalhadores até as Plataformas Marítima de Extração Petróleo e Gás. Disponível <<http://www.inovarse.org/saites/default/files/t15112.pdf>> Acesso em 05 de outubro de 2017.

MARTINS, Rosemary. (2013) GESTÃO DE PROCESSOS: Os Cinco Gaps da Qualidade. Disponível <<http://www.blogdaqualidade.com.br>> Acesso em 09 de outubro de 2017.

MURTA, Jorge Luiz; SANTOS, Lílian da Silva; SILVA, João Esmeraldo da; CARVALHO, Camila Aparecida (2006) A Importância da Avaliação do Transporte Rodoviário Interestadual e Internacional de Passageiros Através dos Critérios de Qualidade Priorizados Pelos Clientes. Disponível <www.brasilengenharia.com>. Acesso em 07 de outubro de 2017.

QUEIROZ, Mirian da Silva. (2014) Fretamento de Pessoas e sua Importância Disponível <www.oneccapivari.br> Acesso em 29 de setembro de 2017.

SANTO, Rodivaldo Brito do Espírito. (2010) A Logística como Ferramenta Eficaz no Transporte Urbano de Passageiro: o caso da empresa de transporte metropolitano Belém Rio. Disponível <bibliotecadigital.fgv.br> Acesso em 01 de outubro de 2017.

SOUSA, Douglas Junior de. O Processo de Transporte Coletivo regional. Instituto Federal de Educação, Ciências e Tecnologia. MG. (2014).

SOUSA, Felipe Brum de Brito. (2004) Gerenciamento da Qualidade no Transporte Coletivo de Longa Distância. Disponível <www.produção.ufras.br> acesso em 02 de outubro de 2017.

VANSAN, Alexandre Húngaro; ROSSETO, Rafael. (2015) Logística no Transporte Interno da Empresa Trans. Cassava. Disponível <revista.fafijan.br> Acesso em 30 de setembro de 2017.

