

AUTOR(ES): PATRÍCIA OLIVEIRA CORREIA e EDILENE RODRIGUES PEREIRA.
ORIENTADOR(A):

COMO UM APLICATIVO DE CONTROLE INOVOU A PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE TRANSPORTES NUMA CIDADE DO INTERIOR DE MINAS GERAIS

Introdução

O setor de prestação de serviços é composto por um índice elevado de atividades heterogêneas. Sua relevância no Brasil pode ser observada a partir da segunda metade do século XX com o avanço do processo de industrialização no país. Dentro de uma abordagem mais atual, vale ressaltar que no ano de 2018 o referido setor foi responsável por 75,8% do Produto Interno Bruto-PIB brasileiro (CAPUTO E MELLO, 2009; PEREIRA, 2014; INSTITUTO BRASILEIRO DE GEOGRAFIA E ESTATÍSTICA-IBGE, 2019).

Segundo Silva, Negri e Kubota (2006) os serviços estão cada vez mais inovadores devido à evolução das tecnologias da informação. Deste modo, o crescimento desse setor no país se apresenta diretamente relacionado à difusão dos processos inovadores (INSTITUTO DE PESQUISAS ECONÔMICA APLICADA-IPEA, 2006).

Diante das constantes transformações e mudanças que permeiam o sistema globalizado, fica evidente a necessidade de adaptação das empresas às exigências mercado tendo em vista a própria sobrevivência destas. Nesse panorama, a tecnologia torna-se o elemento chave para tal adaptação, visto que cada vez mais o cenário econômico exige que as empresas controlem suas informações e as transforme em conhecimento que auxiliem na tomada de decisão e providências necessárias para que o negócio não venha a naufragar (SACIOTTI, 2011).

Portanto, em consideração a relevância do setor de serviços para a economia brasileira, bem como o uso da tecnologia da informação enquanto instrumento inovador e facilitador no funcionamento do setor, o presente trabalho, teve por objetivo desenvolver um mecanismo capaz de conduzir a empresa Trans Viagens a uma inovação no controle da prestação de seus serviços, garantindo maior qualidade oferecida aos seus clientes. Tendo em vista, que a ausência de controle de dados, levava a empresa a ofertar um serviço de baixa qualidade.

Assim, primeiramente foi desenvolvido um aplicativo, denominado Tine Bus, que após uma série de testes, foi implementado junto à empresa Trans Viagens para auxiliar no gerenciamento das informações da empresa referente aos dados dos passageiros e no controle de venda das passagens. E posteriormente, para coleta dos dados, foi realizada uma entrevista semiestruturada junto ao sócio da empresa, que por questões éticas foi denominada como Trans Viagens.

Material e Métodos

O aplicativo desenvolvido para que a empresa Trans Viagens pudesse gerenciar os dados dos seus clientes de maneira organizada, foi denominado Tine Bus. Trata-se de um aplicativo simples e que funciona em qualquer dispositivo com acesso a internet.

Após a fase de testes a empresa Trans Viagens contratou o aplicativo, e atualmente, este auxilia no controle e organização das informações dos clientes. O seu funcionamento se dá através do acesso à internet utilizando-se diretamente da plataforma do aplicativo que é liberada para acesso pela empresa logo após o fechamento do contrato com o administrador do aplicativo.

A empresa contratante indicou alguém para ser o intermediador entre o gerenciador do aplicativo Tine Bus e a empresa Trans Viagens. Este administrador poderá dar ou não acesso para outras pessoas da empresa. No caso este administrador será o responsável por cadastrar todos os veículos da empresa, os motoristas e guias e dar todo o acesso necessário a quem julgar necessário.

No início do planejamento de cada viagem, esse administrador deverá cadastrar os motoristas e o veículo que será utilizado, além do destino final da viagem que será realizada. Na sequência, será liberado o acesso para que tanto os motoristas como os auxiliares de viagem possam iniciar e acompanhar o processo de organização da viagem desde a comercialização das passagens, contendo todos os dados dos clientes como nome, documentos pessoais, endereço de embarque e desembarque, telefone de contato e o número da poltrona que ficará disponível para o uso do cliente.

Chegando o dia da viagem, o administrador será capaz de gerar um relatório destinado para os fins legais da empresa. Os motoristas ao acessarem o aplicativo terão acesso às informações relevantes para a viagem como o local de embarque e

desembarque de cada passageiro, evitando que os mesmos sejam esquecidos no local combinado. E se por acaso o cliente venha a esquecer, saberão direcioná-lo quanto à poltrona contratada e ainda se existem vagas disponíveis ou não no interior do veículo em caso de surgimento de mais demanda para o serviço. Esses dados que são registrados no aplicativo ficarão disponíveis para a empresa consultar seus levantamentos ou até mesmo em casos de necessidade de conferência de informações futuras.

Após a implementação do aplicativo de controle dos serviços ofertados, foram adotadas medidas de investigação amparadas numa abordagem qualitativa. Para tanto, realizou-se um estudo descritivo conduzido a partir de um estudo de caso, que se utilizou através de uma entrevista semiestruturada.

Resultados e Discussão

A ideia do desenvolvimento do aplicativo que inovou a prestação de serviços de uma empresa de transportes no interior de Minas Gerais surgiu a partir de duas situações reais vivenciadas na prática pela idealizadora do aplicativo.

Em uma das situações distintas, a idealizadora chegou a contratar um serviço, adquirindo uma passagem junto à empresa, pois pretendia se deslocar até a cidade de Guarulhos no estado de São Paulo. Porém, no momento de usufruir do serviço, ficou decepcionada por ter suas expectativas frustradas, quando foi comunicada da inexistência de sua passagem, tendo em vista que esta havia sido passada para outro cliente. A referida cliente por sua vez, teve que procurar um veículo de outra empresa para deslocar ao seu destino final. Diante da situação ficou constatada a venda dupla da passagem devido à falta de controle e organização da empresa.

No segundo momento, ao contratar o serviço, foi acordado com a empresa, o horário e o local de embarque da passageira, para que esta pudesse ser pega pelo próximo ônibus da frota que faria a outra rota contratada. Assim, a mesma foi deixada no local, porém o outro ônibus não a embarcou. Ao entrar em contato via telefone com a empresa, esta se justificou alegando o fato da falta de conhecimento dos motoristas de que alguém esperava no local, e que, portanto o ônibus havia passado e deixando-a para trás, situação que mais uma vez gerou desgaste e transtorno para a cliente.

A partir das duas situações problema relatadas acima, passou-se a observar o comportamento de algumas empresas de transporte da região e a levantar informações com pessoas conhecidas que normalmente usufruíam dos serviços prestados por estas empresas. A análise desses dados contribuiu para uma percepção e conclusão de que as situações problema enfrentadas pelas outras empresas eram semelhantes.

Dessa forma, viu-se, no contexto apresentado, uma oportunidade de negócio, que iria buscar uma ferramenta eficiente e capaz de contribuir para a melhoria do controle interno das micro e pequenas empresas que ofertam a prestação serviços de transporte no mercado além de ser uma fonte de renda direta para a mentora do aplicativo.

A mentora do aplicativo buscou auxílio de um profissional de Programação de Sistemas formado em Ciências da Computação, e estes juntos, após uma série de pesquisas, análises e discussões em busca da melhor forma para solucionar o problema enfrentado pelos passageiros e também por algumas empresas, chegaram à conclusão da ideia de criação de um aplicativo de controle e gerenciamento de passagens.

O desenvolvimento do aplicativo ficou a cargo do programador de sistemas que virou parceiro da idealizadora do aplicativo. Com o aplicativo pronto e efetuada a fase de pré-testes, tal inovação foi apresentada e oferecida à empresa Trans Viagens a título de teste dentro do prazo de um mês. Após esse prazo, a empresa precisaria adquirir a licença por meio de um contrato de permissão de uso com renovação de pagamento mensal.

A referida empresa, considerando os diversos benefícios alcançados com o uso do aplicativo, vencido o prazo combinado, veio a adquirir a licença e assinou contrato.

Ao ser entrevistado, o sócio da empresa Trans Viagens relatou que o aplicativo Tine Bus contribuiu para a inovação e melhoria tanto da oferta dos serviços quanto para com o controle interno da empresa. Pois o aplicativo pode ser utilizado em qualquer dispositivo com acesso a internet e em qualquer local, facilitando e melhorando o atendimento de seus clientes inclusive fora do expediente, ou fora do ponto de comercialização, fornecendo acesso às informações, como o controle de passagens disponíveis e os dados dos clientes.

Por meio do aplicativo, desde o momento que se inicia o planejamento da viagem é realizado um cadastro prévio tanto do veículo que será utilizado durante a viagem, quanto dos motoristas que irão conduzir o veículo e a data prevista para início e retorno, informações estas que são indispensáveis no controle de destinação do veículo durante este período, bem como dos profissionais que já estão comprometidos.

De modo geral, por meio do aplicativo, quando se é vendida a lotação máxima do veículo o sistema não aceita mais a inclusão de passageiros para aquela viagem especificamente. Além de fornecer ao cliente, no momento da aquisição do serviço todas as informações necessárias a viagem, como o número da poltrona que o mesmo irá ocupar durante o período de deslocamento.

Anteriormente a contratação do aplicativo, a empresa Trans Viagens realizava o controle da venda de passagens em cadernos e segundo o sócio entrevistado em muitos casos os dados se perdiam. E por falta de controle vendiam um número superior a lotação dos veículos ou outras vezes alugavam os veículos para outras viagens, sendo que os mesmos já estavam ocupados em viagens de linhas fixas. Outras vezes contavam com os mesmos profissionais para duas ou três viagens simultâneas e ainda vendiam passagens além do que a empresa tinha condições de atender.

Porém a partir do uso do aplicativo a empresa passou a ter um controle maior e melhor sobre os serviços prestados, a oferecer um serviço de qualidade e a ter um controle interno sobre a venda de passagens, os funcionários responsáveis pela realização das mesmas além de saberem a quantidade de veículos que a empresa tem disponível para fins de locação, não prejudicando as linhas fixas de viagens semanais que a empresa possui.

Conclusão/Conclusões/Considerações finais

Partindo da análise do objetivo proposto para este trabalho, em que se objetivou desenvolver um mecanismo que possibilitasse as empresa de transporte inovar e controlar eficientemente a sua prestação de serviços pode-se concluir que a tomada de decisão diante da insatisfação das clientes idealizadoras desse impulso, com certeza garantiu maior qualidade dos serviços prestados aos clientes e maior rentabilidade e organização interna da empresa.

É possível inferir que o aplicativo denominado Tine Bus desenvolvido e implementado junto à empresa Trans Viagens, vem, segundo a visão dos sócios, auxiliando o gerenciamento da empresa de forma eficiente, tendo em vista que a empresa consegue ter um controle maior das informações, o que tem facilitado na oferta de serviços de qualidade aos seus clientes.

Levando em consideração a análise dos processos de inovação, é possível afirmar que, mediante a implantação do aplicativo Tine Bus, a empresa Trans Viagens passou pelo processo de inovação dos seus serviços. No caso, trata-se de algo totalmente novo para a empresa contratante, considerando que anteriormente à implementação do Tine Bus, a empresa fazia o controle das informações de forma manuscrita em cadernos. O que gerou também ganho de tempo e melhoria, pois a empresa apresenta maior controle dos dados dos seus clientes e da quantidade de passagens vendidas.

Quando à prestação de serviços que tem por objetivo suprir uma necessidade ou desejo do cliente, o aplicativo também buscou facilitar a oferta de serviços de qualidade, pois as vendas das passagens, no caso da empresa Trans Viagens, eram baseadas em promessas na qual posteriormente o cliente viria a usufruir, porém em muitos casos, devido a ausência de organização da empresa, os clientes eram frustrados no momento de acessar o serviço, tendo em vista que o compromisso nem sempre era cumprido por parte da empresa.

Como referência futura, poderá ser desenvolvido um aplicativo ou mecanismo semelhante que possibilite ao cliente agendar e pagar os serviços de forma on-line.

Referências

CAPUTO, A.C; MELO, H.P. A industrialização brasileira nos anos de 1950: uma análise da instrução 113 da SUMOC. **Estudos Econômicos**. São Paulo-SP, v.21, n.3. 2009. Disponível em: http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0101-41612009000300003&lng=pt&tlng=pt. Acesso em 01 de out. 2020.

IBGE, Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística-IBGE. **Serviços**. Disponível em: <https://brasilemsintese.ibge.gov.br/servicos.html>. Acesso em 01 de out. 2020.

IPEA, Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada. **Serviços: Um setor em ebulição**. **Revista Desafios do Desenvolvimento**. Brasília-DF, v. 3. 2006. Disponível em: http://www.ipea.gov.br/desafios/index.php?option=com_content&view=article&id=1127:reportagens-materias&Itemid=39. Acesso em 01 de out. 2020.

PEREIRA, V.R. **O setor de serviço no Brasil**. Orientadora: ALMEIDA, L.T.2014. 111f. Dissertação (Mestrado em Economia). PPGE/ UNESP, Araraquara-SP, 2014. Disponível em: <https://repositorio.unesp.br/bitstream/handle/11449/126327/000840571.pdf?sequence=1>. Acesso em: 01 de out. 2020.

SACILOTTI, A.C. **A importância da tecnologia da informação nas micro e pequenas empresas: um estudo exploratório na região de Jundiá**. Orientador: SILVA, O.R. 2011.116f. Dissertação (Mestrado). PPGA/ FACCAMP, Campo Limpo-SP,2011. Disponível em http://www.faccamp.br/new/arq/pdf/mestrado/Documentos/producao_discente/2011/04abril/AdaniCusinSaciotti/dissertaCAo.pdf. Acesso em 02 de out.2020.

SILVA, A.M; NEGRI,J.A; KUBOTA, L.C. Estrutura e dinâmica do setor de serviços no Brasil.IPEA,2006.Disponível **IPEA**,2006.Disponível em: http://www.ipea.gov.br/portal/images/stories/PDFs/livros/capitulo_1_estrutura.pdf. Acesso em 29 de set.2020.