

## **AVALIAÇÃO DA QUALIDADE DOS SERVIÇOS DE TRANSPORTE FRETADO DA UNICAMP**

Clécio da Silva Ferreira<sup>1</sup>  
CESOP/ UNICAMP

### **Resumo**

Este trabalho apresenta o resultado da avaliação dos usuários dos serviços de transporte universitário. A pesquisa foi conduzida em 2005 na Universidade Estadual de Campinas, Brasil, com 449 funcionários da universidade, utilizando um questionário para coletar suas expectativas e percepções. Para avaliar a qualidade dos serviços, foi realizada uma pesquisa baseando-se na metodologia SERVQUAL, ferramenta baseada no Modelo Conceitual da Qualidade de Serviços ou Modelo de GAP, que tem como princípio básico comparar expectativas e percepções de usuários daquele determinado serviço. O questionário SERVQUAL é composto de questões sobre serviços de qualidade agrupados entre cinco dimensões, a saber: tangibilidade, confiabilidade, prestabilidade, segurança e empatia. GAP é o percentual de quanto o serviço deveria melhorar para que o usuário ficasse satisfeito com o serviço. Os resultados dessa análise são apresentados, destacando os itens com melhores e piores desempenhos, além daqueles com maiores exigências de melhora por parte dos usuários.

### **Palavras-chaves**

SERVQUAL. Qualidade. GAP.

---

<sup>1</sup> E-mail: [clecio@unicamp.br](mailto:clecio@unicamp.br)

II SIMTEC — Centros de convenções— UNICAMP, Campinas, SP – 29 de set. a 01 de outubro de 2008.  
Tema central: “Perspectivas e desafios dos profissionais da UNICAMP”.