

## QUALIDADE NO TRANSPORTE E BOAS PRÁTICAS NO ATENDIMENTO AO CLIENTE INTERNO E EXTERNO

### QUALITY IN TRANSPORT AND GOOD PRACTICES IN INTERNAL AND EXTERNAL CUSTOMER SERVICE

Nedilson José Gomes de Melo<sup>1</sup>

**RESUMO:** O transporte rodoviário é aquele que é realizado em vias, como ruas, estradas e rodovias, dispendo ou não ser pavimentadas. Esse modal tem a função de movimentar mercadorias, pessoas e animais para muitos locais. O estudo tem como objetivo geral realizar um estudo sobre a qualidade no transporte e boas práticas no atendimento ao cliente interno e externo. A fim de fornecer as informações mais precisas possíveis, o estudo empregou uma abordagem investigativa que examinou a história do sujeito com um exame minucioso. Com o presente estudo foi possível compreender que o transporte de cargas brasileiro tem como principal matriz o modal rodoviário, isso se deve a uma série de fatores históricos que levaram a maior parte dos investimentos no desenvolvimento logístico desse modal ímpar.

984

**Palavra-chave:** Transporte rodoviário. Atendimento ao cliente. Qualidade no Transporte.

**ABSTRACT:** Road transport is the one that is carried out on roads, such as streets, roads and highways, whether or not they are paved. This modal has the function of moving goods, people and animals to many locations. The general objective of the study is to carry out a study on the quality of transport and good practices in internal and external customer service. In order to provide the most accurate information possible, the study employed an investigative approach that examined the subject's history with close scrutiny. With the present study, it was possible to understand that the Brazilian cargo transport has the road modal as its main matrix, this is due to a series of historical factors that led to most of the investments in the logistical development of this unique modal.

**Keyword:** Road transport. Customer service. Transport Quality.

---

<sup>1</sup>Mestre em Ciências da Educação – UNAED (PY), Especialista em Engenharia de Segurança do Trabalho – UCAM, Bacharel em Engenharia de Produção – UNINTER.

## I. INTRODUÇÃO

Poucas empresas priorizam a qualidade do trabalhador sobre o produto e o atendimento ao cliente, apesar do fato de que muitos se perguntam se as más condições de trabalho afetam seu trabalho. As pessoas costumam debater o efeito que as más condições de trabalho têm na qualidade geral de uma empresa, bem como em sua capacidade de atender aos clientes.

O transporte rodoviário é aquele que é realizado em vias, como ruas, estradas e rodovias, dispondo ou não ser pavimentadas. Esse modal tem a função de movimentar mercadorias, pessoas e animais para muitos locais. Desde a década de 1950, a distribuição de mercadorias por caminhões e carretas aumentou nas rodovias brasileiras. O modal rodoviário foi o mais expressivo em termos de ampliação no Brasil. É possível criar rotas flexíveis capazes de transladar produtos de diversos tipos e tamanhos, para curtas, médias e em alguns casos até longas distâncias, por meio de coletas e entregas ponto a ponto.

Atualmente as transportadoras, contribuem em diversos aspectos para o alcance de seus objetivos e, sem dúvida, a gestão da qualidade no transporte é fator fundamental para a conquista de novos mercados e bons rendimentos. Para se diferenciar e competir com as grandes empresas do ramo, as pequenas e médias transportadoras devem aprender a estabelecer uma gestão equilibrada e eficiente de seus processos, rotinas, operações e do próprio transporte.

O estudo tem como objetivo geral realizar um estudo sobre a qualidade no transporte e boas práticas no atendimento ao cliente interno e externo. E como objetivo específico: ponderar sobre a influência na qualidade no transporte e compreender sobre o atendimento ao cliente interno e externo.

O tema do trabalho justifica-se por conta da situação em que o mercado se encontra. clientes satisfeitos tornam-se fiéis. Daí a importância dos estudos de assunto para fortalecer o relacionamento com os clientes. Os clientes estão mais exigentes e por isso as empresas procuram melhorar o conhecimento e a qualidade tendo como principal objetivo a satisfação do cliente.

A fim de fornecer as informações mais precisas possíveis, o estudo empregou uma abordagem investigativa que examinou a história do sujeito com um exame

minucioso. Reunir todos os dados apropriados permitiu que esta pesquisa produzisse uma conclusão completa. Estudos futuros contam com as informações coletadas e palavras-chave como flexibilidade no local de trabalho e ambiente de trabalho. Para o estudo também fez uso uma revisão integrativa da literatura feita a partir de artigos existentes, buscados através de uma avaliação estabelecida e análise das confirmações providas em relação ao tema proposto. Incluíram-se artigos disponíveis na íntegra publicados em português, entre os anos de 2010 a 2023, excluíram-se as teses, dissertações, artigos de opinião e editoriais e os não relacionados com o tema.

## 2. INFLUÊNCIA NA QUALIDADE NO TRANSPORTE

### 2.1 RODOVIAS E SUA INFRAESTRUTURA

O transporte rodoviário é o meio dominante de movimentação de pessoas e mercadorias, mas sua estrutura não é totalmente pavimentada. Com base na análise dos dados obtidos pela CNT (2019), a concentração da malha rodoviária federal brasileira ainda é muito baixa em comparação com outros países de porte similar, porém, vale lembrar que esses dados não desconsideram áreas de florestas ou reservas ambientais. No Brasil, para cada 1.000 km<sup>2</sup> de superfície rodoviária, cerca de 25,1 km são pavimentados, e comparando com alguns países com áreas "aproximadas" como China e Estados Unidos, além de países da América do Sul como Uruguai e Argentina, a discordância é absurda na densidade do asfalto entre as nações.

De acordo com dados obtidos da EMBRAPA, podemos ver que a produção de soja no Brasil supera em muito o segundo maior produtor do grão os EUA (Estados Unidos da América), em cerca de 28 milhões de toneladas anuais. No entanto, ao se observar como escoar essas lavouras, percebe-se que não existem rodovias ou portos adequados especificamente para o escoamento dessa commodity. Em vez disso, esta é uma das principais razões pelas quais a balança comercial do Brasil depende da produção de soja que é bem recebida nas estradas, apesar de ser uma das commodities mais valorizadas em sua economia (EMBRAPA, 2020).

Segmentando a ponderar da densidade pavimentada e da infraestrutura brasileira por região, segundo informações levantados na pesquisa de rodovias CNT (2019), o Nordeste tem o maior percentual de rodovias federais pavimentadas, cerca de

31,2 %, seguido do Sudeste com cerca de 18,3 %, Terceiro vem a região Sul com 18,1 %, o Centro-Oeste em quarto lugar com 17,5 % e o Norte teve o menor percentual de paralelepípedos, com aproximadamente 14,9 %.

Às dificuldades mais generalizadas, como o estado do pavimento, a geometria da via e a sinalização, juntam-se problemas atípicos que não deveriam ser usuais nas estradas, porém, que podem emergir ao longo da via o que acarreta graves riscos para a segurança dos usuários. O ponto crítico do grande desnível representa mais de 80 % de todas as ocorrências, ou seja, na grande maioria dos casos o condutor, para evitar grandes desníveis na via deve reduzir drasticamente a velocidade do veículo para atravessar a via lacunas, ou ainda tirar o veículo da pista contrária ou colocá-lo no acostamento expondo-o a um alto risco de acidentes, principalmente no período de chuvas ou à noite (HOLANTE *et al.*, 2020).

## 2.2 SEGURANÇA NAS RODOVIAS

As autoestradas são essenciais em nossas vidas diárias. Todas as pessoas o usam de uma forma ou de outra, dirigem, caminham, andam de bicicleta ou viajam como passageiros e dependemos deles para bens e serviços. Infelizmente, isso tem um custo incluindo as mortes e ferimentos de pessoas. No entanto, as mortes e lesões no trânsito não são inevitáveis. As últimas décadas demonstrar que estratégias eficazes e abrangentes de segurança viária podem reduzir o número de mortes e feridos nas autoestradas apesar do aumento dos volumes de tráfego (FRANCISCO, 2018).

Acidentes de trânsito são a principal causa de morte e lesões entre os jovens com o risco aumentando à medida que as crianças atingem a idade escolar e se tornam mais independentes, com motoristas e passageiros jovens em risco significativo. O perigo do trânsito é também um fator importante na capacitância das crianças e jovens de ir a pé ou de bicicleta para a escola estacionar ou ver amigos e, portanto, sua capacitância de ser saudável e socialmente ativo (FRANCISCO, 2018).

O Brasil é hoje altamente dependente das rodovias seja para o transporte de mercadorias ou de passageiros. Isso aumenta o número de veículos nas estradas e com isso as autoridades e os motoristas estão preocupados com a segurança dos usuários das rodovias (HOLANDA *et al.*, 2020).

Estradas acidentadas, excesso de veículos, má sinalização, descumprimento das regras de trânsito, esses e outros motivos são os fatores que causam muitos acidentes, feridos e mortos nas rodovias brasileiras. A melhoria das estradas é um esforço contínuo do estado com recursos próprios ou por meio de concessões rodoviárias. Mas o número de caminhões pesados, chuva e outros fatores. contribui para o apodrecimento da via (HOLANDA *et al.*, 2020).

### **2.3 SISTEMA BUROCRÁTICO PARA O TRANSPORTE**

A burocracia da logística brasileira fica por conta de toda a documentação necessária para realizar o transporte da mercadoria. Para cada tipo de mercadoria são solicitados determinados documentos, incluindo procedimentos complexos. Além de gerar altos custos, muitos profissionais não possuem o treinamento necessário para lidar com muitos processos. Por isso, acabam sendo penalizados e multados, atrasando as entregas e prejudicando a rentabilidade (CNT, 2019).

Em setembro de 2021, foi promulgada uma lei federal que criou o chamado documento Eletrônico de Transporte, DT-e. Trata-se de uma plataforma digital que reunirá cerca de 80 documentos relacionados ao transporte de mercadorias realizado no Brasil. Com a DT-e não será mais necessário que os condutores carregam os seguintes documentos: DANFE (documento Auxiliar da nota Fiscal Eletrônica), DACTE (documento Auxiliar do conhecimento de Embarque Electrónico) e DAMDFE (documento Auxiliar do conhecimento de Embarque Electrónico). Manifesto de documentos fiscais ). A ideia é que a inovação simplifique o processo e impacte diretamente na economia de tempo e custos de frete em todos os modais (HOLANDA *et al.*, 2020).

988

## **3. ATENDIMENTO CLIENTE INTERNO E EXTERNO**

### **3.1 COMO LIDAR COM O CLIENTE INTERNO**

Quando se trata de prestar serviços ou lidar com clientes internos. Não há questões menos importantes. Porque é sobre os funcionários que gerenciam a empresa produzem produtos e prestam serviços. Para poder desempenhar essas tarefas com qualidade e excelência, é fundamental que as pessoas sejam dedicadas, empenhadas e

comprometidas com os objetivos da empresa ou seja, devem estar motivadas (CHIAVENATO, 2010).

Os gerentes devem entender que os clientes internos têm um grande impacto na criação de valor para os clientes externos. Não cuidar desse grupo pode conceber muitas questões para a empresa. Responder com eficácia as necessidades internas dos colaboradores é uma tarefa intrincada que enfrenta alguns obstáculos. Entre as dificuldades estão o relacionamento interpessoal entre os membros da equipe e a falta de compreensão do intento visão e missão da organização (CHIAVENATO, 2010).

### **3.2 COMO LIDAR COM O CLIENTE EXTERNNO**

Os clientes externos são clientes em geral. É alguém que apóia uma empresa financeira por meio da compra de bens ou serviços. Quando você entra em uma loja e faz uma compra, você se torna um cliente externo. O sucesso de uma empresa depende de uma comunicação clara e eficaz com seu público. Esse cliente costuma ser o foco da organização. A maioria das estratégias é projetada para atrair e reter clientes externos. sabendo que habitamos numa época de velozes mudanças no mercado é fundamental ter uma boa base estratégica (CHIAVENATO, 2010).

989

Os clientes externos de presentes têm mais demandas. Porque ele tinha muitas opções. Conseqüentemente, a melhor forma de lidar com isso é aprender a agregar valor aos produtos ou serviços. Ressalta-se que esse novo cenário não é negativo, pois o cliente provê as coordenadas de onde o negócio deve ir (SILVA, 2013).

### **3.3 COMO LIDAR COM O CLIENTE QUANDO NÃO ACEITA MERCADORIA (CARGA)**

É comum que as empresas de transporte ignorem incidentes durante a viagem. Isso significa que as mercadorias transportadas pela empresa são entregues sem incidentes e chegam provavelmente fora das mesmas condições em que foram enviadas, por conta dos incidentes durante a viagem, contudo, segundo o Código de Defesa do Consumidor obriga as empresas a aceitarem devoluções, trocas de produtos com defeito ou recusa de recebimento da mercadoria (TRECE, 2020).

Deste modo, o que se pode fazer para lidar com o cliente quando ele recusa a mercadoria, é tentar conversar com o mesmo, para ver se o mesmo muda de ideia, caso não mude, deve-se aceitar a recusa do cliente (TRECE, 2020).

## CONCLUSÃO

Grande parte da produção das manufaturas brasileiras trespassa por autoestradas, porém, se compararmos com as autoestradas de países com extensões territoriais similares, elas são bastante instáveis, algumas nem incluem pavimentação, já que as que são asfaltadas sofrem na maior parte de falta de manutenção.

Com essa nova visão de trabalho, é essencial que as empresas se ofereçam para experimentar melhor seus funcionários, pois deles depende a qualidade dos produtos e serviços que emprestam à população em geral.

Com o presente estudo foi possível compreender que o transporte de cargas brasileiro tem como principal matriz o modal rodoviário, isso se deve a uma série de fatores históricos que levaram a maior parte dos investimentos no desenvolvimento logístico desse modal ímpar.

Portanto, é crescente a necessidade de aumento de estudos, debates e pesquisas voltadas para conteúdos sobre as dificuldades e desafios do modal rodoviário. Isso porque é de suma importância para o Brasil e seu poder público. Com isso, as conclusões podem ser analisadas e o poder público pode ser influenciado direta ou indiretamente. Isso porque definir estratégias e soluções é necessário para a adaptação de curto, médio e longo prazo das rodovias brasileiras.

990

## REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

ANDRADE, M. M. **Introdução à metodologia do trabalho científico: elaboração de trabalhos na graduação.** São Paulo, SP: Atlas, 2010.

CHIAVENATO, Idalberto. **Gestão de pessoas: o novo papel dos recursos humanos nas organizações.** 3. ed. Rio de Janeiro: Elsevier, 2010.

CNT; SEST; SENAT. **Confederação Nacional do Transporte.** Pesquisa CNT de rodovias 2019: relatório gerencial.

EMBRAPA. **Empresa Brasileira de Pesquisas Agropecuárias.** Soja em números safra 2018/2019. 2020.

FRANCISCO, W. C. E. **Transporte rodoviário**. Mundo Educação 2018.

HOLANDA, Gilmar Guerra de; SILVA, Andréa Ferreira da; LAVOR, Neukele Bento de; SOUSA, Felipe Neris Torres de. **Custos logísticos do transporte no modal rodoviário: desafios para a competitividade das empresas**. Id on Line Rev.Mult.Psic., julho/2020.

SILVA, K, F. da. **Motivação como Aumento da Satisfação e Melhoria de Desempenho na Empresa de Materiais Rodantes**. v. 04, nº 1, p. 23-45, JAN-

JUN. Revista Diálogos Acadêmicos: FNSA, 2013.

TRECE, Juliana. **Relação entre o transporte rodoviário de carga e PIB pode chegar a 29%, segundo cálculos da FGV**. Fundação Getúlio Vargas, 2020.