



Ministério da Educação - MEC
Universidade da Integração Internacional da Lusofonia Afro-Brasileira - UNILAB
Diretoria de Educação Aberta e a Distância - DEAAD
Programa Nacional de Administração Pública – PNAP
Curso de Bacharelado em Administração Pública

VALÉRIA MARIA DE ARAÚJO SILVA

ANÁLISE DO SETOR DE TRANSPORTES DA UNILAB
COM FOCO NA MANUTENÇÃO PREVENTIVA

REDENÇÃO – CE
2016



Ministério da Educação - MEC
Universidade da Integração Internacional da Lusofonia Afro-Brasileira - UNILAB
Diretoria de Educação Aberta e a Distância - DEAAD
Programa Nacional de Administração Pública - PNAP

Curso de Bacharelado em Administração Pública

ANÁLISE DO SETOR DE TRANSPORTES DA UNILAB
COM FOCO NA MANUTENÇÃO PREVENTIVA

Trabalho de conclusão de curso
apresentado ao Curso de Graduação
em Administração Pública como requisito
parcial para obtenção do título de
Bacharel em Administração Pública.

Aluna: Valéria Maria de Araújo Silva
Orientador: Geovani de Oliveira
Tavares

**Universidade da Integração Internacional da Lusofonia Afro- Brasileira
Direção de Sistema Integrado de Bibliotecas da UNILAB (DSIBIUNI)
Biblioteca Setorial Campus Liberdade
Catalogação na fonte**

Bibliotecário: Gleydson Rodrigues Santos – CRB-3 / 1219

S578a Silva, Valéria Maria de Araújo.

Análise do setor de transportes da UNILAB com foco na manutenção preventiva. / Valéria Maria de Araújo Silva. – Redenção, 2016.

51 f.; 30 cm.

Monografia apresentada ao Curso de Administração Pública da Diretoria de Educação Aberta e a Distância – DEAAD da Universidade da Integração Internacional da Lusofonia Afro-Brasileira – UNILAB.

Orientador: Prof. Geovani de Oliveira Tavares.

Inclui gráficos, tabelas e referências.

1. Administração pública. I. Título.

CDD 350

A meu pai Aluisio Silva (In memória).

A Minha mãe Francisca Elza.

AGRADECIMENTOS

A DEUS, por ter me proporcionado mais esta realização na vida.

A Universidade da Integração Internacional da Lusofonia Afro-Brasileira – UNILAB, Campos da Liberdade em Redenção/CE, pela acolhida e ensinamentos.

A Coordenação de Serviços Operacionais da UNILAB, através do Setor de Transportes pelo apoio para a realização deste trabalho.

A professora Maria Aparecida Silva, pela competência e atenção que demonstrou como orientadora.

Aos professores e colegas do Curso de Bacharelado em Administração Pública pelo convívio.

A todos os amigos e amigas que contribuíram para esta conquista e me deram força, inspiração e motivação para a conclusão deste trabalho.

“Tu me dizes, eu esqueço; Tu me ensinas,
eu lembro; Tu me envolves, eu aprendo.”

(Benjamin Franklin)

RESUMO

Contenção de gastos públicos e má gestão da administração pública são sintomas de que o Brasil precisa se reinventar. Foi neste contexto que conhecer como se dá a manutenção preventiva do setor de transportes da UNILAB foi um interessante objeto de estudo por ser primordial para o bom funcionamento das atividades da Instituição e já dispor de dados e situações passíveis de análises. Onde a qualidade, a segurança e a eficiência foram elementos chave para descobrir como aprimorar os serviços de transporte prestados. Foram realizadas visitas e entrevistas para sondar e entender os processos e procedimentos de trabalho de gerenciamento da frota de veículos. Para a mensuração do impacto dos serviços de manutenção preventiva em relação à qualidade, segurança e eficiência dos serviços prestados, foram aplicados questionários e com base nesses estudos constatou-se que a manutenção preventiva dos veículos é programada, no entanto, carece de melhores instrumentos de acompanhamento e controle. Embora haja um rigoroso processo de registros dos procedimentos rotineiros, há evidências de que a eficácia dos processos na prática necessita ser melhorada para atender aos interesses dos usuários no que concerne a qualidade e eficiência dos serviços prestados. Foi constatada a necessidade de canais de comunicação direta com os usuários para medir a qualidade, segurança e eficiência dos serviços prestados, pois, embora haja um esforço permanente do setor em reinventar suas rotinas, esse serviço é bem dinâmico e exige constantes monitoramentos e controle para melhor atender aos usuários.

Palavras-chave: Administração pública. Transporte. Manutenção.

LISTA DE TABELAS

Tabela 1 - Você recebeu alguma capacitação de como proceder para bem atender aos usuários do setor de transporte da UNILAB no que se refere ao relacionamento humano?	21
Tabela 2 - Os veículos do setor de transporte da UNILAB sempre passam por manutenções periódicas para garantia de um perfeito funcionamento e segurança?	21
Tabela 3 - Os documentos de licenciamento, seguro e as demais exigências legais dos veículos estão sempre em dias?	22
Tabela 4 - Os comunicados do setor de transporte da UNILAB são de fácil entendimento?	22
Tabela 5 - Os veículos do setor de transporte da UNILAB quando apresentam problemas mecânicos, com que prazo é solucionado?	23
Tabela 6 - Em sua opinião os veículos do setor de transporte da UNILAB sempre estão limpos, polidos e em perfeito estado de funcionamento?	23
Tabela 7 - Já lhe aconteceu de está utilizando os serviços de transporte da UNILAB e o veículo apresentar problema mecânico?	24
Tabela 8 - Com que frequência você utiliza o serviço de transporte da UNILAB?	24
Tabela 9 - Para que utiliza os serviços de transporte da UNILAB?	25
Tabela 10 - Como se dar o acesso para solicitação dos serviços de transporte da UNILAB?	25
Tabela 11 - Os comunicados do setor de transporte da UNILAB são de fácil entendimento?	26
Tabela 12 - Suas solicitações dos serviços de transporte da UNILAB são prontamente atendidas?	26
Tabela 13 - Os profissionais que conduzem os veículos do setor de transporte da UNILAB são corteses com os usuários?	26
Tabela 14 - Em sua opinião, os veículos do setor de transporte da UNILAB sempre estão limpos, polidos e em perfeito estado de funcionamento?	27
Tabela 15 - Já lhe aconteceu de está utilizando os serviços de transporte da UNILAB e o veículo apresentar problema mecânico?	27

LISTA DE GRÁFICOS

Gráfico 01:Cidade onde moram os motoristas do setor de transporte da UNILAB, Outubro 2016, Redenção – CE.....	28
Gráfico 02: Nacionalidade dos usuários do setor de transporte da UNILAB, Outubro 2016, Redenção – CE.....	28
Gráfico 03: Utilização do setor de transporte da UNILAB, Outubro 2016, Redenção – CE.....	29
Gráfico 04: Opinião dos condutores e usuários no que diz respeito aos comunicados do setor de transporte da UNILAB serem de fácil entendimento, Outubro 2016, Redenção – CE.....	29
Gráfico 05: Opinião dos usuários e condutores sobre a ocorrência de problemas mecânicos nos veículos da UNILAB, Outubro 2016, Redenção – CE.....	30
Gráfico 06: Opinião dos usuários e condutores sobre os veículos da UNILAB estarem limpos e polidos, Outubro 2016, Redenção – CE.....	30

SUMÁRIO

INTRODUÇÃO.....	09
CAPITULO 1 – A GESTÃO DOS TRANSPORTES EM UM ORGÃO PÚBLICO.....	12
CAPÍTULO 2 – OS CAMINHOS DA PESQUISA.....	15
2.1 Tipo de Pesquisa	15
2.2 Sujeitos da Pesquisa	15
2.3 Instrumento da Coleta de Dados	16
CAPÍTULO 3 ANÁLISE DO SETOR DE TRANSPORTES DA UNILAB.....	18
3.1 Funcionários do setor de transportes da UNILAB e suas atribuições	18
3.2 Descrição da distribuição de tarefas e responsáveis	19
3.3 Pesquisa com condutores	21
3.4 Pesquisa com os usuários	24
CONCLUSÕES.....	28
REFERÊNCIAS	33
APÊNDICE 1 - Questionário da pesquisa com condutores	35
APÊNDICE 2 - Questionário da pesquisa com usuários	38
ANEXO 1 – Formulário de controle de tráfego	41
ANEXO 2 – Dados da frota de veículos	44
ANEXO 3 – Modelo de formulário de check list de veículos	47
ANEXO 4 – Modelo de formulário de controle de abastecimento	48
ANEXO 5 – Modelo de formulário de solicitação de veículos	49

INTRODUÇÃO

A ESCOLHA DO TEMA

O Brasil passa por um período de contenção de gastos públicos, para reequilibrar sua economia. Elementos básicos como a energia elétrica e a gasolina tiveram seus preços elevados, o preço da cesta básica que trata de um conjunto de alimentos básicos para o consumo das famílias vem constantemente sendo elevado, a redução do crédito e a desvalorização da moeda nacional em constantes oscilações são sinais claros que nossa economia não vai bem.

Esta situação, segundo especialistas, é fruto da crise política e econômica em que o país se encontra, da má gestão dos recursos públicos, e os constantes escândalos de corrupção mostrados na mídia. , ou ainda pela união destes. Por conseguinte, o país busca estabilizar sua economia.

Esta estratégia de contenção de gastos públicos passa por toda administração pública direta e indireta. O tema manutenção preventiva de bens (edificações, veículos, máquinas, equipamentos, etc.) é uma forma de aumentar a segurança, melhorar a qualidade e eficiência, bem como reduzir custos dos mesmos.

Diante deste cenário, vimos no item manutenção preventiva da frota de veículos utilizada pela Universidade da Integração Internacional da Lusofonia Afro-Brasileira – UNILAB, um interessante tema para o nosso estudo, onde analisaremos as rotinas e os procedimentos da manutenção preventiva dos veículos e suas relações com a segurança, a qualidade, e o uso eficiente dos veículos da frota em questão. Contribuição para o setor de transporte da universidade e propiciar a que outros trabalhos sejam desenvolvidos para aprimoramento do tema em questão.

A PROBLEMATIZAÇÃO, O PROBLEMA E O OBJETIVO DA PESQUISA

Analisar os procedimentos de manutenção preventiva dos veículos do setor de transporte da Universidade da Integração Internacional da Lusofonia Afro-Brasileira - UNILAB, uma universidade pública federal instalada recentemente no interior do Estado do Ceará, mais precisamente no Maciço de Baturité, região serrana, composta por treze municípios, e que teve como fator determinante para sua instalação o fato de Redenção ter sido a primeira cidade brasileira a libertar os escravos.

O PROBLEMA

Por se tratar de uma universidade com a sede localizada na cidade de Redenção e possuir campus na cidade vizinha de Acarape, existe uma demanda intensa pelos serviços de transporte para atender as crescentes e variadas necessidades de alunos, professores, funcionários e servidores de circularem entre os campi, Campus de Redenção - Campus da Liberdade e Acarape - Campus dos Palmares e Campus das Auroras, há também, outras demandas para deslocamentos que o setor de transportes precisa atender, o que contribui para aceleração do processo de desgaste da frota de veículos, comprometendo sobre maneira a qualidade, a segurança e a eficiência dos serviços prestados aos usuários dos transportes.

Foi pensando em melhor atender a necessidade de seus usuários que a Coordenação de Serviços Operacionais (CSO) da UNILAB autorizou o estudo das rotinas e processos utilizados pelo setor de transporte. O destaque foi dado aos serviços de manutenção preventiva dos veículos utilizados, onde analisaremos as relações que possam existir com a segurança, a qualidade, e o uso eficiente dos serviços prestados a seus usuários, tendo em vista responder as seguintes indagações:

- a) A manutenção preventiva da frota de veículos influencia na melhoria da qualidade dos serviços de transporte prestados?
- b) A manutenção preventiva da frota de veículos influencia na maior segurança dos usuários dos serviços de transporte prestados?
- c) A manutenção preventiva da frota de veículos influencia na maior eficiência dos serviços de transporte prestados?

OBJETIVOS

Objetivo Geral

Conhecer o setor de transporte e como ocorre a manutenção preventiva da frota de seus veículos em suas rotinas para atender as demandas da UNILAB.

Objetivos Específicos

- a) Verificar a qualidade dos serviços de transportes prestados aos usuários;
- b) Indicar o nível de segurança dos veículos utilizados pelo setor de transportes da UNILAB para os condutores e usuários;

- c) Apresentar como a manutenção preventiva da frota de veículo influencia na maior eficiência dos serviços prestados aos usuários.
- d) Interpretar a percepção dos usuários e motoristas do setor de transporte da UNILAB com relação a qualidade a eficiência e a segurança.

No setor de transporte bem como nos demais que são responsáveis pela guarda e o controle dos bens móveis e imóveis de uma instituição, a manutenção dos veículos implica em custos e estes devem ser bem gerenciados.

Sellitto e Fachini (2014) definem manutenção de rotina como inspeção e verificação das condições técnicas dos itens físicos. São intervenções leves que se efetuam em intervalos de tempo predeterminados. A responsabilidade pela manutenção de rotina não é somente do profissional encarregado por esse serviço, mas também de todos os operadores e geralmente são executados no dia a dia para evitar degradação.

De acordo com Lakatos e Marconi (2002, p. 17), “Toda pesquisa deve basear-se em uma teoria, servindo como ponto de partida para a investigação bem sucedida de um problema”.

A Pesquisa aplicada teve a finalidade de conhecer os procedimentos utilizados pelo setor de transporte com vistas à manutenção preventiva dos veículos e identificar junto a condutores e usuários a eficácia destes processos e sua relação com a qualidade, segurança e eficiência dos serviços prestados.

O setor analisado foi à Coordenação de Serviços Operacionais ligados a Pró-reitoria de Administração e em especial o Setor de Transportes, responsável pela frota de veículos da instituição que dispõe de 61 veículos e conta com uma equipe de 8 servidores e mais 33 condutores de veículos.

O estudo foi realizado primeiro com visitas feitas *“in loco”* ao setor de transporte foram feitos contatos e entrevistas com a equipe responsável pelos trabalhos de gerenciamento da frota de veículos da instituição e conhecer suas respectivas atribuições. Em um segundo momento foi realizada uma pesquisa descritiva, com aplicação de questionários onde foram entrevistados 22 condutores dos veículos e 326 usuários do setor de transporte.

Foram listados os funcionários do setor de transportes da UNILAB e suas atribuições assim como a descrição da distribuição de tarefas e seus respectivos responsáveis.

CAPITULO 1 – A GESTÃO DOS TRANSPORTES EM UM ORGÃO PÚBLICO

O serviço de transporte em uma instituição pública é conceituado como uma prestação de serviços que tem como funções básicas: transportar servidores a serviço, transportar materiais, cargas leves e pesadas, transporte para segurança pública, saúde pública, fiscalização, coleta de dados, emergência nuclear e ou radiológica, transporte coletivo ou individual, serviço individual, serviço individual especial e serviço de transporte de pessoal. (INSTRUÇÃO NORMATIVA N° 9, de 26 de Agosto de 1994).

A associação Brasileira de Normas e Técnicas (ABNT (1971)) define manutenção como sendo o conjunto de todas as ações necessárias para que um item seja conservado ou restaurado de modo a poder permanecer de acordo com uma condição especificada. Essa associação também define defeito como sendo uma ocorrência no equipamento que não impede seu funcionamento, todavia podem, em curto prazo, acarretar sua indisponibilidade. E as falhas são definidas como ocorrências que impedem o funcionamento de equipamentos.

No setor de transporte bem como nos demais que são responsáveis pela guarda e o controle dos bens móveis e imóveis de uma instituição, a manutenção dos veículos implica em custos e estes devem ser bem gerenciados.

Para Vasconcelos (2009), quando apropriados aos veículos, a soma dos custos fixos total, que de fato representa o gasto total da entidade para operacionalizar ou produzir um dado serviço, nesse caso, um veículo. O cálculo de custo total traz inúmeros benefícios de caráter gerencial, tais como a comparação da estrutura de custos próprios com a de terceiros, a fundamentação da decisão entre frota própria ou de terceiros e seleção de veículo mais adequado para cada atuação, para que possa haver maior eficiência e eficácia nas atividades prestadas.

Ainda com relação à manutenção.

Xenos (1998 apud SILVA et al, 2009, p.3) define manutenção como o conjunto de atividades desenvolvidas com o objetivo de manter a função original de equipamentos e evitar a degradação destes causada pelo desgaste natural ou pelo uso.

O autor ressalta ainda que em um sentido restrito as atividades de manutenção estarão limitadas ao retorno de um equipamento às suas condições originais, e, que num sentido amplo, essas atividades compreendem modificações nas condições originais do equipamento, para que possa evitar a ocorrência ou reincidência de falhas, reduzir o custo e aumentar a produtividade.

Para Souza (2004), os tipos de manutenção apontam de que maneira a intervenção nos equipamentos é realizada. Dentre as muitas maneiras de classificá-los, as mais utilizadas separam a manutenção não-planejada e a manutenção planejada.

A manutenção não-planejada consiste na correção da falha após a sua ocorrência. Geralmente, é estritamente corretiva. Nesse caso, a perda inesperada do desempenho do equipamento pode acarretar em perdas na produção e na qualidade do produto, além de elevados custos indiretos de manutenção (ZAIONS, 2003) apud (SILVA et al, 2009, p.3).

A manutenção planejada, por sua vez, pode ser entendida como um conjunto de ações que leva à diminuição ou eliminação da perda de produção, minimizando custos e tempo de reparo (ZAIONS, 2003) apud (SILVA et al, 2009,p.3).

Para Zaions (2003) apud (SILVA et al, 2009, p.3), a manutenção planejada pode ser dividida em: (a) Manutenção Corretiva; (b) Manutenção Preventiva; (c) Manutenção por Melhorias. Enquanto a manutenção preventiva divide-se em: (i) Manutenção de Rotina, (ii) Manutenção Periódica e (iii) Manutenção Preditiva.

Segundo Sellitto e Fachini (2014), antes o objetivo da manutenção era de restaurar um determinado equipamento ou sistema, atualmente, garante a disponibilidade de questionamentos dos equipamentos e sistemas, de modo que venha atender o processo produtivo a um custo adequado, com segurança, confiabilidade e preservação do meio ambiente.

Sellitto e Fachini (2014) discorrem que em sua estrutura, um sistema de gestão de manutenção engloba um conjunto de atividades estrategicamente desenvolvidas e integradas para direcionar, visando atuar na causa dos problemas, antecipando-se às quebras. Por isso, faz-se necessário o monitoramento de todas as atividades envolvidas na manutenção, pois à medida que as atividades de um projeto crescem, as formas pelas quais elas podem causar impacto entre si crescem exponencialmente.

Sellitto e Fachini (2014) definem manutenção de rotina como inspeção e verificação das condições técnicas dos itens físicos. São intervenções leves que se efetuam em intervalos de tempo predeterminados. A responsabilidade pela manutenção de rotina não é somente do profissional encarregado por esse serviço, mas também de todos os operadores e geralmente são executados no dia a dia para evitar degradação.

Já a manutenção periódica acontece em intervalos de tempo predeterminado. Essa manutenção tem o objetivo de reduzir ou até mesmo eliminar a probabilidade de falha ou perda de desempenho. (SELLITTO; FACHINI, 2014).

Além dessas manutenções apresentadas, outra utilizada é a preditiva,

essa, por sua vez, acompanha e monitora as condições dos equipamentos e de seus principais parâmetros. Desta forma, exige a intervenção tecnológica para o monitoramento, utilizando equipamentos e aparelhos de acompanhamento.

Com base nas referências acima, este estudo se dá em conhecer os processos utilizados pelo setor de transporte da UNILAB com vistas à manutenção preventiva da frota de veículos e caracteriza-se pela intervenção nos mesmos, bloqueando com antecedência as causas potenciais de falhas através de ações pré-estabelecidas.

A relação da manutenção preventiva com fator qualidade analisará a capacidade de o setor atingir os objetivos operacionais visados, qual seja o de atender eficientemente as demandas dos usuários.

Com relação ao fator segurança, analisaremos se a manutenção preventiva propiciará ao usuário, um estado ou condição de que está livre de perigos, incertezas, assegurado de danos e riscos eventuais; situação em que nada há a temer.

A relação da manutenção preventiva com o uso eficiente diz respeito à aplicação de um objeto, matéria, ferramenta etc. de acordo com sua natureza, sua função própria; emprego, utilização de maneira que produza bons resultados.

CAPÍTULO 2 – OS CAMINHOS DA PESQUISA

De acordo com Lakatos e Marconi (2002, p. 17), “Toda pesquisa deve basear-se em uma teoria, servindo como ponto de partida para a investigação bem sucedida de um problema”.

O trabalho de pesquisa é um estudo de caso do setor de transporte da Coordenação de Serviços Operacionais da UNILAB, uma universidade pública, que tem como referencial básica para gestão de transporte o que estabelece a Instrução Normativa nº 3, de 15 de maio de 2008 do Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão através da Secretaria de Logística e Tecnologia da Informação. Que dispõe sobre a classificação, utilização, especificação, identificação, aquisição e alienação de veículos oficiais, publicado no DOU de 19/05/2008 (nº 94, Seção 1, pág. 127).

2.1. Tipo de Pesquisa

Pesquisa aplicada cuja finalidade é conhecer os procedimentos utilizados pelo setor de transporte com vistas à manutenção preventiva dos veículos e identificar junto a condutores e usuários a eficácia destes processos e sua relação com a qualidade, segurança e eficiência dos serviços prestados.

- d) Quanto aos objetivos: Descritiva, buscou-se conhecer o funcionamento dos processos de manutenção da frota de veículos da UNILAB e saber o ponto de vista dos pesquisados (condutores e usuários), com intuito de solicitar suas opiniões sobre o assunto abordado;
- e) Quanto à abordagem do problema: Qualitativa e quantitativa, as entrevistas foram feitas junto aos pesquisados, tentando colher o maior número de dados qualitativos;
- f) Quanto ao local de realização: Pesquisa de campo, no local e com a aplicação de questionários pré-estabelecidos.

2.2. Sujeitos da Pesquisa

A UNILAB tem como missão institucional específica formar recursos humanos para contribuir com a integração entre o Brasil e os demais países membros da Comunidade dos Países de Língua Portuguesa (CPLP), especialmente os países

africanos, bem como promover o desenvolvimento regional e o intercâmbio cultural, científico e educacional. A instituição conta atualmente com 4.126 estudantes, distribuída em nove cursos presenciais, sendo sete de Graduação com 2.888 e dois de Pós-Graduação Stricto Sensu com 71, além de quatro cursos a distância sendo um de Graduação com 481 estudantes e três Pós-graduações com 686. Conta ainda com 210 Docentes e 309 Técnico-administrativo (<http://www.unilab.edu.br/unilab-em-numeros/>).

O setor analisado foi à Coordenação de Serviços Operacionais ligados a Pró-reitoria de Administração e em especial o Setor de Transportes, responsável pela frota de veículos da instituição que dispõe de 61 veículos e conta com uma equipe de 8 servidores e mais 33 condutores de veículos terceirizados.

A existência do setor foi oficializada desde 17 de maio de 2005 conforme publicado no Diário Oficial da União, tendo suas atividades iniciadas com a posse do seu administrador com o cargo de Gerente de Transportes em 24 de maio de 2012.

Compete a CSO o gerenciamento do Setor de Transportes; a Gestão da frota; a Gestão da Manutenção; e a Gestão de Contratos, Onde:

- g) O Setor de transportes faz a gestão da frota na parte de logística e manutenção, organiza, coordena e controla os trabalhos;
- h) A Gestão da Frota checa a viabilidade dos pedidos de deslocamento de acordo com a legislação vigente para garantir a sua realização;
- i) A Gestão de manutenção coordena o planejamento preventivo e corretivo conforme o orçamento disponível;e
- j) A Gestão de Contratos que acompanha, fiscaliza, controla, abastece, aluga e verifica os contratos vigentes.

2.3. Instrumento da Coleta de Dados

Inicialmente fizemos um levantamento e estudo bibliográfico sobre o tema manutenção de frota de veículos para nos inteirarmos sobre o assunto a ser abordado, tivemos certa dificuldade, visto que, não é um tema muito explorado e quando encontramos o foco eram os custos de manutenção e não a gestão em si.

O estudo foi realizado primeiro com visitas feitas *“in loco”* ao setor de transporte foram feitos contatos e entrevistas com a equipe responsável pelos trabalhos de gerenciamento da frota de veículos da instituição e conhecer suas

respectivas atribuições. Foram identificados todos os processos (entradas, ferramentas e saídas) utilizados para viabilizar: pedidos de deslocamento, planejamento de manutenções preventivas e corretivas, e a gestão de contratos. As ferramentas disponibilizadas foram compostas por formulários, planilhas, cronogramas, e quadros de acompanhamento de referidos processos, constantes no APENDICE I. A compreensão dos processos foi de fácil entendimento, no entanto, foi necessário também conhecer um pouco o significado de alguns termos técnicos e operacionais de manutenção dos veículos.

Num segundo momento foi realizada uma pesquisa descritiva, com aplicação de questionários onde foram entrevistados 22 condutores dos veículos e 326 usuários. Os questionários (APENDICE II) foram elaborados pela pesquisadora e objetivou investigar num primeiro momento o perfil dos trabalhadores como: a naturalidade dos entrevistados uma vez que a universidade atende alunos de diversos estados e nacionalidades, foi também identificado qual o vínculo do entrevistado com a universidade e nas questões investigativas indagaram-se questões ligadas à manutenção dos veículos, a qualidade dos serviços, a segurança e a eficiência com que os serviços do setor são prestados. A pesquisa constou de entrevista, tabulação e análise das respostas de cada entrevistado.

CAPÍTULO 3 ANÁLISE DO SETOR DE TRANSPORTES DA UNILAB

A COLETA E A ANÁLISE DE DADOS

Como foi reportado na concepção metodológica o estudo teve dois momentos distintos: A realização de visitas técnicas e conversas com os responsáveis pelo setor de transporte para sondar e entender as rotinas e procedimentos das manutenções preventivas da frota de veículos, e em seguida foi feito a aplicação de questionário com condutores e usuários para analisar as relações da manutenção preventiva com a qualidade a segurança e a eficiência dos serviços prestados.

As informações abaixo referem-se ao resultado de visitas feitas ao setor de transporte no período de janeiro a julho de 2016 contatos e entrevistas realizadas com os funcionários na sondagem de suas respectivas atribuições e os procedimentos com vista a manutenção da frota de veículos.

3.1. Funcionários do setor de transportes da UNILAB e suas atribuições

Mário Ronney Costa da Silva – Servidor
Nível Superior Completo – Bacharel em Administração
Gerente da Divisão de Transportes
Gerencia a Divisão

Dionir Viana Correia Lima – Servidor
Nível Superior Completo – Bacharel em Filosofia
Assistente em Administração - Gerente Substituto
Fiscal de contrato, recebe e analisa as demandas.

Paulo Ricardo Pereira Gonçalves – Terceirizado
Ensino Médio Completo
Assistente de Apoio à Gestão Logística,
registra e cadastra as diárias.

Madeson Michel Pontes da Silveira – Terceirizado
Ensino Médio Completo
Assistente de Apoio à Gestão Logística,
registra e cadastra as diárias.

Marcus Dennys Pereira da Silva – Terceirizado

Bacharel em Administração de Empresas

Assistente de Apoio à Gestão

Abastecimento, lavagem, troca de óleo e controle de multas.

Bruno Andrade Leite Jacó – Terceirizado

Ensino Médio Completo

Motorista – Vinculado à sessão de Manutenção

Oficinas.

Patrícia Holanda Magalhães – Bolsista

Nível Superior Completo – Licenciatura em Letras

Aluna bolsista do curso de Bacharelado em Humanidades

Auxilia nas demandas internas do setor.

30 Funcionários – Terceirizados

Ensino médio completo

Motoristas

Itens e acessórios.

Há ainda três motoristas de prontidão para substituir os demais nos seus períodos de férias, pois a cada mês saem três motoristas de férias. (RESOLUÇÃO 26/2011 UNILAB).

3.2. Descrição da distribuição de tarefas e responsáveis

Manutenção preventiva tem como encarregados Dennys e Dionir. Essas são as tarefas pelas quais são responsáveis: Troca de óleo, pastilha e disco; Verificação e registro de planilha dos serviços realizados; Lavagem. Autorização das lavagens e verificação de cumprimento do cronograma das mesmas.

Manutenção corretiva tem como responsáveis Bruno e Mário e consta a correção de defeitos. Recebimento e investigação da situação do veículo; estabelecimento de contrato com oficinas e busca de orçamentos; autorização e envio de veículos a oficinas; receber o veículo e verificar a execução dos serviços.

Manutenção operação nos itens e acessórios são responsáveis o Bruno e o motorista que verificam regularmente a situação de extintores, limpadores de para-brisas, condições de óleo e água de radiadores. Procedendo a correção de itens

defeituosos.

No item licenciamento obrigatório são responsáveis Dionir e Dennys. Eles realizam coleta de informações necessárias para o licenciamento, abrem processos correspondentes, acompanham processos até a sua conclusão e buscam cópias de comprovante de pagamentos.

No item multas os responsáveis são Dennys e Dionir. Eles acompanham e tabelam dados referentes à aplicação de multas aos motoristas, acompanham o pagamento que é feito por parte dos motoristas as multas correspondentes, e arquivam documentação correlata. A periodicidade do controle de multas é feita um registro em planilha eletrônica de cada multa recebida, de acordo com o veículo e motorista que estava conduzindo na data da autuação. Essa informação é localizada no controle de tráfego, onde é possível identificar o motorista que cometeu a infração de trânsito. O *check list* das multas é feito a cada três meses e também, no ato do licenciamento que é encaminhado no início do ano ao setor financeiro que é o responsável pelo pagamento das licenças dos veículos, já o pagamento das multas é feito pelo motorista que cometeu a infração e o registro do pagamento das é feito pela coordenação financeira da UNILAB.

As manutenções preventivas, e o check list dos itens verificados são baseadas no manual do fabricante de cada marca e modelo de veículo.

Os contratos de manutenção e abastecimento são feitos separados. O contrato de abastecimento está com a empresa Ticket Serviços S/A (TicketCar), iniciado no dia 15/04/2016. Já o contrato de manutenção veicular, está com a empresa Trivale (ValeCard), iniciado no período de 2014, prorrogado até o período de novembro de 2016. Ambos contemplam todos os veículos, próprios e cedidos.

O cadastro das oficinas e postos de combustível, é feito de forma a atender o que está previsto em cláusula específica do Termo de referência dos contratos de manutenção e abastecimento da instituição.

A revisão veículos: Carros de pequeno porte, por exemplo: Amarok, Fluence, Focus, Fiesta, Ranger, L 200. A cada 5.000 km é feita a troca de óleo e filtros. A cada 40.000 km ou desgaste, o que chegar primeiro, é feita a troca de pastilhas e discos de freio e revisão na suspensão.

Para carros de grande porte, por exemplo: Van, Micro-ônibus, e Ônibus. A cada 10.000 km é feita a troca de óleo e filtros.

Como descrito anteriormente no APENDICE I segue anexo a lista de veículos disponíveis na instituição com suas respectivas caracterizações e formulários utilizados no controle de: solicitação de deslocamento, abastecimento e manutenções preventivas e corretivas.

3.3. Pesquisa com condutores

A aplicação dos questionários se deu no período de agosto a setembro de 2016 com 22 condutores dos veículos teve como objetivo verificar se os serviços de manutenção preventiva do setor de transporte da instituição evidenciavam relação com a qualidade, segurança e eficiência na gestão dos serviços prestados.

Dos 33 motoristas que a instituição dispõe 22 foram entrevistados e verificamos que a totalidade é brasileiro, sexo masculino, e são terceirizados, 64% são da própria região e 77% residem em Redenção. Nas entrevistas feitas colheram-se as seguintes informações:

Tabela 1 - Você recebeu alguma capacitação de como proceder para bem atender aos usuários do setor de transporte da UNILAB no que se refere ao relacionamento humano?

Alternativas de Resposta	Entrevistados	%
Nunca	2	9%
Somente uma vez	1	5%
Raramente	2	9%
Algumas vezes	11	50%
É bastante comum	6	27%
Não responderam	0	0%
Total	22	100%

Fonte: Autoria própria, 2016.

Conforme discriminado na tabela 01, 91% dos motoristas já receberam capacitação nesta área e 86% mais de uma vez. Isso demonstra a preocupação da instituição na preparação de seus prestadores de serviço em ter um bom relacionamento com os usuários dos serviços de transporte e consequentemente prestar um serviço de melhor qualidade.

Tabela 2 - Os veículos do setor de transporte da UNILAB sempre passam por manutenções periódicas para garantia de um perfeito funcionamento e segurança?

Alternativas de Resposta	Entrevistados	%
Discordo totalmente	0	0%
Discordo	0	0%
Não discordo nem concordo	0	0%
Concordo	9	41%
Concordo totalmente	12	55%
Não responderam	1	4%
Total	22	100%

Fonte: Autoria própria, 2016.

As respostas refletem que 96% dos entrevistados afirmam que aos veículos por eles conduzidos passam por manutenções periódicas. Isso demonstra que o setor de transporte da UNILAB se preocupa com a manutenção e conservação dos veículos e com a segurança de seus usuários.

Tabela 3 - Os documentos de licenciamento, seguro e as demais exigências legais dos veículos estão sempre em dias?

Alternativas de Resposta	Entrevistados	%
Discordo totalmente	0	0%
Discordo	0	0%
Não discordo nem concordo	2	9%
Concordo	4	18%
Concordo totalmente	16	73%
Não responderam	0	0%
Total	22	100%

Fonte: Autoria própria, 2016.

Pelas respostas da tabela 03, 91% dos entrevistados o correspondente a 20 motoristas de afirmam que as documentações legais dos veículos estão sempre em dias, os demais não negaram esta afirmação. Sendo isso, uma demonstração de eficiência do setor no monitoramento e controle da frota de veículos e segurança dos usuários.

Tabela 4 - Os comunicados do setor de transporte da UNILAB são de fácil entendimento?

Alternativas de Resposta	Entrevistados	%
Discordo totalmente	0	0%
Discordo	2	9%
Não discordo nem concordo	2	9%
Concordo	9	41%
Concordo totalmente	9	41%
Não responderam	0	0%
Total	22	100%

Fonte: Autoria própria, 2016.

Das respostas dadas, 82% dos entrevistados 18 motoristas afirmaram que os comunicados do setor de transporte são de fácil entendimento, enquanto 4 discordam ou têm dúvidas com relação ao assunto. O plano de comunicação do setor é bom, mas poderia ser melhor e influi diretamente na eficiência dos processos.

Tabela 5 - Os veículos do setor de transporte da UNILAB quando apresentam problemas mecânicos, com que prazo é solucionado?

Alternativas de Resposta	Entrevistados	%
No mesmo dia	2	9%
De 2 a 7 dias	10	45%
De 8 a 15 dias	4	18%
No prazo de no máximo um mês	5	23%
Em geral mais de um mês	1	5%
Não responderam	0	0%
Total	22	100%

Fonte: Autoria própria, 2016.

Pelas respostas 72% dos entrevistados, 16 motoristas afirmaram que o prazo de solução de problemas mecânicos dos veículos leva até 15 dias, enquanto, que os demais acham que pode levar até um mês ou mais. O setor terá que avaliar estes indicadores e relacioná-los com a frequência de ocorrência, a demanda por deslocamento, e o prazo de serviços dos fornecedores (peças e serviços), pois, guardam relação com a eficiência dos serviços prestados.

Tabela 6 - Em sua opinião os veículos do setor de transporte da UNILAB sempre estão limpos, polidos e em perfeito estado de funcionamento?

Alternativas de Resposta	Entrevistados	%
Discordo totalmente	1	5%
Discordo	4	18%
Não discordo nem concordo	0	0%
Concordo	9	41%
Concordo totalmente	8	36%
Não responderam	0	0%
Total	22	100%

Fonte: Autoria própria, 2016.

Pelas respostas 77% dos entrevistados, 17 motoristas afirmaram que concordam que os veículos sempre estão limpos, polidos e em perfeito estado de funcionamento, enquanto, que os demais discordam. Este indicador tem forte relação com a qualidade dos serviços prestados e, portanto, devem ser melhorados constantemente.

Tabela 7 - Já lhe aconteceu de está utilizando os serviços de transporte da UNILAB e o veículo apresentar problema mecânico?

Alternativas de Resposta	Entrevistados	%
Nunca	5	23%
Somente uma vez	4	18%
Raramente	8	36%
Algumas vezes	5	23%
É bastante comum	0	0%
Não responderam	0	0%
Total	22	100%

Fonte: Autoria própria, 2016.

Pelas respostas 77% dos entrevistados, 17 motoristas afirmaram que nunca ou é muito raro os veículos apresentarem problema mecânico, os demais afirmaram que algumas vezes apresentaram. Este indicador está relacionado com a eficiência dos processos utilizados na manutenção preventiva da frota de veículos e necessitam melhorar.

3.4. Pesquisa com os usuários

A aplicação dos questionários se deu no período de agosto a setembro de 2016, com 326 usuários e teve como objetivo verificar se os serviços de manutenção preventiva do setor de transporte da instituição evidenciavam relação com a qualidade, segurança e eficiência na gestão dos serviços prestados.

Dos 326 usuários pesquisados, constatou-se e verificamos que 191 eram brasileiros e 135 estrangeiros com predominância de origem de países do continente africano como era de se esperar, sendo 90 deles, de Guiné Bissau e os demais 45 distribuídos entre: Angola, Cabo Verde, Moçambique, Timor Leste e São Tomé e Príncipe. Foram 193 homens e 133 mulheres, todos residentes no Ceará, sendo que 168 moram em Redenção, 44 em Fortaleza e os demais em municípios da Região de Baturité. Em sua maioria, os entrevistados são estudantes - 274, mas tivemos também 24 professores, 21 servidores concursados e 17 prestadores de serviços. Nas entrevistas feitas colheram-se as seguintes informações:

Tabela 8 - Com que frequência você utiliza o serviço de transporte da UNILAB?

Alternativas de Resposta	Entrevistados	%
Diariamente	232	71%
Semanalmente	48	15%
Quinzenalmente	0	0%
Mensalmente	4	1%
Esporadicamente	40	12%
Não responderam	2	1%
Total	326	100%

Fonte: Autoria própria, 2016.

A Tabela 08 de resposta acima mostra que, 71% dos entrevistados utilizam os transportes diariamente e 15% semanalmente, os demais o utilizam mensal ou esporadicamente. Esta é uma sinalização de que os transportes devem passar por manutenções preventivas periódicas para assegurar a segurança e eficiência e eficácia e efetividade nos serviços prestados pelo setor.

Tabela 9 - Para que utiliza os serviços de transporte da UNILAB?

Alternativas de Resposta	Entrevistados	%
Ir ao trabalho	11	3%
Aula de campo	31	9,5%
Rotina de aulas	253	78%
Encontros e eventos	10	3%
Outros	18	5,5%
Não responderam	3	1%
Total	326	100%

Fonte: Autoria própria, 2016.

Pelas respostas, 88% dos entrevistados o correspondente a 284, afirmam utilizar os transportes para atividades escolares (aula de campo e rotina de aulas) como transporte escolar, os demais o utilizam ou para irem ao trabalho, participarem de encontros e eventos ou outras atividades que requeridas de deslocamento na universidade.

Tabela 10 - Como se dar o acesso para solicitação dos serviços de transporte da UNILAB?

Alternativas de Resposta	Entrevistados	%
Por meio telefônico	10	3%
Formulário próprio	158	48%
Através de email	59	18%
Correspondência interna	28	9%
Outros	40	12%
Não responderam	31	10%
Total	326	100%

Fonte: Autoria própria, 2016.

Ver-se pelas respostas dadas que existem vários entendimentos de como se dá a solicitação dos serviços de transporte da universidade desde telefonema, e-mails, correspondência interna, outros meios, e o uso de formulário próprio. Por conseguinte, o setor necessita comunicar melhor como efetivamente é feita referida solicitação para evitar mal entendido e comprometer a eficiência de atendimento as demandas.

Tabela 11 - Os comunicados do setor de transporte da UNILAB são de fácil entendimento?

Alternativas de Resposta	Entrevistados	%
Discordo totalmente	13	4%
Discordo	35	11%
Não discordo nem concordo	96	29%
Concordo	151	46%
Concordo totalmente	22	7%
Não responderam	9	3%
Total	326	100%

Fonte: Autoria própria, 2016.

As respostas dadas na tabela 11 mostram que apenas 53% dos entrevistados acham que os comunicados do setor de transporte são de fácil entendimento, isso, demonstra que se faz necessário um melhor plano de comunicação por parte do setor para os *stakeholders* (partes interessadas) sobre os serviços prestados.

Tabela 12 - Suas solicitações dos serviços de transporte da UNILAB são prontamente atendidas?

Alternativas de Resposta	Entrevistados	%
Discordo totalmente	21	7%
Discordo	34	10%
Não discordo nem concordo	130	40%
Concordo	107	33%
Concordo totalmente	14	4%
Não responderam	20	6%
Total	326	100%

Fonte: Autoria própria, 2016.

Apenas 37% dos entrevistados responderam que concordam. Fica a interrogação sobre os demais que não concordam ou têm dúvidas com relação ao assunto, mais uma vez fica evidenciado que existe alguma barreira de comunicação entre o usuário e o setor no sentido de que suas solicitações não estão sendo entendidas.

Tabela 13 - Os profissionais que conduzem os veículos do setor de transporte da UNILAB são corteses com os usuários?

Alternativas de Resposta	Entrevistados	%
Discordo totalmente	14	4%
Discordo	38	12%
Não discordo nem concordo	87	27%
Concordo	158	48%
Concordo totalmente	22	7%
Não responderam	7	2%
Total	326	100%

Fonte: Autoria própria, 2016.

Somente 55% dos usuários entrevistados concordaram que os condutores dos veículos são corteses. Os demais ou discordam ou têm dúvidas com relação ao assunto. As respostas a esta indagação tem forte relação com a qualidade dos serviços prestados pelo setor e deve ser analisado.

Tabela 14 - Em sua opinião, os veículos do setor de transporte da UNILAB sempre estão limpos, polidos e em perfeito estado de funcionamento?

Alternativas de Resposta	Entrevistados	%
Discordo totalmente	15	5%
Discordo	56	17%
Não discordo nem concordo	53	16%
Concordo	175	54%
Concordo totalmente	27	8%
Não responderam	0	0%
Total	326	100%

Fonte: Autoria própria, 2016.

62% dos entrevistados acham que os veículos estão sempre limpos, polidos e em perfeito estado de funcionamento, 22% discordam. O setor há que se preocupar com o assunto abordado uma vez que este compromete a qualidade dos serviços prestados aos usuários e a eficiência do setor no que se refere a manutenções preventivas.

Tabela 15 - Já lhe aconteceu de está utilizando os serviços de transporte da UNILAB e o veículo apresentar problema mecânico?

Alternativas de Resposta	Entrevistados	%
Nunca	250	77%
Somente uma vez	32	10%
Raramente	23	7%
Algumas vezes	19	6%
É bastante comum	2	0%
Não responderam	0	0%
Total	326	100%

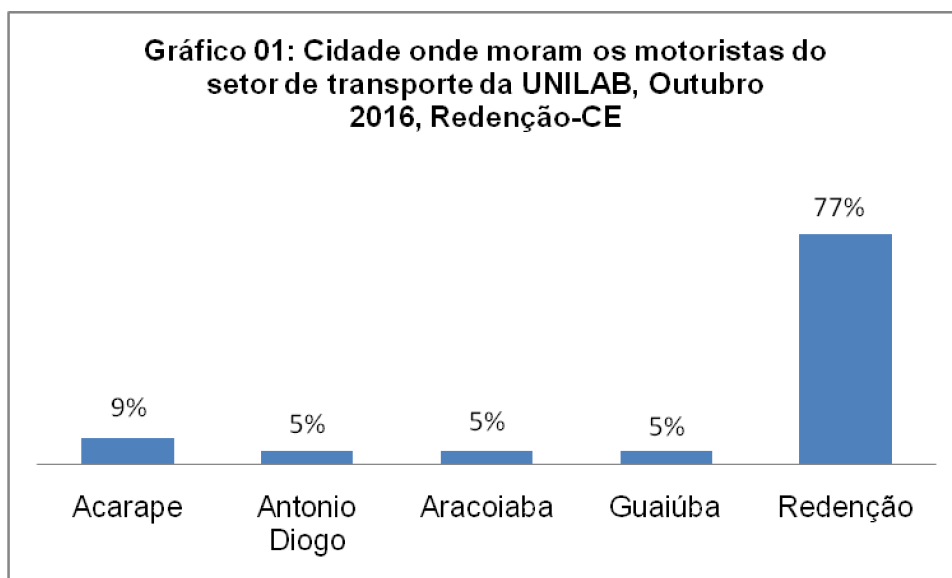
Fonte: Autoria própria, 2016.

Pelas respostas 94% dos entrevistados, 305, afirmaram que nunca ou é muito raro os veículos apresentarem problema mecânico. Este indicador está relacionado com a eficiência dos processos utilizados na manutenção preventiva da frota de veículos

CONCLUSÕES

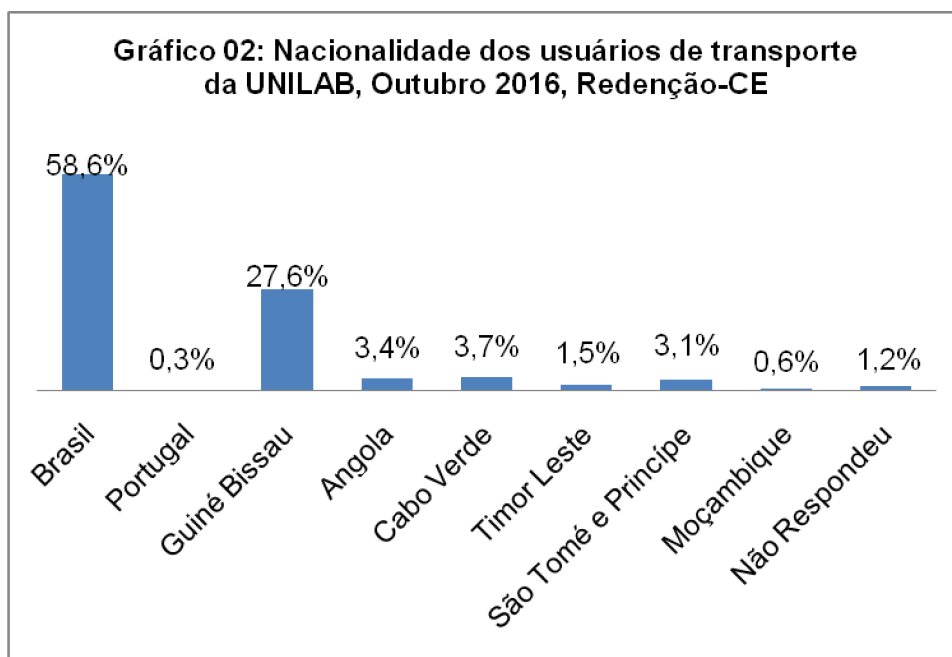
Resultados

Os motoristas têm idade de 23 a 53 anos, 36% são naturais de Redenção, todos brasileiros, 95 % são prestadores de serviços da UNILAB.



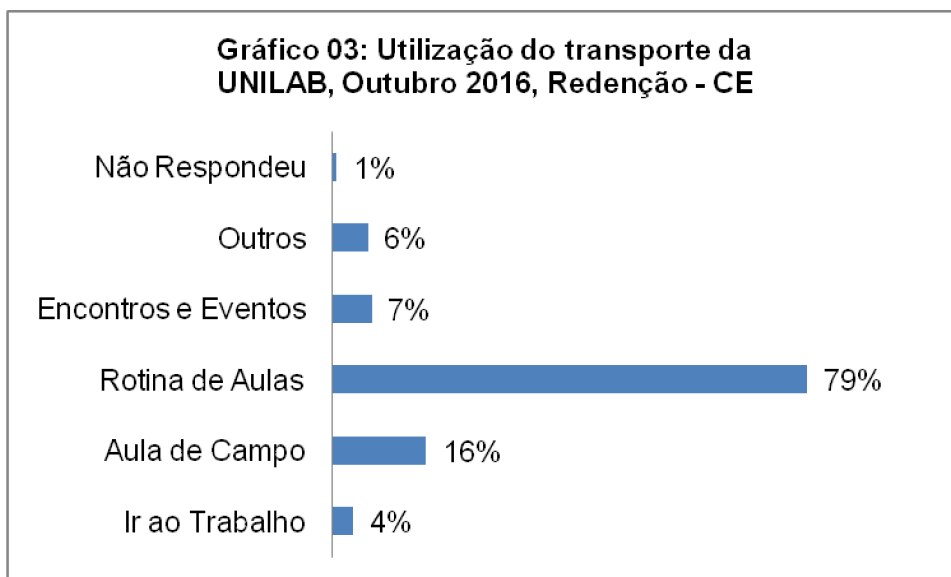
Fonte: Dados da pesquisa

Os usuários entrevistados têm idade de 17 a 64 anos, 58,6% são brasileiros, 51,5% Moram em Redenção, 59% são do sexo masculino e 84% são alunos.



Fonte: Dados da pesquisa

48% dos usuários solicitam através de formulário próprio, 71% dos usuários utilizam diariamente e 79% dos usuários utilizam para rotina de aulas.



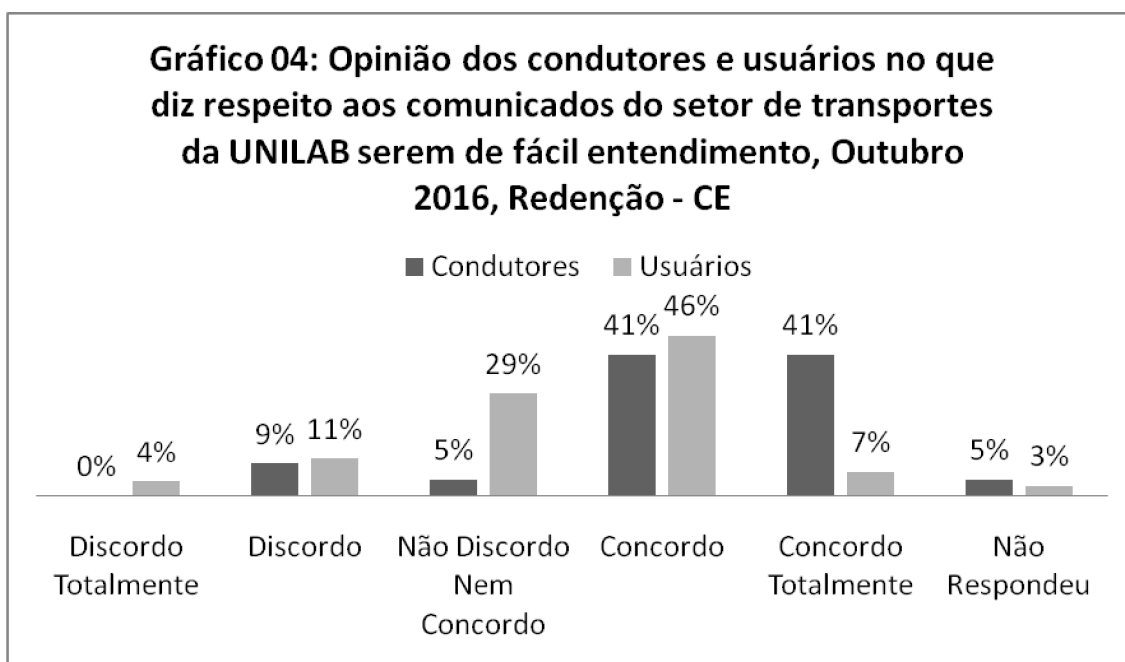
Fonte: Dados da pesquisa

Analises

Da eficiência: Os comunicados são de fácil entendimento?

82% dos Motoristas concordam.

53% dos usuários concordam.

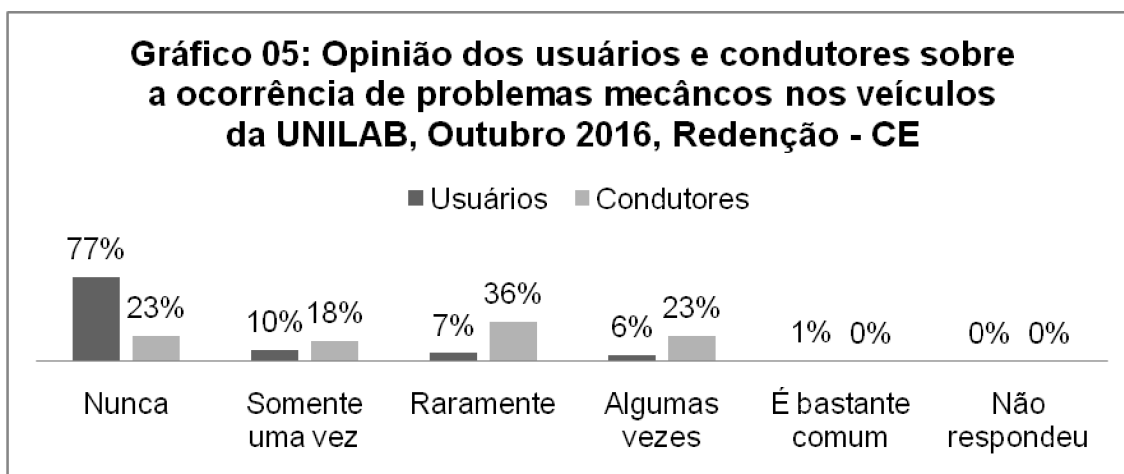


Fonte: Dados da pesquisa

Da segurança: Há falhas mecânicas?

77% dos motoristas dizem que de raramente a nunca.

77% dos usuários afirmam que nunca.

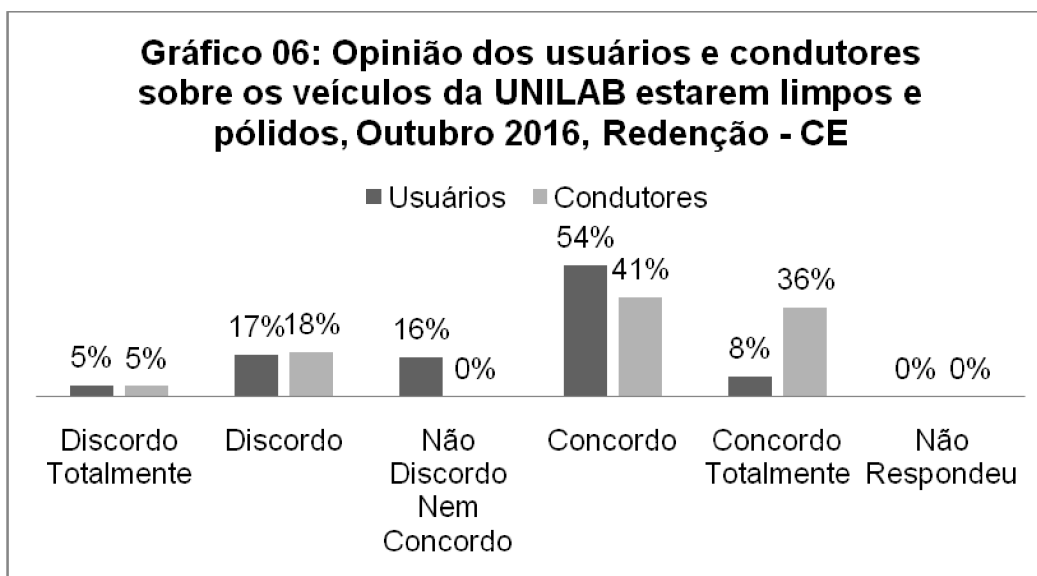


Fonte: Dados da pesquisa

Da qualidade: Os veículos são limpos e polidos?

77% dos motoristas concordam.

62% dos usuários concordam.



Fonte: Dados da pesquisa

Considerações finais

Para a mensuração do impacto dos serviços de manutenção preventiva, aplicamos um questionário com 22 condutores e um outro com 326 usuários dos veículos, de um total de 33 condutores e 4645 usuários, constatamos que a manutenção preventiva dos veículos é programada, no entanto, carece de melhores instrumentos de acompanhamento e controle.

É preciso haver canais de comunicação direto com os usuários para medir a qualidade, segurança e eficiência dos serviços prestados, pois, embora haja um esforço permanente do setor em melhorar suas rotinas, esse serviço é bem dinâmico e exige constantes adaptações e readaptações para melhor atender seus usuários.

CONTRIBUIÇÕES DOS RESULTADOS DA PESQUISA

Realizamos uma série de visitas e entrevistas com a gerência e a equipe do setor de transporte da UNILAB para sondar e entender os processos e procedimentos de trabalho de gerenciamento da frota de veículos da instituição. Nesta etapa tomamos conhecimento do número de veículos existentes na frota e suas principais características, número de funcionários e terceirizados e suas funções, formulários e planilhas utilizados para controle e manutenção, periodicidade de intervenções e avaliação do desempenho.

Constatamos que a manutenção dos veículos obedece às recomendações dos fabricantes de conformidade com a marca, no entanto, é feito *check list* no momento do deslocamento para verificação de possíveis falhas nos acessórios e equipamentos. Periodicamente são feitas troca de óleo, filtro, lonas e pastilhas de freios, bem como a lavagem dos veículos. Constatamos também que os serviços de manutenção e abastecimento são feitos por empresas terceirizadas mediante contratos firmados com a própria universidade.

Para a mensuração do impacto dos serviços de manutenção preventiva com relação à qualidade, segurança e eficiência dos serviços prestados, aplicamos um questionário com 22 condutores e um outro com 326 usuários dos veículos e com base nesses estudos constatamos que a manutenção preventiva dos veículos é programada, no entanto, carece de melhores instrumentos de acompanhamento e controle.

Embora haja um rigoroso processo de registros dos procedimentos rotineiros, há evidências de que a eficácia dos processos na prática necessita ser melhorada para atender aos interesses dos usuários no que concerne a qualidade e eficiência dos serviços prestados.

Esse trabalho tem a intenção de despertar nos apreciadores e até mesmo nos pesquisadores o desejo de estimular nossas pesquisas sobre a manutenção dos transportes nas Universidades públicas, em especial na UNILAB. É preciso haver canais de comunicação direto com os usuários para medir a qualidade, segurança e eficiência dos serviços prestados, pois, embora haja um esforço permanente do setor em melhorar suas rotinas, esse serviço é bem dinâmico e exige constantes adaptações e readaptações para melhor atender seus usuários.

ADERÊNCIA DAS DISCIPLINAS À PESQUISA

Foram utilizados conhecimentos adquiridos nas disciplinas de Redação Oficial, Estatística Aplicada a Administradores, Informática para Administradores, Metodologia de Estudo e de Pesquisa em Administração, Seminário Integrador I, Seminário Integrador II e Seminário Integrador III, Seminário Integrador IV, Seminário Temático I, Seminário Temático II, Seminário Temático III.

IMPORTÂNCIA DA PESQUISA PARA A FORMAÇÃO DO ESPECIALISTA

A pesquisa estimulou o desenvolvimento do raciocínio científico do reconhecimento da limitação do saber, abriu as janelas da mente para enxergar novos horizontes e mostrou como é insignificante achar que se sabe de algo antes de fazermos um estudo aprofundado sobre o assunto e como perseverar numa proposta, gera resultados, descobertas e conseqüentes contribuições.

AUTOAVALIAÇÃO

Perseverança e Insistência, erros e mais erros, fazer refazer e fazer de novo, foi assim que se deu o desenvolvimento deste trabalho de maneira que chegássemos ao final. Acho que ainda tenho muito a aprender e desenvolver para me tornar uma boa administradora pública, mas reconheço a valiosa contribuição que o curso e este trabalho me deram para o alcance deste meu objetivo.

AVALIAÇÃO DO CURSO

Foi simpático ao nos receber, aos seis meses não pode mais fingir e demonstrou toda sua fragilidade de imediato exigíamos respostas e soluções então compreendemos fazer parte da estrutura e nos firmamos para esta casa não envergar, ainda somos bastante exigentes, mas não mais a ponto de exigir o que ele não pode nos proporcionar e apenas evoluir com todos os ensinamentos que ele nos tem oferecido.

REFERÊNCIAS

BRASIL. INSTRUÇÃO NORMATIVA nº 3, de 15 de maio de 2008. Dispõe sobre a classificação, utilização, especificação, identificação, aquisição e alienação de veículos oficiais e dá outras providências. **IN/SLTI/MP**, Brasília, 05 mar. 2008.

BRASIL. Lei nº 1.081, de 13 de abril de 1950. Dispõe sobre o uso de carros oficiais. **Diário Oficial [da] República Federativa do Brasil**, Brasília, 25 abr. 1950.

BRASIL. Resolução nº 26, de 12 de dezembro de 2011. Regulamenta a utilização dos veículos da frota da Universidade da Integração Internacional Lusofonia Afro-Brasileira. **Diário Oficial [da] República Federativa do Brasil**, Brasília, 12 dez. 2011.

BRASIL. Decreto nº 6.403, de 17 de março de 2008. Dispõe sobre a utilização de veículos oficiais pela administração pública federal direta, autarquia e fundacional. **D.O.U.** Poder Executivo, Brasília, 2008.

GONÇALVES, J. E. L. As empresas são grandes coleções de processos. **Revista de Administração de Empresas**, v. 40, n.1, p. 6-19, jan./mar, 2000.

GONÇALVES, J. E. L. Processo, que processo? [Editorial]. **Revista de Administração de Empresas**, v. 40, n. 4, p. 8-19, out./dez, 2000.

LEUSIN, M. E.; LEMOS, H. C. M.; RIOS, P.F.; HOSS, M. **Metodologia MASP e Ciclo PDCA na criação de um plano de ação**: estudo de caso em uma empresa de varejo calçadista. In: ENCONTRO NACIONAL DE ENGENHARIA DE PRODUÇÃO, 33., 2013, Salvador. **Anais...** Salvador, 2013.

NETO, Leopoldino Vieira. **Um modelo de controle de gestão do serviço de transporte em instituição pública**: o estudo de caso da Universidade Federal do Espírito Santo. 2003. 111f. Dissertação (Mestrado em Engenharia de Produção) – Universidade federal de Santa Catarina, Florianópolis, 2003.

PACHECO, Lazaro Paulo. **Ponto econômico de renovação de frotas de veículos nas organizações**: um estudo de caso na Secretaria da Fazenda do Estado da Bahia – ifmt / Norte, no período de 1996 - 2003. Salvador, 2014. 100f.

REGIS, J. R. et al. Gestão e controle de custos no setor público: o caso da seção de transportes do campus I da Universidade Federal da Paraíba. In: ENCONTRO NACIONAL DE ENGENHARIA DE PRODUÇÃO, 29., 2009, Salvador. **Anais...** Salvador, 2009.

SELLITTO, M. A. FACHINI, S. J. Análise estratégica da gestão da manutenção industrial de uma empresa metal-mecânica. **Tecnologias para competitividade industrial**, Florianópolis, v. 7, n. 1, set. 2014.

SILVA, A. V.; JOSÉ, L. D. R. Aplicação da manutenção centrada em confiabilidade para o desenvolvimento de um plano de manutenção em uma distribuidora de combustíveis. In: ENCONTRO NACIONAL DE ENGENHARIA DE PRODUÇÃO, 39., 2009, Salvador. **Anais...** Salvador, 2009.

APÊNDICE 1 - Questionário da pesquisa com condutores

Este questionário fez parte da pesquisa realizada pela aluna Valéria Maria de Araújo Silva, por ocasião da pesquisa do seu trabalho de monografia no Curso de Administração Pública.

ANÁLISE DO SETOR DE TRANSPORTES DA UNILAB COM FOCO NA MANUTENÇÃO PREVENTIVA

Caracterização dos entrevistados

Naturalidade: _____ Nacionalidade: _____

Cidade onde mora: _____

Sexo: _____ Idade: _____

VÍNCULO COM A UNIVERSIDADE:

☐ Servidor concursado

☐ Prestador de serviço

☐ Servidor contratado

CONDUTOR DE VEICULOS

Você recebeu alguma capacitação de como proceder para bem atender aos usuários do setor de transporte da UNILAB no que se refere ao relacionamento humano? (Única escolha).

☐ Nunca

☐ Somente uma vez

☐ Raramente

☐ Algumas vezes

☐ É bastante comum

Os veículos do setor de transporte da UNILAB sempre passam por manutenções periódicas para garantia de um perfeito funcionamento e segurança? (Única escolha).

☐ Discordo totalmente

☐ Discordo

☐ Não discordo nem concordo

☐ Concordo

☐ Concordo totalmente

Os documentos de licenciamento, seguro e as demais exigências legais dos veículos estão sempre em dias? (Única escolha).

☐ Discordo totalmente

☐ Discordo

☐ Não discordo nem concordo

☐ Concordo

☐ Concordo totalmente

Os comunicados do setor de transporte da UNILAB são de fácil entendimento? (Única escolha).

☐ Discordo totalmente

☐ Discordo

☐ Não discordo nem concordo

☐ Concordo

☐ Concordo totalmente

Os veículos do setor de transporte da UNILAB quando apresentam problemas mecânicos, com que prazo são solucionados? (Única escolha)

☐ No mesmo dia

☐ De 2 a 7 dias

☐ De 8 a 15 dias

☐ No prazo de no máximo um mês

☐ Em geral mais de um mês

Na sua opinião os veículos do setor de transporte da UNILAB sempre estão limpos, polidos e em perfeito estado de funcionamento? (Única escolha)

☐ Discordo totalmente

☐ Discordo

☐ Não discordo nem concordo

☐ Concordo

☐] Concordo totalmente

Já lhe aconteceu de está utilizando os serviços de transporte da UNILAB e o veículo apresentar problema mecânico? (Única escolha)

☐] Nunca

☐] Somente uma vez

☐] Raramente

☐] Algumas vezes

☐] É bastante comum

APÊNDICE 2 - Questionário da pesquisa com usuários

Este questionário fez parte da pesquisa realizada pela aluna Valéria Maria de Araújo Silva, por ocasião da pesquisa de seu trabalho de monografia no Curso de Administração Pública.

ANÁLISE DO SETOR DE TRANSPORTES DA UNILAB COM FOCO NA MANUTENÇÃO PREVENTIVA

Caracterização dos entrevistados

Naturalidade: _____ Nacionalidade: _____

Cidade onde mora: _____

Sexo: _____ Idade: _____

Vínculo com a universidade:

☐ Aluno

☐ Servidor concursado

☐ Professor

☐ Prestador de serviço

☐ Professor visitante

☐ Pesquisador

☐ Servidor contratado

☐ Outros: _____

USUÁRIOS DOS SERVIÇOS DE TRANSPORTE DA UNILAB

Com que frequência você utiliza o serviço de transporte da UNILAB? (Única escolha).

☐ Diariamente

☐ Mensalmente

☐ Semanalmente

☐ Esporadicamente

☐ Quinzenalmente

Para que utiliza os serviços de transporte da UNILAB? (Única escolha).

☐ Iraotrabalho

☐ Encontros eeventos

☐ Auladecampo

☐ Outros: _____

☐ Rotina de aulas

Como se dar o acesso para solicitação dos serviços de transporte da UNILAB? (Única escolha).

☐ Por meio de telefone

☐ Através de e-mail

☐ Correspondência interna

☐ Formulário próprio de solicitação

☐ Outros: _____

Os comunicados do setor de transporte da UNILAB são de fácil entendimento? (Única escolha).

☐ Discordo totalmente

☐ Discordo

☐ Não discordo nem concordo

☐ Concordo

☐ Concordo totalmente

Suas solicitações dos serviços de transporte da UNILAB são prontamente atendidas? (Única escolha).

☐ Discordo totalmente

☐ Discordo

☐ Não discordo nem concordo

☐] Concordo

☐] Concordo total

Os profissionais que conduzem os veículos do setor de transporte da UNILAB são corteses com os usuários? (Única escolha).

☐] Discordo totalmente

☐] Discordo

☐] Não discordo nem concordo

☐] Concordo

☐] Concordo totalmente

Na sua opinião os veículos do setor de transporte da UNILAB sempre estão limpos, polidos e em perfeito estado de funcionamento? (Única escolha)

☐] Discordo totalmente

☐] Discordo

☐] Não discordo nem concordo

☐] Concordo

☐] Concordo totalmente

Já lhe aconteceu de está utilizando os serviços de transporte da UNILAB e o veículo apresentar problema mecânico? (Única escolha)

☐] Nunca

☐] Somente uma vez

☐] Raramente

☐] Algumas vezes

☐] É bastante comum

ANEXO 1 – Formulário de controle de tráfego

Pró-Reitoria de Administração e Planejamento
Coordenação de Serviços Operacionais
Divisão de Transportes



CONTROLE DE TRÁFEGO

VEÍCULO: PLACA:
MÊS: ANO:

DIA	KM SAÍDA	KM CHEG.	HORA SAÍDA	HORA CHEG.	SOLICITANTE
ORIGEM	DESTINO	FINALIDADE	MOTORISTA	PASSAGEIROS	OBSERVAÇÃO

DIA	KM SAÍDA	KM CHEG.	HORA SAÍDA	HORA CHEG.	SOLICITANTE
ORIGEM	DESTINO	FINALIDADE	MOTORISTA	PASSAGEIROS	OBSERVAÇÃO

DIA	KM SAÍDA	KM CHEG.	HORA SAÍDA	HORA CHEG.	SOLICITANTE
ORIGEM	DESTINO	FINALIDADE	MOTORISTA	PASSAGEIROS	OBSERVAÇÃO

DIA	KM SAÍDA	KM CHEG.	HORA SAÍDA	HORA CHEG.	SOLICITANTE
ORIGEM	DESTINO	FINALIDADE	MOTORISTA	PASSAGEIROS	OBSERVAÇÃO

DIA	KM SAÍDA	KM CHEG.	HORA SAÍDA	HORA CHEG.	SOLICITANTE
ORIGEM	DESTINO	FINALIDADE	MOTORISTA	PASSAGEIROS	OBSERVAÇÃO

DIA	KM SAÍDA	KM CHEG.	HORA SAÍDA	HORA CHEG.	SOLICITANTE
ORIGEM	DESTINO	FINALIDADE	MOTORISTA	PASSAGEIROS	OBSERVAÇÃO

DIA	KM SAÍDA	KM CHEG.	HORA SAÍDA	HORA CHEG.	SOLICITANTE
ORIGEM	DESTINO	FINALIDADE	MOTORISTA	PASSAGEIROS	OBSERVAÇÃO

**Universidade da Integração Internacional
da Lusofonia Afro-Brasileira**



MOTORISTA (PARTIDA)	
Nome do Motorista:	
Veículo/ Placa:	
1- Hora do Embarque(ida):	
2-Hora do Desembarque(ida):	
MOTORISTA (RETORNO)	
Nome do Motorista:	
Hora de Embarque(retorno):	
Hora do Desembarque(retorno):	
Data e Hora da Entrega do Veículo na Unilab:	____/____/____ ____:____
5- A troca de veículo será necessária devido:	
5.1-() Apresentação de defeito no veículo;	
5.2-() Não haver gasolina suficiente;	
5.3-() O número de passageiros ser inferior ou superior ao solicitado inicialmente;	
5.4-() Outros _____	
4- Informe o novo veículo, com o número da placa, utilizado nessa atividade:	

OBSERVAÇÕES RELEVANTES SOBRE A VIAGEM	

Redenção, _____ de _____ 20____

Assinatura do Motorista

**Universidade da Integração Internacional
da Lusofonia Afro-Brasileira**

[illegible]

Divisão de Transportes / CSO / UNILAB
Av. da Abolição, 03 - Centro CEP: 62790-000, Redenção-CE Brasil
Tel: +55 (85) 3373-1118

ANEXO 2 – Dados da frota de veículos

RELAÇÃO DE VEÍCULOS E EQUIPAMENTOS DE PROPRIEDADE DA UNIVERSIDADE DA INTEGRAÇÃO INTERNACIONAL DA LUSOFONIA AFRO-BRASILEIRA – UNILAB.

I – VEÍCULOS (CARROS, MICRO-ÔNIBUS, ÔNIBUS, CAMINHÕES E MOTOS)

N	MARCA	ANO	PLACA	COMBUSTÍVEL	CAPACIDADE TANQUE
01	MB SPRINTER	2008	NQZ8134	S10 Diesel	140 Litros
02	FORD RANGER	2009	NQT6753	S10 Diesel	075 Litros
03	HONDA CG 150 FAN	2010	NUX7229	Gasolina	016 Litros
04	MB 710	2010	OCQ5301	Diesel	100 Litros
05	FORD FOCUS	2011	OCI0862	FLEX	055 Litros
06	FORD FIESTA	2011	OCI1032	FLEX	054 Litros
07	AGRALE VOLARE W8	2011	OCN8961	Diesel	150 Litros
08	AGRALE VOLARE W8	2011	OCN9031	Diesel	150 Litros
09	FORD RANGER	2011	OCL2582	Diesel	075 Litros
10	FORD RANGER	2011	OIC3292	Diesel	075 Litros
11	FORD RANGER	2011	OID9932	Diesel	075 Litros
12	MB SPRINTER	2012	OSG8209	S10 Diesel	140 Litros
13	M. BENZ (ONIBUS)	2012	OCR9417	Diesel	500 Litros
14	VW (ONIBUS)	2010	OCP6756	Diesel	500 Litros
15	M. BENZ (ONIBUS)	2011	OIH7413	S10 Diesel	500 Litros
16	MMC TRITON 32D	2013	OIC3748	S10 Diesel	075 Litros
17	MMC TRITON 32D	2012	OIC3758	S10 Diesel	075 Litros
18	MMC TRITON 32D	2012	OIC3768	S10 Diesel	075 Litros
19	MARCOP VOLARE	2013	OSF9652	S10 Diesel	150 Litros
20	MARCOP VOLARE	2013	OSF9792	S10 Diesel	150 Litros
21	M. B COMIL ONIBUS	2013	OSG5532	S10 Diesel	500 Litros
22	M. B COMIL ONIBUS	2013	OSP4198	S10 Diesel	500 Litros

23	M. B COMIL ONIBUS	2013	OSP 5868	S10 Diesel	500 Litros
24	MASCARELLO CRANMINI O AGRALE	2014	OSK 2620	S10 Diesel	150 Litros
25	MASCARELLO CRANMINI O AGRALE	2014	OSK 2820	S10 Diesel	150 Litros
26	MASCARELLO CRANMINI O AGRALE	2014	OSK 3180	S10 Diesel	150 Litros
27	MASCARELLO CRANMINI O AGRALE	2014	OSK 3410	S10 Diesel	150 Litros
28	MASCARELLO CRANMINI O AGRALE	2014	OSK 4210	S10 Diesel	150 Litros
29	MICRO O. VOLARE V8LMARCOPOLO	2014	PMS 2777	S10 Diesel	150 Litros
30	VOLARE WL ON MARCOPOLO	2014	OSP 9358	S10 Diesel	150 Litros
31	VOLARE WL ON MARCOPOLO	2014	OSP 8758	S10 Diesel	150 Litros
32	FORD TRANSIT 350L BUS	2013	OSA 1808	S10 Diesel	80 Litros
33	FORD TRANSIT 350L BUS	2013	PMA 9450	S10 Diesel	80 Litros
34	AMAROK CD 4X4 VOLKSWAGEN	2013	OSR 0438	S10 Diesel	80 Litros
35	AMAROK CD 4X4 VOLKSWAGEN	2014	ORS 3310	S10 Diesel	80 Litros
36	AMAROK CD 4X4 VOLKSWAGEN	2014	ORS 0910	S10 Diesel	80 Litros
37	AMAROK CD 4X4 VOLKSWAGEN	2014	ORS 1930	S10 Diesel	80 Litros
38	AMAROK CD 4X4 VOLKSWAGEN	2014	ORS 2390	S10 Diesel	80 Litros
39	AMAROK CD 4X4 VOLKSWAGEN	2014	ORS 2700	S10 Diesel	80 Litros
40	AMAROK CD 4X4 VOLKSWAGEN	2014	ORS 2760	S10 Diesel	80 Litros
41	AMAROK CD 4X4 VOLKSWAGEN	2014	ORS 2940	S10 Diesel	80 Litros

42	AMAROK CD 4X4 VOLKSWAGEN	2013	OSP 4458	S10 Diesel	80 Litros
43	AMAROK CD 4X4 VOLKSWAGEN	2013	OSP 5798	S10 Diesel	80 Litros
44	AMAROK CD 4X4 VOLKSWAGEN	2014	ORS 3200	S10 Diesel	80 Litros
45	RENAULT FLUENCE	2014	OSR 7910	Gasolina	60 Litros
46	RENAULT FLUENCE	2014	OSR 8050	Gasolina	60 Litros

ANEXO 3 – Modelo de formulário de check list de veículos

VeículoModelo:_____Placa:_____

Odômetro:_____Data___/___/____Horas:__:__:__

Verificação de Acessórios e Equipamentos



AAmassado

RRiscado

QQuebrado

	OK	Avariado	Descrição		OK	Avariado	Descrição
Painel de Instrumentos	()	()		Bateria	()	()	
Caixa de Fusíveis	()	()		Alternador	()	()	
Injeção Eletrônica	()	()		Direção	()	()	
Motor de Partida	()	()		Extintor	()	()	
Faróis	()	()		Volante	()	()	
Luz de Freio	()	()		Chave de Roda	()	()	
Setas Esquerdas	()	()		Vidros	()	()	
Setas Direitas	()	()		Para-lamas	()	()	
Lanterna Traseira	()	()		Estepe	()	()	
Luz de Ré	()	()		Lataria	()	()	
Alerta	()	()		Limpador de P. B	()	()	
Buzina	()	()		Freio	()	()	
Macaco	()	()		Freio Estacionário	()	()	
Grade	()	()		Para Choque D	()	()	
Limpeza do Veículo	()	()		Para Choque T	()	()	

Manutençãoveicular

MotoristaVinculado

ANEXO 4 – Modelo de formulário de controle de abastecimento

[illegible]

Coordenação de Serviços Operacionais - Campus da Liberdade
Av. da Abolição, 03 - Centro CEP: 62790-000, Redenção-CE Brasil
Tel: +55 (85) 3332-1392

ANEXO 5 – Modelo de formulário de solicitação de veículos

Universidade da Integração Internacional
da Lusofonia Afro-Brasileira



SOLICITAÇÃO DE VEÍCULO

Solicitante:			
Setor Solicitante:			
Telefone para Contato:			
E-mail:			
PARTIDA - EMBARQUE			
1. Local de Partida:			
1.1 Endereço:			
1.2 Referência do Local:			
1.3 1.1- Município:		1.4 Nº Passageiros:	
1.5 Data:		1.6 Horário:	
2. Destino:			
2.1 Endereço:			
2.2 Referência do Local:			
RETORNO - REEMBARQUE			
4- O retorno da viagem será no mesmo endereço da PARTIDA/EMBARQUE?			
4.1- SIM	4.1.1-Data:	4.1.2-Horário:	
4.2- NÃO (Nesse caso, deverá ser realizada uma nova Solicitação de Veículo)			
4.3- Não haverá viagem de retorno, apenas ida.			
JUSTIFICATIVA DA VIAGEM (Explique o motivo pelo qual é solicitado o veículo)			
REALIZAÇÃO DE PARADAS NO PERCURSO (O setor Divisão de Transportes não deverá ser responsabilizado por possíveis danos ou prejuízos ocorridos durante as paradas)			
2-Está autorizada a ocorrência de paradas durante o percurso nos seguintes casos:			
2.1- Refeição	2.2- Embarque/Desembarque de passageiros	2.3- Outros (Descrever em Observações)	
2.4- Não está autorizada nenhuma parada durante o percurso			

Redenção, _____ de _____ 20____

Assinatura do Solicitante (com carimbo)

Assinatura do Responsável Divisão de Transportes

Divisão de Transportes / CSO / UNILAB
Av. da Abolição, 03 - Centro CEP: 62790-000, Redenção-CE Brasil
Tel: +55 (85) 3373-1118