

# **A PERCEPÇÃO DA OPINIÃO PÚBLICA ÀS MELHORIAS DO TRANSPORTE COLETIVO NA CIDADE DE JAÚ-SP**

**Marcio José Romão da Silva**  
**Magaly N. P. Vasconcellos Romão**

**Daniele Marques Andolfato**

Centro Estadual de Educação Tecnológica Paula Souza  
Faculdade de Tecnologia de Jaú – FATEC

## **RESUMO**

Este texto apresenta a comparação entre duas pesquisas de opinião realizadas com os usuários do transporte público urbano, por ônibus, da cidade de Jaú. A primeira realizada em 2002 e a segunda em 2005. Com as diretrizes traçadas pela primeira pesquisa, este trabalho vem apresentar a resposta da população perante as modificações realizadas no município e traçar as futuras mudanças. Com o resultado, a população respondeu positivamente as mudanças já realizadas, mas ainda apresenta muitos pontos de insatisfação, principalmente no que diz respeito ao sistema operacional existente.

## **ABSTRACT**

This text presents the comparison between two research of opinion with the users of the public transportation, bus, of the city of Jaú. The first one was carried in 2002 and second one in 2005. With the study direction traced from the first research, this research comes to present the reply of the population before the modifications carried in the city and to trace the future changes. As result, the population answered positively to the changes, but there are still many insatisfaction itens, specially in those which are related to the existing operational system.

## **1. INTRODUÇÃO**

As cidades brasileiras, assim como as dos demais países em desenvolvimento, apresentam graves problemas de transporte e qualidade de vida. Queda na mobilidade e acessibilidade, degradação das condições ambientais, congestionamentos crônicos e altos índices de acidentes de trânsito já se tornaram rotina em muitas cidades. Essa situação decorre de muitos fatores sociais, políticos e econômicos, mas deriva também de decisões passadas relativas às políticas urbanas, de transporte e trânsito.

O elevado índice de motorização existente na cidade de Jaú, 2,0 veíc/hab, se traduz num exagerado número de viagens de automóvel por habitante. Por outro lado, o sistema de transporte público por ônibus da cidade apresenta qualidade e eficiência que, visivelmente, deixam a desejar.

Dessa forma, é de suma importância que seja reavaliado o modelo de transporte e circulação da cidade, de tal forma a garantir uma melhor distribuição de deslocamento ao lado de uma maior eficiência que pode ser obtida se o processo de desenvolvimento urbano e as políticas de transporte e trânsito forem revistas, gerando um equilíbrio entre os modos que otimize a produtividade do sistema e promova condições adequadas para os usuários.

MENDES (1999) cita sobre a mobilidade no espaço urbano regional ou nacional, e a considera um assunto em constante avaliação por parte da população. Particularmente dentro das cidades, o tempo e o conforto dos deslocamentos é objeto de críticas constantes, provados em estudos disponíveis. As velocidades médias das cidades européias decresceram em média 10% nos últimos vinte anos, levando a crer que esta é uma dimensão importante na avaliação da qualidade de vida das cidades.

*“Nos municípios brasileiros a operação e a gestão dos transportes públicos apresentam limitações no que concerne à busca dos índices de produtividade, sobretudo porque a*

*regulamentação em vigor no país inibe a competitividade entre as empresas, na disputa pelo direito de operar o serviço, mecanismo fundamental de garantia de redução de custos, de aumento de produtividade e de melhor qualidade de serviço ofertado à população” (BRASILEIRO, 1996).*

No processo de produção de transporte existem cinco pontos em que a qualidade dos serviços pode vir a ser comprometida: a identificação das necessidades dos clientes, a especificação do serviço a ser oferecido, a execução, a divulgação/ imagem do serviço realizado e o conforto entre as expectativas e as percepções dos clientes. Medir qualidade dos serviços consiste basicamente em monitorar estes cinco pontos potenciais de falhas quanto aos atributos mais importantes do processo de transporte. Deve-se identificar e priorizar os atributos, definir padrões de referência, avaliar os atributos em fase dos padrões, atuar para melhoria e monitoração do processo.

Numa visão geral, a qualidade em transportes tem sido tratada mais como um condicionante a ser atingido na busca de redução de custos do que uma meta a ser atingida ou superada, vital para a sobrevivência ou competitividade da empresa. Isto está diretamente associado ao fato da maior parte dos mercados das atividades de transportes não apresentarem competições por diferenciação de produtos e serviços, ou seja, apresentam estruturas de mercado do tipo monopolista ou são bastante regulamentados.

Já os usuários seguem ao instinto natural de qualquer consumidor, e conforme citado em KAWAMOTO (1987), “...o nível de aspiração está sempre além do nível alcançado.”

## **2. METODOLOGIA**

O trabalho consiste em aplicar a pesquisa de opinião desenvolvida por ROMÃO (2002) com os usuários do transporte público por ônibus da cidade de Jaú. Procurou-se entrevistar a mesma amostra utilizada em 2002 com a finalidade de reduzir os erros na análise comparativa.

A pesquisa foi realizada utilizando-se dois tipos de questionários estruturados com perguntas estimuladas.

O primeiro engloba 17 aspectos referentes à qualidade do serviço: distância percorrida a pé para usar os ônibus, intervalo entre a passagem dos ônibus, cumprimento dos horários, lotação dentro dos ônibus, aparência dos ônibus, altura dos degraus dos ônibus, conservação e limpeza dos ônibus, sinalização dos pontos de parada, abrigo nos pontos de parada, banco nos pontos de parada, modo como os motoristas dirigem, educação dos motoristas e cobradores para com os usuários, estado das vias por onde passa os ônibus, aparência do terminal localizado junto à estação rodoviária, valor da passagem e avaliação global do transporte por ônibus. Esses aspectos foram avaliados de acordo com cinco conceitos: muito bom, bom, regular, ruim e muito ruim.

O segundo questionário consta com 9 itens para serem avaliados por meio de três conceitos: muito importante, importante e pouco importante. Os itens analisados foram: ônibus com três portas, ônibus com degraus baixo, ônibus com melhor aparência, abrigo nas paradas de ônibus, bancos nas paradas de ônibus, poder ir de um lugar a qualquer outro da cidade pagando uma única vez, trocar de ônibus quando necessário num local coberto e com bancos, folheto com os horários, folheto com o mapa das linhas.

Para a análise e interpretação dos dados, baseou-se nos métodos utilizado por ROMÃO (2002), que consiste em calcular a porcentagem dos conceitos obtidos.

### 3. PESQUISA DE OPINIÃO COM OS USUÁRIOS

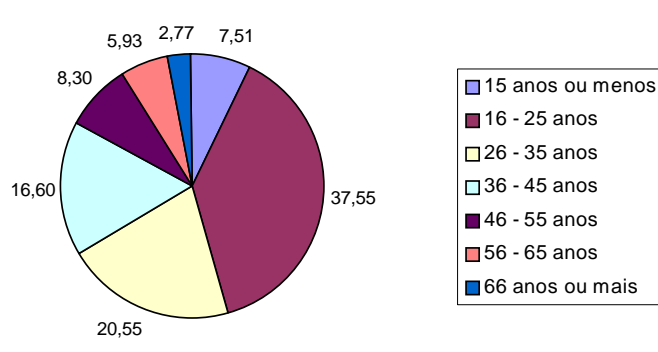
De acordo com FERRAZ & TORRES (2004) a qualidade do Transporte Público deve ser contemplada com uma visão geral, satisfazendo todos os atores envolvidos direta ou indiretamente no sistema: usuários, comunidade, governo, trabalhadores do setor e empresários do ramo. É fundamental que cada um dos atores envolvidos tenha os seus objetivos bem definidos, conheça seus direitos e obrigações e saiba realizar com eficiência e qualidade as suas tarefas ou ações.

Para a realização deste trabalho, foi apenas contemplado o aspecto referente aos usuários, portanto, foram entrevistadas cerca de 253 passageiros, conforme a metodologia descrita.

A seguir é mostrado os resultados e as considerações da pesquisa voltada aos usuários do transporte público urbano.

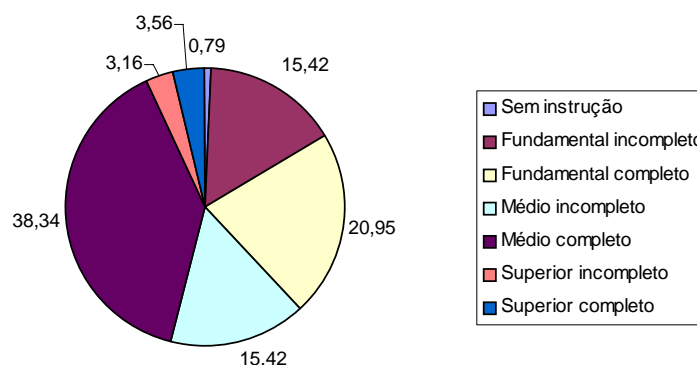
#### 3.1. Perfil dos usuários

Na distribuição por idade, 58% dos usuários entrevistados tinham idades variando de 16 à 35 anos, mostrado na Figura 1, e 68,77% dos usuários são do sexo feminino.



**Figura 1:** Idade dos usuários.

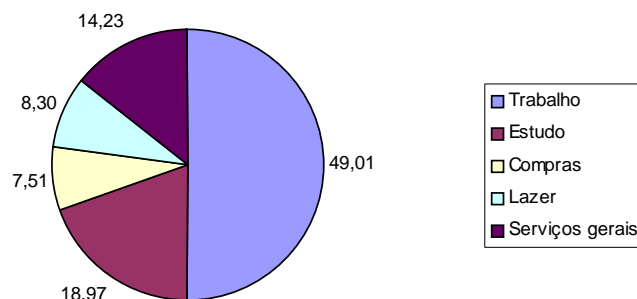
Grande parte dos usuários entrevistados, mais de 38% como apresentado na Figura 2, possui o ensino médio completo.



**Figura 2:** Grau de instrução dos usuários.

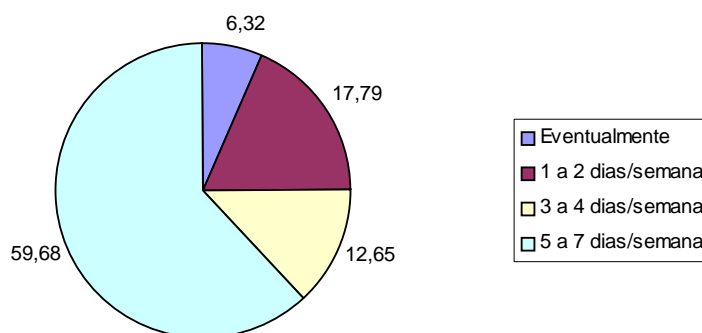
Quase 50% dos usuários entrevistados utilizam-se dos ônibus para se deslocarem até o local de trabalho, seguido por estudos (18,97%) e serviços gerais (bancos, consultas a médicos,

resolver assuntos pessoais, etc) com 14,23%, como pode ser visto na Figura 3.



**Figura 3:** Motivo da viagem.

Aproximadamente 60% dos usuários tem o caráter cativo, ou seja, são dependentes do transporte público, e apenas 6,32% usam apenas eventualmente, como mostra a Figura 4. Dos entrevistados que usam o transporte diariamente, o número de viagens por dia variava de 2 a 8.



**Figura 3:** Frequência de utilização.

### 3.2. Resultados

A pesquisa desenvolvida em 2002 apontou o sistema como regular, e propôs diretrizes para a melhoria do sistema. Em 3 anos, algumas medidas foram tomadas, como: pavimentação de ruas, suavização de lombadas e valetas, construção de 75 coberturas nos ponto de ônibus, sinalização dos pontos, melhorias do sistema viário para redução de acidentes e aumento do fluxo e aquisição de ônibus com 3 portas e degraus baixo. O resultado da pesquisa está apresentada nas Tabelas 1 e 2.

**Tabela 1:** Resultado da pesquisa de opinião com usuários, em %, (parte1).

Como você classifica os seguintes aspectos relacionados à qualidade de transporte por ônibus?	Muito bom	Bom	Regular	Ruim	Muito ruim
1 – Distância percorrida à pé para usar os ônibus.	11,07	64,43	14,23	9,88	0,40
2 – Intervalo entre a passagem dos ônibus.	3,16	45,45	28,85	17,79	4,35
3 – Tempo de viagem dentro dos ônibus.	3,95	61,66	22,53	9,49	1,58
4 – Cumprimento dos horários.	3,16	39,13	30,43	22,13	5,14
5 – Lotação (número de pessoas) dentro dos ônibus.	1,98	45,85	27,27	18,58	6,32
6 – Aparência dos ônibus.	3,16	60,87	26,88	6,72	1,19
7 – Altura dos degraus do ônibus.	0,40	46,25	31,23	19,37	2,77
8 – Conservação e limpeza dos ônibus.	4,35	64,43	23,72	7,11	0,40
9 – Sinalização dos pontos de parada.	2,77	51,38	27,67	15,81	2,37
10 – Abrigo nos pontos de parada.	2,37	34,78	28,85	27,27	6,32
11 – Banco nos pontos de parada.	0,79	41,50	25,69	26,48	4,74
12 – Modo como os motoristas dirigem.	4,74	52,96	32,41	6,72	3,16

13 – Educação dos motoristas e cobradores para com os usuários.	9,09	52,17	26,09	10,28	2,37
14 – Estado das vias por onde passam os ônibus.	1,19	49,80	36,36	10,67	1,98
15 – Aparência do terminal localizado junto à estação rodoviária.	0,00	16,60	27,67	32,02	23,32
16 – Valor da passagem.	0,00	16,60	30,43	35,97	16,60
17 – Avaliação global do transporte por ônibus.	1,58	45,45	43,87	7,91	0,40

**Tabela 2:** Resultado da pesquisa de opinião com usuários, em %, (parte 2).

Como você classifica os seguintes aspectos no transporte por ônibus?	Muito importante	Importante	Pouco importante
1 – Ônibus com 3 portas.	26,09	61,66	11,46
2 – Ônibus com degraus baixos.	43,87	54,94	0,40
3 – Ônibus com melhor aparência.	27,27	61,66	9,88
4 – Abrigo nas paradas de ônibus.	47,83	50,59	0,40
5 – Bancos nas paradas de ônibus.	44,66	50,59	3,16
6 – Poder ir de um lugar a qualquer outro da cidade pagando uma única vez.	67,19	30,04	0,40
7 – Trocar de ônibus quando necessário num local coberto e com bancos.	46,25	50,59	1,58
8 – Folheto com os horários.	42,69	52,17	3,95
9 – Folheto com o mapa das linhas.	30,04	50,59	17,79

### 3.3. Comparação das pesquisas de opinião com os usuários

Na Tabela 3 encontram-se os valores da pesquisa realizada em 2002 juntamente com a de 2005.

**Tabela 3:** Análise comparativa dos resultados da pesquisa de opinião com usuários, em %.

Como você classifica os seguintes aspectos relacionados à qualidade de transporte por ônibus?	Muito bom		Bom		Regular		Ruim		Muito ruim	
	2002	2005	2002	2005	2002	2005	2002	2005	2002	2005
1 – Distância percorrida à pé para usar os ônibus.	4,18	11,07	68,20	64,43	8,79	14,23	15,90	9,88	2,51	0,40
2 – Intervalo entre a passagem dos ônibus.	1,26	3,16	44,77	45,45	16,32	28,85	30,54	17,79	6,69	4,35
3 – Tempo de viagem dentro dos ônibus.	1,67	3,95	64,02	61,66	15,90	22,53	14,64	9,49	3,77	1,58
4 – Cumprimento dos horários.	4,18	3,16	46,44	39,13	21,76	30,43	22,59	22,13	4,60	5,14
5 – Lotação (número de pessoas) dentro dos ônibus.	0,42	1,98	39,33	45,85	26,78	27,27	25,52	18,58	6,69	6,32
6 – Aparência dos ônibus.	2,51	3,16	59,41	60,87	25,94	26,88	10,04	6,72	1,26	1,19
7 – Altura dos degraus do ônibus.	1,26	0,40	33,89	46,25	16,32	31,23	38,91	19,37	9,21	2,77
8 – Conservação e limpeza dos ônibus.	3,77	4,35	61,51	64,43	17,57	23,72	13,39	7,11	2,93	0,40
9 – Sinalização dos pontos de parada.	0,84	2,77	20,08	51,38	14,23	27,67	47,70	15,81	17,15	2,37
10 – Abrigo nos pontos de parada.	0,42	2,37	11,72	34,78	4,60	28,85	55,65	27,27	27,62	6,32
11 – Banco nos pontos de parada.	0,00	0,79	15,06	41,50	4,18	25,69	52,30	26,48	27,62	4,74
12 – Modo como os motoristas dirigem.	2,09	4,74	62,34	52,96	23,01	32,41	10,04	6,72	1,67	3,16
13 – Educação dos motoristas e cobradores para com os usuários.	5,86	9,09	66,53	52,17	17,15	26,09	7,53	10,28	2,51	2,37
14 – Estado das vias por onde passam os ônibus.	2,09	1,19	31,80	49,80	31,38	36,36	23,85	10,67	10,46	1,98

15 – Aparência do terminal localizado junto à estação rodoviária.	0,42	0,00	10,88	16,60	22,18	27,67	38,49	32,02	27,62	23,32
16 – Valor da passagem.	1,67	0,00	28,87	16,60	25,94	30,43	35,15	35,97	7,53	16,60
17 – Avaliação global do transporte por ônibus.	3,35	1,58	40,59	45,45	45,19	43,87	10,46	7,91	0,00	0,40

Através da Tabela 3 pode-se concluir que, nesta avaliação, a maioria dos aspectos teve uma melhora, sendo que os mais expressivos foram: altura dos degraus dos ônibus, sinalização dos pontos de parada, abrigo nos pontos de parada, banco nos pontos de parada e estado das vias por onde passa os ônibus.

Dos aspectos que pioraram em relação à pesquisa de 2002 foram: cumprimento dos horários, modo como os motoristas dirigem, educação dos motoristas e cobradores para com os usuários e valor da passagem.

Se considerarmos a avaliação global do ponto de vista dos usuários, temos como resultado comparativo da pesquisa aplicada uma sensível melhora onde fatores como acessibilidade tanto espacial como temporal; lotação; conservação e limpeza; sinalização, abrigos e bancos nos pontos de ônibus e estado das vias.

Enquanto houve uma piora no comportamento e educação dos motoristas e na aparência do terminal existente, o que mostra a comparação que o usuário pode fazer pelo fato de estar em conclusão o novo terminal central.

Nota-se desta forma que a visão do usuário com relação à qualidade do sistema está muito voltada a melhoria da prestação do serviço oferecido, não havendo por parte dele preocupação com relação à interferência do transporte coletivo no sistema viário.

No caso da cidade de Jaú, sob a ótica dos usuários, a empresa operadora deve oferecer ônibus com 3 portas com degraus baixos, melhorar a frequência e oferecer treinamento e capacitação dos motoristas, enquanto o governo deve melhorar o terminal central de integração física e tarifária, os sistemas de informação, frequência de atendimento, além de continuar com as melhorias com relação aos abrigos, melhoria do sistema viário e sinalização dos pontos de parada, o que aponta numa necessidade real de reestruturação operacional do sistema existente.

#### **4. CONSIDERAÇÕES FINAIS**

É significativa a contribuição desse trabalho a gestores e empresas de transporte público, na medida em que se permite através da metodologia adotada um planejamento adequado a fim de que parâmetros de análise e avaliação de qualidade possam ser utilizados.

Isso permite estratégias de trabalho que possibilitam uma melhoria tanto da eficiência quanto da qualidade dos serviços de transporte coletivo, podendo ser indicado e utilizado como uma ferramenta onde se justifica e se prioriza investimentos e recursos em gestão conjunta de trânsito e transporte público.

No caso de Jaú fica claro que o usuário entende que houve melhorias no sistema, no entanto alguns itens devem ser melhorados, estando esses itens relacionados principalmente ao conforto e a questão operacional e financeira. Ou seja, o usuário percebe as melhorias feitas pelo poder público, mas deseja ter um terminal de integração física confortável, pagar uma

única vez para ir de um ponto a outro da cidade (integração de tarifa), com ônibus passando regularmente nos pontos de parada com bancos, coberturas e sistema de informação adequado.

Isso vem de encontro com o que está sendo executado na cidade de Jaú que conta com um terminal em fase final de construção que permitirá integração física e tarifária, além da reestruturação de todo o sistema operacional, permitindo uma significativa melhora nos serviços prestados e a gestão integrada do sistema pelo município.

#### **REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS**

- Brasileiro (1996) *Regulamentação do transporte por ônibus: a experiência francesa de gestão pública*, Ônibus Urbano Regulamentação e Mercados, Aragão, Brasileiro, Santos e Orrico Fº, L.G. E. Editora Brasília
- FERRAZ, Antonio C.; TORRES, Issac G. E. (2004). *Transporte público urbano*. São Carlos, 2ª. Edição, Ed. Rima.
- KAWAMOTO, E. (1987). *Um enfoque no processo de escolha em transporte com tratamento baseado na psicologia multidimensional*. Dissertação de Mestrado, São Carlos, EESC/USP.
- Mendes, J. (1999) *Onde viver em Portugal: Uma análise da qualidade de vida nas capitais de distrito*. Ordem dos Engenheiros- Região Centro, Coimbra, Portugal.
- ROMÃO, Magaly N. P. V. (2002). *Qualidade do transporte público urbano por ônibus na cidade de Jaú*. Dissertação de Mestrado, São Carlos, EESC/USP.