

AValiação DA QUALIDADE DO TRANSPORTE RODOVIÁRIO INTERESTADUAL DE PASSAGEIROS POR ÔNIBUS ATRAVÉS DE UM SISTEMA DE INDICADORES

Leandro Lopes Bernardes

José Matsuo Shimoishi

Yaeko Yamashita

Universidade de Brasília

Departamento de Engenharia Civil e Ambiental

Programa de Pós-graduação em Transportes

RESUMO

O serviço de transporte rodoviário de passageiros (STRP) caracteriza-se como principal modalidade na movimentação interestadual brasileira de passageiros representando 95% do total de deslocamentos realizados. No Brasil, o STRP é realizado por empresas privadas através de permissões ou autorizações. A Agência Nacional de Transportes Terrestres (ANTT) é o órgão governamental responsável por regular e fiscalizar a prestação do STRP em território nacional. Este trabalho busca o desenvolvimento de um sistema de indicadores para o planejamento e gestão do STRP, que sirva como parâmetro de referência para atuar na regulação e fiscalização do sistema, de acordo com todos os agentes envolvidos (Gestor, Operadores e Usuários). O Sistema de indicadores será fundamentado em uma metodologia sistêmica que foi desenvolvida com base em uma visão integrada de planejamento com um modelo de organização da informação que considera a integração entre o planejamento estratégico, ciclo PDCA (*Plan, Do, Check, Action*), os níveis de decisão.

ABSTRACT

The road passengers transportation system (STRP) is characterized as a main modality in the Brazilian interstate movement of passengers. They represent 95% of the total carried displacements. In Brazil, the STRP is carried by private companies. The National Agency of Surface Transportation (ANTT) is responsible to regulate and fiscalize the STRP in the country. The proposal of this work is to develop a system of indicators in order to use for planning and management of STRP. The indicators system is supposed to be the reference to regulation and fiscalization involving all the actors of the system STRP (transport authority, transportation industry and users). This indicators system is based on the systemic view and developed under integration of planning and organization model approach using strategic planning, PDCA cycle (*Plan, Do, Check, Action*) and decision level.

1. INTRODUÇÃO

O Transporte Rodoviário de Passageiros (TRP) no Brasil é um serviço público essencial, responsável por uma movimentação superior a 140 milhões de usuários/ano. O grau de importância desse serviço pode ser medido quando se observa que o transporte rodoviário por ônibus é a principal modalidade na movimentação coletiva de usuários, nas viagens de âmbito interestadual (CNT, 2004).

O serviço interestadual, em especial, é responsável por 95% do total dos deslocamentos realizados no País. Sua participação na economia brasileira é expressiva, assumindo um faturamento anual superior a R\$ 2,5 bilhões na prestação dos serviços regulares realizados pelas empresas permissionárias, utilizando mais de 13 mil ônibus em 2700 linhas operadas por mais de 180 empresas (ANTT, 2005).

A Agência Nacional de Transportes Terrestres (ANTT) é o órgão competente pela outorga de permissão e de autorização, para a operação desses serviços, por meio de Sociedades Empresariais legalmente constituídas para tal fim. As ações de regulação e fiscalização do setor têm caráter permanente, objetivando a adequação das rotinas e procedimentos para a efetiva operacionalização da lei nº. 10.233/01, que criou a ANTT, buscando a melhoria dos serviços e a redução dos custos aos usuários do TRP (ANTT, 2005).

A criação de um sistema de indicadores para o Sistema de Transporte Rodoviário Interestadual de Passageiros (STRIP) é de grande valia, pois devido ao poder de síntese e representação dos dados analisados pelo indicador. Tal conjunto vem subsidiar decisões e fornecer importantes informações para a elaboração e/ou avaliação de um processo de planejamento específico para o setor.

O sistema de indicadores será estabelecido com base na metodologia com abordagem sistêmica de Magalhães (2004). Metodologia esta desenvolvida com base em uma visão integrada de planejamento, um modelo de organização da informação que considera a integração entre o ciclo de planejamento estratégico, o ciclo PDCA (Plan, Do, Check, Action), os níveis de decisão e os tipos de indicadores. Com o estabelecimento deste conjunto de indicadores e a definição de parâmetros de qualidade para o STRIP espera-se subsidiar a tomada de decisão pelos agentes envolvidos no STRIP.

2. OBJETIVOS

O objetivo geral do presente trabalho é o desenvolvimento de um sistema de indicadores para planejamento e gestão da qualidade do STRIP. O sistema baseia-se no fluxo de informações no planejamento e gestão da qualidade do STRIP envolvendo os usuários, poder público e operadores.

3. REFERENCIAL TEÓRICO

Nesta seção, apresenta-se uma revisão dos conceitos e teorias relevantes para o desenvolvimento deste trabalho. Estão divididos em Planejamento de Transportes, Transporte Rodoviário Interestadual de Passageiros e Indicadores, uma vez que o sistema deve atender os atores do STRIP (Gestor, Operadores e Usuários), e utilizados no planejamento e gestão do mesmo.

3.1. Planejamento de Transportes

O planejamento, para Ferrari (1979), é um método racional, permanente e contínuo, destinado a resolver os problemas que afetam uma sociedade em determinado espaço e época, através de uma previsão ordenada capaz de antecipar conseqüências posteriores. Nilson (1975 *apud* Correia, 2004) descreve o planejamento como sendo a aplicação sistemática do conhecimento humano para prever e avaliar cursos de ação alternativos à tomada de decisões adequadas e racionais que sirvam de base para ações futuras.

O principal objetivo do planejamento de transportes, segundo Ortúzar e Willumsen (1997), está na satisfação das necessidades do usuário do sistema. Dentre as principais etapas associadas ao planejamento segundo Stopher e Meyburg (1975, *apud* Correia, 2004), convém ressaltar a compreensão do sistema existente; a identificação dos problemas; a previsão; e o controle de cenários futuros e proposta de soluções.

3.2. Transporte Rodoviário Interestadual de Passageiros

Transporte é a denominação dada ao deslocamento de pessoas e produtos. O deslocamento de pessoas é chamado transporte de passageiros e o de produtos, transporte de carga. A facilidade do deslocamento de pessoas, que depende das características do sistema de transporte de passageiros é um importante fator na caracterização da qualidade de vida de uma sociedade e, por conseqüência, do seu grau de desenvolvimento econômico e social (Ferraz e Torres, 2001).

No Brasil, o transporte público de passageiros tem fundamental importância no cotidiano da população, já que representa, na maioria dos casos, o único meio de deslocamento entre a

residência, o trabalho, à escola, em âmbito urbano, ou cidades e até mesmo países no caso do transporte interestadual e internacional. Entre os transportes coletivos regionais, o ônibus é o meio mais utilizado devido sua maior acessibilidade e pelo atendimento amplo aos anseios de destino da população, e pela sua economicidade comparado a outras modalidades (Menezes, 2004).

3.3. Indicadores

Indicador é um instrumento que fornece informação relevante acerca de algum aspecto da realidade. Com isso, o indicador se torna elemento de suma importância na tomada de decisão, pois, na maioria das vezes é o principal elemento de informação disponível aos gestores e a partir do conhecimento proporcionado pelos indicadores que os tomadores de decisões decidem as prioridades e os rumos a seguir.

Um dos princípios fundamentais de um indicador é seu poder de síntese e elevado poder de representação, características estas nem sempre inseridas nos dados analisados. Perante a infinidade de dados existentes, para se escolher dentre eles indicadores é conveniente adotar critérios que garantam qualidade, utilidade e eficácia no fornecimento de informação, cuja geração é sua função capital. (Magalhães, 2004).

Os procedimentos utilizados para a determinação do conjunto de indicadores desta dissertação é a metodologia sistêmica para desenvolvimento de conjunto de indicadores de Magalhães (2004), dividida em 14 atividades, e duas etapas (elaboração e implementação) e desenvolvida com base em uma visão integrada de planejamento, um modelo de organização da informação que considera a integração entre o ciclo de planejamento estratégico, o ciclo PDCA (*Plan, Do, Check, Action*), os níveis de decisão e os tipos de indicadores.

4. METODOLOGIA

Consiste primeiramente numa revisão bibliográfica abrangendo os seguintes conceitos: Planejamento, Transporte Rodoviário de Passageiros e Indicadores.

A definição do conjunto de indicadores é baseada na metodologia sistêmica de Magalhães (2004), que basicamente consiste nos seguintes processos:

- **Estabelecimento de uma rede de participação:** Para tal rede, serão realizadas consultas com os atores envolvidos no STRIP.
- **Planejamento estratégico e análise crítica dos processos de decisão:** Nesta etapa já temos o estabelecimento de uma missão e visão:
 - a) Visão: Um STRIP que seja referência internacional e que proporcione aos usuários um serviço adequado, de qualidade, com empresas operadoras confiáveis, comprometidas com tal qualidade, eficientes e eficazes e com um órgão regulador que exerça devidamente suas atribuições apoiado em uma legislação sólida.
 - b) Missão: Atender as necessidades de deslocamento de transporte rodoviário interestadual por ônibus.
- **Definição do público-alvo e respectivas necessidades de informação:** O Poder Público na figura do órgão gestor, usuário e empresas. O órgão gestor tem necessidades de informação para a fiscalização. A empresa para o acompanhamento e melhora da qualidade do serviço. E os usuários precisam para a escolha da empresa que ofereça o serviço com a melhor qualidade.
- **Desenvolvimento de um modelo para a organização da informação:** Nesta etapa se escolherá um modelo de estruturação do conjunto de indicadores de acordo com as necessidades de informação levantadas anteriormente.

- **Definição de critérios de seleção dos indicadores**, essa etapa é composta pelo desenvolvimento metodológico e seleção dos indicadores, definição do conjunto de indicadores, definição de ferramentas de análise, onde a escolha da maneira que as informações trazidas pelos indicadores serão analisadas.

5. CONSIDERAÇÕES FINAIS

A revisão bibliográfica está concluída. O processo de definição do conjunto de indicadores encontra-se na fase final. Uma vez que o sistema de indicadores seja desenvolvido espera-se definir e mensurar os aspectos de qualidade do STRIP. Pretende-se que esses indicadores possam refletir a situação real do STRIP e subsidiar as decisões tomadas pelos atores envolvidos no sistema.

6. REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- ANTT (2005). Agência Nacional de Transportes Terrestres. Página da internet: www.antt.gov.br.
- Brasil (2001). Lei Nº. 10233/01 de 05/06/2001 que dispõe sobre a reestruturação dos transportes, cria o CONIT, a ANTT, a ANTAQ e o DNIT, e dá outras providências.
- Brasil (1998). Decreto de nº. 2521 de 21/03/1998 que dispõe sobre a exploração mediante permissão e autorização do STRP e dá outras providências.
- CNT (2004). Confederação Nacional do Transporte. Página da Internet <www.cnt.org.br>.
- Correia, D.E.R. (2004) Metodologia Para Avaliação da Qualidade da Informação Para o Planejamento de Transportes. Dissertação apresentada ao programa de pós-graduação em transportes da Universidade de Brasília-DF.
- Chiavenato, I.; Sapiro, A. (2004). Planejamento Estratégico – Fundamentos e Aplicações. Rio de Janeiro – RJ – Elsevier Editora.
- EBTU (1988). Empresa Brasileira dos Transportes Urbanos, Gerência do STPP: planejamento da operação / TTC – Brasília - DF.
- ENAP (1996), Escola Nacional de Administração Pública. Elaboração de Indicadores de Desempenho Institucional.
- Ferraz, A., Torres, I. (2001) – Transporte Público Urbano – São Paulo – SP.
- Ferrari, C. (1979). Curso de Planejamento Municipal Integrado. 2ª ed. Pioneira, São Paulo – SP.
- Ferreira, A.A.; Reis, A.C.F.; Pereira, M.I. (1997). Gestão empresarial: de Taylor aos nossos dias: evolução e tendência da moderna administração de empresas. São Paulo – SP – Editora Pioneira.
- Magalhães, M.T.Q. (2004). Metodologia para Desenvolvimento de Sistemas de Indicadores: Uma aplicação no Planejamento e Gestão da Política Nacional de Transportes. – Dissertação de Mestrado – UnB – Brasília.
- Menezes, E.O. (2004) Estudo Comparativo Entre o Transporte Rodoviário Interestadual Semi-Urbano e o Interestadual de Passageiros. Dissertação de mestrado apresentada ao programa de pós-graduação em transportes da Universidade de Brasília-DF.
- Ortúzar, J. D. & Willumsen, L. G. (1990). Modelling Transport. John Wiley & Sons LTD., Great Britain.
- TCU (2000). Tribunal de Contas da União. Técnicas de Auditoria: Indicadores de Desempenho. Brasília-DF.
- Wright, C. (1992) Transporte Rodoviário de Ônibus – IPEA – Brasília - DF.
-