

ANÁLISE DA QUALIDADE DO TRANSPORTE COLETIVO URBANO NA CIDADE DE UBERLÂNDIA, MG

MARCOS ANTONIO RODRIGUES

Prefeitura Municipal de Uberlândia, Núcleo de Operações de Tráfego (NOT)

JOSÉ APARECIDO SORRATINI

Universidade Federal de Uberlândia, Faculdade de Engenharia Civil

RESUMO

O transporte coletivo urbano exerce papel importante na atual configuração dos deslocamentos urbanos como meio de transporte que propicia a interligação entre as diversas regiões das cidades, constituindo-se como uma alternativa para a redução de graves problemas, tais como: congestionamentos, acidentes de trânsito e questões ambientais. Na cidade de Uberlândia, MG o sistema de transporte coletivo é realizado por ônibus num sistema integrado em terminais e recebe a denominação de Sistema Integrado de Transportes (SIT). Esta pesquisa analisará, de forma técnica e crítica, esse transporte com base em pesquisa de opinião com os usuários e tratará da qualidade e a da importância de fatores de qualidade do serviço, tendo como referencial básico parâmetros utilizados na bibliografia existente. Com base na opinião dos usuários será determinado o nível do serviço ofertado pelas empresas operadoras na cidade e serão propostas medidas para melhorar o nível da oferta.

ABSTRACT

The urban public transportation is an important issue to the current urban trips, as a mode of transportation that provides the interconnection among the city zones, making up as an alternative for the reduction of major urban problems, such as congestions, traffic accidents and environmental impacts. In the city of Uberlândia, MG the transit mode is operated by buses in an integrated system with terminals called *Sistema Integrado de Transportes* (SIT). This research will analyze, in a critical and technical way, this transportation mode basing on a personal survey with customers, which will deal with the quality and the importance of factors of the quality of service using the basic parameters utilized in the existing literature. Basing on the opinion of the users it will be determined the level of service offered in the city by the operating companies and it will be proposed measures to improve the service offered to customers.

1. INTRODUÇÃO

Na atual configuração das cidades o deslocamento de pessoas e produtos é constante, sendo diversos os motivos e objetivos de deslocamentos: trabalho, estudo, viagem, saúde e outras necessidades individuais, as quais variam de acordo com os interesses e finalidades. A escolha do modo a ser utilizado leva em consideração vários fatores, entre os quais a disponibilidade de determinado modo, a preferência, a qualidade do serviço, assim como questões econômicas e geográficas.

Ferraz e Torrez (2004) destacam a importância do transporte urbano para a qualidade de vida da população, sendo um serviço essencial, tal como o abastecimento de água, coleta de esgoto, iluminação pública etc. Ainda, segundo os autores, o termo transporte urbano é empregado para designar os deslocamentos de pessoas e produtos realizados no interior das cidades. Público, coletivo ou de massa são denominações utilizadas por muitas pessoas, sendo que os modos mais comuns de transporte público urbano são: ônibus, metrô, pré-metrô, bonde e trem suburbano. Por outro lado, Vasconcelos (2000) caracteriza o transporte público como aquele serviço disponível ao público sob regras de mercado.

O transporte mecanizado permite à pessoa aumentar sua velocidade de deslocamento e os destinos que podem ser alcançados, Vasconcelos (2000). Caracterizada a relevância do

transporte coletivo urbano em níveis sociais, econômicos e ambientais, são necessários padrões de qualidade satisfatórios para que o usuário tenha um serviço que atenda as suas necessidades.

Segundo o IBGE (2006) a população estimada de Uberlândia em 01.07.2005 era de 585.262 habitantes, enquadrando-se como uma cidade de porte médio, e a frota veicular era de 168.698 veículos. Assim, o índice de motorização no município é de 28,8 veículos por 100 habitantes, nível semelhante ao de alguns países europeus como Dinamarca, Espanha, Holanda, Noruega e Finlândia (índice de 30 veículos para cada 100 habitantes) conforme Vuchic (2000), apud Rodrigues (2006).

O crescimento do transporte individual deve-se a vários fatores. Vasconcelos (2000) destaca, entre outros fatores, os processos complexos de desenvolvimento social e econômico, as questões relativas ao planejamento urbano e de transportes, além do nível de qualidade do transporte coletivo urbano. O sucesso do transporte individual está, ainda, relacionado à noção de poder e *status*.

2. OBJETIVOS

Analisar, de forma técnica e crítica, o transporte coletivo urbano por ônibus no município de Uberlândia, assim como conhecer e compreender o sistema de avaliação adotado pelo poder público, com a análise dos fatores considerados e informações fornecidas pelo órgão gestor. Saber, com base em pesquisas, a opinião dos usuários sobre a qualidade e a importância de fatores de qualidade, tendo como referencial básico os fatores citados por Ferraz e Torres (2004).

Desenvolver um referencial teórico sobre o assunto e elaborar a definição de padrões de qualidade baseados na especificidade do serviço ofertado e o referencial teórico sobre o tema. De posse dos dados, avaliar o sistema com base nos padrões definidos e nas informações coletadas nas pesquisas.

3. JUSTIFICATIVA

O transporte público possui especificidades que devem ser consideradas, pois a operação ocorre no espaço público e constitui um serviço de extrema relevância. O produto entregue (a viagem) não pode ser acumulado se não for vendido no momento em que é ofertado, isso torna necessária a coincidência temporal entre vendedor e cliente. Ainda, segundo Vasconcelos (2000), as condições atuais são analisadas em função de características institucionais da oferta e das condições econômicas. Assim sendo, a análise da qualidade dos serviços oferecidos é importante para observação de falhas e possíveis soluções, assim como a definição de políticas públicas eficientes sobre o assunto.

Esta pesquisa será de suma relevância, haja vista que não existe estudo semelhante acerca do transporte coletivo de Uberlândia, sendo um importante referencial teórico para melhorias do sistema de transporte coletivo da cidade.

4. REVISÃO BIBLIOGRÁFICA

As questões relativas ao transporte coletivo urbano de passageiros são amplamente analisadas através de várias publicações sobre o assunto, sendo tema presente frequentemente em publicações da ANTP (Associação Nacional de Transportes Públicos) e em congressos da ANPET (Associação Nacional de Pesquisa e Ensino em Transportes).

Especificamente sobre a qualidade dos serviços oferecidos à população merece destaque o livro de Ferraz e Torres (2004), ao analisar o transporte público urbano. Os autores consideram como 12 os principais fatores caracterizadores que influem na qualidade do transporte público por ônibus, os quais serão listados a seguir, não necessariamente em ordem decrescente de importância:

- Acessibilidade (está associada à facilidade de chegar ao local de embarque no transporte coletivo e de sair do local de desembarque e alcançar o destino final);
- Frequência de atendimento (relacionada ao intervalo de tempo da passagem dos veículos de transporte público);
- Tempo de viagem (tempo gasto no interior dos veículos);
- Lotação (quantidade de passageiros no interior dos veículos);
- Confiabilidade (grau de certeza dos usuários de que o veículo de transporte público vai passar na origem e chegar ao destino no horário previsto);
- Segurança (acidentes envolvendo os veículos e atos de violência);
- Características dos veículos (a tecnologia e o estado de conservação);
- Características dos locais de parada (sinalização adequada, existência de bancos para sentar e cobertura);
- Sistema de informação (disponibilidade de folhetos com horários, itinerário das linhas e a indicação de estações);
- Conectividade (facilidade de deslocamento dos usuários de transporte público entre dois locais quaisquer da cidade);
- Comportamento dos operadores (postura dos motoristas e cobradores durante o desempenho de suas atividades); e
- Estado das vias (a qualidade da superfície de rolamento).

Rodrigues (2006), ao analisar a qualidade do transporte coletivo na cidade de São Carlos, SP, faz a seguinte análise acerca da qualidade no serviço prestado:

Ao significado atual da palavra qualidade estão associados a valorização da visão do cliente, a gestão dos processos, e a motivação das pessoas para a melhoria contínua e para a busca da excelência. Contudo até agora o que se desenvolveu na área de transportes e foi denominado como qualidade teve o enfoque no processo de produção de serviços, enfatizando as medidas técnicas e a conformidade às especificações, e pouca ênfase foi dada à satisfação dos usuários e a motivação dos empregados.

Em outras palavras a satisfação dos usuários não é levada em consideração, sendo que em alguns casos, segundo Vasconcelos (2000), os operadores do sistema, para melhorar a rentabilidade e conseqüentemente o lucro rebaixam o nível do serviço sempre que a rentabilidade esta ameaçada. Ainda segundo o autor, o transporte é visto pela sociedade de duas formas: uma questão de mercado, ou seja, quando se assume esta visão os serviços devem ser desregulamentados; e na outra visão os transportes são vistos como uma questão pública, ou seja, um serviço que deve ser regulamentado de acordo com os interesses da

sociedade com regras limitantes da atividade, relativas à natureza do serviço, bem como controle e monitoração por parte da autoridade pública municipal. Assim sendo, considerações e análises sobre a eficiência, qualidade e equidade do serviço tornam-se essenciais, necessárias e relevantes.

Gomide (2003), ao analisar os impactos dos transportes urbanos sobre a renda, destaca a relevância da disponibilidade de um serviço de qualidade e acessível, fato que propicia os seguintes impactos: “contribui para a competitividade das cidades, melhoria da acessibilidade e a mobilidade urbana, impacto positivo no emprego e na renda, permite o acesso dos mais pobres às oportunidades e aos serviços sociais, reduz a pobreza e promove a inclusão social”.

5. METODOLOGIA

Análise criteriosa do referencial teórico acerca do assunto, não desprezando nenhuma fonte de informação, participação em seminários e congressos sobre transportes, trabalhos de campo nos terminais de ônibus, pontos de embarque e desembarque, para observações empíricas acerca da realidade do sistema.

Coleta da maioria dos dados possíveis na Secretaria Municipal de Trânsito e Transportes (SETTRAN), tais como: mapas, linhas, veículos, quantidade de passageiros, parâmetros para avaliação, entre outros e, se for o caso, dependendo da importância da informação para o sucesso da pesquisa, consulta em fontes secundárias. Após a coleta de dados serão elaborados questionários a serem aplicados aos usuários, abordando itens importantes sobre a qualidade do serviço ofertado.

REFERÊNCIAS

- FERRAZ, A. C. P. e TORRES, I. G. E. (2004). *Transporte público urbano*. São Paulo, Rima.
- GOMIDE, Alexandre A. (2003). *Transporte urbano e inclusão social: elementos para políticas públicas*. Brasília, IPEA. Texto para discussão n°. 960.
- INSTITUTO BRASILEIRO DE GEOGRAFIA E ESTATÍSTICA (IBGE) (2006). Cidades: *Uberlândia, dados estatísticos*. Disponível em <<http://www.ibge.gov.br/cidadesat/default.php>> acesso em 03 nov. 2006).
- RODRIGUES, M. O. (2006). *Avaliação do transporte coletivo urbano da cidade de São Carlos*. Dissertação (Mestrado). Escola de Engenharia de São Carlos, Universidade de São Paulo.
- VASCONCELOS, E. A. (2000). *Transporte urbano nos países em desenvolvimento: reflexões e propostas*. São Paulo, Annablume.

Marcos Antonio Rodrigues

Prefeitura Municipal de Uberlândia, Núcleo de Operações de Tráfego (NOT)
Av. Afonso Pena n°. 1475 Centro
CEP: 38400-706 Uberlândia, MG, Brasil
Telefone: +55 (34) 3215-8066
E-mail: instrutormarcos@click21.com.br

José Aparecido Sorratini

Universidade Federal de Uberlândia, Faculdade de Engenharia Civil
Av. João Naves de Ávila, 2121, Campus Santa Mônica, Bloco 1Y
CEP 38400-902 Uberlândia, MG, Brasil
Telefone: +55 (34) 3239-4170 ramal 227, Fax: +55 (34) 3239-4159
E-mail: sorratin@ufu.br