

FACULDADE DOCTUM DE ADMINISTRAÇÃO DA SERRA

JOSELHA SANTOS SOUZA

LORRAINE DA SILVA FREITAS

**QUALIDADE DO TRANSPORTE PÚBLICO E MOBILIDADE URBANA:
ESTUDO DE CASO NO MUNICÍPIO DE SERRA**

SERRA

2016

JOSELHA SANTOS SOUZA
LORRAINE DA SILVA FREITAS

**QUALIDADE DO TRANSPORTE PÚBLICO E MOBILIDADE URBANA:
ESTUDO DE CASO NO MUNICÍPIO DE SERRA**

Trabalho de conclusão de curso submetido à Faculdade Doctum de Administração da Serra como requisito parcial para obtenção do grau de Bacharel em Administração.

Orientador (a): Professor Bruno Miguel da Silva

SERRA
2016

JOSELHA SANTOS SOUZA
LORRAINE DA SILVA FREITAS

**QUALIDADE DO TRANSPORTE PÚBLICO E MOBILIDADE URBANA:
ESTUDO DE CASO NO MUNICÍPIO DE SERRA**

Artigo Científico apresentado à Faculdade Doctum de Administração da Serra como
requisito parcial para obtenção do grau de Bacharel em Administração

Aprovada em 12 de Dezembro de 2016.

COMISSÃO EXAMINADORA:



Profº. Esp.: BRUNO MIGUEL DA SILVA
(Faculdade Doctum de Administração da Serra)



Profº. Esp.: SEBASTIÃO LUIZ DE MORAES
(Faculdade Doctum de Administração da Serra)



Profº. Me.: ANGELO ROBERTO FIORI CUSTODIO
(Faculdade Doctum de Administração da Serra)

QUALIDADE DO TRANSPORTE PÚBLICO E MOBILIDADE URBANA: ESTUDO DE CASO NO MUNICÍPIO DE SERRA¹

SOUZA, Joselha Santos; FREITAS, Lorraine da Silva²

RESUMO

O objetivo deste artigo é apresentar um estudo que avalie se o planejamento e as estratégias de mobilidade urbana, projetadas e definidas pela Ceturb GV atendem ao processo de crescimento urbano. Os procedimentos metodológicos adotados têm como abordagem pesquisa qualitativa com o objetivo exploratório, adotando como instrumento a coleta de dados, para mensurar a satisfação dos usuários com o transporte urbano. Em razão da existência de problemas que afetam o transporte público nas cidades, o desordenado crescimento da população, a falta de planejamento por parte dos órgãos competentes, contudo houve uma perda significativa na qualidade do sistema de transporte coletivo urbano, ocasionando notáveis consequências, tanto para a mobilidade urbana, quanto para a acessibilidade das pessoas.

Palavras-Chave: Mobilidade urbana; transcol; transporte coletivo.

1 INTRODUÇÃO

O presente trabalho tem como objetivo analisar a situação do transporte coletivo da região de Serra, identificar as ações efetuadas pela Cetubr GV, ao mesmo tempo pelas empresas prestadoras de serviço deste modal, de forma geral e ampla quanto à disponibilidade, se é suficiente para atender toda a demanda, visando, conforto, acessibilidade, segurança, sem afetar a qualidade de vida dos usuários. Para mais, se deseja que, nesse contexto apresente soluções plausíveis para uma melhoria do transporte público da cidade de Serra. Do mesmo modo, apresentar uma

¹ O presente texto corresponde ao Trabalho de Conclusão de Curso de Administração de Empresas e foi produzido como requisito parcial para obtenção do título de Bacharel em Administração.

² Aluno(s) do curso de Administração de Empresas da Faculdade Doctum de Administração da Serra turma 2016/2. Emails: joselha-ss@hotmail.com / lorrainefreitas39@gmail.com

contestação sobre a dimensão, importância e adversidades do transporte coletivo para a mobilidade urbana e qualidade de vida, entre outras questões envolvidas.

De acordo com Vasconcellos (2006 pg 11):

O transporte é uma atividade necessária à sociedade e produz uma grande variedade de benefícios, possibilitando a circulação das pessoas e das mercadorias utilizadas por elas e, por consequência, a realização das atividades sociais e econômicas desejadas. No entanto, este transporte implica em alguns efeitos, aos quais chamamos de impactos.

2 MOBILIDADE URBANA

Segundo Kneib (2012), leciona que o tema mobilidade urbana é recente, contudo de extrema relevância, porém ainda não há uma perfeita definição sobre a amplitude dos impactos do conceito e o contexto deste tema, para o autor, o conceito de mobilidade urbana está intimamente relacionado com a capacidade de deslocamento das pessoas e dos bens. Portanto o fortalecimento desse conceito e de seus aspectos correlacionados, ainda constitui um desafio. Primeiramente utilizado como sinônimo de transporte, hoje já se tem uma concordância de que a busca por mobilidade urbana de maior qualidade, ou mais sustentável, deve-se considerar uma série de variáveis que impactam no deslocamento das cidades, e deve ter como base a valorização e prioridades dos modelos de coletivos e não motorizados de transportes.

Existe uma relação direta entre mobilidade urbana e a facilidade de deslocamento das pessoas e bens no ambiente urbano. Conforme a Cartilha do Ministério das Cidades (2005), todo o tipo de locomoção é feito através de vias, veículos e toda infraestrutura, calçadas o que viabiliza o ir e vir cotidiano. Isso significa que mobilidade urbana é um conjunto de serviços que vai muito além de transporte urbano e deslocamento de pessoas, trata-se do resultado do deslocamento de bens e pessoas com a cidade, falar de mobilidade urbana é discutir como se organizam e como ocupam a cidade, como disponibilizar de maneira ágil o deslocamento de bens e pessoas até seu lazer, serviço, saúde, e não pensar apenas em meios de transporte e trânsito.

Segundo Utzeri (2008) ao tratar sobre a questão de mobilidade urbana destaca que é preciso evoluir para o transporte público sobre trilhos, visto que um país que considera o ônibus como transporte de passageiros de grande capacidade, ou transporte de massa, não consegue resolver os problemas crônicos de mobilidade, que acabam por afetar diretamente ou indiretamente diversos serviços essenciais à cidade e às

próprias pessoas que nela vivem. As opções sobre trilhos existem para formar rede integrada de transporte, que desafoga o setor e proporciona qualidade.

2.1 Histórico da Mobilidade Urbana

A adversidade da mobilidade urbana existe desde o início do século XIX, período em que a locomoção, em terra, a longas distâncias, era feita através de cavalos como meio de transporte. Entretanto, como este transporte passou a ter seu uso padronizado, a demanda por cavalos foi aumentando a ponto de ocorrer, no espaço urbano, grandes congestionamentos (RUBIM; LEITÃO, 2013). Os autores afirmam que nas cidades de Nova Iorque e Londres cerca de duas mil toneladas de dejetos destes animais, estavam espalhadas nas cidades. Além de complicar o trânsito causando congestionamento, o problema sanitário ficou também em grande evidência.

Ao longo dos anos o espaço urbano vem sofrendo várias modificações. A distância entre as residências, os locais de trabalho e lazer estão cada vez mais significativas. Dentro desse contexto e buscando facilidade e comodidade na locomoção, a quantidade de automóveis particulares foi crescendo gradativamente. No entanto com o crescimento da quantidade dos carros as vias se tornaram insuficientes visto que não foram ampliadas na mesma proporção, diante de um número elevado de venda dos automóveis restou, portanto, pouco espaço para os pedestres e ciclistas se locomoverem nas cidades causando assim congestionamentos, acidentes e grande desconforto na utilização das vias urbanas. Ainda segundo Rubim e Leitão (2013), a cidade de São Paulo está classificada entre as dez primeiras cidades onde as pessoas perdem grande tempo no trânsito, ou seja, em congestionamentos, no deslocamento de suas casas até o local de destino. Sem contar o tempo, perdem também dinheiro, saúde e até a própria vida devido aos acidentes no trânsito que podem acontecer decorrentes dos diversos problemas no tráfego.

De acordo com, Almeida, Giacomini, Bortoluzzi (2013) o planejamento das cidades, ou o formato que ela toma com o decorrer do tempo, contudo em função do crescimento da população, provocam grande impacto na vida das pessoas, sem que percebam as pequenas e mais simples coisas aos poucos se tornam problemas gigantescos para a população de um modo geral. Com o considerável progresso na

globalização, informatização, aumento da população e de veículos, ocorre também o reposicionamento da movimentação no comércio e serviços para as partes periféricas da cidade devido um crescimento rápido, assim busca-se no meio da competição pelo espaço urbano entre veículos e pessoas, em meio a um cenário onde o conceito de acessibilidade desempenha um papel importante e fundamental para que haja igualdade social, em que todos os cidadãos, de forma indiferente de suas necessidades e características, possam utilizar o espaço de tal maneira, o mais satisfatória e seguro possível. Por isso e por outros aspectos, que as cidades necessitam de resoluções rápidas e precisas para que de certa forma amenize o impacto do desenvolvimento.

Ainda conforme Giacomini, Bortoluzzi (2013) mesmo não se tratando de uma tarefa fácil, há diversas ideias elaboradas por pessoas que estudaram toda a problemática da mobilidade urbana, isso faz que com que se torne possível aos poucos transformar nossas cidades em lugares melhores de se viver, com acesso flexível, de forma segura e sustentável. O objetivo deste projeto é tratar a raiz da questão, fazer uma reflexão sobre o rumo que nossas cidades estão tomando, ajudando para que as pessoas se conscientizem sobre o nobre assunto, buscando soluções plausíveis para que possamos mudar esta realidade. As cidades necessitam de uma solução para tomada de decisões rápidas frente aos problemas e atuar no gerenciando de informações em tempo recorde, buscando planejar cidades melhores para se viver.

2.2 O Plano de Mobilidade Urbana

Segundo o PLANMOB (BRASIL, 2007) a fim de que se estabeleçam formas de construção de cidades mais sustentáveis, a mobilidade urbana será a partir de então produto de políticas que deliberem o acesso de forma ampla e democrática ao espaço urbano, em foco serão priorizados os modos coletivos e não motorizados de transporte, eliminem ou reduzam em grande escala a segregação espacial, e contribuam para um grande mito que é a inclusão social, favorecendo a sustentabilidade ambiental.

De acordo com Campos (2006) nas dimensões do desenvolvimento sustentável, pode-se conceituar que a mobilidade dentro da visão da sustentabilidade pode ser auferida sob dois ângulos, um confrontado com a adequação da oferta de transporte

ao contexto socioeconômico e outro correlacionado com a qualidade ambiental. Primeiramente, se enquadram medidas que associam o transporte ao desenvolvimento urbano e a equivalência social em relação aos deslocamentos; no segundo, se enquadram a tecnologia e o modo de transporte a ser utilizado.

2.3 A Importância Da Mobilidade Urbana

Visando proporcionar acesso aos bens e serviços de forma favorável para toda população, a gestão de transportes deve contemplar o contexto socioeconômico da cidade, mantendo e melhorando a qualidade de vida da população atual, sem comprometer as futuras gerações (CAMPOS, 2006). Nesse contexto, as interposições no sistema de transportes devem ter como objetivo de reduzir os impactos ambientais e proporcionar o seu funcionamento de modo mais efetivo, buscando soluções para os problemas enfrentados pelo trânsito nas áreas urbanas e permitindo que as cidades se desenvolvam garantindo às futuras gerações o direito à acessibilidade única, como dedução do direito à cidadania e à igualdade (SILVA, 2004).

Segundo Paulhans Peters (1970), quando se planeja, pensa em uma cidade para as pessoas, logo se calcula mobilidade e acessibilidade, por vezes estes assuntos podem se emaranhar, pois se tem várias definições. Existe um tempo considerável que vem se tentando propor um maior espaço acessível a todos, com mais segurança para os pedestres, e opção por meio de transportes não poluentes e no incentivo à utilização de bicicletas. Por mais conflitante que seja, o incentivo aos pedestres, vem sendo praticado desde a década de 70, com a ininterrupta estruturação de zonas para pedestres, que passaram a valorizar o espaço público, o comércio de rua, e as áreas de passeio, diminuindo as distâncias e obstáculos para o fluxo dos pedestres, através de projetos que priorizam o conforto e a segurança destes usuários.

2.4 Trânsito

Impossível falar de meio urbano sem mencionar o trânsito. O país, em sua maioria tem os problemas causados pelo trânsito enquadrados tanto na perspectiva do meio ambiente quanto na da saúde pública, é muito grande o impacto na qualidade de vida das pessoas. Tal situação implica para o psicólogo do trânsito estudo das cidades e seu planejamento urbano, com o convívio humano, com a saúde pública e a diversidade (CFP, 2000).

O conceito de trânsito criado por Meirelles e Arrudão (1966, citados por Rozestraten, 1988, p.3) diz que é:

A locomoção de pessoas ou coisas pelas vias de circulação, diferente de tráfego, que seria o mesmo que trânsito, mas em missão de transporte. É basicamente um conjunto de pessoas e veículos em deslocamento nas vias públicas, dentro de um sistema convencional de normas, que tem a finalidade de garantir a integridade de seus participantes.

Outro conceito de trânsito seria “todos os deslocamentos diários, feitos pelas calçadas e vias da cidade, e que aparece na rua na forma da movimentação geral de pedestres e veículos” (VASCONCELOS, 1985).

Há que atentar para o fato de que os deslocamentos no trânsito (viagens) estão diretamente ligados às características socioeconômicas da população (idade, trabalho, renda e local de moradia), assim sendo, não podemos considerá-lo de forma descontextualizada. O trânsito é uma disputa pelo acesso a equipamentos. Conforme VASCONCELOS (1985), o que denomina qualidade de vida é a soma do respeito às funções de cada via, principalmente às vias urbanas, e à defesa do meio ambiente. Também envolve a conciliação entre o uso do solo de uma via, o volume e o tipo de tráfego que por ela passa. De acordo com esse raciocínio, é necessário que o próprio usuário faça manutenção do sistema e cuide do mesmo, para que as condições de locomoção sejam melhores e para que haja qualidade de vida. É nesse contexto que as escolhas entre transportes devem ser vistas, como no caso mais conhecido, entre a opção de carro e ônibus. A escolha pelo automóvel, resulta de uma avaliação de suas necessidades de deslocamento, frente às ressalvas econômicas, de tempo, e de frente ao desempenho relativo das tecnologias de transporte disponíveis (VASCONCELOS, 2001). Devido ao fluxo intenso de veículos na rua, a escolha pelo automóvel é a que agride mais o meio ambiente com gases poluentes e gera caos no trânsito. Os planejadores de sistemas de transportes, reconhecendo a importância do transporte público para amenizar os problemas no trânsito das grandes cidades adotaram um procedimento que já é uma tendência mundial: a priorização pelo transporte público coletivo de passageiros. Porém, para implantar um sistema de transporte coletivo de passageiros é necessário o desenvolvimento de estratégias que levem ao equilíbrio da oferta com a demanda, permanecendo o bom desempenho, tal qual, é observado segundo dois critérios básicos: a eficácia, que se trata do nível de qualidade de realização desses serviços; e a eficiência, é a capacidade de utilizar os

recursos disponíveis para a realização do serviço. (TALLEY e ANDERSON apud CARVALHO, 1984).

O sistema de transporte de passageiros é tão importante na caracterização de uma sociedade quanto os serviços de abastecimento de água, saneamento básico, energia elétrica e telecomunicações, balizadores do desenvolvimento humano, urbano, econômico e social (FERRAZ E TORRES, 2001).

Para VASCONCELOS (2009) a oferta deficiente do sistema de transportes público, gera consequências negativas da operação como falta de confiabilidade, má utilização dos recursos, desconforto, interesses políticos e transporte informal. O sistema de transporte de passageiros é tão importante na caracterização de uma sociedade quanto os serviços de abastecimento de água, saneamento básico, energia elétrica e telecomunicações, balizadores do desenvolvimento humano, urbano, econômico e social.

Segundo VASCONCELOS (2001) há de se contemplar para um fator importante, o deslocamento no trânsito, mais precisamente as viagens, estão diretamente ligadas às particularidades socioeconômicas de cada população. É muito visível que no trânsito existem disputas por espaço e tempo, são inevitáveis os conflitos que surgem geralmente, de um grupo social com outro. Cada indivíduo possui uma filosofia sobre cada assunto ou tema, esses pensamentos individuais atribuem para uma disputa por espaço e uso de certos meios de transporte. Referente às políticas de transporte e trânsito, elas constituem com instrumentos muito importantes no intuito de definição das expectativas de vida na cidade. Compreender essas políticas e seus atributos é primordial para analisar de que forma as definições anteriores induziram conjunturas atuais, como a infraestrutura de transportes e o ambiente da circulação foram estruturados de maneira que as pessoas possam utiliza-los.

3 TRANSPORTE COLETIVO

Conforme BORGES (2006), em relação ao significado de transporte coletivo urbano, lembrando que ainda não foi definido especificamente tal termo, de forma funcional engloba, o transporte público não individual, realizado em áreas urbanas, envolve características de deslocamento diário dos cidadãos. Extraordinariamente, outras causas que podem cooperar para a definição do transporte coletivo urbano são, a

aceitação do transporte de passageiros em pé e a não emissão de bilhete de passagem individual, que é o documento que comprova o contrato de transporte com o usuário. Usualmente, o controle dos passageiros no transporte coletivo urbano é realizado por roleta ou catraca, sendo o pagamento realizado em dinheiro ou por meio de cartões eletrônicos. Referente aos benefícios legais vigentes, o que já foi consagrado em legislação federal é a semelhança do serviço de transporte semiurbano ao serviço ao transporte urbano, para fins de usufruto das gratuidades sancionadas pela constituinte. Lembrando que, tais serviços possam ser de atribuição municipal, de forma que não ultrapassem os limites de um município, normalmente entre um distrito e a sede estadual, quando ultrapassam os limites de municípios, ou federal, quando cruzam divisas estaduais, a concepção é que, ao fazer referenciar o transporte semiurbano, o legislador federal não acrescentou o direito abonado pela Constituição Federal, mas apenas expressou o nível de abrangência desse direito, assemelhando, de forma imparcial, o transporte semiurbano ao urbano.

A partir do objetivo de comparar o espaço público, a desigualdade social e o transporte coletivo urbano, realizaram-se uma pesquisa em São Paulo a fim de identificar as regiões com índices de maiores carências sociais da cidade, o grau de atendimento do transporte coletivo, confrontar até que ponto o sistema de transporte urbano existente é um atenuador ou não das desigualdades sociais, CARDOSO (2008) encontrou que existe uma variável entre a renda e a mobilidade, de forma proporcional, a mobilidade da classe A e B é cerca do dobro da classe D e E, ou seja, a mobilidade individual está diretamente ligada à renda, e entre os sexos, a mobilidade masculina é entre 15% e 25% maior que a feminina para todas as classes de renda, também quanto maior o grau de instrução, maior a mobilidade, de modo que a discrepância de mobilidade entre homens e mulheres é reduzida em função do aumento do grau de instrução. Ao mesmo tempo em que famílias de renda mais baixa têm uma mobilidade limitada e consomem menos espaço, ou seja de menor acessibilidade, as famílias de renda mais alta usam transporte mais rápido, como o automóvel, para realizar mais viagens e consumir mais espaço.

A técnica de análise do conteúdo é definida por Santos (2003, p. 01) como:

Em geral, todos os segmentos da sociedade são beneficiados pela existência do transporte público: os trabalhadores, porque podem atingir o local de trabalho; os empresários, porque dispõem de mão-de-obra e do mercado

consumidor com facilidade; e o conjunto da sociedade, porque, através do transporte coletivo, pode usufruir todos os bens e serviços que a vida urbana oferece.

Segundo (RAIA JR. et al., 2008) foram realizadas inúmeras pesquisas populares visando entender quais as justificativas sobre a qual elas não utilizam o transporte coletivo urbano (TCU) no Brasil para fins de deslocamentos, em geral, são: velocidade não compatível, baixa, sem nenhum conforto, o valor da tarifa, a oferta inadequada, entre outros. Resumindo, falta um quesito importantíssimo, qualidade ao TCU. Entretanto em função deste cenário a população tem substituído, os modos coletivos pelos individuais, a dedução é o caos no trânsito. Visando a da gestão da qualidade, é de extrema relevância considerar a satisfação de todos, direta ou indiretamente envolvidos com os transportes públicos: usuários, comunidade, governo, trabalhadores do setor e empresários do ramo. Afirma Raia Jr. (2005) que de acordo com o esclarecimento das necessidades do cliente, é o ponto inicial em busca da excelência do desenvolvimento da organização. Porém, uma grande parte dos operadores do TCU ainda não considera esse novo padrão que se refere às necessidades e satisfação dos usuários. O autor enfatiza ainda que, uma empresa bem sucedida é aquela que propicia o serviço com a qualidade que o cliente almeja. Portanto, “ouvir” o cliente é um aspecto essencial, primordial para que se consiga um serviço voltado com foco no cliente, nesse enfoque, o usuário do transporte público coletivo.

Um das responsabilidades do serviço público é o transporte coletivo urbano de passageiros, discutido e explorado pela iniciativa privada, através de concessão, permissão ou autorização. Essa delegação para o setor privado impõe o município a reestabelecer o seu papel, passando de executor a regulador e fiscalizador, ampliando sua responsabilidade sobre a qualidade dos serviços prestados aos usuários (CORDEIRO et al., 2006). O transporte público coletivo, trata-se de um serviço vital nas cidades. Todos os setores da sociedade são apreciados pela existência do transporte público: os trabalhadores, porque podem se deslocarem para seus locais de trabalho; os empresários, pela facilidade de desfrutar de mão de obra e do mercado consumidor; e toda a sociedade, porque, através do transporte coletivo, pode apoderar-se de todos os bens e serviços que a vida urbana oferece (SANTOS 2012).

3.1 História da Ceturb GV

Conforme informações da REVISTA CETURB-GV (2001), no fim do século XIX, Vitória vivia o início de suas atividades urbanas, como o incentivo pela plantação de café devido às altas de seus preços, e dos movimentos de produtos importados industrializados, e de exportação de matéria prima para vários países. O deslocamento pela cidade ainda era feito a pé, os impactos ainda não haviam viabilizado um sistema de transporte coletivo. No centro da cidade, as ruas mantinham-se estreitas e com aspectos coloniais, sem qualquer tipo de ordem ou infraestrutura, sendo o único meio de ligação à ilha de Vitória com o continente através de barcos. Naquela época, os bondes se deslocavam pela parte baixa da cidade, partindo da Cidade de Palha, atual Vila Rubim, ao forte São João, passando pela atual Praça Costa Pereira, ruas do Rosário, Cristóvão Colombo e Barão de Monjardim. Também vinham do Porto dos Padres, atual General Osório, passavam pela atual Praça 8, e chegavam à Rua 7 de Setembro ou no Forte São João.

Até 1936 o transporte era feito através de bondes, funcionavam através de energia elétrica. Em outubro do mesmo ano, os primeiros auto-ônibus começaram a circular pela cidade de Vitória. Logo se tornaram os preferidos pela população, por serem mais velozes e espaçosos do que o bondinho e os carros de praça (Revista Ceturb-GV, 2001).

Os primeiros veículos para transporte de passageiros foram as jardineiras ou peruas-caminhões com carrocerias adaptadas ao transporte de passageiros, fabricadas, em sua maioria, por pequenos artífices do interior do Estado. Veículos simples, com teto e bancos de madeira, abertos nas laterais, as jardineiras gerava aos passageiros boa ventilação, apesar da baixa velocidade do veículo, dadas as condições péssimas das estradas. A chegada dos primeiros ônibus, com carrocerias fechadas, janelas pequenas, não foi bem recebida pelos passageiros, que, mesmo sentados em poltronas macias de mola ou estofadas, sentiam falta das jardineiras, bem mais arejadas do que os novos modelos, projetados para regiões de clima frio ou para circularem em estradas pavimentadas e que pudesse trafegar em velocidade maior (REVISTA CETURB-GV, 2001).

3.2 Administração do Serviço do Transporte de Passageiros

No início da circulação dos auto-ônibus em 1936, na Grande Vitória, a administração de todos os serviços de passageiros incluindo os carros de praça, era de competência da Secretaria de Estado da Agricultura, Viação e Obras Públicas. Em 1946, com a criação do DER – Departamento de Estradas e Rodagens, é que os serviços passaram a ter um órgão específico para o seu gerenciamento. Na década de 50, a Prefeitura de Vitória e o Governo Estadual, através do DER, investiram em inúmeras tentativas de acordos de recursos legais, com o objetivo de exigir das empresas de ônibus o cumprimento das condições estabelecidas em contrato, o serviço de transporte coletivo continuava em condições ruins. Eram muitas as irregularidades apresentadas pelas empresas. Veículos danificados e sem manutenção adequada, faziam parte da frota que circulava pela cidade. O número baixo de veículos não conseguia atender à demanda de passageiros, havia superlotação, o descumprimento dos horários era uma constante, e após as 22 horas o serviço cessava, deixando a população sem alternativa de locomoção. A partir da década de 60, com a ocorrência de algumas fusões de empresas que operavam o sistema, consolidou-se a posição de algumas, e outras pequenas empresas, sem condições adequadas de operação, e que vinham contribuindo para a ineficiência do transporte, foram eliminadas. Em meados da década de 80, com o objetivo de reestruturar o serviço de transporte coletivo, é criado o Projeto Transcol. Consistia em modernizar o sistema de transporte, substituindo o sistema radial pelo tronco-alimentador, interligando os cinco municípios da região metropolitana através de terminais urbanos. O Projeto Transcol foi desenvolvido pelo Instituto Jones dos Santos Neves e, em 1984, foi incorporado ao Programa de Aglomerados Urbanos – AGLURB, coordenado pela Empresa Brasileira dos Transportes Urbanos – EBTU, que o financiou através do Banco Mundial, complementado com a participação do BNDES – Banco Nacional de Desenvolvimento Econômico e Social (Revista Ceturb-GV, 2001).

Para dar início à implantação do Projeto Transcol foi criada a CETURB–GV – Companhia de Transportes Urbanos da Grande Vitória, que tinha a finalidade de organizar institucionalmente o sistema, gerenciar os serviços existentes, e implantar o Projeto Transcol. Em agosto de 1986, com a Companhia totalmente estruturada, foi efetivada a transferência de gestão do sistema, do DETRAN-ES para CETURB-GV. O sistema Transcol permitiu o fim do monopólio do serviço dentro da Grande Vitória,

através de uma nova forma de contrato das empresas. As empresas passaram então a cumprir as determinações da CETURB-GV, responsável pelo gerenciamento do sistema. Foram realizadas auditorias operacional e contábil nas empresas de transporte coletivo. Uma das primeiras medidas da CETURB foi estabelecer um canal permanente de comunicação com os usuários do sistema. Para isso, foi criada a assessoria de atendimento ao usuário e disponibilizado o telefone 158, hoje 08000 391517. No início, as reclamações mais frequentes se relacionavam à superlotação, ao não cumprimento dos horários, e ao tratamento dado por motoristas. A fim de possibilitar a fiscalização por parte da comunidade, foram divulgados os horários de circulação das linhas, e estabeleceu-se a realização de reuniões periódicas com lideranças comunitárias (REVISTA CETURB-GV, 2001).

3.3 Inaugurações dos Primeiros Terminais de Passageiros

Em 1989 foram inaugurados os primeiros terminais urbanos de integração de passageiros, e adquiridos os primeiros lotes de ônibus tipos padron, com maior capacidade e conforto para o transporte de passageiros, iniciando-se a implantação do Transcol. Foi também estabelecida uma nova regulamentação para o sistema, na qual as permissões passaram a ser feitas por alocação de frota, o pagamento das operadoras efetivadas por quilômetro rodado (e não por passageiros transportados), e a tarifa passou a ser única, e calculada pelo custo médio do sistema (Revista Ceturb-GV 2001).

3.4 Modernidade e Conforto

Com a implantação do Transcol, o sistema de transporte coletivo da Grande vitória, passa a estar entre os mais modernos e seguros do País. Entre as mudanças mais profundas nos sistemas, destacam-se a criação técnica de um órgão específico para gerenciar o sistema, ou seja, a CETURB foi criada exclusivamente para essa finalidade. A padronização da frota de ônibus, os terminais de integração, somado ao trabalho de pavimentação das vias por parte do governo do Estado e das prefeituras, ruas esburacadas e intransitáveis onde circulam as linhas, foram eliminadas, tornando o sistema mais rápido, seguro, eficaz e adequado às necessidades de deslocamentos da população. A partir de 1999, a CETURB-GV passa a uma nova fase, de aprimorar o sistema de transporte coletivo, com novas modalidades de transporte, que atendam

aos segmentos ainda não absorvidos totalmente pelo sistema atual (Revista Ceturb-GV 2001).

3.5 Serviços do Transcol

3.5.1 Serviço Especial Mão na Roda

Em fevereiro de 2000, é inaugurado no Estado o serviço de transporte para atender exclusivamente pessoas que utilizam cadeira de rodas: o Serviço Especial Mão na Roda, que possui vans e micro-ônibus com elevadores hidráulicos (Revista Ceturb-GV 2001).

3.5.2 Transporte Complementar

Em 2000 também foi criado o Transporte Complementar, com utilização de micro-ônibus para atender aos locais de difícil acesso e de baixa demanda (Revista Ceturb-GV 2001).

3.5.3 Mais Seletivos, Mais Conforto

Ainda em 2000, foram licitadas mais linhas e conseqüentemente ampliado o número de veículos do Serviço Seletivo, utilizando micro-ônibus com bancos estofados, ar-condicionado e música ambiente, cujas linhas fazem a ligação entre os municípios da Grande Vitória. É um modelo de transporte mais ágil, um pouco mais caro que os demais e mais confortável (Revista Ceturb-GV 2001).

3.5.4 Transcol III

O Transcol III baseia-se na construção de quatro novos Terminais de passageiros: Jacaraípe, inaugurado na Serra em 2008, Itaparica e São Torquato, em Vila Velha, e Jardim América, em Cariacica, os três entregues em 2009. O Transcol III também possui obras de ampliação e modernização do Terminal Laranjeiras, entregues no início de 2009 (Revista Ceturb-GV 2001).

3.5.5 Acessibilidade

2008 também foi marcado pela adaptação da frota do Sistema Transcol para pessoas com deficiência. Os novos ônibus que passaram a integrar a frota são adaptados com elevadores hidráulicos e espaços para afiação de cadeira de rodas, além de assentos

especiais para obesos e para deficientes visuais acompanhados de cães-guia. Até 2014, 100% da frota já possui adaptações e oferecerá acessibilidade plena à pessoas com mobilidade reduzida (Revista Ceturb-GV 2001).

4 METODOLOGIA

A pesquisa se classifica como descritiva, buscando dados na realidade social, com características de pesquisa quantitativa, pois objetiva-se saber a opinião dos usuários do meio de transporte público do Município de Serra para detectar a influência do uso dos mesmos na vida dos trabalhadores. Uma pesquisa geralmente não é feita com todos os elementos que compõe uma população, por isso o universo ou população desta pesquisa tem como alvo os trabalhadores usuários do meio de transporte público. Os terminais de Serra, foram os locais que serviram de base para o desenvolvimento da pesquisa de campo, tendo como apoio os próprios estacionamentos onde os ônibus param para o embarque e o desembarque de passageiros.

O estudo de campo procura muito mais o aprofundamento das questões propostas do que a distribuição das características da população segundo determinadas variáveis. Como consequência, o planejamento do estudo de campo apresenta muito maior flexibilidade, podendo ocorrer mesmo que seus objetivos sejam reformulados ao longo da pesquisa. [...] Basicamente a pesquisa é desenvolvida por meio de observação direta das atividades do grupo estudado [...] (GIL, 2002, p.53).

Na seleção das pessoas pesquisadas, foram abordados trabalhadores/usuários, nas filas de espera de ônibus comuns. A coleta de dados foi realizada através da aplicação de questionários, compostos de nove perguntas do tipo fechado de fácil compreensão, e uma aberta, com o objetivo de analisar a população para saber o que mais incomoda a população, e onde será necessária uma reavaliação dos serviços do transcol.

As entrevistas foram realizadas de segunda a quarta-feira sempre pela manhã, nos terminais de Serra: Jacaraípe, Laranjeiras e Carapina. A pesquisa foi realizada em 10, 11 e 12 de outubro de 2016.

5 RESULTADOS E DISCUSSÃO DOS DADOS

Dos 120 entrevistados 60 são homens e 60 mulheres. A maioria estava nos terminais indo para o trabalho. As idades dos entrevistados foram bem aleatórias, observamos que os de 55 anos ou mais, em sua maioria, estavam à caminho do médico e quase

não utilizam o transporte coletivo comparado às demais faixa etárias, que utilizam todos os dias para trabalho, lazer e estudos.

De modo geral, os dados coletados nos três terminais rodoviários de Serra: Laranjeiras, Jacaraípe e Carapina, demonstram que a população está de um modo geral, satisfeita com os serviços do Transcol, percebemos ao entrevistar que alguns indivíduos responderam de qualquer maneira, sem ao menos pensar nas alternativas concedidas pelo entrevistador, podendo gerar uma margem de erro na conclusão da pesquisa.

Em relação ao grau de satisfação dos usuários do transporte coletivo, com comportamento dos funcionários: motoristas ao volante, respeito às paradas por parte do motorista, número de fiscais nos terminais para auxiliar e administrar as frotas e passageiros, educação dos motoristas e cobradores; nenhum dos entrevistados respondeu que o comportamento dos funcionários está ótimo, 5% dos entrevistados respondeu que o comportamento dos funcionários do Transcol é péssimo, que 51% dos entrevistados disseram que o comportamento dos funcionários é bom e que 44% classificaram como médio.

Apesar de a maioria se mostrar satisfeitos com os profissionais que trabalham no transcol, alguns poucos entrevistados, comentaram que o tratamento dos motoristas, para com idosos ou com deficientes, pode melhorar, motoristas ainda insistem em não respeitar os idosos, arrancando com os veículos antes de se assentarem, por exemplo, e alguns cobradores se negam de ajudar cadeirantes a ter acesso ao coletivo.

De acordo com os entrevistados, quando perguntamos se estão satisfeitos com as condições da frota atual: manutenção e estado de conservação dos veículos, limpeza, conforto e temperatura; 53% respondeu que está bom, 43% respondeu que está médio, e 4% do total dos entrevistados, sendo todas mulheres, estão totalmente insatisfeitas com as condições dos veículos, algumas até disseram que já sujaram suas roupas nos coletivos.

Perguntamos também, o que os entrevistados têm a dizer sobre a comunicação: informação sobre rotas e horários, Identificação de Itinerários, se os usuários do transporte de um modo geral tem acesso a esse tipo de informação. Apenas 1%

informou que é péssima a comunicação da empresa para com os usuários, já 48% diz ser mediana, e 51% diz ser bom, sempre deixamos em aberto para o desabafo de alguns entrevistados, assim sendo, alguns comentaram que um aplicativo atualizado e disponível ao usuário do transporte coletivo facilitaria muito tal comunicação.

Quando perguntamos sobre as linhas e horários: tempo médio de espera em dias úteis, quantidade de frota em horário de pico, quantidade de linha disponível, Rota/Logística, Cumprimento de horários; a maioria dos entrevistados, 63% respondeu bom, 37% médio e nenhuma das duas outras alternativas (péssimo ou ótimo) foram escolhidas, o que contradiz as maiores queixas relatadas pelos entrevistados em nossa última pergunta, veremos logo mais.

Ao perguntarmos se estão satisfeitos com o preço da passagem 80% dos entrevistados classificam como bom, subentende-se que acreditam pagar o valor justo pelo serviço de transporte coletivo atualmente fornecido.

E por fim, sugerimos que o entrevistado citasse uma medida para melhorar o transporte público. Apenas 5% solicitaram profissionais mais qualificados, 9% disseram que para melhorar o transporte coletivo a Ceturb deveria disponibilizar mais coletivos, reduzindo a lotação dos mesmos, 15% citou a infraestrutura dos coletivos, principalmente a limpeza, 16% preferiu não opinar e 55% disse que gostariam de ter mais segurança nos coletivos.

Observamos que a maioria dos entrevistados utiliza o transporte coletivo para ir e voltar do trabalho, o que mostra a importância do mesmo para as empresas de modo geral.

Os que estavam passando pelos terminais apenas à passeio, ou seja, aqueles que utilizam o transporte coletivo em média 2 vezes por semana, foram menos exigentes quanto ao sistema, e fizeram boas avaliações ao serem entrevistados.

6 CONCLUSÃO

Em geral, todos os segmentos da sociedade são beneficiados pela existência do transporte público: os trabalhadores, porque podem atingir o local de trabalho; os empresários, porque dispõem de mão-de-obra e do mercado consumidor com

facilidade; e o conjunto da sociedade, porque, através do transporte coletivo, pode usufruir todos os bens e serviços que a vida urbana oferece.

O resultado dessa pesquisa reflete o estado atual do sistema de transporte do Município de Serra. O sistema foi qualificado de bom a mediano, de acordo com a visão dos usuários, que são os clientes do sistema, ao qual tem grande importância e grande peso sua avaliação, pois a qualidade é voltada para quem o serviço é oferecido. Dentro desse quadro de satisfação e importância, destacam-se as questões, “Confiabilidade nos horários”, “Lotação” e “Profissionalismo dos funcionários”. Com base na pergunta aos usuários do sistema transcol, a insegurança é o fator de maior insatisfação. Com relação às questões “Confiabilidade nos horários” e “Lotação”, observa-se que ainda há espaço para o sistema reestruturar a programação dos itinerários, diminuindo com isso os intervalos entre ônibus da mesma linha. Segundo os entrevistados, temos também como ponto de melhoria a questão de informações de linhas e horários nos pontos e terminais, que prejudicam de certa forma a independência de acesso as mesmas. Com relação à educação dos motoristas e cobradores para com o usuário, foi dentre as pesquisadas, uma das questões avaliadas como satisfatória e muito importante, com isso é cotado como ponto positivo para o sistema. É necessário maximizar e potencializar todos os itens que avaliam a qualidade para se atingir um grau de satisfação apropriado para o usuário, priorizando os pontos de maior importância e menor satisfação, como o caso da realização dos horários com a estrutura dos pontos de parada e a lotação nos horários de pico.

Com a pesquisa observamos que os que clamam por melhorias são os que utilizam o transporte público à trabalho, pelo menos 5 vezes por semana, aqueles com idade entre 25 a 39 anos, e os indivíduos que possuem ensino superior. O que o público usuário do transporte coletivo mais solicita, é a segurança, que devido ao aumento da estatística de violência dentro dos coletivos, tem sido a grande preocupação atual. A proposta é implantar câmeras de monitoramento que funcionem 24 horas e tenha ligação direto com a polícia, e policiais fazendo ronda dentro de vários coletivos durante todo o tempo que estiverem circulando.

REFERÊNCIAS

ALMEIDA, Eridiana Pizzinatto; GIACOMIN, Larissa Bressan;

BORTOLUZZI, Marluse Guedes. **Mobilidade e Acessibilidade**

Urbana. 2013. Disponível em:

<<https://www.imed.edu.br/Uploads/Mobilidade%20e%20Acessibilidade%20Urbana.pdf>> Acesso em: 07/09/2019

BORGES, Rodrigo César Neiva. **Definição de Transporte Coletivo**. 2006.

Disponível em: < <http://docplayer.com.br/17649183-Definicao-de-transporte-coletivo-urbano.html> >. Acesso em: 26/10/2016.

BRASIL. Ministério das Cidades. 2007. **Caderno PlanMob: Para Orientação**

aos Órgãos Gestores Municipais na Elaboração dos Planos Diretores de

Mobilidade Urbana. Brasília. Disponível em:

<<http://www.cidades.gov.br/images/stories/ArquivosSEMOB/Biblioteca/LivroPlanoMobilidade.pdf> >. Acesso em 12.09.2016.

CAMPOS, Vânia Barcellos Gouvêa. 2006. **Uma visão da Mobilidade Sustentável**.

Revista dos Transportes Públicos. v. 2, p. 99-106. Disponível

em:<www.anpet.org.br/xxviii/anais/documents/AC77.pdf>. Acesso em 05.09.2016.

CARDOSO, Carlos Eduardo de Paiva. **Análise do Transporte Coletivo Urbano**

Sob a Ótica dos Riscos e Carências Sociais. 123f. Tese (Doutorado em Serviço

Social), Pontifícia Universidade Católica de São Paulo, São Paulo, 2008. Disponível

em:< http://www.transitobr.com.br/downloads/analise_do_transpote_coletivo_urbano_sob_a_otica_dos_riscos_e_carencias_sociais.pdf >. Acesso: 26.10.2016.

CARTILHA, Ministério das Cidades, 2005. 52 p. 28 cm. 1. **Mobilidade e Política**

Urbana: Subsídios para uma Gestão Integrada. Disponível

em: <http://www.concidades.pr.gov.br/arquivos/File/conferencia_cidades/Cartilha_Minist_Cidades.pdf >. Acesso: 12.09.2016.

CARVALHO, Carlos Alexandre Braz de. **Procedimento de Otimização**

de Desempenho do Transporte Coletivo por Ônibus. 1984, 180p. Dissertação de

Mestrado em Transportes, Instituto Militar de Engenharia – IME. Rio de Janeiro.

Disponível em:< <http://www.ijsn.es.gov.br/bibliotecaonline/Record/10319> >Acesso: 12.09.2016.

Conselho Federal de Psicologia. **Caderno de psicologia do trânsito e compromisso social**. 2000. Disponível em: < site.cfp.org.br/wp-content/uploads/2010/05/relatorio_gestao_2009.pdf>. Acessado em: 03/09/2016

CORDEIRO, Celio de. **A qualidade do Sistema de Transporte Coletivo por Ônibus em Manaus**. In: ENCONTRO NACIONAL DE ENGENHARIA DE PRODUÇÃO ,26, 2006. Disponível em: <http://www.abepro.org.br/biblioteca/enegep2006_TR470326_7648.pdf >. Acesso: 27.10.2016.

FERRAZ, Antonio Clovis. Pinto.; Torres, Isaac. Guillermo. Espinosa. **Transporte Público Urbano**. São Paulo: Rima Editora, 2001. Disponível em:< https://periodicos.uesb.br/index.php/ascmpa/article/viewFile/3753/3436 >. Acesso: 03.11.2016.

GIL, Antonio Carlos. **Como Elaborar Projetos**. São Paulo : Atlas, 2002 Bibliografia. Disponível em < pt.slideshare.net/abducassimoarune/antonio-carlos-gil>. Acesso em: 05.11.2016.

KNEIB, Erika Cristine. **Mobilidade Urbana e Qualidade de Vida**. 2012. Disponível em: <www.proec.ufg.br/revista_ufg/julho2012/arquivos_pdf/09.pdf> Acesso:12.09.2016.

RUBIM, Barbara; LEITÃO, Sergio. **O Plano de Mobilidade Urbana e o Futuro das Cidades**. Estudos Avançados, São Paulo, v. 27, n.79, p. 55-66, ISSN 0103-4014. 2013. Disponível em:<www.uesc.br/eventos/vsemeconomista/anais/gt3-6>. Acesso:10.09.2016.

PAULHANS, Peters. 1970. **Mobilidade e Acessibilidade Urbana**. Disponível em: <https://www.imes.edu.br/Uploads/Mobilidade%20e%20Acessibilidade%20Urbana>. Acesso: 15.09.2016.

RAIA Jr. Archimedes. **A Medição da satisfação do cliente: um importante aspecto da gestão da qualidade em transportes**. Revista dos Transportes Públicos, n.106, p.9-18. 2005. Disponível em: <https://www.researchgate.net/...Raia_Jr/.../545284690cf26d5090a3759e.> . Acesso: 23.09.2016.

RAIA Jr. Archimedes; CORRÊA. Fernanda; JAMMAL, Marian. **O caos no trânsito e as questões ambientais**. Anais do 5º Congresso Luso-Moçambicano de Engenharia, CDROM. Maputo, 2008. Disponível em: < http://redpgv.coppe.ufrj.br/arquivos/Archimedes_Transito%20e%20Amb_Eng%20Mocambique%20 >. Acesso em: 23.09.2016.

REVISTA Ceturb-GV - **Uma viagem no tempo** - Maio 2001. Disponível em: <<http://gtsis4.es.gov.br/historia>> Acesso:13.10.2016.

REIS, Túlio Baita. **Um modelo para avaliação da qualidade em serviços de transporte público urbano realizado por ônibus segundo a percepção dos usuários**. Uenf. Disponível em : <http://uenf.br/pos-graduacao/engenharia-de-producao/files/2013/04/DISSERTA%C3%87%C3%83O-VERS%C3%83O-FINAL>. Acesso: 22.10.2016.

ROZESTRATEN, Reinier. **Psicologia do trânsito: conceitos e processos básicos**. São Paulo: EPU. 1988, p.3. Disponível em: < <http://www.uff.br/periodicoshumanas/index.php/ensaios/article/viewFile/526/541> >. Acesso: 21.09.2016.

SANTOS, Benjamin Jorge Rodrigues dos. **A Qualidade no Serviço de Transporte Público Urbano**. NUPENGE – Núcleo de Pesquisa em Engenharia. I Jornada Científica de Engenharia, Goiânia, 2003. Disponível em: < http://www2.ucg.br/nupenge/pdf/Benjamim_Jorge_R.pdf >. Acesso: 27.10.2016.

SILVA, Fernando Nunes. **Políticas Urbanas Para uma Mobilidade Sustentável: Do Diagnóstico às Propostas**. In: Geolnova 10, 2004. 157-174. Disponível em: < fcs.unl.pt/geoinova/revistas/files/n7-5.pdf >. Acesso: 20.09.2016.

UTZERI, Fritz. **Cidades Podem Entrar em Colapso por Falta de Planejamento e de Conscientização Política**. 2008. Disponível em: <http://www.cbtu.gov.br/noticias/perspectiva/entrevista/entrevista_fritzutzeri.htm>. Acesso: 03/10/2016

VASCONCELLOS, Eduardo Alcântara de. **A Cidade, o Transporte e o Trânsito**. Disponível em: < http://www.ufjf.br/pur/files/2011/04/8_Mobilidade-Urbana.pdf>. São Paulo: Prólivros, 2006. 127p. Acesso: 27.09.2016.

_____ **Transporte e Qualidade de Vida**. 4ª ed. São Paulo: Annablume, 2009.
Disponível em: <www.ufjf.br/pur/files/2011/04/8_Mobilidade-Urbana>. Acesso:
27.09.2016.

_____ **O que é o Trânsito**. São Paulo: Brasiliense, 1985 92p. (PrimeirosPassos)
Disponível
em: <http://www.abrapso.org.br/siteprincipal/images/Anais_XVENABRAPSO/14.%20t ransporte%20p%DAblico%20coletivo.pdf> . Acesso: 10.09.2016.

_____ **Transporte Público Coletivo**, citado por Vasconcelos, 2001. Disponível
em: <www.scielo.br/pdf/psoc/v23n3/15> Acesso: 26/10/2016.

QUALITY OF PUBLIC TRANSPORT AND URBAN MOBILITY: A CASE STUDY IN THE MUNICIPALITY OF SERRA

ABSTRACT

The objective of this article is to present a study that shows that the urban mobility planning and strategies projected and defined by Ceturb GV attend to the process of urban growth. The methodological procedures adopted have as a qualitative research approach with the exploratory objective adopting as instrument the data collection, to measure user satisfaction with urban transportation. As a result, we observed that the service provided has much to improve, according to the users of collective transportation in the Municipality of Serra, the largest current investment should be in safety, due to the last acts of violence occurring within the collective, shown by the media. It turns out that the inclusion of monitoring cameras, which work and there is actually 24-hour monitoring, and the availability of police within the collective would work for the population to feel safer and avoid the action of bandits.

Keywords: Urban mobility; safety; Traffic; trancol; accessibility; quality of life; Collective transportation.

APÊNDICE³

Gênero:

Masculino () Feminino ()

Faixa Etária:

18 a 24 anos 25 a 29 anos 30 a 34 anos 35 a 39 anos
40 a 44 anos 45 a 49 anos 50 a 54 anos 55 a 59 anos 60
anos ou mais

Escolaridade:

Sem Escolaridade Ensino Fundamental Ensino médio Ensino
Superior Pós Graduação

Qual o motivo da sua viagem?

Trabalho Estudo Lazer

Com que frequência viaja?

Uma vez por semana Duas a três vezes por semana Quatro a cinco
vezes por semana Seis a sete vezes por semana

Como você classifica:

Comportamento dos funcionários (Motorista ao volante, respeito às paradas,
educação de motoristas e trocadores para com os usuários).

Péssimo Médio Bom Ótimo

Condições da Frota (Limpeza dos ônibus, estado de conservação dos veículos,
conforto e temperatura dentro dos veículos).

Péssimo Médio Bom Ótimo

Comunicação (Informações sobre mudanças de rotas e horários, informações sobre
linhas e horários, identificação dos itinerários dos veículos).

Péssimo Médio Bom Ótimo

Linhas e horários (Tempo médio de espera pelo coletivo nos dias de semana,
número de ônibus nos horários de pico, acesso locais da cidade, cumprimento de
horários).

() Péssimo () Médio () Bom () Ótimo

Preço e pagamento (preço das passagens).

() Péssimo () Médio () Bom () Ótimoⁱ

Cite apenas uma medida para melhorar o transporte público:

³ Adaptado de Reis 2011