

FACULDADE DOCTUM DE SERRA

**ALDO RODRIGUES RODES
GUILHERME GAMA MAGNAGO**

**TRANSPORTE COLETIVO PÚBLICO: DISCUTINDO MOBILIDADE E
QUALIDADE DO SERVIÇO EM SERRA.**

**SERRA
2019**

**ALDO RODRIGUES RODES
GUILHERME GAMA MAGNAGO**

**TRANSPORTE COLETIVO PÚBLICO: DISCUTINDO MOBILIDADE E
QUALIDADE DO SERVIÇO EM SERRA.**

Trabalho de Conclusão de Curso submetido à
Faculdade Doctum de Serra como requisito
parcial para obtenção do título de Bacharel em
Administração

Orientador (a): Bruno Miguel da Silva

**SERRA
2019**

**ALDO RODRIGUES RODES
GUILHERME GAMA MAGNAGO**

**TRANSPORTE COLETIVO PÚBLICO: DISCUTINDO MOBILIDADE E
QUALIDADE DO SERVIÇO EM SERRA.**

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

Aprovado em ____ de _____ de 20__.

COMISSÃO EXAMINADORA

**Profº: BRUNO MIGUEL DA SILVA
(Faculdade Doctum de Serra)**

**Profº: RONALDO PAULINO NASCIMENTO
(Faculdade Doctum de Serra)**

**Profº: JAKELINE STOFEL
(Faculdade Doctum de Serra)**

TRANSPORTE COLETIVO PÚBLICO: DISCUTINDO MOBILIDADE E QUALIDADE DO SERVIÇO EM SERRA¹

RODES, Aldo Rodrigues, MAGNAGO, Guilherme Gama²

RESUMO

Os problemas ligados à mobilidade urbana e transporte coletivo são questões com as quais a população se depara todos os dias. Decisões tomadas ao longo da história foram provocando problemas dentro da área de transportes e deslocamento espacial nos centros urbanos. Os usuários enfrentam grandes congestionamentos, ônibus com superlotação e, tarifas elevadas e, em certas situações, não existem quantidade de transporte coletivo público suficiente para atender as áreas periféricas ao centro. Este artigo apresenta resultados de uma análise feita a partir de observações a usuários de uma concessionária de transporte coletivo que atua no município de Serra-ES. O objetivo é entender quais são os problemas que os usuários enfrentam e quais melhorias podem ser sugeridas para minimização das dificuldades que forem detectadas.

Palavras-chave: Mobilidade urbana. Transporte coletivo. Qualidade.

1 INTRODUÇÃO

As grandes cidades dos países em desenvolvimento, em geral, seguem em constantes debates e conscientizações sobre a importância da evolução do transporte público para a mobilidade urbana.

Nestes centros o movimento de pessoas e produtos é intenso, sendo diversos os motivos dos deslocamentos: trabalho, estudo, compras, saúde, lazer e outras necessidades individuais, as quais variam de acordo com os interesses das pessoas.

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

²Alunos do curso de Administração da Faculdade Doctum de Serra turma 2018/2. Email dos alunos: guilherme@grupounimar.com.br; aldo@grupounimar.com.br

O transporte coletivo é de suma importância dentro do contexto geral do transporte urbano, pelo fato de ser essencial para a população de baixa renda e, ao mesmo tempo, uma importante alternativa para redução de automóveis, contribuindo assim para a redução dos congestionamentos, da poluição ambiental, dos acidentes de trânsito e do consumo de combustível. Problemas na infraestrutura, as condições nas rodovias, distância, tempo e custo afetam diretamente a qualidade do transporte e comprometem a mobilidade e a capacidade de deslocamento. Tais fatos impactam na continuamente qualidade de vida dos cidadãos.

Nota-se que a Região de Serra, a exemplo de diversas outras cidades brasileiras, é uma cidade de variadas classes sociais, em crescimento constante residencial e comercialmente. O local tem atraído indústrias e empreendimentos de moradias de alto padrão, o que torna sua população bastante diversificada.

O objetivo do artigo é analisar o nível de satisfação dos usuários a fim de contribuir com melhorias para as empresas que prestam serviço de transporte público coletivo desta cidade, e conseqüentemente colaborar para o aumento da qualidade deste segmento e de seus consumidores.

2 DEFININDO O QUE É TRÂNSITO

Antes de abordar sobre a questão do transporte público e mobilidade urbana é preciso, inicialmente, entender o que é trânsito, estudando alguns de seus conceitos. O termo trânsito é passível de definições que são consensuais. Segundo Rozestraten (1988) pode ser considerado como o deslocamento de pessoas ou coisas usando uma via de circulação, que se distingue de tráfego, que teria as mesmas características de trânsito, com o atenuante de ter como missão o transporte.

Araújo *et al* (2011) descreve trânsito como o conjunto de deslocamento de pessoas e veículos que utilizam a via pública para tanto e que funciona dentro de um sistema convencional delineado por normas que tem o intuito de assegurar a integridade daqueles que são dele participantes.

De acordo com o Código de Trânsito Brasileiro (1997), em seu art. 1, parágrafo 2º, trânsito pode ser definido como é “[...] a utilização das vias por pessoas, veículos e animais, isolados ou em grupos, conduzidos ou não, para fins de circulação, parada, estacionamento e operações de carga ou descarga. ”

Vasconcelos (2001 apud ARAÚJO *et al*, 2011) relata que trânsito pode ser conceituado como o conjunto de todos os deslocamentos cotidianos realizados tanto em vias da cidade, como nas calçadas, aparecendo na rua em forma de movimentos feitos por pedestres e veículos.

É preciso se atentar para o fato de que os deslocamentos feitos por meio do trânsito, as chamadas viagens, têm ligação direta com as características sociais e econômicas da população no que tange a idade, renda obtida pela pessoa, trabalho, lugar onde mora, logo, o trânsito não pode ser entendido de maneira descontextualizada (ARAÚJO *et al*, 2011)

O trânsito é uma disputa para conquistar um espaço físico, disputa pelo tempo e pelo acesso a equipamentos, pois as pessoas querem veículos que os levem, no menor tempo, com segurança, a lugares determinados. Assim, o trânsito pode ser estudado como uma negociação de caráter permanente, coletiva e que causa conflito dentro do espaço, já que, em meio ao trânsito, ocorrem conflitos de interesse de um grupo social em detrimento ao outro (ROZESTRATEN, 1988).

O trânsito seguro é um dos direitos conquistados pelo cidadão brasileiro e um dos deveres de entidades e órgãos ligados ao Sistema Nacional de Trânsito (SNT). A tais órgãos e entidades é cabível a adoção de estratégias e medidas que assegurem o direito do cidadão de ter um trânsito seguro (GALVÃO, 2018).

2.1 Transporte coletivo: algumas considerações

Quando se remete à questão da gestão urbana um dos problemas frequentes é sobre transporte coletivo e mobilidade, pois o impasse ocorre em várias vertentes da administração dos grandes centros. Segundo Vasconcelos (2006, apud GALVÃO, 2018), o transporte é uma atividade indispensável e necessária para a sociedade e produz uma gama de benefícios, dando oportunidade de que as pessoas circulem e que mercadorias cheguem a todos os locais necessários e, por consequência, por meio do transporte é possível realizar atividades sociais e econômicas.

Diante do exposto, o transporte urbano coletivo é um assunto de importância extrema quando se fala sobre o gerenciamento de uma cidade. Quando existe um modelo adequado às necessidades da cidade, há possibilidade de se reduzir congestionamentos, minimizar a emissão de poluentes, redução do número de

acidentes de trânsito, assim como é possível proporcionar uma melhora significativa na qualidade de vida das pessoas que moram nas cidades (ROZESTRATEN, 1988).

A engenharia das cidades é constituída por um complexo sistema integrado feito para proporcionar às pessoas que usam o transporte coletivo a acessibilidade a todos os locais e serviços que lhe são necessários no cotidiano, diante de suas necessidades (GALVÃO, 2018).

Assim, o trânsito é um elemento chave para que se consiga assegurar uma plena funcionalidade das cidades. Para tanto, é preciso que haja formatação de sistemas de transporte coletivos inteligentes e funcionais que visem tal objetivo (CEZÁRIO, 2015).

Segundo Campos (2007) é necessário se considerar diversas variáveis para fazer a escolha de um modal que seja adequado ao transporte urbano coletivo. Tais variáveis são: confiabilidade, velocidade, segurança e custos. Essas variáveis são imprescindíveis para implementação de sistema de transporte coletivo, pois a flexibilidade e constante mudanças e evolução das cidades considera que tais fatores se efetivam como questões estratégicas que em hipótese alguma podem ser descartadas, devido a consequências futuras.

Quando se faz a qualificação da circulação e dos sistemas de transporte urbano revela-se uma busca em se proporcionar os deslocamentos nas cidades, sanando as necessidades distintas da população, já que se está priorizando o transporte coletivo. A priorização do transporte coletivo faz com que haja redução das distâncias que serão percorridas, diminuição dos tempos de viagem, custos operacionais menores, menor consumo energético e menos impactos ambientais (ARAÚJO *et al*, 2011).

Realizar a capacitação de uma malha viária que seja inteligente e ajustável no que tange aos sistemas de transporte coletivo, tecnologia de veículos, sistema de operação de tráfego e materiais de apoio, bem como realizar a implementação de centros ou de terminais de transbordo de usuários tem se tornado o cerne do conceito de mobilidade urbana (CEZÁRIO, 2015).

Na visão de Kneib (2012), os sistemas de transporte consomem uma boa parte de quantidade do solo, sendo que esse consumo advém da circulação de veículos, estacionamento dos mesmos e também tem relação com as instalações complementares (terminais de transporte, postos de abastecimento de combustível, oficinas, entre outros).

Os sistemas de transporte dos grandes centros urbanos sofrem pressão considerável quando se estuda o processo do aumento de demanda por modais que tenham, ao mesmo tempo, as características de praticidade, valor menor e grande segurança. Tal fato faz com que haja uma procura por modelos novos de transporte que supra as necessidades e expectativas dos usuários, fato que nem sempre ocorre (CEZÁRIO, 2015).

Diante das necessidades de ter modelos novos de transporte que sejam baratos, seguros, e atendam aos usuários em suas expectativas e necessidades, nos anos 70, surgiram muitos estudos para realização de um diagnóstico e implementação de modelos inusitados de sistemas de transporte (KNEIB, 2012). Segundo Boareto (2008, p. 152):

Sob a ótica do transporte coletivo as vias exclusivas, doravante chamadas canaletas, podem ser consideradas a grande solução para o dilema da fluidez. O usuário ao perceber as vantagens do sistema, tende a ocupar a capacidade total dos coletivos. Isto obrigou a novos estudos com o objetivo de aumentar a capacidade instalada do sistema com veículos maiores, mais potentes e com grande ocupação de lugares.

O fato anteriormente citado trouxe, inclusive, a necessidade de mudança dos pisos das vias, que passaram a não serem mais constituídas somente do simples concreto de asfalto e, sim, feitas de uma combinação de concreto de cimento e asfalto, fator que aumentou a capacidade de uso dos sistemas de canaletas exclusivas (BOARETO, 2008).

Entre as necessidades essenciais no que tange aos sistemas de transporte estão os quesitos segurança e atendimento à demanda de usuários. Para que se possa atendê-los com qualidade, muitos modelos foram criados e implantados, com vistas a dar maiores possibilidades de qualidade e rapidez no processo de ir e vir. O sistema de canaletas é uma alternativa para sanar os itens mencionados. Todavia, existe um problema que afeta o uso dessa alternativa: acidentes de trânsito (BOARETO, 2008).

Araújo et al (2011), em uma pesquisa realizada nas cidades de São Paulo e Curitiba, locais em que há o uso das canaletas, constatou que os acidentes de trânsito afetavam de forma direta a operação do uso de sistemas de canaletas, provocando diversos transtornos e prejuízos, comprometendo o processo de operacionalização e credibilidade do transporte coletivo público.

2.2 Mobilidade urbana: o que é?

Entende-se mobilidade urbana como sendo, basicamente, a condição que permite às pessoas fazer o deslocamento dentro de uma cidade ou de um local a outro. O conceito principal de mobilidade urbana tem relação com a questão da facilidade de locomoção dentro da cidade, de maneira simples e prática (ALMEIDA, GIACOMINI, BERTOLUZZI, 2013).

A mobilidade pode ser entendida como um atributo que tem relação com os deslocamentos feitos pelas pessoas enquanto executam suas atividades de estudar, de passear, entre outras tantas. Diante desse contexto, as cidades desempenham um papel fundamental nas diversificadas relações de troca de bens e serviços, cultura e conhecimento entre pessoas. Todavia, isso somente acontece se há condições adequadas de mobilidade para os indivíduos (MAGAGNIN, SILVA, 2008)

Quando se pensa em centros urbanos, em cidades, logo vem o pensamento sobre acessibilidade e mobilidade que, por certas vezes, pode ter suas definições confundidas. Raia et al. (1997 apud ALMEIDA, GIACOMINI, BERTOLUZZI, 2013) descrevem acessibilidade como um esforço das pessoas em se deslocarem, em transpor uma separação espacial com o objetivo de executar e exercer atividades corriqueiras, do seu cotidiano.

A temática da mobilidade é uma questão discutida recentemente. De forma geral, as cidades sempre focalizaram mais os sistemas de transportes, o tráfego e circulação de veículos, transportes públicos e infraestrutura. Esse olhar restrito, de certa maneira, pode ser considerado uma das justificativas para os problemas hoje vistos no mundo e no Brasil, quando se trata de deslocamento de pessoas e bens nos centros urbanos (MIRANDA, 2010).

A mobilidade urbana é uma maneira de se organizar a cidade e é um dos pilares essenciais para as questões ligadas à boa qualidade de vida (CEZÁREO, 2015).

Miranda (201) declara que, por ser um tema recente, é bastante comum, ainda nos dias de hoje, ver as pessoas fazendo associação do conceito de mobilidade com ligação somente ao uso de transportes, sobretudo àqueles motorizados. Faz-se uma restrição, nesse caso, de forma errada, de que mobilidade tem relação somente com a circulação de automóveis e ao uso de transportes coletivos (BOARETO, 2008).

O conceito de mobilidade tem relação com o fato das pessoas se deslocarem no espaço urbano, fato que ocorre para facilitar a vida das pessoas que, ao se deslocarem no espaço urbano, pensam em encontrar ruas limpas, seguras, sem buracos, transportes seguros, com manutenção frequente e pessoas capacitadas para atender os usuários. A mobilidade também requer, para que seja satisfatória, uma iluminação pública adequada e sinalização funcionando e bem visível (MIRANDA, 2010).

Assim, entende-se que a mobilidade urbana tem relação com todos os meios de transporte usados nos centros urbanos. O principal que irá se falar ao longo do artigo é o transporte público coletivo (ALMEIDA, GIACOMINI, BERTOLUZZI, 2013)

“Pensar a mobilidade urbana é, portanto, pensar sobre como organizar os usos e a ocupação da cidade e a melhor forma de garantir o acesso das pessoas e bens ao que a cidade oferece, e não apenas pensar os meios de transporte e trânsito” (SANTO E VAZ, 2005, apud ALMEIDA, GIACOMINI, BERTOLUZZI, 2013, p. 5)

Não são somente os meios de transporte são os responsáveis na questão da locomoção segura e rápida de pessoas. Para se locomover com rapidez, segurança é preciso levar em consideração o estado das vias públicas no que tange o asfaltamento, sinalização das estradas e sua iluminação, as condições dos terminais de trem, metrô ou ônibus (LIBARDI, 2014).

Muitas pessoas deixam de utilizar serviços como os de ônibus, por exemplo, devido à baixa qualidade prestada pelas concessionárias que dispõem à população esse tipo de serviço. Em países desenvolvidos, as pessoas optam pelo transporte público urbano, ao passo que, em países em desenvolvimento, a situação não é a mesma. Os países desenvolvidos revelam uma boa qualidade no que tange aos transportes públicos, enquanto nos países em desenvolvimento, quando existe a opção de transporte público é de má qualidade, não apresentando qualquer tipo de planejamento urbano ou financeiro público (LIBARDI, 2014).

O artigo focará mais na questão do uso de ônibus para que a mobilidade ocorra com eficiência.

2.3 Lei da Mobilidade Urbana

No dia 13 de abril do ano de 2012, vigorou a Lei n. 12.587/12, que ficou conhecida como Lei da Mobilidade Urbana. Entre alguns objetivos que foram alcançadas com a promulgação da Lei n. 12.587/12, pode-se elencar:

1. A escolha de modos não motorizados e do transporte público coletivo como meio de mobilidade urbana;
2. A delimitação de padrões de emissão de poluentes;
3. Planejamento, controle, avaliação e gestão de políticas voltadas para a mobilidade;
4. Integralização de políticas voltadas para o desenvolvimento urbano ;

A Lei n. 12.587/12 declara que municípios em que há mais de 20 mil habitantes precisariam elaborar Planos de Mobilidade Urbana até o ano de 2015. E aquelas que não conseguissem fazê-lo no prazo, seriam impedidas de receber recursos do Governo Federal com fim de investir na mobilidade urbana (RUBIM, LEITÃO, 2013).

Segundo afirma Cezário (2015), aprovação da Lei de Mobilidade Urbana é um marco importante na gestão de políticas públicas nas cidades do Brasil. O atual modelo de mobilidade urbana não é mais passível de sustentação, sobretudo nos grandes centros urbanos.

A baixa prioridade dada à questão da mobilidade urbana, as tarifas altas cobradas aos usuários de transportes públicos, a poluição e o congestionamento provocados pela utilização intensa de automóveis, a falta de investimentos públicos sobre o setor da mobilidade, entre outros são fatores que revelam a insustentabilidade do modelo aplicado e usado de mobilidade urbana atualmente (CEZÁRIO, 2015),

Todos os projetos e obras que tenham ligação com mobilidade urbana e estejam sob regulamentação da referida Lei precisam ser alinhados com as diretrizes e disposições legais desta lei. Isto significa que, atualmente, a construção que tem o objetivo de somente atender automóveis fere o princípio regido pela lei sobre a igualdade de uso do espaço público urbano de circulação usando qualquer meio de transporte (RUBIM, LEITÃO, 2013).

Assim, como se pode notar, as cidades de hoje, para aumentarem e crescerem no sentido de ampliar a mobilidade urbana precisam adotar medidas que contemplem os transportes públicos coletivos e o transporte individual (SANTIAGO, 2014).

2.4 Mobilidade urbana, transporte público coletivo e os problemas das cidades

A mobilidade que o transporte público urbano traz facilita o deslocamento das pessoas em suas mais diversas atividades, como: lazer, cursar uma universidade ou ir à escola secundária, cuidar da saúde, ir a centros culturais, a eventos sociais, entre outras ações. No Brasil, todavia, essa tarefa pode não ser tão fácil devido o fato de que muitos espaços urbanos apresentam um ambiente construído de forma desadaptada para que a mobilidade urbana e o transporte público sejam de boa qualidade e eficientes (SILVEIRA, COCCO, 2013).

Segundo Silveira e Cocco (2013), as questões citadas acima ocorrem devido o esgotamento da capacidade de endividamento externo do Governo Federal e a repasse de responsabilidades que eram deste para os municípios (que não possuíam condições de executá-las com eficiência), falta de canais para alocação de recursos dos municípios, falta de estrutura dos órgãos que realizam o planejamento dos transportes e que realizam a gestão dos mesmos, desenvolvimento de uma estrutura conservadorista de poder que possui poder grandioso de persuasão, composta por empresários donos de concessionárias de ônibus e da força histórica das classes e parte de classes que têm ligação com negócios de terra rural e urbana que se fazem presentes em alianças de poder em diferentes escalas.

Os elementos anteriormente citados em combinação ou somados as mudanças conjunturais que estão nos preços, fatores de produção do serviço de transporte urbano, mão de obra, gasto com combustível, manutenção e necessidade de renovação da frota fazem com que os preços, as tarifas do transporte público sejam elevadas, trazendo prejuízo aos usuários na grande parte das cidades do Brasil. Ainda existe o fato de que os subsídios destinados à mobilidade urbana e transporte público são pequenos ou inexistentes (SILVEIRA, COCCO, 2013).

Para equalizar a situação, muitas empresas diminuem a quantidade da frota ofertada ou a fracionam em determinados dias da semana (como sábado, domingo e feriado). Nem sempre existe fiscalização para proteger o usuário que, em muitas situações, para chegar onde deseja, precisa desfrutar de um atendimento de transporte público deficiente, com poucas linhas e ônibus lotados, acima de sua capacidade de transporte (SILVEIRA, COCCO, 2013).

Uma tarifa justa para os serviços de transporte público é essencial para que haja realização do objetivo do transporte público: a garantia do acesso igualitário e universal às oportunidades presentes nos municípios, como aperfeiçoamento profissional, busca por vagas de empregos melhores, aquisição de cultura de uma forma geral (LACERDA, 2006). A autora acrescenta ainda que parte da renda cada vez mais significativa é disposta ao pagamento de transporte, fator que penaliza as pessoas de baixa renda, revelando que uma quantidade menor de recursos desse segmento social é destinada a aquisição de mercadorias e produtos que mobilizam o efeito multiplicador interno e o desenvolvimento de empregos e renda (LACERDA, 2006).

Um dos grandes problemas que a maioria das cidades enfrenta é sobre a mobilidade urbana. O grande fluxo de veículos causa problemas, como congestionamentos e impactos no fluxo do tráfego (MAGAGNIN, SILVA, 2008).

Ligado ao problema do fluxo do tráfego de veículos está a questão das atuais políticas de desenvolvimento e crescimento urbano não tem focalizado o uso de meios de transportes públicos, por exemplo, como saída para a resolução de congestionamentos e fluxo de tráfego. Não existe investimento em transporte público de qualidade, o que acarreta o uso indiscriminado de automóveis nas áreas urbanas. Tudo isso gera congestionamento gigantescos, consumo maior de energia no setor de transportes, ruídos demasiados e emissão de gases poluentes (MAGAGNIN, SILVA, 2008).

Um outro fator influencia bastante no planejamento da mobilidade urbana: a dispersão espacial. Tem aumentado o número de residências e serviços em áreas mais distantes dos centros das cidades, em locais periféricos. Como não existe um planejamento de mobilidade que atenda perfeitamente às necessidades da cidade, essas áreas ficam mais ainda prejudicadas com a falta de serviço de transporte público em quantidade e qualidade esperadas (MAGAGNIN, SILVA, 2008).

Nota-se que existe uma dissociação entre o planejamento urbano e o planejamento de transportes, inclusive na questão do uso inteligente do solo urbano. Isto em contradição para o aumento das disparidades entre a oferta de transporte e os diversos segmentos urbanos, trazendo consequências de forma direta à mobilidade urbana (GROSTEIN, 2001).

A crescente urbanização numa velocidade e escala bastantes rápidas não são o problema em si com relação ao uso de transportes públicos e mobilidade urbana. O problema foi a maneira como as cidades foram crescendo e se expandindo. Como descreve Grostein (2001, p.14)

Deve-se estar atento para esse processo, pois a sustentabilidade do aglomerado urbano/metropolitano, em sua componente físico-urbanística, relaciona-se com as seguintes variáveis: a forma de ocupar o território; a disponibilidade de insumos para seu funcionamento (disponibilidade de água); a descarga de resíduos (destino e tratamento de esgoto e lixo); o grau de mobilidade da população no espaço urbano (qualidade do transporte público de massa); a oferta e o atendimento às necessidades da população por moradia, equipamentos sociais e serviços; e a qualidade dos espaços públicos.

Assim, as políticas que dão sustentação ao parcelamento, forma de usar e ocupar o solo, bem como as práticas urbanas que tornam viável as ações anteriormente descritas na citação acima têm como papel fundamental o cumprimento das metas de levar às cidades ao seu percurso de um desenvolvimento sustentável inclusive na área de uso de transportes coletivos públicos e mobilidade urbana (GROSTEIN, 2001).

Historicamente, questões ligadas ao planejamento urbano têm associação intrínseca com aspectos de transportes, ou seja, a expansão das cidades influencia e é influenciado pelos meios de transportes que estão à disposição da população. A maneira como acontece o processo de circulação urbana incide de forma direta na demanda por transportes (CEZÁRIO, 2015).

Os problemas que têm relação com a questão dos transportes são antigos, não são um problema contemporâneo. A deficiência dos transportes públicos da atualidade são consequências advindas de escolhas passadas, como o não planejamento de áreas urbanas e do uso de vias de transportes, de mobilidade urbana, do uso adequados dos espaços das cidades. Desde sempre, faltou planejamento e investimento em formas mais viáveis e sustentáveis de transportes (CEZÁRIO, 2015).

3 IMPACTOS NA QUALIDADE DO TRANSPORTE PÚBLICO

Problemas na infraestrutura de transporte e a qualidade do próprio transporte utilizado comprometem e afetam o deslocamento das pessoas e, conseqüentemente, a capacidade de transitar delas.

O transporte público pode ser enquadrado dentro do setor de serviços. Um serviço é qualquer atividade ou benefício que uma parte possa oferecer à outra que seja essencialmente intangível e que não resulte em propriedade de coisa alguma. Sua produção pode ou não estar ligada a um produto físico. Kotler & Bloom (1984). Como tal, é diferenciado das demais atividades no que tange à qualidade. Lima Jr. (1995) destaca como diferenciação: a intangibilidade de seus resultados; a participação do cliente na produção; a heterogeneidade dos processos e resultados, com alta variabilidade motivada por fatores de difícil controle, principalmente os associados ao cliente; os picos de demanda; e o fato da produção não ocorrer em ambiente controlado, pois se desloca espacialmente.

Logo, o transporte torna-se uma atividade meio e suas operações fazem parte de uma cadeia de eventos onde o cliente tem interesse no resultado final do conjunto de atividades. Segundo Lima Jr. (1995), os principais critérios de avaliação da qualidade para o transporte público na visão do usuário são: confiabilidade (intervalo entre veículos, tempo de viagem, cumprimento do itinerário), responsabilidade (substituição do veículo em caso de quebra, atendimento ao usuário), empatia (disposição do motorista e cobrador em dar informações, atenção com pessoas idosas e deficientes físicos), segurança (condução do motorista, assaltos), tangibilidade (lotação, limpeza, conservação), ambiente (trânsito, condições, climáticas), conforto (bancos, iluminação, ventilação), acessibilidade (localização dos pontos de parada), preço (tarifa), comunicação (informação sobre o sistema, relação entre os usuários), imagem (identificação da linha/serviço), momentos de interação (contato com motorista/cobrador).

Qualidade em transporte público urbano é definida com a adequação dos fatores críticos gerenciais e seus resultados aos requisitos dos clientes da prestadora dos serviços, que são: usuários, poder público, acionistas das empresas, funcionários e comunidade (LIMA e FERRAZ, 1995). Segundo Lima Jr. e Gualda (1995) qualidade de serviços de transportes é aquela percebida pelos usuários e demais interessados, de forma comparativa com as demais alternativas disponíveis, resultante da diferença entre as expectativas e percepções do serviço realizado.

É preciso considerar que a oferta é uma resposta direta à demanda e como esta varia ao longo do dia, é preciso mudar também a produção no sentido de que exista uma

racionalização da operação, com o intuito de conseguir um melhor nível de eficiência que seja satisfatório e aprovado por todos os que estão envolvidos no sistema (passageiros, funcionários, empresa).

Fatores	Parâmetros de avaliação	Padrões de Qualidade		
		Aceitável		Não Aceitável
		Bom	Regular	Ruim
1. Acessibilidade	Distância de caminhada (m)	< 300	300 a 500	> 500
	Declividade, passeios e segurança na travessia	Satisfatório	Deixa a desejar	Insatisfatório
2. Frequência de atendimento	Intervalo entre atendimentos (min)	< 15	15 a 30	> 30
3. Tempo de viagem	Relação entre o tempo de viagem por ônibus e por carro	< 1,5	1,5 a 2,5	> 2,5
4. Lotação	Taxa de passageiros em pé (pass/m ²)	< 2,5	2,5 a 5,0	> 5,0
5. Confiabilidade	Viagens não realizadas ou realizadas com adiantamento > 3 min ou atraso > 5 min(%)	< 1	1 a 3	> 3
6. Segurança	Índice de acidentes significativos (acidentes/100 mil km)	< 1	1 a 2	> 2
7. Características da frota	Idade (I) (anos) e estado de conservação	1 < I < 5 bom estado	5 < I < 10 bom estado	Outras situações
	Número de portas e largura do corredor	3 portas	2 portas, corredor largo	Outras situações
	Altura dos degraus	Pequena	Deixa a desejar	Grande
8. Características dos locais de parada	Sinalização, cobertura e assentos	Na maioria	Deixa a desejar	Em poucos
9. Sistema de informação	Folhetos com itinerários e horários, informações adequadas nas paradas e pontos informações e reclamações	Satisfatório	Deixa a desejar	Insatisfatório
	Transbordo (%)	< 15	15 a 30	> 30
10. Transbordo	Integração física	Satisfatório	Deixa a desejar	Insatisfatório
	Integração tarifária	Sim	Não	Não
11. Comportamento dos operadores	Motonistas dirigindo com habilidade e cuidado e motonistas e cobradores prestativos e educados	Satisfatório	Deixa a desejar	Insatisfatório
12. Estado das vias	Vias pavimentadas, sem buracos, lombadas e valetas e com sinalização adequada	Satisfatório	Deixa a desejar	Insatisfatório

Fonte: Ferraz e Tones (2004)

4 O TRANSPORTE COLETIVO DO MUNICÍPIO DE SERRA

Em meados da década de 80 foi criado o Projeto Transcol, com o objetivo de reformular e reestruturar o serviço de transporte coletivo. Tal medida consistia em modernizar e racionalizar 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 (CETURB, 2001)

O Sistema Transcol é o sistema metropolitano de transporte coletivo integrado de estrutura tronco-alimentadora que funciona dentro da Região Metropolitana de Vitória, no estado do Espírito Santo. O sistema teve seu início em 1989 e atualmente transporta mais de 17 milhões de passageiros mensais nos sete municípios de abrangência. A operação, exclusiva através dos ônibus, é realizada por 12 empresas privadas e gerenciada pela Companhia de Transportes Urbanos da Grande Vitória (Ceturb-GV) divididas em 2 consórcios (LITORALBUS, 2019).

Em 1984 foi criada a Companhia de Transportes Urbanos da Grande Vitória – CETURB-GV, pela Lei Estadual nº 3.693/84, como uma empresa pública vinculada à Secretaria de Estado dos Transportes e Obras Públicas, que tinha a finalidade de organizar institucionalmente o sistema, gerenciar os serviços existentes, e implantar o Projeto Transcol.

No período de 1986 a 1989 foram priorizadas ações técnicas para melhoria da qualidade e produtividade, ao mesmo tempo em que foram preservadas toda a história e memória do sistema anteriormente gerenciado pelo DETRAN do Espírito Santo.

Em 1989, com a construção do primeiro terminal urbano de integração de passageiros em Carapina, Serra, e com a aquisição, pelo governo estadual, do primeiro lote dos ônibus tipo Padron, de maior capacidade e conforto, iniciou-se a efetiva implantação do Sistema Transcol, com uma nova estrutura física, operacional e tarifária, adotando o modelo de operação tronco-alimentada, em substituição ao modelo radial concêntrico. Foi implantada a tarifa única integrada, em substituição a valores por linha (LITORALBUS, 2019).

A partir de 1999, a CETURB–GV passa a uma nova fase, de aprimorar o sistema de transporte coletivo, implantando novas modalidades de transporte, que atendam aos segmentos ainda não absorvidos totalmente pelo sistema atual. Incluindo assim, no ano de 2000, os seguintes serviços complementares:

- Serviço Especial Mão Na Roda: Criado em fevereiro, foi o primeiro serviço de transporte para atender exclusivamente pessoas que utilizam cadeira de rodas, através de vans e micro-ônibus adaptados com elevadores hidráulicos.
- Transporte Complementar: Nasceu com o objetivo de atender aos locais de difícil acesso e de baixa demanda, com utilização de micro-ônibus.

- **MAIS SELETIVOS, MAIS CONFORTO:** Para este serviço, foram licitadas mais linhas e 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 e mais confortável.

5 METODOLOGIA

Para realização do artigo as metodologias escolhidas foram a pesquisa de campo e pesquisa bibliográfica.

A pesquisa bibliográfica é a etapa em que se investiga teorias relacionados ao tema escolhido. É um trabalho que requer tempo, atenção e dedicação por parte de quem deseja realizá-la (PIZZANI *et al*, 2012).

A investigação teve como principal ferramenta a busca de artigos por meio da rede mundial de computadores. Usou-se a base de dados Scielo para a procura de periódicos (artigos, monografias, teses, dissertações, Anais, simpósios, congressos) que tivessem relação com o tema mobilidade urbana e transportes públicos. Para realização da pesquisa, os descritores usados foram: mobilidade urbana, transportes públicos e coletivos, trânsito e planejamento urbano.

A parte da pesquisa de campo se dará a partir da observação de itens descritos em um questionário fechado, com resposta sobre o uso de transportes públicos e satisfação do público que usa o serviço. Segundo Gil (1999), a observação é um dos sentidos que tem por finalidade a absorção de conhecimentos indispensáveis para o dia a dia e que pode ser usada para finalidade científicas, desde que haja um objetivo delineado dentro da pesquisa e que ocorra de maneira sistematizada e planejada, submetida à avaliação, verificação e controle.

A pesquisa quantitativa será realizada em um terminal na região de Serra, onde circulam por dia uma média de 60.000 (sessenta mil) passageiros, com uma amostragem de 150 pessoas.

O questionário foi estruturado e baseado nos fatores citados por Ferraz e Torres (2004), no que tange a análise da qualidade na prestação de serviços do transporte coletivo. Lembrando que os serviços complementares ofertados pelo sistema Transcol, não fazem parte do universo desta análise.

6 RESULTADOS E DISCUSSÕES

A pesquisa de campo aconteceu em um terminal rodoviário que oferta serviço de transporte público coletivo.

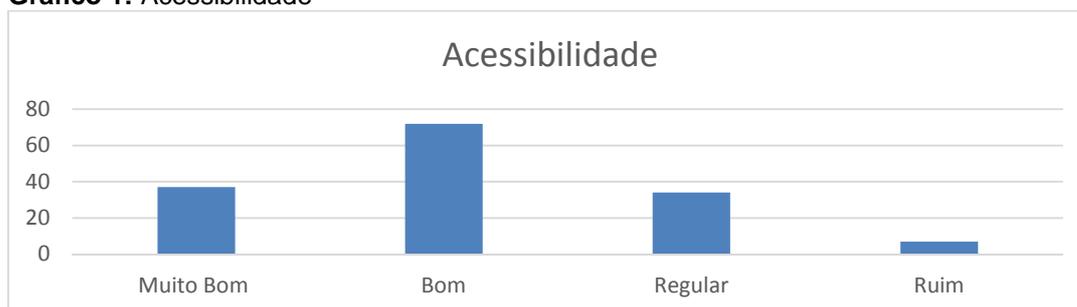
Sobre a amostragem de entrevistados, fizeram parte do universo de 150 pessoas, as quais responderam a um questionário sobre a questão da qualidade do transporte público, entre outros itens referentes à mobilidade, funcionamento dos transportes. O questionário foi aplicado pelos entrevistadores dentro de diferentes horários em que os usuários costumam usar o transporte coletivo

A primeira pergunta foi sobre o sexo dos entrevistados. Participaram da pesquisa 68 homens e 82 mulheres. A idade dos entrevistados variou de 20 a 59 anos.

Em seguida, a pergunta foi sobre o usuário ter ou não usado o transporte público naquele mês. Todos responderam que sim. Na visão de Murca e Muller (2014), o deslocamento de indivíduos revela-se como capital relevante, pois retrata a condição necessária para que se concretizem as relações sociais e econômicas, as quais são essenciais para reprodução e existência deste modo próprio de produção. Ou seja, este tipo de modal é de suma importância para população.

Depois procurou-se saber sobre a acessibilidade, ou seja, a opinião dos usuários com relação a existência de rampas, declives e segurança na travessia.

Gráfico 1: Acessibilidade



Fonte: Elaborado pelos autores (2019).

Neste item, nota-se que o serviço é satisfatório.

Se existe algo que prejudica o atendimento ao cliente, em qualquer setor, é o tempo de espera. Essa problemática impacta diretamente na satisfação do usuário, visto que esperar demais pode acarretar em atrasos nos compromissos e até mesmo num desgaste emocional.

Em Serra, foi verificado que a maioria dos entrevistados esperam entre 15 e 30 minutos, constatando assim que o serviço é regular para bom.

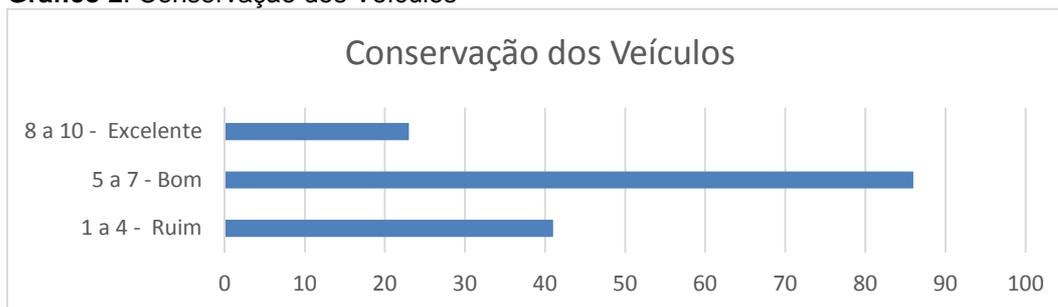
Durante o período de entrevistas, notou-se a questão da demanda. Em certos períodos, nota-se que a quantidade de pessoas que buscam o transporte coletivo é maior do que em outros períodos. São os chamados “períodos de pico”. Também existe mudanças na demanda nos períodos de fim de semana, por exemplo.

A pergunta seguinte foi sobre a oferta de ônibus ser equivalente com a demanda, ou seja, com a procura de passageiros por transporte público coletivo. Dos entrevistados, responderam sim 52 para a pergunta e 98 responderam que não, a demanda, em muitos horários, mostra-se insuficiente frente à quantidade de pessoas que usam o serviço. Ou seja, a oferta não é adequada a demanda em horários acentuados.

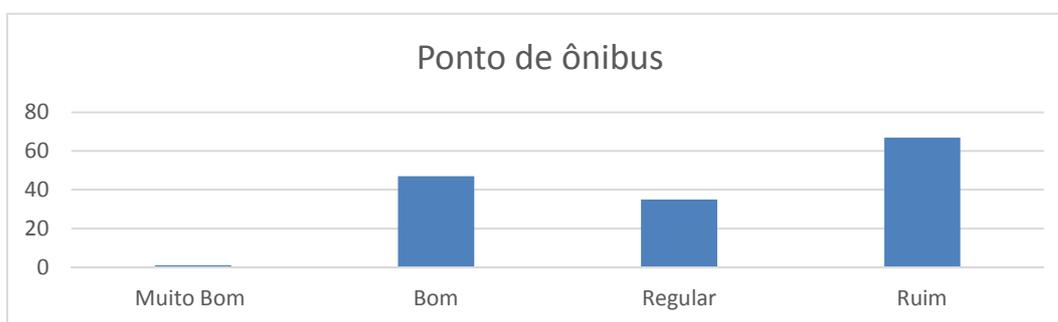
Com relação a superlotação, assim como ocorre com relação à demanda, a maioria dos usuários já pegaram transporte público coletivo superlotado.

Para Antunes, Romeiro e Sigrist (2017), fazer o planejamento da mobilidade é planejar a questão da mobilidade, da facilitação do movimento dentro da cidade espalhada. Todavia, tal planejamento tem que ter foco na demanda. Os autores, ainda relatam que, no momento em que a pessoa circula, ela realiza atividades conectadas por uma rede de tempo e espaço. Tal rede é constituída por origens e destinos que são distribuídos no espaço sendo que a pessoa que viaja necessita consumir tempo para que possa se deslocar de um lugar para outro. Saber as quantidades de tempo e espaços que são gastos pelas pessoas quando se deslocam revelam os gastos de espaço e tempo alocados. Isto ajuda no planejamento de modelos de transporte urbano.

As próximas perguntas estão relacionadas a estrutura/conforto dos coletivos e dos pontos de partida, ou comumente chamados de ponto de ônibus.

Gráfico 2: Conservação dos Veículos

Fonte: Elaborado pelos autores (2019).

Gráfico3: Ponto de ônibus

Fonte: Elaborado pelos autores (2019).

Nota-se um descontentamento maior com a estrutura dos pontos de parada, do que com os coletivos.

O transporte é um serviço vital para que possa haver deslocamento de um lugar para o outro e ele precisa ser de qualidade para atender as necessidades básicas das pessoas hoje em dia. Para que a cidade funcione de forma devida, é preciso que o transporte público seja eficiente e que as pessoas consigam se deslocar em menor tempo possível de um lugar ao outro, proporcionando maior liberdade para quem precisa realizar suas atividades diárias ou esporádicas.

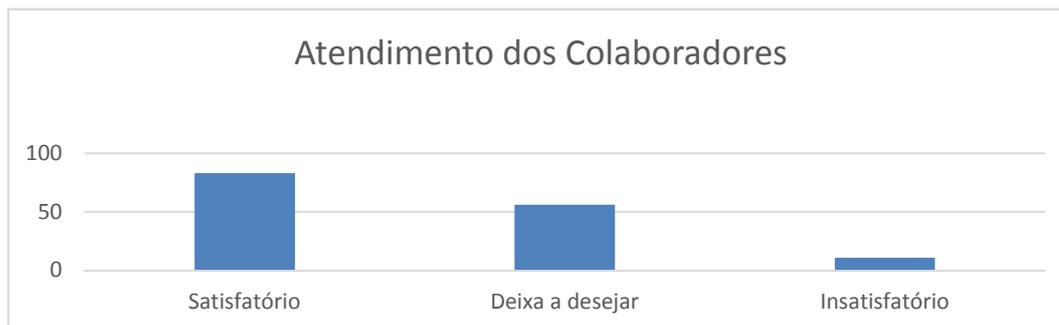
Nos países desenvolvidos, as pessoas escolhem o transporte coletivo porque eles são de qualidade e atendem com conforto a necessidade de seus usuários. Todavia, as cidades e Estados que não ofertam serviços de qualidade, praticando uma tarifa injusta incitam o uso do transporte privado e pela procura de meios alternativos atuais, como bicicletas, táxi, Uber, alimentando um ciclo vicioso, pois, com isso, não há aumento da frota e ocorrem as superlotações e os aumentos do tempo de viagem

Silva e Schlag (2017) a facilitação das pessoas que moram na cidade depende de um sistema de transporte público de qualidade. Quando um local apresenta um sistema

de transporte público eficiente, tal fator mostra o grau de desenvolvimento social e econômico deste lugar.

Na pergunta seguinte, os entrevistados precisavam avaliar o atendimento dos motoristas e cobradores, levando em consideração a habilidade/aptidão para o trabalho, cordialidade e educação.

Gráfico 4: Atendimento dos Colaboradores



Fonte: Elaborado pelos autores (2019).

Percebe-se que este ponto é um item a ser explorado e trabalhado continuamente pelas empresas prestadoras de serviço. O usuário deve ser visto como cliente do sistema e das empresas operadoras, tendo, portanto, o direito a um serviço que lhe proporcione satisfação (FERRAZ e TORRES, 2004). Os trabalhadores, das empresas operadoras e do órgão do governo, têm a obrigação de realizar as tarefas com eficiência, qualidade e segurança, respeitando chefes, colegas e acatar ordens superiores. Tem o direito a salários compatíveis, ambiente de trabalho saudável, jornada de trabalho adequada e direto ao respeito do chefe e colegas (FERRAZ e TORRES, 2004).

Com relação ao custo x benefício das tarifas praticadas, grande parte acredita que o preço não é condizente com a qualidade do serviço prestado. Porém percebe-se que o grande fator influenciador ao uso do transporte coletivo ainda é a economia.

A qualidade do transporte público também tem ligação com esta questão, pois a conservação, limpeza e manutenção dos ônibus são incorporados dentro do preço da tarifa, logo, isto está implícito dentro da qualidade do serviço prestado. Guedes e Cardoso (2002 p.66) abordam que:

Oferecer um serviço de qualidade para o usuário cidadão significa considerá-lo como um sujeito social inserido numa realidade urbana, onde as viagens são vistas como eventos sociais, por serem condicionadas pelo cenário mais amplo (conjuntura econômica, política e urbana); que

determina as necessidades de deslocamento e as condições socioeconômicas dos indivíduos, cujos direitos de acesso ao serviço e ao uso do espaço público devem ser garantidos.

Silva e Schlag (2017) descrevem que o fato econômico possui um alto desempenho sobre a questão transporte, pois abrange pormenores como custo unitário da produção, elemento que influencia no valor da tarifa e no preço da passagem, valor que é pago pelo usuário do coletivo para se deslocarem de um local ao outro.

Segundo Silva e Silva (2018) é preciso ter em mente que o serviço de transporte público possui particularidades: o serviço não é passível de armazenagem, ou seja, cada viagem, cada acomodação, assento e, até mesmo, a lotação do coletivo será diferente em cada situação, fatores estes que mudam a percepção das pessoas sobre a qualidade dos serviços prestados. Cada viagem é única e, por isso, a oferta de transporte público, segundo os autores, é tida como um serviço específico, porque envolve diversos fatores que podem levar o usuário a relatar que o serviço foi bom ou ruim.

O item da atribuição de notas por parte dos usuários tem ligação com a questão da qualidade. A qualidade hoje é o que almejam todas as empresas, em nível mundial como estratégia fundamental na luta pelo mercado e conseqüentemente pelos consumidores. Com isso é necessário se ter um entendimento do que é qualidade e qual o significado dessa palavra para os produtores (prestadores de serviços) e consumidores (clientes). Dentre os conceitos abordados, o que contempla de modo satisfatório, o caso dos transportes a nosso ver é o colocado por Campos (1992), que diz: “[...] um produto ou um serviço de qualidade é aquele que atende perfeitamente, de forma confiável, de forma acessível, de forma segura e no tempo certo às necessidades do cliente”.

Na qualidade no transporte público urbano deve-se levar em consideração o nível de satisfação de todos os atores envolvidos no sistema: as empresas operadoras, os órgãos gestores e os usuários. A sustentabilidade da qualidade só é conseguida por intermédio da satisfação racional e equilibrada dos desejos de todos esses atores, pois a insatisfação de algum grupo leva ao desequilíbrio do sistema, ou seja, queda da demanda, perda da qualidade, perda da eficiência, etc. Todavia, é importante que todos os atores conheçam os objetivos, direitos e obrigações dos demais, e que haja

um intercâmbio de ideias entre eles, a fim de que os problemas sejam resolvidos de forma participativa e democrática (FERRAZ, 2004).

Segundo Silva e Silva (2018) descrevem, apesar das diferentes abordagens que podem ser dadas para definir qualidade, em todas é clara a importância atribuída ao cliente, pois no final do ciclo de produção, é para ele que todo o esforço é realizado. Portanto é essencial que a direção de qualquer tipo de organização identifique as necessidades e os desejos de seu público alvo para oferecer produtos e serviços em conformidade com suas expectativas.

O transporte coletivo urbano apresenta muitas características positivas de acordo com Ferraz e Torres (2004), como:

- Alternativa de transporte para substituir o automóvel, reduzindo os impactos negativos do uso massivo do transporte individual;
- Representa o modo de transporte motorizado que apresenta segurança e comodidade com o menor custo unitário, por isso é mais acessível à população de baixa renda;
- Contribui para a democratização da mobilidade, por representar muitas vezes a única forma de locomoção, para os que não têm automóvel; não podem dirigir (crianças, idosos, deficientes, etc.); não querem dirigir etc.
- Diminuem a necessidade de investimentos em ampliação do sistema viário, estacionamentos, sistemas de controle de tráfego, permitindo maiores aportes de recursos em outros setores de maior importância social (saúde, habitação, educação);
- Proporciona uma ocupação do uso do solo nas cidades mais racional (eficiente e humana), otimizando o consumo do espaço viário por passageiro transportado;
- Propicia, quase sempre, segurança aos passageiros.

Os principais inconvenientes do transporte público para os usuários, segundo Ferraz e Torres (2004), são:

- Rigidez dos horários das passagens;
- Falta de flexibilidade no percurso, acarretando em uma necessidade de caminhar ou utilizar outro meio de transporte para completar a viagem (que não de porta a porta);
- Desconforto de caminhadas e esperas em condições climáticas adversas (frio, solar, neve, chuva);

- Geralmente maior tempo de viagem, devido à menor velocidade desenvolvida (em torno de 20 – 30 km/h);
- Impossibilidade de realizarem paradas intermediárias durante a viagem para realizar alguma atividade;
- Impossibilidade de transportar carga.

Segundo Pêgo (2006), o poder público é o principal investidor no sistema de transporte de passageiros, uma vez que é o responsável pela implantação e manutenção da infra-estrutura viária e equipamentos de apoio ao transporte público (pontos de parada e terminais). Dessa forma, convém aos órgãos de gerência do sistema estar estruturados para avaliar o desempenho deste serviço e identificar pontos prioritários do serviço a fim de garantir o retorno social dos investimentos e saber se estão sendo atendidos os desejos dos usuários.

As atribuições das empresas operadoras consistem em proporcionar ao usuário um serviço adequado, satisfazendo as condições de regularidade, continuidade, eficiência e segurança (PÊGO, 2006). Tem também o direito de ter um retorno econômico justo do investimento (FERRAZ e TORRES, 2004). O usuário, por sua vez, espera um sistema de transporte eficaz, como uma solução mais simples e não muito onerosa, para garantir o acesso ao emprego, serviço, lazer e compras (NETO *apud* PÊGO, 2006).

O usuário deve ser visto como cliente do sistema e das empresas operadoras, tendo, portanto, o direito a um serviço que lhe proporcione satisfação (FERRAZ e TORRES, 2004). Os trabalhadores, das empresas operadoras e do órgão do governo, têm a obrigação de realizar as tarefas com eficiência, qualidade e segurança, respeitando chefes, colegas e acatar ordens superiores. Tem o direito a salários compatíveis, ambiente de trabalho saudável, jornada de trabalho adequada e direito ao respeito do chefe e colegas (FERRAZ e TORRES, 2004).

Lima Junior (1995 *apud* RODRIGUES, 2008, p. 23), em seu modelo de avaliação, sistematiza a variedade de quesitos da qualidade do transporte público de ônibus, na visão dos usuários:

Confiabilidade (intervalo entre veículos, tempo de viagem, cumprimento do itinerário), responsabilidade (substituição do veículo em caso de quebra, atendimento ao usuário), empatia (disposição do motorista e cobrador em dar informações, atenção com pessoas idosas e deficientes físicos), segurança (condução do motorista, assaltos), tangibilidade (lotação, limpeza,

conservação), ambiente (trânsito, condições climáticas), conforto (bancos, iluminação, ventilação), acessibilidade (localização dos pontos de parada), preço (tarifa), comunicação (informação sobre o sistema, relação entre os usuários), imagem (identificação da linha/serviço), momentos de interação (contato com motorista/cobrador) (LIMA JÚNIOR, 1995, apud RODRIGUES, 2008, p.23).

Logo a próxima pergunta verifica a relação de confiabilidade e qualidade dos serviços do transporte coletivo. Dentre os itens que geram maior insatisfação estão:

- A ausência de segurança nos pontos de partidas e nas viagens;
- A superlotação, principalmente nos horários de pico;
- O tempo de espera e os atrasos comuns no dia a dia.

Ferraz (2004) salienta que o planejamento do transporte público coletivo deve ser realizado em conjunto com o planejamento urbano (ocupação e uso do solo, sistema, viário e de trânsito, etc.), pois é necessário contemplar dois aspectos fundamentais que afetam a qualidade de vida da população: a acessibilidade, mobilidade e segurança. Nesse sentido, para obter eficiência da infraestrutura e dos serviços públicos, promover justiça social e preservar o meio ambiente natural e construído, os governantes deverão construir cidades nas quais o transporte tenha um custo moderado

Informalmente, foram ouvidas muitas queixas de assaltos e outros tipos de violência no município de Serra.

Entretanto, na última questão os usuários apontaram alguns pontos positivos, dentre eles destacam-se a acessibilidade dos coletivos e a conservação dos veículos coletivos.

Na visão da Semob (2007), a crise da mobilidade que as cidades vivem, exige uma mudança de paradigma, de uma certa forma, mais radical do que outras políticas setoriais. Dessa forma, trata-se de reverter o atual modelo de mobilidade, integrando-a aos instrumentos de gestão urbanística, subordinando-se aos princípios da sustentabilidade ambiental e voltando-se decisivamente para a inclusão social. A mobilidade urbana é em si uma novidade, um avanço na maneira tradicional de tratar, isoladamente, o trânsito, o planejamento e a regulação do transporte coletivo, a construção da infraestrutura viária, das calçadas e etc. Em seu lugar, deve-se adotar uma visão sistêmica sobre toda a movimentação de bens e de pessoas, envolvendo todos os modos e todos os elementos que produzem as necessidades destes

deslocamentos, de forma que seus usuários confiem no serviço principalmente no que tange à segurança.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Esta pesquisa apresentou uma contribuição importante para se entender o nível de serviço do transporte coletivo na cidade de Serra, principalmente no que tange às preferências e opiniões dos usuários, que são os principais interessados em um serviço de qualidade.

Com a pesquisa teórica e de campo realizada, com base nos aspectos estudados e diante dos dados coletados sobre mobilidade, transporte público coletivo ainda deixa a desejar no requisito qualidade. Notou-se que os usuários estão mais insatisfeitos com:

- O preço da passagem;
- A lotação;
- A segurança;
- Tempo de espera.

Outra peculiaridade do transporte público está no fato de que seu consumo é coletivo, então, uma gama de pessoas com diferentes opiniões usam o serviço. Por isso, quando a pergunta sobre a nota acerca da qualidade do serviço prestado foi dada pelos entrevistados, houve variação. Muitas vezes são tais percepções diferentes e subjetivas que atrapalham a padronização do serviço.

Embora a responsabilidade sobre o transporte público urbano tenha sido prevista na Constituição Federal de 1988, sua regulamentação se deu apenas em 2012, com a Lei nº 12.587, de 03 janeiro, conhecida como Lei de Mobilidade Urbana, a qual faz parte da Política Nacional de Desenvolvimento Urbano, que visa incentivar o uso do transporte público coletivo em face do transporte individual. Logo, é de responsabilidade das autoridades locais e não somente da empresa, ofertar o melhor serviço possível para os clientes. Cabe às autoridades realizar obras de infraestrutura para que os coletivos circulem por vias adequadas, proporcionar segurança com policiamento nos terminais entre outros pontos.

O governo deve propiciar um transporte coletivo com qualidade, com um custo compatível com a renda dos usuários e que atenda aos interesses da comunidade. Já os usuários têm o direito de receber um serviço de qualidade e baixo custo, serem reconhecidos com clientes. Os trabalhadores são os funcionários que fazem a máquina funcionar, que trabalham para os usuários, possuem direitos de receber salários dignos, jornada de serviços compatíveis e equipamentos e instalações seguras. Os empresários devem receber um retorno justo com seus investimentos, reconhecimento da importância dos seus serviços por parte da comunidade e governo.

A qualidade do transporte coletivo pode ser obtida através do processo de desenvolvimento urbano e se as políticas de transportes forem revistas visando promover condições adequadas aos usuários. Tais políticas devem ser adotadas de forma a garantirem uma melhor qualidade de vida para a população da cidade, eficiência da infraestrutura e dos serviços públicos da cidade e a minimização dos impactos ambientais. (RODRIGUES, 2006).

Faz-se necessário a complementação de estudos técnicos sobre o transporte coletivo urbano da cidade para que os usuários tenham acesso a um serviço de qualidade que atenda suas expectativas, e principalmente que o órgão gestor e as empresas prestadoras do serviço levem em consideração os estudos feitos nesta pesquisa e tenham o propósito de melhorarem o nível de serviço. Assim sendo, é de suma relevância que o órgão gestor elabore um banco de dados. A política de transporte urbano é mais eficiente quando as perspectivas locais são levadas em consideração. Desse modo, com relação ao preço da passagem, sugere-se a implantação de tecnologias e investimentos na mobilidade tal como o BRT diminuindo custos significativamente no qual poderia também diminuir o preço cobrado do passageiro. Quanto ao fator lotação, ficou evidente na pesquisa, a necessidade de reestruturação do sistema como um todo, por parte da empresa gerenciadora, pois em alguns horários existe sobrecarga de passageiros em determinadas linhas. É preciso considerar que a oferta é uma resposta direta à demanda e como esta varia ao longo do dia, é preciso mudar também a produção no sentido de que exista uma racionalização da operação, com o intuito de conseguir um melhor nível de eficiência que seja satisfatório e aprovado por todos os que estão envolvidos no sistema (passageiros, funcionários, empresa).

A pesquisa apontou que os 03 pontos considerados positivos na qualidade dos serviços foram:

- Distância percorrida com uma única tarifa;
- Acessibilidade;
- Conservação dos Coletivos;

O foco desse trabalho restringe-se às variáveis inerentes à investigação da percepção dos usuários sobre a qualidade do transporte público de passageiros. Dessa forma, os resultados não permitem generalizações. É preciso ressaltar a subjetividade da análise realizada, inerente à pesquisa descritiva, em que o questionário foi aplicado apenas na região citada, não sendo válido para outras regiões e estados.

Analisando outras cidades e focando na realidade de Serra, vislumbramos algumas melhorias para que usuários tenham acesso a um serviço de qualidade que atenda suas expectativas:

- Dar prioridade ao transporte público sobre o privado; implantação do BRT (*Bus Rapid Transit*). Dando prioridade ao modal público;
- Investir em tecnologias e equipamentos que melhorem o desempenho dos coletivos;
- Monitorar serviços através de conselhos de gestão com participação de usuários;
- Incluir mais linhas expressas em horário de pico;
- Investir em parcerias público-privadas para assegurar e garantir a segurança dos consumidores.

Ou seja, considerar os aspectos específicos do transporte integrando-os aos demais aspectos da vida urbana, e passar a operar a cidade através de redes de programas, com a participação dos usuários, aperfeiçoando a representação democrática.

Consideramos que os resultados deste estudo possam apontar e contribuir com o órgão gestor (Ceturb) e as empresas prestadoras do serviço, auxiliando-os a melhorarem o nível e a qualidade do serviço prestado do transporte público coletivo da cidade de Serra.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

ALMEIDA, Eridiana Pizzinatto; GIACOMINI, Larissa Bressan; BORTOLUZZI, Marluse

- Guedes. Seminário Nacional de Conservações sustentáveis, p. 1-7, 7-8 nov. 2012.
- ANTUNES, Mileny Gomes; ROMEIRO, Tamires Inauê Ogatta; SIGRIST, Vanina Carrara. REFAS Revista FATEC – Faculdade de Tecnologia da Zona Sul, Brasil, Fev. 2017.
- ARAUJO, Marley Rosana Melo de et al . Transporte público coletivo: discutindo acessibilidade, mobilidade e qualidade de vida. **Psicol. Soc.**, Florianópolis, v. 23, n. 3, p. 574-582, Dez. 2011.
- BOARETO, Renato. **A política de mobilidade urbana e a construção de cidades sustentáveis**. Revista dos Transportes Públicos – ANTP, 3º e 4º trimestre, Brasil, 2008.
- BRASIL. **Departamento Nacional de Trânsito**. 1997. Disponível em: <www.denatran.gov.br>. Acesso em 07 dezembro 2018.
- CAMPOS, Vicente F. “Qualidade Total - padronização de empresas”, QFCO, Minas Gerais, 1992
- CARDOSO, Leandro. **Transporte público, acessibilidade urbana e desigualdades socioespaciais na Região Metropolitana de Belo Horizonte**. 2007, p. iv, Tese (Pós-graduação) –Universidade Federal de Minas Gerais, Belo Horizonte, 2007.
- CETURB-GV. Revista Ceturb. Biblioteca Pública. Companhia de Transportes Urbanos da Grande Vitória. **Uma viagem no tempo**. Maio, 2001. Disponível em:<<https://ceturb.es.gov.br/historia>>
- CEZÁRIO, Elielson de Souza. **Municipalização do trânsito e mobilidade urbana: análise do processo de transição da municipalização do trânsito para o plano de mobilidade urbana dos municípios**. 2015. 67f. Monografia (Pós graduação em Tecnologia e Gestão Pública) – Universidade da Paraíba, João Pessoa, 2015.
- FERRAZ, Antônio C. C. P. F.; TORRES, Isaac G. E. **Transporte público urbano**. São Carlos: Rima, 2004.
- GALVÃO, Olímpio José Arroxelas. **Desenvolvimento dos transportes e integração regional no Brasil: uma perspectiva histórica**. Planejamento e Políticas Públicas, Brasília, n. 13, p. 183-211, jun. 1996. Disponível em: Acesso em 17 de novembro de 2018.
- GIL, A. C. **Método e Técnicas de Pesquisa Social**. 5. ed. São Paulo: Ed. Atlas, 1995.
- GROSTEIN, Marta Dora. MetrÓpole e expansão urbana: a persistência de processos "insustentáveis". **São Paulo Perspec.**, São Paulo , v. 15, n. 1, p. 13-19, Jan. 2001.
- KOTLER, P., & BLOOM, P. H. (1984). **Marketing professional services**. Engelwood Cliffs, NJ: Prentice-Hall.
- KNEIB, Erika Cristine. **Centralidades urbanas e sistemas de transporte público em Goiânia, Goiás**. Revista Brasileira de Gestão Urbana, v. 8, n. 3, p. 306-317, set. 2016.
- LACERDA. Sander Magalhães. Precificação de Congestionamento e Transporte Coletivo Urbano. **BNDES Setorial**, Rio de Janeiro, n. 23, p. 85-100, mar. 2006
- LIBARDI, Rafaela. MOBILIDADE URBANA FRENTE À COMPLEXIDADE URBANA. **EURE (Santiago)**, Santiago, v. 40, n. 121, p. 273-276, set. 2014.
- LIMA, I M O; FERRAZ, Antônio Clóvis Pinto. **Produtividade com qualidade: um**

metodo para gestao do transporte urbano por onibus.Anais. Sao Carlos: Anpet, 1995.

LITORALBUS. Ônibus Capixaba. Disponível em: < <http://litoralbus.blogspot.com/2012/09/onibus-capixaba.html>> Acesso em: 17 de junho. 2019

MAGAGNIN, Renata Cardoso; SILVA, Antônio Néelson Rodrigues da. A percepção do especialista sobre o tema mobilidade urbana. **Transportes**, São Carlos, v. 16, n. 1, p. 25-35, jun. 2008.

MIRANDA, Hellem De Freitas. **Mobilidade urbana sustentável e o caso de Curitiba.** São carlos, out. 2010. Acesso em: 08 nov. 2018.

PIZZANI, Luciana; SILVA, Rosemary Cristina da; BELLO, Suzelei Faria; HAYASHI, Maria Cristina PiumbatoInnocentini. A arte da pesquisa bibliográfica na busca do conhecimento. **Rev. Dig. Bibl. Ci. Inf**, Campinas, v.10, n.1, p.53-66, jul. /dez. 2012.

RODRIGUES, M O. **Avaliação da qualidade do transporte coletivo da cidade de São Carlos.** São Carlos: Escola de Engenharia de São Carlos, 2006.

ROZESTRATEN, R.J..**Psicologia do Trânsito, conceitos e processos básicos.** São Paulo: EPU/EDUSP, 1998.

RUBIM, Bárbara; LEITÃO, Sérgio. O Plano de Mobilidade Urbana e o futuro das cidades. **Estudos Avançados**, São Paulo, v. 27, n. 79, p. 55-66, 2013.

SEMOB, Secretaria Nacional de Transportes e Mobilidade Urbana. Brasil. Disponível em : < <http://www.cidades.gov.br/secretarias-nacionais/transporte-e-mobilidade>>

SILVA, Jose Alan Barbosa; SILVA, Solange; **Crítérios de qualidade em serviços de transporte público urbano: Uma contribuição Teórica**, Brazilian Journal of Production Engineering, São Mateus, Vol. 4, N.º 1, p. 83 - 98. Editora CEUNES/DETEC, 2018.

SILVEIRA, Márcio Rogério; COCCO, Rodrigo Giralddi. **Estudos Avançados**, São Paulo, v. 27, n. 79, p. 41-63, 2013.

SISTEMA TRANSCOL. **Wikipédia.** Disponível em: < https://pt.wikipedia.org/wiki/Sistema_Transcol.html. Acesso em: 24 junho 2019.

VASCONCELOS, Amélia Soares da Silva, **As percepções dos usuários sobre a qualidade do transporte público de passageiros do município de Betim-MG.** Faculdades Integradas Dr. Pedro Leopoldo – UNIPEL. Pedro Leopoldo, 2009.

PUBLIC TRANSPORT: DISCUSSING MOBILITY AND QUALITY OF THE SERVICE IN SERRA.

ABSTRACT

The problems associated with urban mobility and collective transportation are issues that the population faces every day. Decisions made throughout history have caused problems within the area of transport and spatial displacement in urban centers. The

users face large congestion, overcrowded buses, and high tariffs, and in certain situations, there is not enough public collective transportation to meet the peripheral areas of the center. This article presents results of an analysis made from observations to users of a collective transportation concessionaire that operates in the municipality of Serra-ES. The goal is to understand what problems users face and what improvements can be suggested to minimize the difficulties that are encountered.

Key Words: *Urban mobility; Public transport; Quality;*

ANEXO

ROTEIRO DE PESQUISA

Qual a sua idade? _____ Sexo: () Masculino () Feminino

1 - Você utilizou no último mês o transporte público?

() Sim

() Não

2 – Com relação a acessibilidade, ou seja, a disponibilização de rampas e segurança nas travessias dentro dos terminais é:

() Muito Bom

() Bom

() Regular

() Ruim

3 – Em geral, o tempo de espera pelo coletivo é:

() Menor que 15 minutos.

() Entre 15 e 30 minutos.

() Maior que 30 minutos.

4 - A quantidade de ônibus ofertada é compatível com a demanda de passageiros?

() Sim

() Não

5 - Com que frequência você percebe lotação dos coletivos no momento que utiliza o serviço de ônibus? Obs: Considera-se lotação quando o coletivo comporta um número maior que o indicado para aquele modal.

() Diariamente

() Ocasionalmente

() Raramente

6 – Qual nota atribuirá à conservação dos coletivos que costuma fazer uso?

() 1 a 4 - Ruim

() 5 a 7 - Bom

() 8 a 10 - Excelente

7 – Com relação aos pontos de partida, ou parada dos ônibus, avalie-os levando em consideração a sinalização, os assentos e a cobertura:

- () Muito Bom
- () Bom
- () Regular
- () Ruim

9- Em que grau de satisfação você avalia os motoristas e cobradores em termos de habilidade, educação e bom atendimento prestado:

- () Satisfatório
- () Deixa a desejar
- () Insatisfatório

10 – O preço das passagens é compatível com o serviço e a qualidade dos transportes coletivos ofertados?

- () Sim
- () Não

11 - Se você possuísse automóvel, o seu percurso sairia mais caro de:

- () Automóvel
- () Ônibus

12 – Com relação à confiabilidade dos serviços prestados em geral, marque os 03 principais itens que lhe geram maior insatisfação:

- A- Tempo de Espera
- B- Segurança nos pontos de partidas
- C- Cordialidade dos colaboradores
- D- Conservação dos Veículos
- E- Lotação de Passageiros

13 – Destaque 03(três) pontos que você considera positivo no sistema Transcol:

A- Distância percorrida com uma única tarifa;

B- Acessibilidade dos coletivos;

C- Conservação dos coletivos;

D- Assiduidade nos horários;

E- Atendimento de motoristas e cobradores;