



TRANSPORTE COLETIVO URBANO: A QUALIDADE DO TRANSPORTE COLETIVO URBANO NA PERSPECTIVA DOS USUÁRIOS QUE UTILIZAM O TERMINAL DE INTEGRAÇÃO DO ANTÔNIO BEZERRA

Emanoel Herbster Brasil Florentino¹
Francisco Carlos Gonçalves De Lima²
Janvion De Albuquerque Torres³
Prof. M. Sc. Rickardo Léo Ramos Gomes⁴

Para citar este artículo puede utilizar el siguiente formato:

Emanoel Herbster Brasil Florentino, Francisco Carlos Gonçalves De Lima, Janvion De Albuquerque Torres y Rickardo Léo Ramos Gomes (2017): "Transporte coletivo urbano: a qualidade do transporte coletivo urbano na perspectiva dos usuários que utilizam o terminal de integração do Antônio Bezerra", Revista Caribeña de Ciencias Sociales (junio 2017). En línea: <http://www.eumed.net/rev/caribe/2017/06/terminal-antonio-bezerra.html>

RESUMO

O presente trabalho tem como proposta apresentar os resultados de uma pesquisa que analisa a qualidade do transporte coletivo urbano (TCU) na perspectiva dos usuários do terminal de integração do Antônio Bezerra na cidade de Fortaleza, CE. O método de análise fundamentou-se na aplicação de uma pesquisa direta aos usuários do sistema integrado de transporte (SIT-FOR) que utilizam o terminal de integração do Antônio Bezerra em Fortaleza (CE), onde foi avaliado a qualidade do transporte coletivo urbano realizado por ônibus, utilizando-se os seguintes indicadores: Acessibilidade, frequência de atendimento, tempo de viagem, lotação, confiabilidade, segurança, característica dos veículos, características dos locais de paradas, sistema de informação, conectividade, comportamento dos operadores e estado das vias. Da análise realizada verificou-se que alguns indicadores podem identificar qual a atual situação do transporte coletivo urbano. Os resultados da pesquisa forneceram um diagnóstico de como encontra-se a qualidade do transporte ofertado a população e serviram como subsídio para os atores do TCU desenvolverem ações que visem melhorar o atendimento aos usuários do sistema de transporte coletivo urbano e o nível de serviço.

Palavras-chave: Transporte. Indicadores. Qualidade. Usuários. Nível de Serviço.

¹ Especialista em Operações Logísticas pela Faculdade Ateneu; Graduado pela Pedagogia pela Universidade de Fortaleza.

² Especialista em Operações Logísticas pela Faculdade Ateneu; Curso de Extensão de Facilitador pelo CETREDE – UFC (em andamento); Tecnólogo em Logística pela Faculdade Anhanguera; Tecnólogo em Gestão de Sistemas Produtivos pela Faculdade de Tecnologia do Nordeste (FATENE).

³ Especialista em Operações Logísticas pela Faculdade Ateneu; Graduado em Sistemas de Informação pela Universidade Estadual Vale do Acaraú; Atualmente Gerente de Centro de Distribuição da Empresa Brasileira de Correios e Telégrafos.

⁴ Professor da Disciplina de Metodologia do Trabalho Científico (Orientador) – Faculdade Ateneu. Dr. (Tít. Cult.) em Ciências Biológicas pela FICL; M. Sc. em Fitotecnia pela Universidade Federal do Ceará (UFC); Spec. em Metodologia do Ensino de Ciências pela Universidade Estadual do Ceará (UECe); Spec. em Paleontologia Internacional pela Faculdade Internacional de Cursos Livres (FICL). Graduado em Agronomia pela Universidade Federal do Ceará (UFC); Licenciado em Matemática, Biologia, Física e Química pela Universidade Estadual Vale do Acaraú (UVA); Consultor Internacional do BIRD para Laboratórios Científicos.

RESUMEN

El presente trabajo tiene como propuesta de presentar los resultados de una investigación que analiza la calidad del transporte colectivo urbano (TCU) en la perspectiva de los usuarios de la terminal de integración de Antonio Bezerra en la ciudad de Fortaleza, CE. El método de análisis se fundamentó en la aplicación de una encuesta directa a los usuarios del sistema integrado de transporte (SIT-FOR) que utilizan el terminal de integración de Antonio Bezerra en Fortaleza (CE), donde se evalúa la calidad del transporte colectivo urbano realizado por autobús, utilizando los siguientes indicadores: Accesibilidad, frecuencia de atención, tiempo de viaje, la capacidad, la fiabilidad, la seguridad, la característica de los vehículos, características de los lugares de paradas, sistema de información, la conectividad, el comportamiento de los operadores y el estado de las vías. Del análisis realizado se encontró que algunos de los indicadores pueden identificar cuál es la situación actual del transporte colectivo urbano. Los resultados de la investigación han proporcionado un diagnóstico de como se encuentra la calidad del transporte ofrecido a la población y sirvieron como subsidio para los actores del TCU desarrollar acciones encaminadas a mejorar la atención a los usuarios del sistema de transporte colectivo urbano y el nivel de servicio.

Palabras-clave: Transporte. Indicadores. Calidad. Usuarios. Nivel de Servicio.

ABSTRACT

The present paper aims to present the results of a research that analyzes the quality of collective urban transportation (TCU) from the perspective of users of the integration terminal of Antônio Bezerra in the city of Fortaleza, CE. The method of analysis was based on the application of a direct research to the users of the integrated transport system (SIT-FOR) using the Antônio Bezerra integration terminal in Fortaleza (CE), where the quality of the urban collective transport carried out By bus, using the following indicators: Accessibility, frequency of attendance, travel time, stocking, reliability, safety, vehicle characteristics, characteristics of stop locations, information system, connectivity, operator behavior and road conditions. From the analysis carried out it was verified that some indicators can identify the current situation of urban collective transportation. The results of the research provided a diagnosis of how the quality of transportation offered to the population is found and served as a subsidy for the TCU actors to develop actions aimed at improving the service to users of the urban public transport system and the level of service.

Subject Descriptor (JEL): Regional Economic Activity: Growth, Development, Environmental Issues, and Changes R11; Government and Private Investment Analysis; Road Maintenance; Transportation Planning R 42

Keywords: Transportation. Indicators. Quality. Users. Service level.

1 INTRODUÇÃO

No contexto atual o transporte coletivo urbano (TCU) passou a exercer papel fundamental na ida e vinda dos usuários para os mais diversos pontos das cidades.

O transporte urbano quando bem gerenciado torna-se uma alternativa eficiente para a melhoria da qualidade de vida das pessoas que utilizam o ônibus como meio de transporte e da mobilidade urbana nos grandes centros urbanos.

O transporte coletivo urbano (TCU), ao longo dos anos vem passando por grandes transformações para melhor adequar-se ao contexto pertinente as questões da mobilidade urbana nos grandes centros urbanos tais como: o aumento dos congestionamentos, dos acidentes de trânsito, impactos ambientais e o deslocamento das pessoas nos centros urbanos, esses fenômenos passaram a ter uma atenção especial para os gestores dos transportes nas grandes cidades.

Segundo Rodrigues e Sorratini (2008, p. 01) “o transporte coletivo urbano (TCU), tem importância dentro do contexto geral do transporte urbano, na medida em que é essencial para a população de baixa renda”.

O TCU possibilita aos usuários um meio de deslocamento acessível a um preço dentro da realidade da maioria da população que é constituída por pessoas assalariadas mas, para o usuário esse serviço deve apresentar um nível de serviço satisfatório e qualidade significativa.

Com o aumento desordenado do uso do solo urbano nos grandes centros o transporte coletivo urbano, veem sofrendo com uma série de fatores que criaram consequências devastadoras para os sistemas de transportes nas grandes cidades tais como: o aumento dos congestionamentos, o nível elevado de acidentes, a elevação dos efeitos da poluição seja ela ambiental ou sonora.

Outro ponto preocupante está relacionado com o aumento do número de usuários do TCU que migraram para o transporte individual, esse fato de modo geral assume um papel muito relevante quando podemos observar que a maioria dos carros de passeio geralmente só conduzem uma pessoa.

Essa condição impacta de forma negativa na ocupação do solo e no meio ambiente.

Este trabalho tem como estudo a qualidade percebida pelos usuários que utilizam o terminal de integração do Antônio Bezerra.

O trabalho utilizou, como base, o desenvolvimento de uma pesquisa de campo, revisão da literatura com a finalidade de fundamentar as questões que surgiram ao longo do trabalho.

Aplicação de um questionário que utilizará, como forma de medir o grau da qualidade dos serviços prestados pelas empresas de ônibus, os parâmetros desenvolvidos por Ferraz e Torres (2004), que são: Acessibilidade, confiabilidade, características da frota, características dos locais de paradas, comportamento dos operadores, estado das vias, frequência do atendimento, lotação, segurança, sistemas de informação, transbordos, tempo de viagem.

2 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

A evolução nos transportes vem ao longo do tempo desenvolvendo situações desafiadoras para os gestores dos sistemas de transportes coletivos urbanos nas grandes cidades, hoje esses problemas já fazem parte do cotidiano das pequenas e médias cidades.

Pois, eles passaram a conviver com problemas que veem surgindo em decorrência da mudança de hábito das pessoas e do próprio meio ambiente.

A qualidade no transporte coletivo urbano é definida por alguns estudiosos citados por Rodrigues e Sorratini (2008, p. 03), como:

- Lima e Ferraz (1995): a adequação dos fatores críticos gerenciais e seus resultados aos requisitos dos clientes da prestadora de serviços, que são: usuários, poder público, acionistas das empresas, funcionários e comunidade;
- Lima Jr e Guaida (1995), a qualidade de serviço de transporte 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 prestado;
- Joram (1990) define qualidade como: a adequação ao uso;

- Deming (1990) define qualidade como: o nível de satisfação dos clientes, propondo que a qualidade é construída e não apenas inspecionada.

Nos dias atuais os clientes estão mais exigentes por produtos e serviços que possam satisfazer suas necessidades mais distintas.

Os usuários, por sua vez, almejam um melhor nível de qualidade nos serviços e produtos, a partir de alguns referenciais de avaliação que serão adotados neste trabalho tais como: conveniência, rapidez, acessibilidade, confiabilidade, conforto, preço etc. (Cançado, 1996, apud Raia Jr.; Moreira, 2001, p. 01).

Segundo Rodrigues e Serratini (2008, p. 2), “o transporte público pode ser enquadrado dentro do setor de serviços, que é diferenciado das demais atividades no que tange à qualidade”.

E ainda segundo os mesmos autores citando Lima Junior (1995), destacam 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 um ambiente controlado, pois se desloca espacialmente.

A qualidade no TCU possui várias perspectivas tais como:

- Dos usuários, do poder público, dos donos das empresas, dos colaboradores.

Mas o trabalho adotará a visão dos usuários. Lubeck et al (2011, p. 269), cita Lima e Ferraz (1995), “no setor de transportes coletivo urbano (TCU), a qualidade passa a ser considerada como uma adequação de fatores centrais do gerenciamento do serviço as exigências e expectativas da sociedade”.

Neste sentido a qualidade envolve vários atores que passam a ter uma influência direta no desenvolvimento de políticas determinantes na qualidade dos transportes coletivos urbanos.

E ainda segundo Lubeck (2011, p.266, apud Slack et al, 1996) “Para a mensuração da satisfação, diversos estudos incorrem a modelos capazes de verificar as expectativas dos clientes quanto a uma determinada oferta de um produto ou serviço, mais especificamente, a qualidade percebida pelo cliente”.

Esses estudos conseguem avaliar a satisfação dos clientes quanto aos parâmetros escolhidos pelos autores.

Os resultados obtidos possibilitam aos gestores públicos e os tomadores de decisão das empresas, desenvolverem políticas que visem aumentar o nível de serviço aos usuários e garantir a manutenção dos clientes assíduos do TCU e a captação de novos clientes.

Segundo Rodrigues e Serratini (2008, p.1), “o transporte coletivo urbano tem importância dentro do contexto geral do transporte urbano na medida em que é essencial para a população de baixa renda”.

O TCU possibilita aos usuários um meio barato de deslocamento, mas esse transporte deve possibilitar aos usuários a qualidade mínima necessária para que esse cliente aceite o valor que ele está pagando pelo serviço.

Outro ponto importante observado por Rodrigues e Sorratini (2008, p.1), “é uma importante alternativa a ser utilizada como estratégia para a redução dos congestionamentos, da poluição ambiental, dos acidentes de trânsito e do consumo de combustível”.

Sendo assim “caberá, portanto, aos especialistas um papel importante na conceituação e busca de instrumentos adequados de análise, com vista à elaboração de pesquisas, diagnósticos, modelos, planos, e projetos” (MELLO, 1981, p. 19).

O sistema de transporte coletivo urbano, assume, importância em decorrência de sua complexidade e gestão eficiente com a finalidade de otimizar o espaço nos centros urbanos. De acordo com Balassiano (1996, p. 2),

De maneira geral, planejadores de transporte consideram esses sistemas fundamentais para a melhoria do tráfego e da circulação em uma cidade, com base na possibilidade de usar o espaço viário urbano de forma mais eficiente e democrático, além da contribuição para um menor consumo energético por passageiro transportado.

Podemos observar que a importância dos transportes é tamanha que não podemos negligenciar os efeitos negativos para as cidades bem como os benefícios quando o mesmo possui políticas eficientes que contemplem o seu uso de forma mais consciente.

2.1 Transporte Urbano de Fortaleza

ETUFOR

No contexto atual o sistema de transporte coletivo urbano de Fortaleza é gerenciado pela Empresa de transporte urbano de fortaleza (ETUFOR). A empresa foi criada em 2006, substituindo a Empresa técnica de transporte urbano S.A (ETTUSA). A ETUFOR, gerencia o sistema integrado de transporte de Fortaleza o SIT-FOR, que é servido por sete terminais.

SIT-FOR

O Sistema Integrado de Transportes caracterizou-se por uma operação do tipo tronco-alimentadora. Este sistema atualmente é constituído, basicamente, por um conjunto de terminais de integração, localizados em bairro periféricos e no Centro da Cidade, um conjunto de linhas troncais ligando esses terminais, além de um conjunto de linhas alimentadoras, circulares e interbairros, integradas nos terminais (ETUFOR, 2017).

Nesses terminais, os passageiros podem realizar transferências para quaisquer linhas que sirvam o terminal, sem que seja necessário o pagamento de uma nova passagem.

Terminal Antônio Bezerra

Endereço: Avenida Cel. Carvalho nº 3.780, bairro Antônio Bezerra (Regional III). Inaugurado em 01 de julho de 1992 e reinaugurado e ampliação em 20 de setembro de 2014.

Serviços Oferecidos:

Posto de Cadastro e Solicitação do Bilhete Único, Posto de venda e recarga de créditos eletrônicos, Boxes de alimentação, Lojas de variedades cabine da guarda municipal e uma cabine da polícia militar (ETUFOR, 2017).

E, ainda segundo a (ETUFOR, 2017), o sistema conta com uma frota operante de 364 ônibus, com uma demanda de mais de 205.000 por dia transportada e uma programação de 3.289 viagens programadas.

A prefeitura disponibiliza políticas que auxiliam os usuários com a **hora social**, nesta hora de 08:00 às 09:00 e 15:00 às 16:00 horas as tarifas dos ônibus são reduzidas, **tarifa social** onde nos feriados as passagens sofrem redução de valores, outro ponto é gratuidade da carteira de estudante para os alunos das escolas e faculdade da rede pública de ensino.

Em geral os benefícios são em decorrência da existência de leis sejam elas municipal ou federal.

Gratuidade para os idosos e deficientes físicos, outro ponto importante é a integração onde o usuário ao descer de um coletivo tem o período de 02:00 horas para pegar outro coletivo sem pagar outra passagem essa integração acontece também nos terminais.

2.2 Avaliação da Qualidade do TCU

Segundo Orrico, Dourado e Forte (1996, p. 120)

A filosofia de qualidade total e os conceitos dela decorrentes originalmente desenvolvidos para mercados competitivos encerram o preceito de que os ganhos de produtividade, traduzidos na redução dos custos unitários finais de produção, somente tem sentido se implicarem redução dos preços finais para os usuários.

Sendo assim as empresas que adotam políticas de redução dos custos devem desenvolver mecanismos de gestão da qualidade para não perderem espaço no mercado em que atuam.

Pois, ainda segundo Orrico et al (1996, p.120), “Somente assim é possível promover o crescimento da parcela de mercado da empresa”.

Parte-se do pressuposto de que as empresas que atuam em ramos que apresentam atividades semelhantes, com padrões que podem ser aplicados a todas em algum momento elas conseguiram se diferenciar das demais, seja por melhoria dos processos, melhor uso da matéria prima ou do seu capital intelectual (Novais, 1996, p.183).

E ainda segundo Novais (1996, p. 183) “algumas dessas empresas conseguem combinar, melhor, seus insumos, utilizando processos e técnicas de gestão mais aprimorada e gerando produtos (*Outputs*) com maior eficiência e eficácia”.

“A grande maioria das cidades brasileiras é servida por sistemas de transportes em que a qualidade dos serviços oferecidos (principalmente os ônibus) está abaixo do que o usuário espera. (Balassiano, 1996, p.02)”.

A qualidade percebida pelo cliente ou usuário está diretamente ligado a sua visão de satisfação, ou seja, o bem-estar é muito relativo pois, cada pessoa reage de forma diferente, a determinados atributos.

Partindo-se do princípio Raia Jr, Medeiros e Nishimori (2010, p.2),

Um dos fundamentos da gestão da qualidade - a qualidade centrada no cliente está embasada no fato da empresa procurar conhecer a maneira como seus clientes avaliam as características básicas e relevantes do serviço ofertado e o que lhes adicionam valores”.

Neste caso se faz necessário que as empresas ou as concessionárias criem o habito de observar o comportamento dos seus clientes mediante a implantação de ações que visem à melhoria contínua do serviço ofertado no TCU.

Como podemos observar no comentário de Raia Jr. et al (2010, p. 3) quando cita Raia Jr e Furlan (2003),

As medições de satisfação do cliente em geral, são feitas por meio de questões sobre as características do serviço, uma vez que estas podem ser mais facilmente manipuladas por quem está vendendo o produto ou serviço, para tentar aumentar a satisfação com o mesmo.

Para Cordeiro et al (2005, p. 1593),

Devido à grande necessidade do uso do ônibus pela população, o setor privado tende a priorizar os aspectos financeiros e comerciais dos transportes, conseqüentemente, nem sempre oferece serviços adequados, em termos de qualidade.

Para empresas que tem suas funções desempenhadas no transporte de passageiros, devem ter a premissa de que o usuário é a parte mais importante da existência de seu negócio.

Já para os usuários as questões relacionadas a qualidade do serviço desempenhado pelas operadoras são de suma importância para que esse usuário continue a buscar os serviços de determinadas empresas.

Para Cordeiro et al (2005, p. 1594), a busca da satisfação dos clientes não é uma opção: é uma questão de sobrevivência para qualquer organização.

2.3 Mobilidade Urbana e as Cidades

“A mobilidade está relacionada com os deslocamentos diários (viagens) de determinada população no espaço urbano ainda que não apenas sua efetiva ocorrência, mas também a possibilidade de ocorrência destas viagens. (Cardoso, 2008 citado por Araújo; Silva; Oliveira et al, 2011, p. 575)”.

“Estudos na área de transportes indicam que, em muitas cidades, o sistema de transporte coletivo é considerado um dos principais meio de circulação dentro do espaço urbano (Magalhães Jr; Oliveira, 2013, p. 44)”.

O transporte urbano é um dos mais notáveis meios de locomoção principalmente para os usuários que sentem no seu orçamento mensal o impacto dos valores das passagens.

Segundo Magalhães Jr e Oliveira (2013, p. 44), “esse sistema é de extrema importância para o desenvolvimento econômico e social da cidade, pois é responsável pela interligação da população dos lugares de residências aos locais de trabalho e de lazer”.

Segundo Ferraz e Torres (2004, p.382)

O uso inadequado do solo urbano pelo transporte individual (TI), causa transtornos imensuráveis para as cidades, as pessoas e o meio ambiente, políticas que incentivem a redução dos carros particulares nas vias urbanas é fator indispensável para a melhoria da atual situação em que os centros urbanos estão vivenciando. Mas trata-se sim de uma menor utilização do carro nas viagens diárias por motivo de trabalho e estudo, sobre tudo nos horários de pico, quando os problemas de congestionamentos, emissão de poluentes e ocorrências de acidentes de trânsito são graves.

E ainda segundo Ferraz e Torres (2004, p. 382),

O carro constitui uma aspiração legítima das pessoas para conseguir uma melhor qualidade de vida; prova é que a taxa de motorização aumenta com o desenvolvimento econômico e social. Ou seja, o carro é um bem desejado por todos, mas o que está em questão é a forma que o mesmo é utilizado.

Neste caso uma estratégia apropriada seria incentivar aos proprietários de carros de passeio utilizarem o TCU, mas para que essa mudança de postura por parte dos usuários dos carros particulares aconteça o transporte coletivo urbano deveria oferecer uma qualidade superior e uma eficiência sem igual.

No contexto atual em que se encontra o TCU, é impossível que os usuários de carro, realizem essa troca.

Segundo Castro (2007, p. 15) “a cidade contemporânea foi configurada pelos transportes, sua morfologia foi determinada pelas artérias de circulação, sua fisionomia foi transformada pelas grandes obras públicas de eixo férreo e rodoviário”.

Hoje as grandes cidades veem sofrendo transformações em suas vias de circulação, impostas pelas obras que visam adaptar e configurar as cidades dentro das normas impostas pela lei da mobilidade urbana. E, ainda, segundo Castro (2007, p. 17),

O uso indiscriminado do transporte individual revelou-se um dos fatores mais destrutivos das cidades, gerando grandes problemas:

- Expansão descontrolada da malha urbana;
- Congestionamentos;
- Poluição sonora e atmosférica;
- Iniquidades sociais no acesso aos serviços.

Ao longo dos anos as cidades a nível mundial estão sofrendo com o aumento gradativo do uso indiscriminado do transporte individual, esse fator está levando aos gestores do transporte coletivo dos grandes centros urbanos a buscar soluções a médio e curto prazo para conciliar pessoas e veículos dentro do espaço urbano de forma mais democrático.

As cidades são uns dos principais patrimônios de nossos países e temos que nos acostumar a pensar nas cidades e das cidades, não esquecendo que elas são potentes alavancas de crescimento e emprego e de que todas

as grandes mudanças começam nas cidades. (Cordeiro et al 2005, p. 1592 citam AGERGS, 2005).

Sendo assim as pessoas de forma geral devem repensar novas formas racionais do uso do espaço urbano pois, o que está em jogo é a própria existência das populações que são partes integrantes da convivência das cidades/vias urbanas.

“Compartilhar ruas, respeitar o mobiliário urbano, cumprir normas de convivência são elementos-chave do que se conhece hoje como pedagogia social (Olivella, 2015, p. 01)”.

Essa vivência do homem e das cidades pode produzir resultados extraordinários desde que essa convivência assuma obrigações, deveres e conscientização de que a preservação é fator essencial para se viver em harmonia.

E ainda segundo Olivella (2015, p. 01),” dentro das imensas mudanças que se estão produzindo em nossas cidades, está a forma e maneira de nos deslocarmos”.

No contexto atual a sociedade organizada vem buscando de maneira eficiente, formas de interagir de forma contínua um processo de deslocamento mais humanizado em relação ao uso racional do espaço urbano.

O desafio sugerido, conseguir cidades mais humanas, mais razoáveis, mais sustentáveis e mais seguras, ou dizendo de outro modo: deixar às futuras gerações, cidades das quais possamos nos orgulhar (Olivella, 2015, p. 01).

2.4 A Qualidade no TCU e Seus Indicadores

Uma verdade que norteia as prestadoras de serviços é que os clientes passaram a ser a premissa para a manutenção do negócio. Sendo assim as empresas devem possuir uma visão sistêmica dos clientes e de suas reais necessidades.

“A qualidade no transporte público urbano deve considerar todos os atores envolvidos no sistema de transporte de maneira sistêmica, e que possa considerar um nível de satisfação que possa satisfazer a todos (Ferraz; Torres, 2004, p. 97)”.

Nestes contextos a qualidade deve se estender de forma direta e indireta a todos os envolvidos na gestão do sistema de transporte. Segundo Torres e Ferraz (2004, p. 97) esses atores são: usuários, comunidade, governo, trabalhadores do setor e empresários do ramo.

“Para obter a qualidade global no transporte público urbano é fundamental que cada um dos atores tenha seus objetivos bem definidos, conheça seus direitos e obrigações Ferraz e Torres (2004, p. 97)”.

Sendo assim todos os envolvidos devem saber o que podem e não podem realizar. Como cita Ferraz e Torres (2004, p.97), e saiba realizar com eficiência e qualidade as suas tarefas ou ações. Isso corresponde a capacitação do sistema e uma melhoria contínua dos transportes.

Para que haja uma maior integração do sistema de transporte e seus atores é necessário que exista uma troca de informações entre todos os envolvidos. “Também é vital que todos os atores conheçam os objetivos, os direitos e as obrigações dos demais Ferraz e Torres (2004, p.97)”.

Essa integração de ideias certamente levará, todos a desenvolver mais ações que venham a fortalecer o sistema de transporte e certamente melhorar de forma significativamente a qualidade do transporte para quem realmente necessita do sistema todos os dias, os usuários.

“E que haja um permanente intercâmbio de ideias entre eles, a fim de que os problemas sejam resolvidos com a participação de todos. Isso corresponde a democratização do sistema (Ferraz; Torres, 2004, p.97)”.

Em muitos momentos o sistema não oferece ao usuário uma eficiência adequada, mostrando deficiências que devem ser trabalhadas pelos gestores dos transportes com: ações e políticas que passam a ser necessárias para corrigir as não conformidades apresentadas pelo sistema de transportes.

Como todas essas ações consomem energia e tempo, bem como expõem os usuários ao contato com diferentes ambientes, é importante que certos requisitos quanto à comodidade e a segurança sejam atendidos durante todas etapas da viagem (Ferraz; Torres, 2010, p. 101).

Em consequência da complexidade do TCU, existe uma conscientização por parte dos gestores públicos, sociedade e permissionários uma constante busca por um nível de qualidade dos serviços, objetivando a elevação dos padrões essenciais para a permanência das empresas prestadoras de serviço no TCU no mercado que atuam.

2.5 Os Indicadores

Este trabalho adotou os indicadores desenvolvidos por Ferraz e Torres (2004) que podem ser classificados como: Acessibilidade, frequência de atendimento, tempo de viagem, lotação, confiabilidade, segurança, características dos veículos, características dos locais de parada, sistemas de informação, conectividade, comportamento dos operadores e estado das vias (Ferraz; Torres, 2004, p. 101).

Existe uma gama muito grande de indicadores da qualidade do transporte coletivo urbano, que foram desenvolvidos por outros pesquisadores. Nesta pesquisa trabalhou-se com os indicadores desenvolvidos por Ferraz e Torres (2004).

Sendo assim ainda cabe estudos que possam chegar a um modelo que satisfaça aos estudiosos do sistema de transporte de forma sistêmica as questões que estão relacionadas a qualidade no transporte coletivo urbano.

3 METODOLOGIA

Este trabalho visa abordar a qualidade no sistema de transporte coletivo urbano na visão dos usuários levando-se em consideração os indicadores desenvolvidos por Ferraz e Torres (2004).

A mensuração dos indicadores que na visão dos usuários são mais significativos quanto às questões que envolvem a qualidade no transporte pública.

Para o desenvolvimento deste projeto, será utilizada uma pesquisa qualitativa que contare como ferramenta de análise um questionário com perguntas fechadas que estará de acordo com o modelo desenvolvido por Ferraz e Torres (2004), que é uma referência em vários trabalhos na área da qualidade no transporte coletivo urbano.

Segundo Silva (1993, p. 73), a pesquisa qualitativa “é aquela em que não se objetiva medir as opiniões dos usuários, mas conhecer os motivos, a lógica do seu raciocínio e seus critérios para avaliar o transporte”.

4 ANÁLISES DOS RESULTADOS

A pesquisa foi realizada entre os dias 03 e 17 de abril de 2017, no terminal de integração do Antônio Bezerra em Fortaleza. Quanto as características dos entrevistados, podemos identificar no quadro 1, que a maioria dos entrevistados 56% tinham entre 18 e 25 anos.

Um caso interessante está relacionado a questão do sexo, houve uma divisão perfeita mas foi uma coincidência pois, a pesquisa foi realizada em dias alternados.



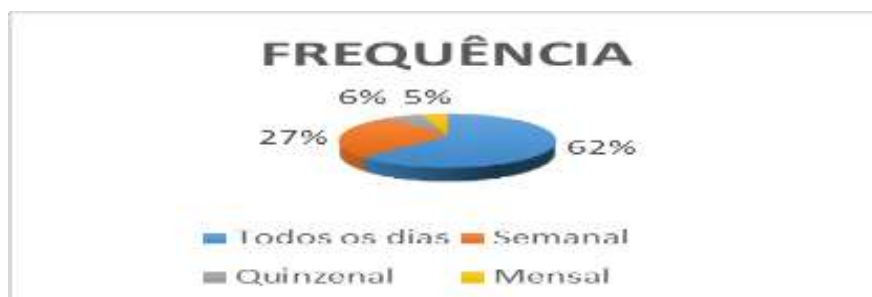
Quadro 1. Idade e Sexo

No Quadro 2, renda salarial a maioria dos entrevistados 76% encontra-se na faixa de um salário-mínimo e 13% dos entrevistados não tinham renda, quem utiliza o TCU são as pessoas de baixa renda.

Sendo assim fica evidente que para a maioria dos deslocamentos 68% tem como destino o trabalho. Isso reflete na questão da frequência visto no quadro 3 onde 62% utilizam todos os dias, a frequência está diretamente ligado ao tipo de deslocamentos e renda salarial.



Quadro 2. Tipo de deslocamentos e Renda salarial



Quadro 3. Frequência



Quadro 4. Indicadores iniciais e centrais

Os quadros 4 e 5 mostram o quantitativo de respostas que correspondem aos indicadores desenvolvidos por Ferraz e Torres (2004), que foi a nossa base para definir a qualidade percebida pelos usuários do sistema de transporte coletivo urbano na visão dos entrevistados que utilizam o terminal do Antônio Bezerra em fortaleza.

As questões referente aos indicadores iniciais mostram que a acessibilidade e o tempo estão dentro da satisfação plena, já os indicadores frequência e lotação eles oscilam entre a satisfação média para a insatisfação.

Os indicadores centrais mostram que os quatro indicadores precisam ser avaliados pelos atores envolvidos na gestão dos transportes pois, os mesmos mostram uma tendência progressiva de satisfação média para insatisfação, já que os indicadores satisfação média e insatisfação são superior a 50% das escolhas dos usuários pelos indicadores da satisfação plena.

Quanto a opinião dos usuários em relação aos indicadores centrais que se referem ao sistema de informação, conectividade, operadores e vias.

Os usuários avaliaram como satisfação média, onde os indicadores sistema de informação e vias merecem uma avaliação mais detalhada por parte dos gestores do sistema pois, esses indicadores receberam notas muito baixas em relação aos demais indicadores.



Quadro 5. Indicadores Finais

Quanto aos padrões de qualidade desenvolvido por Ferraz e Torres (2004), bom, regular e ruim foram substituídos por satisfação plena, satisfação média e insatisfação.

Observamos que para os índices em negrito na figura 1, que estão acima dos 10% a maioria encontra-se entre a satisfação média e a insatisfação.

Dos atributos desenvolvidos por Ferraz e Torres (2004), oito encontram-se na resposta satisfação média, seis na insatisfação e três encontra-se na satisfação plena. Ou seja os entrevistados acham que a qualidade do sistema de transporte coletivo assume uma qualidade que vai de satisfação média para insatisfação.

Pois, o percentual de respostas é maior na condição de satisfação média que obteve o maior índice de porcentagem (162%) seguido da insatisfação (137%).

Figura 1: Análise dos indicadores com parâmetros da qualidade

Indicadores	Parâmetros de Avaliação	Satisfação plena (%)	Satisfação média (%)	Insatisfação (%)
1. Acessibilidade ao ponto	Distância (m) percorrida fora do ônibus	22	8	3
2. Frequência	Tempo espera entre um ônibus e outro	8	13	13
3. Tempo de viagem	Tempo de duração da viagem de ônibus	18	11	4
4. Lotação	Se os ônibus andam cheios	3	12	18
5. Confiabilidade	Os ônibus cumprem os horários	6	18	9
6. Segurança	Acidentes e assaltos nos coletivos	6	9	18
7. Caract. dos veículos	Estado de limpeza e conforto	9	20	5
8. Característica dos	Sinalização assentos coberturas nos pontos	2	12	19

loais de parada				
9. Sistema de Informações	Info. Sobre linhas e horários nos pontos	2	8	23
10. Conectividade	Facilidade de transbordo	11	18	4
11. Comportamentos dos operadores	Os cobradores e motoristas são educados	9	20	4
12. Estado das vias	As ruas onde passam os ônibus estão em boas condições	3	13	17
TOTAL		99%	162%	137%

Os indicadores nos permitir fazer um diagnóstico preliminar da visão dos usuários do sistema de transporte coletivo ofertado em Fortaleza, mesmo a pesquisa sendo realizada somente em um terminal (Antônio Bezerra) alguns pressupostos na análise do cenário da qualidade do sistema de transporte coletivo ofertado, possam variar de terminal para terminal, essa variabilidade pode produzir resultados diversos em relação aos demais terminais com relação a qualidade ofertada.

Os indicadores frequência, lotação, segurança, características das paradas, sistema de informação e vias, é importante destacá-los pois, podem ser um ponto de partida para novas ações dos gestores para melhoria da qualidade no sistema, com a implementação de políticas e ações que visem beneficiar os usuários do TCU, pois se a implementação de ações contribuírem para uma melhoria do sistema certamente os usuários terão uma perspectiva diferente do atual sistema.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Este artigo procurou mostrar a visão dos usuários quanto a qualidade do transporte coletivo urbano ofertado na cidade tendo como base os usuários do terminal de integração do Antônio Bezerra (Fortaleza).

Os vários indicadores utilizados como parâmetros serviram como uma referência para os usuários esporem suas opiniões sobre a atual condição do transporte que é disponibilizado aos usuários, que é um dos atores mais interessado na melhoria contínua da qualidade dos transportes que lhes é ofertado.

A segurança como indicador mais importante foi citado 128 vezes pelos entrevistados, essa é uma condição que reflete o momento em que se encontra a segurança em nosso país.

A segurança é um tema muito complexo e que não depende diretamente dos gestores do sistema de transportes.

Já para a frequência de atendimento que foi o segundo indicador mais importante citado 48 vezes pelos usuários na avaliação da melhoria da qualidade do serviço de transporte ofertado aos usuários e 115 vezes como insatisfação.

Quanto a lotação, poderia ser desenvolvido políticas integradas que contemplassem a frequência de atendimento, informações e vias pois, se houvesse uma melhoria na frequência, nas vias e na informação dos horários dos ônibus, possibilitaria a redução da lotação em determinados horários pois, a lotação foi citada por 181 usuários como insatisfação e 33 vezes como o indicador mais importante para a melhoria do transporte coletivo urbano.

A informação foi citada por 207 usuários como insatisfação, é um número muito grande de rejeição para um indicador.

A melhoria no sistema de informação poderia resolver alguns problemas apresentado nesta pesquisa.

A insatisfação dos usuários junto ao indicador vias foi de 155 e 121 para satisfação media. Mas ele não representa um indicador de relevância importância para a qualidade do transporte urbano pois, como indicador mais importante, só foi citado por 17 usuários.

Sendo assim no contexto atual é necessário desenvolver políticas e ações que visem integrar de forma sistêmica os indicadores frequência, lotação, informação e vias.

Partindo-se do princípio que ao desenvolver políticas e ações integradas visando melhorar os indicadores frequência de atendimento, lotação, sistema de informação e o estado das vias, o sistema de transporte como um todo certamente vai ganhar em melhoria dos seus serviços pois, esses indicadores estão diretamente ligados a qualidade do transporte coletivo na percepção dos usuários, essa condição é observada na insatisfação e satisfação media.

O tema qualidade no transporte coletivo urbano, ainda cabe uma quantidade muito grande de estudos, neste sentido o resultado da pesquisa possibilitará dentro do contexto dos transportes coletivos auxiliar em novos estudos, que tenham como tema a qualidade no TCU.

Como foi citado neste trabalho existem muitos outros indicadores e autores que tratam do tema, neste caso caberá aos futuros trabalhos utilizar ou não outros autores e consequentemente seus indicadores.

Essa quantidade de indicadores pode proporcionar infinitas possibilidades de trabalhos pois, é um tema que assume uma dinâmica que envolve tempo, lugar e contexto.

REFERÊNCIAS

- Balassiano, R. (1996). *Prioridade para Ônibus em Centros Urbanos: Um Instrumento de Planejamento Viável*. Transporte em Transformação: Trabalhos Vencedores do Prêmio CNT Produção Acadêmica 1996. São Paulo: MAKRON Books.
- Castro, M. B. (2007). *O Bonde na Cidade: transportes Públicos e desenvolvimento Urbano*. 1º ed. São Paulo: Annablume.
- Cordeiro, C.O.; Silva, H.M.B.C.; Carvalho, R. L.; Machado, S.D.W.V. (2006). *A qualidade do sistema de transporte coletivo por ônibus em Manaus*. Disponível em:<
http://www.abepro.org.br/biblioteca/enegep2006_tr470326_7648.pdf>. Acessado em 22 jan. 2017.
- ETUFOR – Empresa de Transporte Urbano de Fortaleza. 2017. Disponível em:

<http://www.etufor.ce.gov.br/pdfs/apresentacao_gespublica.pdf> Acessado em 22 jan. 2017.

Mello, J.C. (1981). *Planejamento dos Transportes Urbanos*. Rio de Janeiro: Editora Campos.

Lubeck, R.M.; Wittmann, M.L.; Battitella, L.F.; Richter, A. S.; Schendler, S. G. (2011) *Qualidade no transporte coletivo urbano*. Disponível em: <http://periodicos.unifacef.com.br/index.php/facefpesquisa/article/view/295>. Acessado em 22 jan. 2017.

Magalhães Jr, J.M.; Oliveira, A.V.M. (2013) *Um Estudo do Transporte Coletivo Urbano de Fortaleza - Previsão de Demanda para 2015*. Disponível em: <[Http://www.revistaret.com.br/ojs-2.2.3/index.php/ret/article/viewFile/159/197](http://www.revistaret.com.br/ojs-2.2.3/index.php/ret/article/viewFile/159/197)>. Acessado em: 22 jan. 2017.

Novais, A. G. (1986). *Avaliação da Produtividade de Serviços de Transportes Através da Análise Envolvória de dados*. Transporte em Transformação: Trabalhos Vencedores do Prêmio CNT Produção Acadêmica 1996. São Paulo: Makron Books.

Olivella, P. N. (2015) *Por mobilidade urbana sustentável e segura*. Disponível em:<<http://www.sindionibus.com.br/site/por-mobilidade-urbana-sustentavel-e-segura/>>. Acessado em: 22 jan. 2017.

Orrico, R.D.F; Dourado, A.B.F; Fortes, J.A.A.S. (1996). *Produtividade e Competitividade na regulamentação do Transporte Urbano: Nove Casos Brasileiros*. Transporte em Transformação: Trabalhos Vencedores do Prêmio CNT Produção Acadêmica 1996. São Paulo: Makron Books.

Rodrigues, M. A.; Sorratini, J. A. (2008) *A qualidade no transporte coletivo urbano*. Disponível em:<d.yimg.com/kq/.../A+qualidade+no+transporte+coletivo+urbano.pdf>. Acessado em: 22 jan. 2017.

Raia Jr., A. A.; Moreira, F.L. (2001). *A qualidade do sistema de transporte coletivo por ônibus na cidade de São Carlos sob a ótica dos usuários*. Disponível em:<http://www.antp.org.br/_5dotSystem/download/dcmDocument/2013/01/21/4AB735F7-690C-437B-BF15-DC4D1A50E477.pdf>. Acessado em: 22 jan. 2017.

Raia Jr., A. A.; Medeiros, P.B.; Nishimori, F.T.I. (2010). *Qualidade do Transporte Público (Public Transportation Quality)*. Disponível em: http://www.researchgate.net/publication/267568053_QUALIDADE_DO_TRANSPORTE_PUBLICO>. Acessado em 22 jan. 2017.

Silva, M.C.F. (1993). A pesquisa de opinião em transportes. *Revista dos Transportes Públicos - ANTP* - ano 15 - 3º trimestre 1993.