

CENTRO UNIVERSITÁRIO UNA
DIRETORIA DE EDUCAÇÃO CONTINUADA DE PESQUISA E EXTENSÃO
CURSO DE PÓS-GRADUAÇÃO MBA-GESTÃO ESTRATÉGICA DE PROJETOS

AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO DAS EMPRESAS DE TRANSPORTE COLETIVO
DA REGIÃO METROPOLITANA DE BELO HORIZONTE

ALUNO: Emir Silva Costa

PROFESSOR-ORIENTADOR: Leandro Pinheiro Cintra

BELO HORIZONTE-CAMPUS GUAJAJARAS

2010 / SEGUNDO SEMESTRE

RESUMO

Este trabalho tem como temática avaliar o índice de desempenho do transporte público da Região Metropolitana de Belo Horizonte, a partir de pesquisa realizada pela Superintendência de Transporte Metropolitano. Seu objetivo consiste em analisar o grau de satisfação/insatisfação dos usuários do transporte coletivo urbano, por ônibus, da região metropolitana de Belo Horizonte, mediante análise dos instrumentos específicos preparados pelo SETOP/DER em que foram colhidas as opiniões dos usuários. O método é quantitativo e indutivo e a técnica de abordagem da pesquisa é exploratória e bibliográfica. A pesquisa se efetivou de forma presencial e pela internet, por meio de formulários contendo uma série de perguntas referentes à qualidade do serviço prestado pelas empresas de ônibus. Posteriormente à apuração dos resultados, embora alguns itens satisfaçam quase que inteiramente aos usuários, conclui-se pela necessidade de melhoria no atendimento em vários quesitos, como, por exemplo, tempo de viagem, tempo de espera no ponto, lotação dos ônibus, entre outros. A pesquisa tem um caráter positivo por fornecer subsídios aos responsáveis para inserir mudanças, de forma a melhorar a qualidade dos serviços prestados, para maior satisfação dos usuários.

Palavras-chave: Região Metropolitana de Belo Horizonte. Transporte Coletivo Urbano. Usuários. Atendimento. Melhoria.

1 INTRODUÇÃO

Nas cidades de médio porte e nas grandes metrópoles, o transporte urbano é de fundamental importância, uma vez que facilita a locomoção diária de grande número de pessoas a preços mais acessíveis, o que melhora a qualidade de vida dos cidadãos e possibilita a eles planejamentos, como assumir compromissos e cumprir suas metas em níveis diversos, no próprio município, em regiões circunvizinhas e até mesmo em outros estados ou países.

Como primeira solução para resolver os problemas das estradas de rodagem cuja construção e conservação eram de responsabilidade dos municípios, ficando apenas a cargo do estado as estradas consideradas mais importantes, foi criada a Secretaria de Viação e Obras Públicas e, posteriormente, essa Secretaria sofreu uma reorganização com a implantação do Departamento de Estradas e Rodagem de Minas Gerais (DER), com as principais competências:

- I. Proporcionar a infraestrutura viária adequada para o deslocamento dos veículos, pessoas e animais; II. Construir, manter, conservar, operar e fiscalizar as vias do SRDF; III. Promover segurança e fluidez do trânsito e conforto dos usuários do SRDF; IV. Contribuir para a educação no trânsito; e V. Julgar infrações de trânsito e aplicar penalidades¹.

A Região Metropolitana (RMBH) é a terceira maior aglomeração urbana do Brasil, com uma população estimada de 5.044.532 habitantes em 2008, sem contar o colar metropolitano IBGE/2008². Seu produto interno bruto (PIB) somava em 2005 cerca de 62,3 bilhões de reais, dos quais aproximadamente 45% pertenciam à cidade de Belo Horizonte. A Grande BH é ainda o 62º maior aglomerado urbano do mundo e o sétimo maior da América Latina³.

A mobilidade, portanto, de seus habitantes é constante e, assim, o planejamento relativo ao transporte urbano é uma necessidade no sentido de adequar um atendimento satisfatório a todas as classes sociais e pela importância do desenvolvimento social e econômico da cidade. Para que o transporte urbano tenha seu fluxo normal é de suma importância que haja um apoio infraestrutural contribuindo para isso: custos do transporte

¹ <http://www.der.df.gov.br/sites/200/232/00001201.pdf>

² Compõe-se de 14 municípios não conurbados à capital: Barão de Cocais, Belo Vale, Bonfim, Fortuna de Minas, Funilândia, Inhaúma, Itabirito, Itaúna, Moeda, Pará de Minas, Prudente de Morais, Santa Bárbara, São José de Varginha e Sete Lagoas.

³ <http://www.ibge.gov.br/cidadesat/painel/painelsat/painel/painelphb.php?codmun=315780>>

urbano, manutenção e a operação do sistema viário, como vias, viadutos, sinalizações, trevos, pontes, túneis, rotatórias, dentre outros.

O termo transporte é o nome que se dá ao deslocamento de pessoas e de produtos. Ao deslocamento de pessoas chama-se transporte urbano e ao de produtos, transporte de carga. Usa-se a denominação “transporte urbano” para referência aos deslocamentos de pessoas no interior das cidades e os motivos para a mobilidade dos usuários dos transportes urbanos são inúmeros, como por exemplo, trabalho, estudo, compras, lazer e outras necessidades específicas: ir ao banco, prefeitura, hospital, médico, dentista, igrejas, residências de outras pessoas, dentre outros (FERRAZ; TORRES, 2004).

O modo de transporte que atende à massa da população, de modo geral, é o transporte público (ônibus); uma de suas utilidades é o fato de poder ser utilizado, simultaneamente, por muitas pessoas e por isso o custo da passagem é baixo. De fundamental importância, portanto, por constituir um meio de transporte social e democrático.

1.1 Tema e justificativa

Este trabalho tem como tema avaliar o índice de desempenho do transporte público da Região Metropolitana de Belo Horizonte com vistas à implementação de melhorias em termos de viabilidade, sustentabilidade e acessibilidade. No caso desta pesquisa, para que se chegue ao conhecimento de algo é preciso que se tenha conhecimento interno da gestão da empresa bem como externo que são os usuários. Visa, portanto, verificar, mediante pesquisa feita pela Superintendência de Transporte Metropolitano, o nível de (in) satisfação dos usuários com o transporte coletivo urbano da RMBH.

1.2 Problematização

Assim cumpre questionar: As empresas que servem os municípios da RMBH têm atendido aos moradores quanto ao período de intervalo dos ônibus para que os usuários possam cumprir satisfatoriamente seus compromissos? O espaço entre os intervalos de horário é o ideal para que os passageiros possam viajar com conforto, sem superlotação? O preço da passagem é viável de modo que possa atender a maior parte dos usuários? Os motoristas e os cobradores demonstram, por suas atitudes, que passam por um processo de capacitação e treinamento adequados para a lida com o público, de forma humanitária e

cortês, no tocante a informações solicitadas, atendimento aos sinais de parada, segurança na direção? Apresentam os ônibus sinais de conservação e limpeza? Os motoristas param nos pontos para embarque e desembarque dos passageiros sempre que solicitados? Os itinerários das linhas são cumpridos com pontualidade e dentro dos horários? O tempo de viagem, excluindo os incidentes ou acidentes, é cumprido?

1.3 Objetivos

1.3.1 Geral

Analisar o grau de satisfação/insatisfação dos usuários do transporte coletivo urbano, por ônibus, da Região Metropolitana de Belo Horizonte.

1.3.2 Específicos

a) Analisar os instrumentos específicos preparados pelo SETOP/DER em que foram colhidas as opiniões dos usuários;

b) Investigar, de acordo com quesitos estabelecidos, quais são as (in) satisfações mais gerais dos usuários atendidos por coletivos urbanos;

c) Considerar, na pesquisa, a satisfação de todos os atores envolvidos no transporte público: usuários, comunidade, trabalhadores do setor e empresários do ramo.

A gestão do conhecimento auxilia a organização no desempenho de ações estratégicas para a solução dos problemas e tomada de decisões. É importante, ao se decidir por novas providências, conhecer os problemas levantados, para haja a identificação correta das ferramentas para aplicação de medidas mais eficazes.

2 REFERENCIAL TEÓRICO

É amplamente conhecido o caráter essencial dos transportes, e transportes de qualidade, não só como infraestrutura para os processos de produção, mas também como pré-requisito para uma boa qualidade de vida dos cidadãos e nisso consiste a importância desta pesquisa.

Como referencial teórico, tomaremos como base, dentre outros, “Transporte público urbano” de Antônio Clóvis “Coca” Pinto Ferraz e Isaac Guillermo Espinosa Torres, que, com ampla experiência na área do transporte urbano, tratam desse assunto de maneira didática e simples.

Os dois autores são de parecer que o transporte público é o modo de locomoção mais indicado para as cidades, sobretudo, as maiores, “principalmente nos países subdesenvolvidos ou ditos do terceiro mundo, onde, necessariamente os governos necessitam e devem planejar”. A abordagem que os autores fazem, no capítulo 6, sobre vários quesitos a respeito da eficiência no transporte público urbano, são imprescindíveis para o conhecimento daqueles que administram esse tipo de transporte.

Eles apresentam, também, uma importante orientação quanto aos levantamentos e pesquisas, com sugestões de formulários, bem como dados para serem inseridos nos questionários destinados aos usuários. Todos esses assuntos facilitam o trabalho dos responsáveis pelo planejamento, gestão e operação do transporte público urbano, de responsabilidade direta do governo municipal, considerando que a questão tem um grande impacto na qualidade de vida da população.

Outro autor que contribui com subsídios para esta pesquisa é Michael J. Bruton em “Introdução ao planejamento dos transportes”, em que ele descreve, de forma simples, os procedimentos da estimativa do tráfego; traz à tona os problemas e falhas a ele associados, bem como considerações sobre enfoques metodológicos que podem ser adotados no processo de planejamento dos transportes.

Uma parte importante desse livro é o que trata da avaliação econômica de projetos de transportes. Esse capítulo versa sobre a avaliação do custo-benefício antes que se tome qualquer decisão acerca da implementação de um determinado projeto, seja ele grande ou de pequeno impacto; o que importa, antes de mais nada, é avaliar a eficiência dos melhoramentos propostos.

Outra contribuição importante dada por esse autor se refere aos princípios gerais de análise de custo benefício mediante qualquer medida a ser tomada por visar à listagem dos custos e benefícios associados aos fatores que precisam ser levados em conta sobre projetos, cujos valores podem ser avaliados em termos de mercado. Ele lembra que um projeto, nesse sentido, envolve três aspectos importantes, a saber: custos benefícios a serem incluídos na análise; o valor a ser atribuído aos custos e benefícios; e a indagação que deve ser feita sobre a que taxa de juros os custos e benefícios devem ser atualizados.

“Anuário 2008/2009” apresenta dados comparativos entre o número de passageiros transportados em 2008 com relação a 2007 e a contínua demanda de passageiros pelo transporte público coletivo e, finalmente, o Manual da Superintendência de Transporte Metropolitano que apresenta pesquisa de satisfação dos usuários do sistema de transporte

coletivo intermunicipal de passageiros do Estado de Minas Gerais. Essas duas fontes de pesquisa apresentam importantes orientações para nortear o trabalho do pesquisador.

2.1 Procedimentos metodológicos

O material utilizado se refere aos cartazes para divulgação das pesquisas, bem como formulários preenchidos pelos usuários da RMBH. O método é quantitativo por se tratar de pesquisa de campo para avaliação do nível de (in) satisfação dos usuários e indutivo por partir do particular para o geral, ou seja, de cada resposta dos usuários, para chegar-se a generalizações; a técnica de pesquisa é exploratória, bibliográfica por embasar-se em dados já analisados e em bibliografias pertinentes ao assunto.

3 ANÁLISE DOS DADOS

3.1 Região Metropolitana de Belo Horizonte

A qualidade do transporte público urbano deve considerar o nível de satisfação de todos os atores que nele atuam. Para obtenção de uma boa qualidade do serviço prestado, é necessário que cada um se conscientize de seu papel dentro da dinâmica de trabalho e que não perca de vista seus objetivos, os direitos e as obrigações dos demais e que haja entre eles um constante intercâmbio de idéias para que os problemas sejam resolvidos com o conhecimento e a participação de todos. Outra questão é que se possa manter o nível de sustentabilidade da satisfação entre usuários e empresa para que se mantenha um equilíbrio nas ações. Um atendimento de qualidade oferecido pelos transportes urbanos coletivos é essencial como pré-requisito para uma boa qualidade de vida dos cidadãos e credibilidade quanto aos propósitos da empresa.

Abaixo. tem-se um Mapa ilustrativo das regiões que constituem a RMBH:



FIGURA 1-34 municípios da RMBH. **Fonte:**<http://www.google.com.br/images?hl=ptBR&um=1&ie=UTF>

Os 34 municípios são: Baldim, Belo Horizonte, Betim, Brumadinho, Caeté, Capim Branco, Confins, Contagem, Esmeraldas, Florestal, Ibirité, Igarapé, Itaguara, Itatiaiuçu, Jaboticatubas, Juatuba, Lagoa Santa, Mário Campos, Mateus Leme, Matozinhos, Nova Lima, Nova União, Pedro Leopoldo, Raposos, Ribeirão das Neves, Rio Acima, Rio Manso, Sabará, Santa Luzia, São Joaquim de Bicas, São José da Lapa, Sarzedo, Taquaraçu de Minas e Vespasiano.

3.2 Problemas urbanos

Alguns deputados já se pronunciaram na Assembleia Legislativa do Estado de Minas Gerais, a respeito do transporte coletivo urbano. Segundo o Presidente da Comissão, deputado Vanderlei Miranda (PMDB), quando se fala em Região Metropolitana, há sempre uma grande expectativa em resolver problemas característicos das grandes cidades, como, por exemplo, a segurança pública. Ele destacou também que o transporte coletivo beneficia as empresas que prestam o serviço, e não os usuários. O Vice-Presidente da Comissão, deputado Gustavo Valadares (DEM), também acredita que a Agência RMBH deve

ter como uma das prioridades investir na melhoria do trânsito e transporte coletivo. O parlamentar sugeriu o investimento no trem urbano, através da extensão da linha até o Centro Administrativo, e a complementação do metrô com outro tipo de transporte até o Aeroporto de Confins⁴.

A RMBH foi criada pela Lei Complementar 107, de 2009 e se encontra vinculada à Secretaria de Desenvolvimento Regional e Política Urbana (Sedru) e ao Conselho de Desenvolvimento Metropolitano e como objetivo principal elaborar o Plano Diretor de Desenvolvimento Integrado da RMBH e propor normas para compatibilizar os planos diretores dos municípios. Tem poderes para emitir documentos de cobrança e exercer atividades de arrecadação de tarifas e de pagamentos pela prestação de serviços, aplicar multas, além de firmar convênios, promover desapropriações, fiscalizar o cumprimento das normas e diretrizes de planejamento e a execução de funções públicas de interesse comum na RMBH⁵.

3.3 Características do transporte público urbano

O transporte público urbano oferece, sem dúvida, muitas características positivas: é o modo de transporte motorizado que apresenta segurança e comodidade com o menor custo unitário, mais acessível, portanto, à população de baixa renda; é democrático, pois, muitas vezes é a única condução para aqueles que não dispõem de carro próprio, não podem dirigir ou não querem dirigir: contribui para reduzir os impactos negativos à natureza do uso massivo do transporte individual: congestionamentos, poluição, consumo desordenado de energia, acidentes de trânsito, desumanização do espaço urbano e perda da eficiência econômica; diminui a necessidade de investimentos em ampliação do sistema viário, estacionamentos, sistemas de controle do tráfego, permitindo maiores aportes de recursos em setores de saúde,

⁴ http://www.almg.gov.br/not/bancodenoticias/Not_734444.asp Assembléia Legislativa do Estado de Minas Gerais.

⁵ http://www.almg.gov.br/not/bancodenoticias/Not_734444.asp Assembléia Legislativa do Estado de Minas Gerais.

habitação, educação, entre outros; proporciona uma ocupação mais racional do solo nas cidades e, quase sempre, total segurança aos passageiros.

Os principais inconvenientes do transporte público são: rigidez de horários, falta de flexibilidade no percurso; necessidade de caminhar ou utilizar outro meio de transporte para completar a viagem; desconforto de caminhadas e esperas em condições climáticas adversas; maior tempo de viagem; necessidade de transbordo para parcela de usuários; impossibilidade de fazer paradas fora do itinerário já planejado e de transportar cargas; necessidade de esperar o veículo de transporte (FERRAZ; TORRES. 2004).

Muitas são as necessidades de melhoria do transporte público urbano tais como: melhor atendimento ao usuário, redução do tempo das viagens, criação de novos atendimentos, implantação de ligações periféricas diretas entre os municípios, entre outros.

O Serviço de Transporte Coletivo Metropolitano da RMBH (SETOP), através do Departamento de Estradas e Rodagem (DER), realizou uma pesquisa a fim de avaliar a opinião e satisfação dos usuários em relação aos serviços prestados pelas empresas do Sistema de Transporte Coletivo Metropolitano de Belo Horizonte, por meio do método de pesquisa presencial e pela internet, cujos resultados veremos no próximo item.

3.4 Resultados da pesquisa

As políticas urbanas, em defesa de um melhor transporte, para a qualidade de vida dos usuários são de grande relevância, considerando os direitos dos cidadãos e o cumprimento do papel político dos órgãos envolvidos. Assim merecem destaque as pesquisas de opinião presencial e pela internet realizadas, respectivamente, de 15/09 a 31/10/2009 e de 15/09 a 03/11/2009; foram preenchidos 4.156 e 160 formulários pelos passageiros transportados e avaliadas 523 e 82 linhas de ônibus. A pesquisa pela internet foi feita, através de site afixado em todos os veículos das linhas metropolitanas, mas seus resultados foram desconsiderados pela comissão por não constituírem um número significativo⁶.

Apresentamos alguns dos resultados que respondem aos questionamentos feitos neste trabalho (Fonte: Governo de Minas, Superintendência de Transporte Metropolitano):

⁶ Trabalho acordado por Mônica Rodrigues de Paiva.

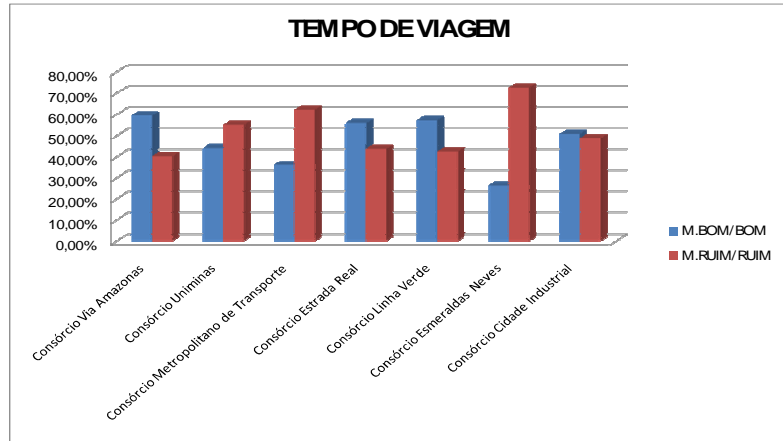


GRAFICO 1- Distribuição, por linhas de ônibus, para verificação da satisfação ou não dos usuários com o tempo de viagem. Dentre as linhas avaliadas, somente 4 satisfazem ao usuário, não na sua totalidade e 3 não satisfazem, com maior índice para a linha que atende ao município de Esmeraldas-Neves.

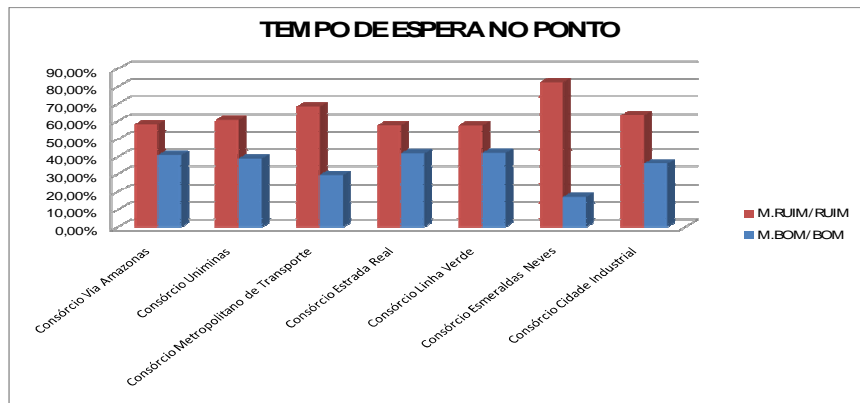


GRÁFICO 2 –Distribuição, por linhas de ônibus, para verificação da satisfação ou não dos usuários com o tempo de espera no ponto. O resultado comprova que a insatisfação é geral, atingindo 80%.

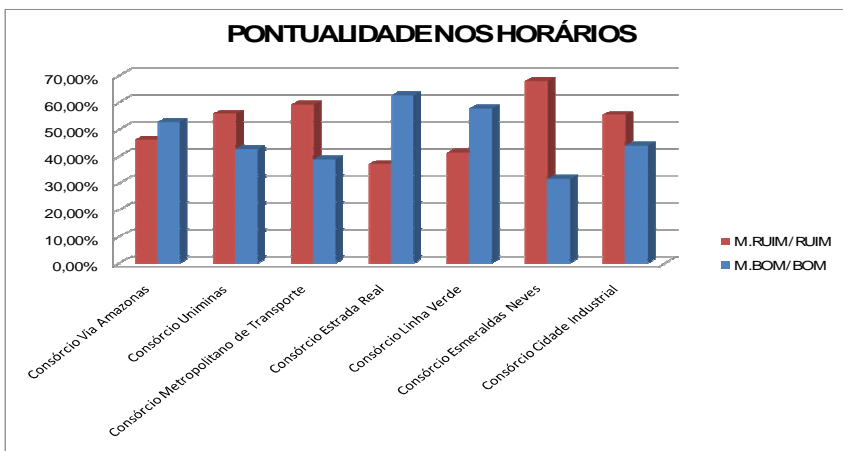


GRÁFICO 3 - Distribuição, por linhas de ônibus, para verificação da satisfação ou não dos usuários com a pontualidade nos horários. Somente três linhas atendem com pontualidade aos usuários. A insatisfação, nesse caso, é maior, atingindo quase os 70%.

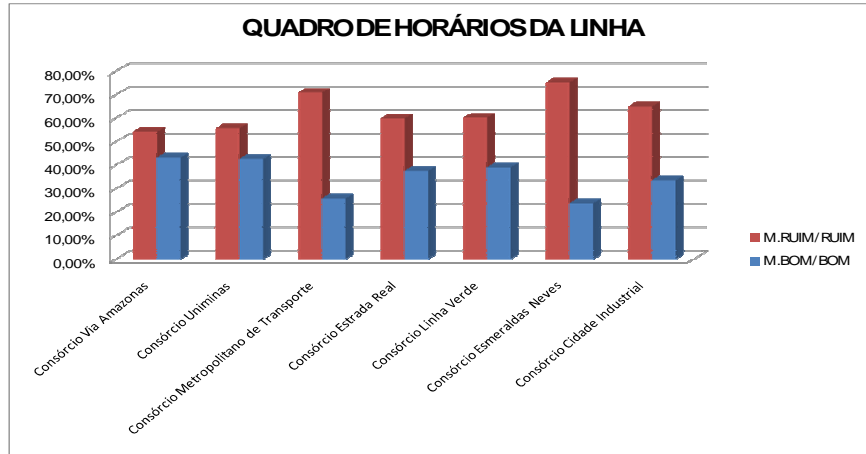


GRÁFICO 4 - Distribuição, por linhas de ônibus, para verificação da satisfação ou não dos usuários com o quadro de horários da linha. Com relação a esse quesito, a insatisfação é geral, atingindo quase 80%



GRÁFICO 5 - Distribuição, por linhas de ônibus, para verificação da satisfação ou não dos usuários com o comportamento e atendimento dos motoristas e cobradores. Nesse quesito, a satisfação é geral, atingindo 90%.

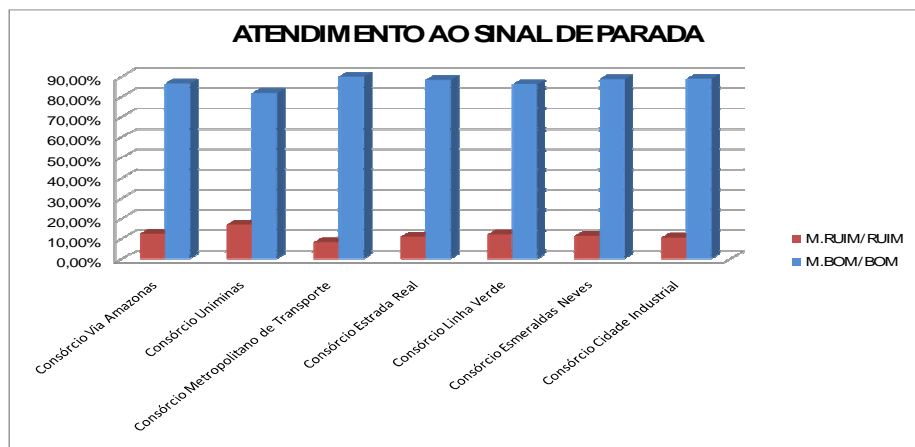


GRÁFICO 6 - Distribuição, por linhas de ônibus, para verificação da satisfação ou não dos usuários com o atendimento ao sinal de parada. Nesse quesito, o índice de satisfação é geral; chega a quase 90%.

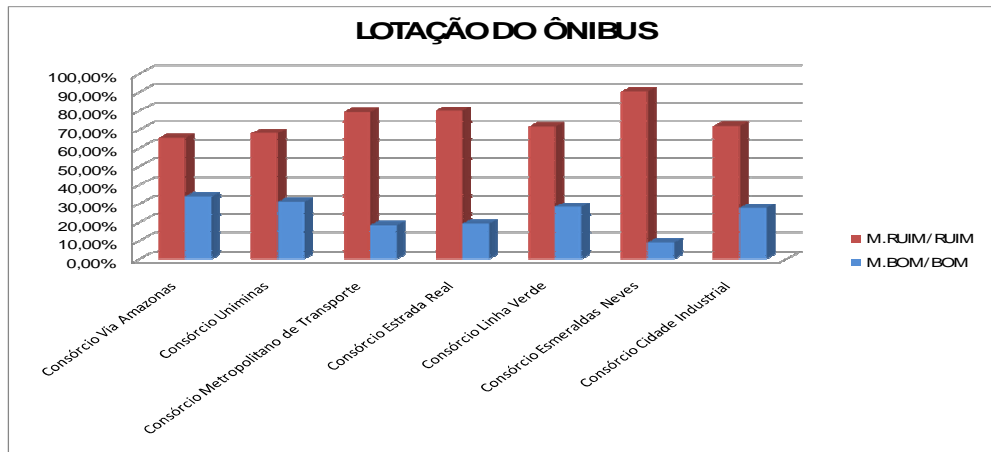


GRÁFICO 7 - Distribuição, por linhas de ônibus, para verificação da satisfação ou não dos usuários com a lotação dos ônibus. Nesse quesito, o nível de insatisfação atinge 90%.

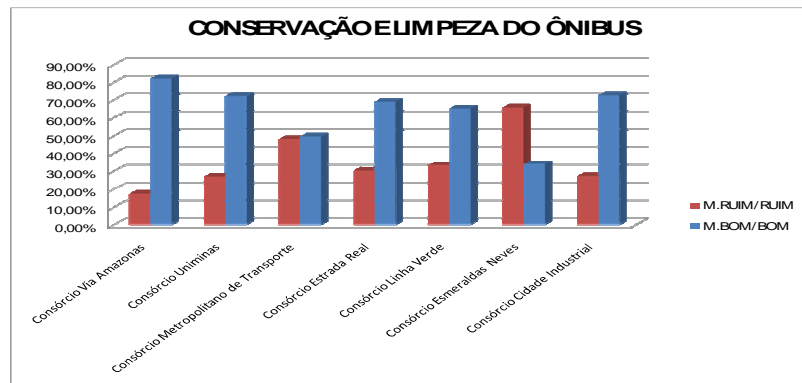


GRÁFICO 8 - Distribuição, por linhas de ônibus, para verificação da satisfação ou não dos usuários quanto à conservação e limpeza dos ônibus. Nesse quesito, com exceção de uma das linhas que apresenta um nível de insatisfação de quase 70%, Esmeraldas-Neves, a maioria se encontra satisfeita.

4 CONSIDERAÇÕES FINAIS

De acordo com os dados da pesquisa, pôde-se perceber que as linhas de ônibus que atendem aos municípios da RMBH, satisfazem aos usuários em alguns quesitos como atendimento ao sinal de parada, conservação e limpeza dos ônibus, comportamento e atendimento do motorista e cobrador; há, porém, necessidade de melhoria quanto ao tempo de

viagem, tempo de espera no ponto, item em que a insatisfação é manifestada pelos usuários de todas as linhas; pontualidade nos horários, quadro de horários da linha e lotação dos ônibus.

A pesquisa de campo, pelos resultados apurados, demonstrou sua utilidade e um fator positivo da política de trabalho dos órgãos competentes e interesse pelo conforto e satisfação do usuário. Somente por meio de uma pesquisa de campo é que se pôde chegar a um resultado real, já que as opiniões foram colhidas diretamente dos passageiros. Esse resultado fornece respaldo aos responsáveis pelas mudanças para que possam delinear medidas corretas que atendam às necessidades levantadas e procurem sanar as questões que tornam o cliente insatisfeito. Essa pesquisa foi de grande utilidade, pois muitos trabalhadores, às vezes, aceitam más condições de trabalho e de salário para ter trajetos mais curtos e menos tempo de indisponibilidade. Por essas razões, as políticas urbanas para os transportes têm de estar atentas aos pontos falhos e em condições de realçar sua capacidade de integrar-se à melhoria das condições básicas de vida de todas as classes sociais.

5 REFERÊNCIAS

Associação dos municípios da Região Metropolitana de Belo Horizonte. Disponível em: <http://granbel.ite.net.br/IM_populacao.asp> Acesso 25 jun.2010.

Assembléia Legislativa do Estado de Minas Gerais. Disponível em: http://www.almg.gov.br/not/bancodenoticias/Not_734444.asp. Acesso 25jun. 2010.

Centro Íberoamericano de Desarrollo Estratégico Urbano. Disponível em: <http://www.http://www.cideu.org/site/>. Acesso em 23 jun. 2010.

IBGECidades. Disponível em: < <http://www.ibge.gov.br/cidadesat/painel/painelsat/painel/painelphb.php?codmun=315780>>. Acesso em 25 jun. 2007.

FERRAZ, Antônio Clóvis “Coca” Pinto; TORRES, Isaac Guilermo Espinosa. Transporte público urbano. 2.ed. ampl. e at., São Carlos: RiMA, 2004.

RELATÓRIO ANUAL DE ATIVIDADES – 2009. Disponível em <http://www.der.df.gov.br/sites/200/232/00001.pdf>:<http://www.der.df.gov.br/sites/200/232/00001.pdf>. Acesso 25 jun. 2010.

Secretaria de Estado de Desenvolvimento Regional e Política Urbana (Sedru). Disponível em:< <http://www.urbano.mg.gov.br/>>Acesso 25 jun.2010.