

3.01.05 - Engenharia Civil / Infraestrutura de Transportes

ANÁLISE DOS GAPS DA PERCEPÇÃO DOS ASPECTOS RELACIONADOS A ACESSIBILIDADE, SEGURANÇA, PONTOS E VIAS DO SERVIÇO DO TRANSPORTE PÚBLICO POR ÔNIBUS DA CIDADE DE MACEIÓ-AL.

Alisson Euclides Silva dos Santos^{1*}, Alexandre Lima Marques da Silva².

1. Estudante de Engenharia Civil do Centro de Tecnologia da UFAL

2. Professor Associado do Centro de Tecnologia daUFAL

Resumo

Este trabalho apresenta um estudo de caso, realizado na linha 608-Gruta Iguatemi de transporte coletivo por ônibus da cidade de Maceió, sobre os possíveis gaps de percepção que eventualmente possam existir entre dois atores do Sistema de Transporte Público por Ônibus (Usuários e Órgão Gestor) com relação aos diversos parâmetros como: Acessibilidade, Segurança, Característica dos locais de parada e Estado das vias.

O estudo foi realizado a partir de uma pesquisa de campo de forma a analisar: o estado das vias e pontos de ônibus, bem como entrevistas com os usuários e Órgão Gestor diversos atores do sistema, de modo a identificar os principais gargalos que atualmente caracterizam o setor, apresentando algumas possibilidades de intervenção, buscando a melhoria do desempenho operacional da linha do Estudo de Caso. Espera-se que este trabalho sirva de estímulo para que os órgãos gestores monitorem a forma como o serviço do transporte público urbano por ônibus vem sendo executado e avaliado na cidade de Maceió.

Palavras-chave: qualidade em serviços, órgãos gestores, desempenho operacional.

Trabalho selecionado para a JNIC: UFAL.

Introdução

Um serviço é definido como sendo a realização de uma atividade, que tem por objetivo satisfazer às necessidades ou demandas de alguém sem a necessidade de uma mercadoria física. Por exemplo, um automóvel e um ônibus são produtos, enquanto uma passagem de ônibus e uma corrida de táxi ou Uber são serviços (KOTLER e KELLER, 2006) e (CHIAVENATO, 2007).

As Principais características de um serviço são: Intangibilidade; Inseparabilidade; Variabilidade; Impossibilidade de ser estocado. Donde nota-se que a avaliação da qualidade de um serviço prestado, diferentemente de um produto, é obtida apenas pelo grau de satisfação do cliente, após a experimentação deste serviço, sem possibilidade de troca ou mesmo, em caso de ser avaliado positivamente, garantias de se obter outro exatamente nas mesmas condições.

Conforme MAGALHÃES e ARAGÃO (2014), O transporte público é o principal meio de locomoção, entre as diversas regiões de uma cidade, usado por aqueles que não possuem ou não querem fazer uso de veículos particulares. Por ser de uso massivo de grande parte da população este é considerado como um dos serviços públicos essenciais a uma cidade. Contudo, este serviço é apenas fiscalizado pelos órgãos públicos, sendo executado por empresas do setor privado. Assim o mesmo deve se sujeitar às leis de mercado, priorizando assim a satisfação de seus clientes.

Conforme VASCONCELLOS (1996), O estudo da qualidade do sistema de mobilidade urbana, isto é, a facilidade de locomoção das pessoas de uma região a outra em uma determinada cidade, é de fundamental importância, visto que o mesmo reflete diretamente no grau de desenvolvimento urbano de uma região, sendo equiparado a outros serviços públicos essenciais, como saúde, segurança e educação. A maior ou menor facilidade de locomoção dentro de uma cidade interfere diretamente na situação econômica da mesma, pois, geralmente, para se suprir suas variadas necessidades, as pessoas necessitam deslocar-se de sua residência até estabelecimentos comerciais, instituições de ensino ou mesmo a locais de lazer e descontração, atividades as quais giram a roda do desenvolvimento econômico.

Metodologia

Inicialmente foi realizado um levantamento de referências bibliográficas de forma a relacionar parâmetros relevantes ao estudo da qualidade do transporte urbano por ônibus. Posteriormente foram realizadas várias visitas ao longo do percurso da linha 608.

Para a análise das condições das vias foi realizado um estudo da qualidade do pavimento, através do cálculo do índice de serventia do pavimento urbano (ISU), o qual leva em consideração aspectos como a presença de: panelas, ondulações, trincamentos e remendos. Para caracterizar o nível de deterioração é realizado um estudo subjetivo de forma a detalhar a área de incidência e nível de severidade dos gaps já mencionados.

No caso das paradas foi realizado um levantamento estatístico, de forma a caracterizar quais pontos de parada forneciam os parâmetros mínimos relacionados ao conforto dos usuários do sistema, bem como caracterizar o tipo de material utilizado na construção dos mesmos.

Para obter a percepção dos usuários com relação aos parâmetros de acessibilidade e segurança, foi realizado a aplicação de um questionário com sete perguntas de opinião, nas quais os participantes forneciam

notas para a qualidade de certos aspectos relacionados a acessibilidade e segurança.

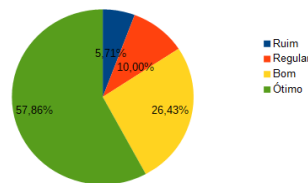
Com a finalidade de obter o ponto vista do órgão gestor do sistema, foi realizado uma visita a secretaria municipal de transportes de Maceió (SMTT), na qual foi realizado uma entrevista com um dos participantes da gestão do sistema.

Resultados e Discussão

Após o levantamento realizado em campo obteve-se os seguintes resultados referente à análise das vias e locais de paradas, expressos pelos gráficos 1 e 2 respectivamente. Conforme o gráfico1, nota-se que grande parte do percurso, cerca de 84% se encontrava em bom ou ótimo estado. Porém notou-se a existência de trechos que apresentavam um grau de deterioração significativo do pavimento (ver figura 1). Provavelmente devido ao baixo índice de tráfego nesta parte do percurso, esta rua não sofreu o processo de reabilitação do pavimento, diferentemente da grande parte do percurso que é realizado em avenidas de tráfego intenso, nas quais são realizadas manutenções com uma maior frequência.

Gráfico 1

Qualidade do Pavimento
Estudo do Índice de Serventia Urbano



Fonte: Autor.

Figura 1: Deterioração da via: ondulações.

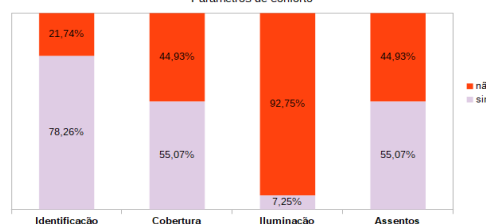


Fonte: Autor.

O gráfico 2 mostra que mais de 50% das paradas possuem identificação, cobertura e assentos parâmetros indispensáveis para o conforto dos usuários no seu tempo de espera pelo transporte coletivo. Porém notou-se a presença de pontos sem identificação (21,74%), conforme figura 2. Alguns desses são, de fato, locais de embarque, no entanto outros não são possíveis de afirmar se funcionam de fato como paradas para transporte público, devido à desatualização das informações de georreferenciamento da superintendência de transportes, devido à carência de pessoal para realizar esse tipo de levantamento.

Gráfico 2

Estudo dos pontos de parada
Parâmetros de conforto



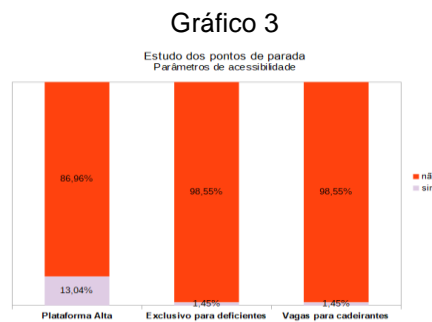
Fonte: Autor.

Figura 2: Local de espera de transporte público sem identificação.



Fonte: Autor.

Com relação a acessibilidade, foi realizado uma pesquisa com os usuários, a respeito das dificuldades ao subir no ônibus, a maior parte dos entrevistados, que apresentavam dificuldades (em grande parte pessoas mais idosas), queixou-se do desnível entre o nível do terreno e a porta de embarque. De fato este fenômeno é evidenciado pelo gráfico 3, abaixo, que indica que apenas cerca de 13% dos pontos apresentam plataforma alta, a qual diminui significativamente o desnível no momento de embarque no transporte coletivo, ver figura 3.



Fonte: Autor

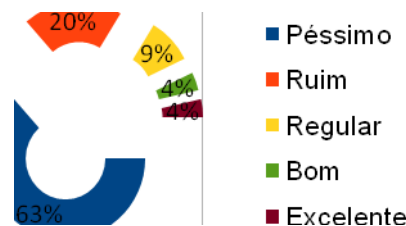
Figura 3: Ponto de ônibus com plataforma elevada



Fonte: Autor.

Para quantificar a avaliação do parâmetro segurança foi aplicado um questionário para os usuários do sistema. O resultado está expresso no gráfico 4 a seguir.

Gráfico 4: Sensação de segurança dos usuários nos locais de embarque.



Fonte: Autor.

A grande parte dos entrevistados não sentem segurança alguma no momento da espera pelo transporte, relatando diversos acontecimentos de assaltos e atos de violência. Com relação a isto a superintendência de transportes ressalta que esse é um problema da secretaria de segurança pública. Para minimizar a insegurança do usuário o órgão no máximo poderia providenciar pontos de espera mais iluminados.

Conclusões

O estudo diagnóstico realizado na linha 608-Gruta/Iguatemi de transporte coletivo por ônibus propiciou formas de identificar a percepção dos usuários em vários aspectos da qualidade da prestação do serviço de transporte público. Em sua grande parte problemas relacionados à segurança, tanto nas paradas como dentro dos próprios veículos, foi o maior motivo de reclamações dos usuários, dentre dos critérios abordados neste estudo, devido a essa realidade muitos dos usuários tem migrado para meio de transportes alternativos como táxis, moto táxis, transportes solicitados por plataformas móveis e até mesmo transportes clandestinos sem autorização para realização do serviço. Essa migração acaba diminuindo a arrecadação, a qual por sua vez resulta na diminuição da renda, diminuindo assim os investimentos em melhorias no sistema.

Percebeu-se também que ocorreu um aumento com a preocupação com a acessibilidade, a qual alguns anos atrás era considerado um tópico de pouca relevância, se buscando cada vez mais maneiras de gerar inclusão as pessoas com algum tipo de deficiência física, como paradas com vagas exclusivas para cadeirantes e futuramente a presença de pisos táteis de forma a auxiliar deficientes visuais, outra ação interessante a ser lançada seria lançar campanhas de como os demais usuários podem auxiliar esses deficientes na hora da espera e embarque no ônibus.

É importante salientar que os dados obtidos, no caso de pontos de ônibus e vias de tráfego, podem ser utilizados em novos estudos em outras linhas que possuam percursos similares, mostrando assim a importância da análise destes parâmetros e sua possível utilização em estudos futuros.

Notou-se também a grande dificuldade do órgão gestor em aplicar ações que levem a melhora do sistema, devido à grande falta de pessoal, atualmente muitos funcionários se encontram sobrecarregados, gerando assim um contraste entre o sistema ideal e sistema que de fato pode ser implantado, tendo em vistas as limitações. No momento o órgão realiza um serviço de georreferenciamento dos pontos de ônibus, que devido as limitações já apresentadas não há previsão de término. A SMTT avalia a possibilidade de uma parceria com grupos de pesquisa na área de transporte urbano de forma a auxiliar em ações como a mencionada anteriormente, ressaltando assim a importância de estudos que fornecem um diagnóstico do sistema e propõem melhorias ao mesmo.

Em síntese, este estudo acadêmico, feito através de pesquisas e visitas a campo, com o objetivo de realizar o diagnóstico da linha 608 com relação aos aspectos em estudo (acessibilidade, segurança e estado de pontos e vias) tornou possível o confronto entre as diferentes percepções de dois integrantes do sistema (órgão gestor e usuário), mostrando assim as principais dificuldades enfrentadas por estes na busca da evolução e manutenção do sistema de transporte coletivo por ônibus em Maceió. Além disso foi possível identificar seus principais gargalos e propor solução aos mesmos, como no caso das vias e de acessibilidade.

Referências bibliográficas

CHIAVENATO, Idalberto. Administração: teoria, processo e prática. 4. ed. Rio de Janeiro: Elsevier, 2007.

FERRAZ, A. C. C. P. e TORRES, I. G. E. T (2004). Transporte Público Urbano. São Carlos: Rima.

KOTLER, Philip; KELLER, Kevin Lane. Administração de marketing: análise, planejamento, implementação e controle. 12. ed. Atlas, 2006.

MARTINS, Petrônio G. LAUGENI, Fernando Piero. Administração da Produção. São Paulo: Saraiva, 2006.

MAGALHÃES, Marcos Thadeu Queiroz; ARAGÃO, Joaquim José Guilherme de; YAMASHITA, Yaeko. Definição de transporte: uma reflexão sobre a natureza do fenômeno e objeto da pesquisa e ensino em transportes. Transportes, v. 22, n. 3, 2014.

VASCONCELLOS, E. A. (1996). Transporte urbano nos países em desenvolvimento: reflexões e propostas. 1 ed. São Paulo, Editoras Unidas Ltda.

<http://www.smttmaceio.com.br/portal/servicos/linhasNew.jsf>. Acessado em 14/01/2018.

<https://www.cittamobi.com.br/home/mapa/> acessado em 14/01/2018.