



# **AVALIAÇÃO DA QUALIDADE DO TRANSPORTE PÚBLICO A PARTIR DA DEFINIÇÃO DE SERVIÇO ADEQUADO**

**Walysson Tangrins Martins**

**Paulo Cesar Marques da Silva**

Agência Brasileira do ISBN  
ISBN 978-85-87893-17-8



9 788587 893178



# **AVALIAÇÃO DA QUALIDADE DO TRANSPORTE PÚBLICO A PARTIR DA DEFINIÇÃO DE SERVIÇO ADEQUADO**

**Walysson Tangrins Martins**

**Paulo César Marques da Silva**

Universidade de Brasília – UnB

Departamento de Engenharia Civil

Programa de Pós-Graduação em Transportes

## **RESUMO**

A população brasileira tem cobrado soluções governamentais para os problemas de transporte público, visto que o serviço consiste numa poderosa ferramenta de inclusão social. Nesta pesquisa busca-se construir um método de avaliação da qualidade do transporte público, usando como referência a Lei de Concessão dos Serviços Públicos, que define parâmetros mínimos para a oferta de serviços concedidos no Brasil. Através de pesquisa de campo, serão conhecidos os parâmetros mais relevantes para a população e então serão definidas as fórmulas de medição destes. O método será validado em estudo de caso na cidade de Belo Horizonte/MG.

## **1. INTRODUÇÃO**

Nos dias atuais temos assistido a grandes mobilizações da sociedade brasileira nos assuntos relativos à mobilidade urbana e transporte público de passageiros, onde é exigida uma atenção especial dos governantes sobre estes aspectos. O transporte começa a ser reconhecido não só como um direito, mas como uma necessidade essencial para a população.

A importância do transporte público para o desenvolvimento da sociedade foi tema de diversos estudos. Gomide (2003) afirma que a oferta de um transporte público coletivo acessível, eficiente e de qualidade, pode aumentar consideravelmente as oportunidades de renda e de tempo dos mais pobres, propiciar o acesso aos serviços básicos (saúde, educação, lazer) e a melhores oportunidades de trabalho. Dessa forma, o transporte coletivo pode ser entendido como um forte instrumento de promoção da inclusão social dessa população.

O autor também afirma que “o Brasil é um país desigual e essa iniquidade não é apenas de renda e oportunidades, mas também de acesso aos serviços públicos essenciais. Nos transportes urbanos isso não poderia ser diferente” (GOMIDE et al., 2006). Segundo Gomide, esta desigualdade se dá devido à limitação dos mais pobres em acessar a cidade e, conseqüentemente, seus serviços. Esta afirmação denota não somente a desigualdade financeira, mas também a deficiência do serviço em atender a população, impondo a essa limitações para seu uso.

Neto (2004) completa ao citar que tal política impõe uma a “iniquidade da acessibilidade”, dividindo os cidadãos em dois grupos: aqueles que possuem automóveis, e aqueles que não possuem e dependem do transporte público. Desta forma, um grupo tem acesso ilimitado à cidade enquanto o outro se vê dependente de um sistema que não pode controlar e nem sempre lhe atende como esperado.

Visto a importância social do transporte público, o que define a sua essencialidade, propõe-se, neste trabalho, a criação de um método que possa avaliar a qualidade do serviço oferecido nas cidades brasileiras, buscando atrair a atenção para a importância desta medição e contribuir para a melhoria contínua do serviço no país.

## **2. OBJETIVOS**

O transporte público urbano é um serviço essencial não somente para seus usuários, mas para toda a cidade. A correta oferta deste serviço possibilita que a cidade se movimente, produza e distribua riquezas e também atenda aos seus cidadãos. Portanto, deve-se cuidar para que um serviço de tamanha importância seja oferecido dentro de mínimos parâmetros de qualidade, e que esses parâmetros sejam aferidos periodicamente por um gerenciador, agindo assim como um defensor dos usuários. Esta é a diretriz que direcionou a proposta de realização deste trabalho.

Com a realização desta pesquisa, busca-se formular um método de avaliação da qualidade do transporte coletivo das cidades brasileiras a partir da definição de serviço adequado da Lei de Concessão dos Serviços Públicos.

São objetivos específicos da dissertação:

- Definir os aspectos mais relevantes a serem considerados na avaliação da qualidade do serviço de transporte público ofertado;
- Desenvolver um método de avaliação do serviço com base na legislação brasileira;
- Validar este método aplicando-o em um estudo de caso;
- Propor ações e políticas públicas para a melhoria contínua da qualidade do serviço de transporte público.

## **3. FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA**

### **3.1 Percepção da qualidade pelos usuários do transporte público**

Ferraz e Torres (2001) descreveram a realização de uma viagem como um deslocamento temporal que abrange diversas fases, desde o início da caminhada do ponto inicial até o ponto de parada de embarque até o fim da caminhada entre o ponto de desembarque e o destino final, abrangendo tempos de espera, transbordos e tempo em deslocamento. Para os autores, todas estas etapas são avaliadas pelos usuários qualitativamente quanto a comodidade e segurança.

Lima (1995) destaca que a qualidade do transporte público é dependente da adequação dos fatores gerenciais e seus resultados aos requisitos de todos esses envolvidos. Deste processo de adequação a diversos pontos surge a complexidade de garantia da qualidade do sistema para todos.

Doze fatores principais que influem diretamente na qualidade do transporte público foram descritos por Ferraz e Torres (2001). São estes: acessibilidade, frequência de atendimento, tempo de viagem, lotação, confiabilidade, segurança, características dos veículos, características dos locais de parada, sistema de informações, transbordabilidade, comportamento dos operadores e estado das vias. Os autores ainda estabelecem parâmetros de avaliação para cada fator, pontuando em que medida cada um pode ser avaliado como bom, regular ou ruim em sua oferta para o usuário.

Já Lima (1995), sob a perspectiva do usuário, elenca os principais critérios para avaliação do transporte público como: confiabilidade, responsabilidade, empatia, segurança, tangibilidade, ambiente, conforto, acessibilidade, preço, comunicação, imagem e momentos de interação. Cabe ressaltar que alguns destes critérios fogem a atuação dos agentes do sistema (como

ambiente, por exemplo, onde são consideradas as condições climáticas), o que dificulta a tradução da qualidade do sistema em números.

Outros parâmetros ainda são definidos por Gomide *et al* (2006), que caracteriza seus fatores em alusão a definição de serviço adequado dada pelo Social Exclusion Unit (2003), sendo que este considera um serviço de transporte público adequado quando é acessível financeiramente, disponível, acessível fisicamente e aceitável.

Mesmo com fatores e parâmetros diferentes, os aspectos do transporte público em avaliação por ambos são os mesmos, e todos remetem a sensação do usuários em relação a comodidade, tempo e segurança de suas viagens, além de generalidade do atendimento e questões econômicas (tarifa e integração tarifária).

### **3.2 Lei de Concessão dos Serviços Públicos**

A Constituição Federal, em seu artigo 175, determina que o Poder Público execute os serviços públicos, podendo ocorrer através de permissão ou concessão (BRASIL, 1988). A fim de sobre este regime de concessão e permissão do serviço público, foi publicada, em 13 de fevereiro de 1995 (e em vigor desde esta data), a Lei nº 8.987, também conhecida como Lei de Concessão dos Serviços Públicos. Esta legislação trata das formas de realização das concessões e permissões e também sobre a gestão dos contratos destas.

Um dos itens definidos no documento é a qualidade do serviço prestado. Chamado de “serviço adequado”, a qualidade do serviço é especificada em todo o Capítulo II da Lei, que abrange o artigo 6º, que traz a seguinte redação no seu caput: “Toda concessão ou permissão pressupõe a prestação de serviço adequado ao pleno atendimento dos usuários, conforme estabelecido nesta Lei, nas normas pertinentes e no respectivo contrato” (BRASIL, 1995).

No parágrafo primeiro do mesmo artigo é definido que “serviço adequado é o que satisfaz as condições de regularidade, continuidade, eficiência, segurança, atualidade, generalidade, cortesia na sua prestação e modicidade das tarifas” (BRASIL, 1995). Nesta pesquisa, a qualidade do transporte público, ora um serviço público concedido e, portanto regido por esta lei, será entendida como este serviço adequado, obedecendo aos mesmos parâmetros, entendendo que o atendimento a estes se traduza em qualidade para o usuário.

## **4. METODOLOGIA**

A pesquisa terá o seu desenvolvimento realizado a partir de quatro etapas: revisão bibliográfica, desenvolvimento do método, validação do método e proposta de políticas públicas.

Na primeira etapa, será consultada a literatura científica publicada sobre a função social do transporte público. Este tema foi selecionado para iniciar a pesquisa para que seja considerada a importância do transporte público para todos, sendo ou não usuários do sistema. A partir da percepção do impacto que este serviço tem sobre as cidades e as pessoas será possível discutir a necessidade de oferecer um serviço de qualidade. Em seguida, será abordada a literatura acerca da qualidade em serviços. Serão considerando os autores que trabalharam os serviços públicos e as legislações específicas.

O método proposto será construído a partir da definição de serviço adequado da Lei de Concessões de Serviços Públicos, visto que a legislação indica aspectos que devem ser observados na oferta de serviços públicos concedidos, que é o caso do transporte público.

Para tal, buscar-se-á a criação de um método de avaliação da qualidade que contenha os principais fenômenos da realidade dos usuários do serviço. Primeiro, os aspectos da legislação serão identificados na prestação do serviço de transporte público de passageiros e, após, será consultado junto à população, em Belo Horizonte, os aspectos mais relevantes para estes na prestação dos serviços, através de entrevistas em Pontos de Controle das principais linhas da cidade.

Após o levantamento dos aspectos junto à população através de entrevistas, os aspectos mais relevantes (selecionados por número de citações) serão submetidos a uma nova pesquisa para que estes aspectos sejam listados em escala e apliquem-se níveis de importância a estes dentro do modelo final. Esta segunda pesquisa será realizada por meio de um formulário eletrônico com questões do tipo escala Likert (LIKERT, 1932). Este formulário poderá ser respondido por usuários do transporte público em todo o Brasil, visto a abrangência da Lei de Concessão dos Serviços Públicos.

Após a definição do método, será realizada a validação deste através da realização de um estudo de caso na cidade de Belo Horizonte/MG com dados da Empresa de Transportes e Trânsito de Belo Horizonte S/A (BHTrans), que monitora em tempo real todo o serviço de transporte público da cidade e concatena diversas informações sobre este.

Após a validação do método, serão realizadas proposições de formulação de políticas públicas de transporte público de passageiros a partir das análises dos resultados.

## **5. CONSIDERAÇÕES FINAIS**

O estudo baseia-se exclusivamente na percepção que o usuário tem do sistema de transporte público, considerando que o sistema é construído para oferecer mobilidade a este. Desta forma, pretende-se construir um método simples, que possa ser aplicado em diversas cidades brasileiras e que identifique os pontos que devem ser atacados para se conquistar a melhoria contínua do sistema, e assim, contribuir para alavancar a qualidade de vida da população.

### **REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS**

- BRASIL (1988). Constituição da República Federativa do Brasil. Brasília/DF;
- BRASIL (1995). Lei Federal nº 8.987/95. Lei de Concessão dos Serviços Públicos. Brasília/DF;
- FERRAZ, A. C. P; TORRES, I. G. E. (2001). Transporte Público Urbano. Editora Rima, São Carlos – SP;
- GOMIDE, A. Á. (2003). Transporte urbano e inclusão social: elementos para políticas públicas. Texto para Discussão Nº 960. IPEA – Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada. ISSN 1415-4765. Brasília, julho de 2003;
- \_\_\_\_\_; LEITE, S. K.; REBELO, J. (2006). Transporte público e pobreza urbana: um índice-síntese de serviço adequado. Texto para Discussão Nº 1209. IPEA – Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada. Brasília, agosto de 2006;
- LIKERT, R. (1932). A technique for the measurement of attitudes. Archives of psychology;
- LIMA, O. J. F. (1995) Qualidade em serviços de transportes: conceituação e procedimento para diagnóstico. Tese (Doutorado) - Escola Politécnica da Universidade de São Paulo. Departamento de Engenharia de Transportes. São Paulo. 223p;
- SOCIAL EXCLUSION UNIT (2003). Making the connections: final report on transport and social exclusion. Report by Social Exclusion Unit. Office of the Deputy Prime Minister. London. February, 2003.