

## **Curso para Condutores de Ônibus: Uma experiência em Belém do Pará**

Autores: <sup>1</sup>Marcio José Matos Rodrigues, e-mail:cduo.semob@belem.pa.gov.br; <sup>1</sup>Paulo Victor Lisboa da Silva, e-mail: ouvidoria.semob@belem.pa.gov.br; <sup>2</sup>Jacques Dominique Corecha Jauffret, e-mail: jacquesjauffret@sestsenat.org.br; <sup>2</sup>Caroline Helene Rodrigues Sales  
1- Superintendência de Mobilidade Urbana do Município de Belém (SeMOB), Av. Júlio César, 1026-Bairro: Val-deCans-Belém-Pa-Brasil-CEP: 66.617-Telefone: 3272-3867-cduo.semob@belem.pa.gov.br, ouvidoria.semob@belem.pa.gov.br  
2- Serviço Nacional de Aprendizagem no Transporte (SENAT), Av. Augusto Montenegro km 12, 765-Belém-Pará-Brasil-Telefone: 3297-8500-jacquesjauffret@sestsenat.org.br

### **SÍNTESE**

O presente trabalho relata a experiência de realização de curso para condutores de veículos de transporte coletivo de passageiros em Belém do Pará por meio de parceria entre a SeMOB, que é o órgão gestor local, o SENAT e o sindicato das empresas de ônibus de Belém.

### **PALAVRAS-CHAVE**

Curso para condutores, transporte coletivo, parceria

### **INTRODUÇÃO**

Em outubro de 2013 um grupo técnico da Autarquia de Mobilidade Urbana de Belém (AMUB), ex-Companhia de Transportes de Belém (CTBel) e atualmente Superintendência de Mobilidade Urbana do Município de Belém (SeMOB), esteve presente no Serviço Nacional de Aprendizagem no Transporte (SENAT), para uma conversa inicial a respeito de cursos para motoristas e cobradores de ônibus. A preocupação era a respeito da necessidade de realização desses cursos para orientar os operadores, em vista do número de reclamações de usuários que existiam na época. Uma técnica do SENAT ouviu a proposta e ficou de encaminhá-la para o presidente da instituição para análise. Foi dito na reunião que o referido órgão já realizava cursos para motoristas e cobradores, dentro de sua programação tradicional e que algumas empresas de transporte por ônibus já estavam encaminhando motoristas e cobradores para os cursos, mas ainda de uma forma não tão abrangente.

Em janeiro de 2014, a superintendente da já instituída SeMOB incumbiu o ouvidor Paulo Lisboa e o psicólogo Márcio Rodrigues, de coordenarem uma parceria junto ao SENAT para realização de curso de condutores voltado aos motoristas de ônibus. A proposta inicial era de focar nas reclamações. A meta estabelecida pela superintendente foi de treinar 1000 motoristas. Dessa forma, eram escolhidos motoristas de várias empresas que tinham seus nomes em cadastro na SeMOB por terem tido reclamações contra eles nos anos de 2014, 2013 e 2012. Foi feito um cronograma pelo SENAT, estabelecendo o número de turmas por mês. Cada turma teria 25 alunos. Os horários eram de 8 horas às 12 horas e de 14 horas às 18 horas e o local das aulas era o SENAT.

Nos primeiros dois meses, nós da SeMOB e do SENAT percebemos que estava havendo casos diversos de motoristas que tinham sido relacionados, mas que não eram encaminhados pelas empresas. Também havia algumas dificuldades na participação do horário da tarde. Por telefone, nos foi informado que vários motoristas não trabalhavam mais nas empresas. Para superar tais dificuldades, em fevereiro começamos a pedir que as empresas mandassem listas com os nomes de motoristas e daí na SeMOB eram escolhidos nomes. Para incentivar uma maior participação dos condutores, decidimos realizar uma reunião com as empresas. A reunião foi realizada no dia 18 de março. Compareceram representantes de 14 empresas, entre psicólogas, chefes dos setores de Gestão de Pessoal, chefes e supervisores de tráfego, mais os representantes da SeMOB e do SENAT.

A reunião foi muito proveitosa. A pedido dos representantes das empresas, seriam encaminhadas vagas para as mesmas e não mais os nomes. Também foi decidido em conjunto que o horário da tarde seria extinto, sendo substituído pelo horário da noite (18 horas às 22 horas). A realização das aulas seria não mais só no SENAT, como também no Centro de Formação do Sindicato dos Rodoviários de Belém e no Centro de Formação do Sindicato dos Rodoviários de Ananindeua, no horário da noite.

Durante a realização do curso, devido a algumas dúvidas que existiram, foram feitas duas reuniões na SeMOB envolvendo representantes do Sindicato dos Rodoviários de Belém, estreitando-se a parceria. Um representante do sindicato de Ananindeua foi à SeMOB e também houve uma conversa com os representantes do órgão. A realização do curso também nesses outros lugares facilitou para muitos motoristas em relação aos locais de moradia, pois os que morassem mais perto dos centros de formação dos sindicatos poderiam ser indicados pelas empresas para fazerem o curso nesses locais.

No final de maio começou a haver uma parceria atuante com o Sindicato das Empresas de Transporte de Belém (SETRANSBEL), ampliando-se assim a meta de motoristas a serem treinados, de mil para a totalidade de motoristas que não tinham o curso. O número de turmas passou a ser de dez por mês a partir de agosto (antes variava de quatro a seis turmas por mês).

Foi reforçado junto às empresas que o curso era obrigatório, conforme diz a Resolução de Número 57 de 1998, do Conselho Nacional de Trânsito (CONTRAN), que estabelece a obrigatoriedade de um curso específico para condutores de ônibus e também o Regulamento do Serviço de Transporte Coletivo por Ônibus do Município de Belém, no seu capítulo V sobre as Empresas Operadoras e suas obrigações, determinando que existam programas permanentes de treinamento para o seu pessoal de operação (motoristas, cobradores e fiscais de linha).

O psicólogo do grupo de trabalho acompanhava os dias de início e os dias finais de algumas turmas. Nessas ocasiões, verificava como estava a frequência, procurava incentivar os participantes e ver se havia alguma dificuldade a ser resolvida. O SENAT ficava constantemente informando sobre a frequência. Nos meses de outubro, novembro, dezembro e janeiro foi realizada uma pesquisa sobre como os motoristas avaliaram o curso.

No dia 11 de dezembro houve entrega de certificados no SENAT, para as turmas que foram encerradas antes desse dia, com presença de empresários, de líderes sindicais dos rodoviários, o presidente e técnicos do SENAT, assim como representantes da SeMOB. Houve ampla divulgação na mídia de Belém sobre o evento, ressaltando-se a parceria que houve entre todas as partes envolvidas (SeMOB, SENAT e sindicatos de empresários e de rodoviários).

As últimas turmas de 2014 encerraram no dia 05 de janeiro de 2015, já com um número mais reduzido de participantes no total, pois a maioria dos motoristas já tinha concluído o curso em turmas anteriores.

## **DIAGNÓSTICO, PROPOSIÇÕES E RESULTADOS**

Na ocasião que foi feito o primeiro contato dos representantes da SeMOB com técnicos do SENAT, houve a preocupação com o número de reclamações que existia na época, com 60 reclamações registradas no setor de atendimento aos usuários sobre "condução inadequada" de janeiro a setembro e 140 sobre "queima de parada" no mesmo período.

Já existia o curso de formação de condutores no SENAT e algumas empresas já encaminhavam motoristas para participar, mas de forma limitada. O SENAT é uma das instituições autorizadas pelo DETRAN para realizar cursos para motoristas profissionais. Tais cursos obedecem a Resolução de Número 168 de 2004, do CONTRAN. Com o convênio estabelecido entre SeMOB e SENAT e depois com a parceria com o

SETRANSBEL, pôde-se ampliar muito o número de participantes e fazer uma cobrança rigorosa sobre a participação, tornando-se o curso obrigatório. O objetivo geral do curso era capacitar e habilitar o motorista a conduzir um veículo de transporte coletivo de passageiros de forma educada, eficiente e com segurança. Foram treinados 3092 motoristas, de 28 empresas em 133 turmas.

Figura 1- Motoristas durante aula no SENAT



Os conteúdos das aulas envolviam Legislação de Trânsito; Direção Defensiva; Noções de Primeiros Socorros, Respeito ao Meio Ambiente e Convívio Social no Trânsito e Relacionamento Interpessoal, com carga horária de 50 horas, em 12 dias de aulas. Foram aplicados 430 questionários. A seguir a pesquisa com os motoristas:

Tabela 1 - Avaliação dos motoristas sobre os conteúdos do curso

<b>Avaliação</b>	<b>Percentuais</b>
Ótimos	85%
Bons	14%
Regulares	1%
Ruins	0
Total	100%

O maior percentual foi dos que consideraram o curso ótimo (39%)

Algumas opiniões sobre os conteúdos: "Os conteúdos são bons e foram muito bem detalhados, deixando os participantes a par das leis de trânsito"; "Os assuntos abordados estão de acordo com o dia a dia do motorista"; "Foram abordados temas da área de atuação do motorista, dando mais conhecimentos para exercer a profissão"; "Excelentes conteúdos, todos bem explicados"; "Serviram para relembrar coisas que eu tinha esquecido e também aprendi coisas novas".

Tabela 2 - Avaliação dos motoristas sobre os instrutores

<b>Avaliação sobre o instrutor</b>	<b>Percentuais</b>
Ótimo	91%
Bom	8%
Regular	1%
Ruim	0
Total	100%

\* Havia vários instrutores para as diversas turmas.

O maior percentual foi dos que consideraram o instrutor ótimo (91%)

Algumas opiniões sobre os instrutores: "Explicou bem, com calma, soube se comunicar"; "Teve dinamismo nas aulas"; "Deu bons exemplos"; "Bom caráter e ótimo profissionalismo"; "Explicou bem os conteúdos e respondeu as perguntas com clareza"; "Conduziu bem as aulas, incentivando a participação de toda a turma".

Tabela 3 - Avaliação dos motoristas sobre os instrutores

<b>Avaliação sobre o local</b>	<b>Percentuais</b>
Ótimo	74%
Bom	25%
Regular	1%
Ruim	0
Total	100%

\* Os locais foram o SENAT e salas nos Centros de Formação dos Sindicatos de Rodoviários (Municípios de Belém e Ananindeua)

O maior percentual foi dos que consideraram o local ótimo (74%)

Algumas opiniões sobre os locais: "Local muito agradável, com boas condições para aprender"; "Salas climatizadas e com material de ensino"; "Um local com boa estrutura"; "Instalações adequadas"; "Achei o local distante da minha casa, mas é bem organizado".

Tabela 4 - Se encontrou dificuldade em participar

<b>Resposta</b>	<b>Percentuais</b>
Sim	10%
Não	90%
Total	100%

O maior percentual foi dos que disseram que não tiveram dificuldade em participar (90%)

Algumas opiniões : "Para mim o que dificultou foi a distância do final da linha para a minha residência e da residência para o SENAT"; "A rotina do rodoviário é cansativa e ao fazer o curso ficou para mim mais difícil por causa do deslocamento, mas todo sacrifício para nosso bem é bem vindo"; "Os horários de serviço deveriam ser reduzidos quando houver cursos".

Algumas respostas sobre a pergunta: "No que o curso poderá ajudar no seu trabalho como motorista?

"Para evitar conflitos"; "O curso ajudou para eu ter uma nova visão do trânsito, como também no meu comportamento em relação a outros condutores e passageiros, principalmente os que tem mais dificuldade de locomoção"; "O curso nos ajuda a ter mais respeito pelos passageiros e trouxe conhecimentos que ajudam no caso de acidentes"; "No meu trabalho e na minha família"; "Para atender bem o público, com tranquilidade, respeitando os passageiros, dirigindo com atenção e responsabilidade".

Algumas opiniões e sugestões sobre o curso:

"Foi muito bom fazer este curso, no começo achava que seria chato, mas acabei gostando, pois conheci nossos direitos e deveres"; Para os próximos cursos sugiro que também aconteçam aulas práticas dentro dos ônibus"; "Este curso é muito bom porque você aprende a ter respeito pelos outros e a respeitar as regras de trânsito, respeitando mais os usuários e os participantes do trânsito"; "Curso muito bom, seria interessante que o trânsito fosse mais debatido nas escolas"; "Acho que a carga horária poderia ser maior"; "É preciso educar também todos os outros motoristas que estão no trânsito"; "Achei que foram muitos dias de curso e eu fiquei cansado"; "É bom haver cursos assim pelo menos uma vez por ano"; "Além dos cursos, é preciso aumentar a fiscalização no trânsito"; "Todos os funcionários nas

empresas de ônibus deveriam fazer cursos para se qualificarem"; "O curso me mostrou que com educação e gentileza faremos um trânsito melhor, nos respeitando uns aos outros"; "Sugiro que toda a população seja educada sobre o trânsito e o transporte público, destacando as boas maneiras, os direitos e deveres".

No decorrer do curso, algumas empresas foram eliminadas do sistema de transporte pela SeMOB e, assim, à medida que saíam do sistema, não eram mais chamados motoristas das mesmas. A parceria com as empresas pôde ser considerada boa, mesmo com algumas dificuldades de comunicação e também algumas no início apresentaram certa resistência para liberar motoristas. Conversas feitas no decorrer do processo ajudaram a melhorar a comunicação e a quebrar resistências na liberação. Foram encaminhados questionários para 18 empresas e 07 responderam, tendo sido quatro chefes de tráfego e 03 psicólogas. Os resultados podem ser vistos abaixo:

Tabela 05- Considerações sobre o Interesse dos motoristas para participar antes de começarem a frequentar as aulas

<b>Interesse</b>	<b>Percentuais</b>
Ótimo	14,3%
Bom	28,6%
Regular	57,1%
Ruim	0
Total	100%

O maior percentual foi dos consideraram "Bom" o interesse dos motoristas.

#### **Opiniões expressas pelos representantes:**

"Infelizmente, no início percebo boa parte dos nossos motoristas desmotivados com os cursos, em parte compreendo, já que eles fazem o curso ao mesmo tempo em que cumprem sua jornada de trabalho, onde muitos acordam de madrugada"; " Alguns motoristas mostraram-se interessados, devido à aprendizagem de novas situações do cotidiano da profissão, esse era o comentário mais discutido nos finais de linha"; "O interesse inicial não é o esperado, porque os motoristas não conhecem o conteúdo do curso e muito menos a sua importância, além disso alguns não tem o hábito de reunir-se em grupo para receberem aprendizado"; "Devido à carga horária a grande maioria não demonstrou interesse, fazendo apenas porque era obrigatório"; " Em primeiro momento, quando eram informados sobre o curso, notava-se que eles não demonstravam muito interesse"; Eles demonstraram muito interesse ao ser divulgado o curso e, ansiedade para que o curso iniciasse"; porque eles entenderam que havia a necessidade de conhecerem mais sobre questões relacionadas à profissão deles".

Tabela 06 -Considerações sobre o interesse dos motoristas em relação ao curso enquanto estavam participando

<b>Interesse</b>	<b>Percentuais</b>
Ótimo	57%
Bom	43%
Regular	0
Ruim	0
Total	100%

O maior percentual foi dos consideraram "Ótimo" o interesse dos motoristas (57,1%)

**Opiniões expressas pelos representantes:** "Aqueles que participavam sempre comentavam como era interessante o conteúdo do curso"; "Nos primeiros dias mostraram-se pouco interessados, mas com o decorrer do curso foram se adequando até realmente gostarem do dinamismo que o mesmo proporcionara aos condutores que participaram"; "Os motoristas relataram que ficaram impressionados com o que aprenderam e gostaram do curso"; " Depois que iniciavam o curso, a grande maioria mostrou-se interessada e motivada, chegando a dizer que era totalmente diferente do que imaginavam"; "**Quando os condutores começaram a fazer o curso, ficavam muito satisfeito com o conteúdo, comentavam, que o curso era muito bom e, que estavam adquirindo novos conhecimentos, com isso, melhorando no bom andamento do seu labor**"; Todos os dias eles comentavam sobre o curso, sobre os assuntos, o que aprendiam, e sobre a prova. Demonstraram durante todo esse tempo muito interesse e dedicação com cada dia aula".

Tabela 07- Considerações sobre a importância do curso para a profissão de motorista de ônibus

Consideração sobre a importância	Percentuais
Ótima	86%
Boa	14%
Regular	0
Ruim	0
Total	100%

O maior percentual foi dos consideraram "Ótima" a importância do curso (86%).

**Opiniões expressas pelos representantes:**

"É muito importante para a qualificação do profissional urbano para melhor atendimento ao público"; "Devido à falta de especialização o motorista tem uma maneira de agir nas diversas circunstâncias no seu trabalho e acredita que aquela é a atitude correta e indicada, no entanto, durante o curso, ele é convencido por teoria e também na prática sobre qual é a atitude sábia a ser tomada e se conscientizar disso"; " A capacitação é muito importante, mas é necessário que as Empresas ofereçam condições para que eles possam colocar em prática o que aprenderam"; "**Considero o curso de condutor fundamental para capacitação do condutor de transporte coletivo de passageiros**"; "**Considero satisfatório o efeito do curso em nossos condutores e, de acordo com comentários dos próprios condutores, o curso ajuda muito de uma forma geral**"; " Assim como em qualquer outra profissão, todo curso é de suma importância, pois ele tem como o intuito a reciclagem profissional, fazendo com que cada um se torne um especialista e ainda mais conhecer sobre a profissão que escolheu"; "A empresa regularmente proporciona treinamentos com os motoristas sobre varias assuntos, tais quais, estresse no transito, assim com a forma de tratar os usuários, os quais costumamos tratar como nossos clientes e este curso veio para enfatizar e conscientizar ainda mais todos eles"; "Muitos motoristas sabiam apenas dirigir, agora com o curso eles aprenderam a operar com mais responsabilidade".

Opiniões dos representantes de empresas de ônibus sobre o efeito que o curso teve para novos comportamentos dos motoristas no trânsito e para o relacionamento com os usuários:

"Muito importante, nossos colabores demonstravam satisfação e orgulho da função que exercem,motivados a bem servir nossos usuários"; "O relacionamento melhora, pois com a desenvoltura do curso, nossos condutores passaram a ter mais paciência com o usuário,melhorando a relação entre motoristas e usuários e quanto aos

acidentes, melhorou muito , com uma diminuição de ocorrências de acidentes"; "O curso realmente contribuiu para termos operadores capacitados, treinados e especializados para exercerem a profissão, além de treiná-los para saber lidar em situações adversas tanto no trânsito como em relação aos usuários"; " Acredito que tomaram consciência do seu papel enquanto motoristas junto à sociedade".

Tabela 08- Avaliação da parceria que houve entre SeMOB, SENAT, SETRANSBEL e empresas de transporte coletivo, com a colaboração dos sindicatos:

<b>Consideração sobre a importância</b>	<b>Percentuais</b>
Ótima	71%
Boa	29%
Regular	0
Ruim	0
Total	100%

O maior percentual foi dos consideraram "Ótima" a parceria (71%).

#### **Opiniões expressas pelos representantes:**

"Parceria que deu certo onde sempre tivemos, um bom acesso de comunicação, com nossas sugestões e críticas sendo sempre avaliadas e acatadas"; "Quando a iniciativa é só de uma parte a atitude é louvável, só que limitada, porém com a junção das entidades e a colaboração entre as partes o trabalho é mais eficiente e produtivo"; " A parceria entre SemoB, SENAT, Setrans-Bel e Sindicatos dos Rodoviários é fundamental para capacitação dos condutores";" Consideramos a parceria ótima, pois nossos motoristas estão devidamente certificados fazendo com que a empresa cumpra com as normas estabelecidas que geram uma operação de ônibus, gostaria de aproveitar e agradecer a atenção e dedicação dada pela SeMOB antes, durante e depois do curso".

#### **CONCLUSÕES**

Pelo número de motoristas concluintes, assim como as respostas aos questionários aplicados, vê-se uma boa aceitação dos motoristas a respeito do curso que fizeram e também um reconhecimento de vários representantes de empresas. Há no geral uma opinião positiva tanto dos motoristas como dos representantes. A profissão de motorista de ônibus é cansativa e exigente. Conforme Almeida,N que destaca problemas que passam as cidades brasileiras, afetando a qualidade de vida, problemas como os congestionamentos e a poluição,ressaltando que o transporte coletivo não tem preferências no trânsito. Estas condições das cidades, conforme o autor, interferem na vida dos motoristas de ônibus, nos seus comportamentos no trânsito e no relacionamento com os usuários. Assim, estes profissionais precisam ser sempre valorizados. Também Zanelato e Oliveira falam das várias situações estressantes que passam os motoristas de ônibus, como o mau estado de certas vias, as condições de trabalho e as condições climáticas. Portanto, a realização de um curso assim é de fundamental importância, pois é direcionado para que os motoristas obtenham uma visão melhor do trânsito e do transporte público, procurando ter condutas seguras no trânsito e boas relações com os usuários. O curso é um dos fatores que pode auxiliar bastante no desempenho das atividades dos condutores de coletivos.

É importante destacar a questão da parceria que houve para a realização do curso. O Sistema de Transporte Público por ônibus envolve diversos atores e é essencial uma interação ativa entre as partes. Pode-se considerar que na realização de todas essas turmas, a parceria entre SeMOB, SENAT e sindicatos foi positiva, pois mesmo que houvesse de início algumas dificuldades, acabou havendo uma concordância de que era de extrema importância a realização do curso abrangendo um grande número de motoristas e cada parte, dentro de suas especificações, contribuiu. O encerramento com a participação de motoristas, de representantes sindicais, técnicos e empresários demonstrou um sentimento de conclusão de um trabalho importante e ao mesmo tempo de confraternização, sendo divulgado para a sociedade que todas essas partes que fizeram a parceria se envolveram e se empenharam para que os resultados fossem positivos.

É relevante ressaltar que a sintonia que houve no decorrer do processo foi de extremo valor, pois cada órgão procurou desenvolver suas atividades em interação com o outro para que no final os objetivos fossem alcançados. Também é de se destacar a qualidade dos instrutores, do material didático e das instalações do SENAT.

Cursos assim contribuem bastante na melhoria da prestação de serviços pelas empresas de ônibus, considerando-se o atendimento aos usuários e também na prevenção de conflitos e acidentes de trânsito. É essencial que outros participantes do trânsito e do transporte público passem por processo educativo também (destaque-se aqui que os cobradores já estão começando a participar de curso no SENAT, no mesmo tipo de parceria que houve em relação aos condutores) e igualmente são fundamentais as condições de trabalho que são oferecidas aos motoristas.

É importante destacar que a maioria dos motoristas de ônibus nas cidades brasileiras tem uma realidade altamente estressante. Assim, todas as mudanças que forem feitas efetivamente para priorizar e melhorar o sistema de transporte público, no caso aqui o transporte por ônibus, serão benéficas para os condutores e os usuários, podendo promover um nível de satisfação maior, com um transporte mais confortável, confiável e rápido. Estas melhorias estruturais e mais as medidas educativas, tais como os cursos realizados para as categorias no transporte coletivo e também ações de fiscalização são condições indispensáveis para uma melhoria na prestação dos serviços.

## **REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS**

Regulamento do Serviço de Transporte Coletivo por Ônibus do Município de Belém. Capítulo V: Sobre as Empresas Operadoras e suas obrigações.

Código de Trânsito Brasileiro. Resolução de Número 57 de 1998, do Conselho Nacional de Trânsito (CONTRAN).

Almeida, D. Contemporaneidade x Trânsito, Reflexão Psicossocial do Trabalho dos Motoristas de Coletivo Urbano, Revista Ciência e profissão, 2002, número 03, ano 22.

Curso especializado para condutores de veículos de transporte coletivo de passageiros: apostila do aluno. SEST/SENAT, Brasília, 2011.

Zanelato L. Fatores estressantes presentes no cotidiano dos motoristas de ônibus urbano. Disponível em: <http://www.sepq.org.br/IIcipeq/anais/pdf/poster1/08.pdf>