

Curso de Gestão da Mobilidade Urbana

Ensaio Crítico - Turma 14

Sobre a dificuldade em se obter a tão almejada qualidade do transporte coletivo urbano

Mauricio Olbrick Rodrigues (*)

Para a maioria das pessoas, o transporte público é a principal alternativa de locomoção para chegar ao trabalho, à escola e para realizar outras atividades do cotidiano. A importância do transporte no cotidiano das pessoas fica evidenciada pelo tempo, cada vez maior, gasto nos deslocamentos diários entre o local de moradia e de trabalho. A melhoria da qualidade desse modal contribuiria muito no sentido de "devolver" esse tempo as pessoas e deve ser objetivo de curto e médio prazo para todas as cidades.

No ano passado, no auge das manifestações realizadas em várias capitais e cidades de médio porte do Brasil, o governo federal ao ser sensibilizado criou o "pacto pela mobilidade urbana". Estrutura-se em três principais eixos: redução de tarifa para os usuários, maior controle pela sociedade e mais qualidade nos serviços de transporte público coletivo.

A qualidade do transporte nas cidades brasileiras é interesse dos governos municipais, estaduais e federal, da sociedade civil e das empresas operadoras. Vale dizer que as operadoras estão em um setor que sofre influência de outros serviços que extrapolam a possibilidade de atuação das mesmas, tais como: gestão do trânsito, conservação do sistema viário e manutenção da segurança pública, dentre outros.

Configurada a relevância do transporte público urbano espera-se que os métodos e procedimentos desenvolvidos para auxiliar no seu planejamento e avaliação sejam amplamente utilizados e constantemente aperfeiçoados, por conseguinte melhorando sua qualidade.

Contudo, até agora o que se desenvolveu na área de transportes e foi denominado como qualidade teve o enfoque do processo de produção dos serviços, enfatizando as medidas técnicas e a conformidade às especificações, e pouca ênfase foi dada em relação à satisfação dos usuários e a motivação dos colaboradores, por exemplo.

Como diferenciar em termos de qualidade a prestação de tal serviço, pois muitas vezes está fortemente regulamentado pelo poder concedente? A rigidez das regulamentações praticadas inibe que o serviço seja ofertado em condições mais adequadas às necessidades dos clientes.

Podem ser identificados outros aspectos que se aplicam ao serviço de transporte público urbano por ônibus e o tornam bastante peculiar, são eles:

- Intangibilidade – o bem adquirido não pode ser previamente visto, sentido, tocado ou provado.
- Inseparabilidade – a produção e o consumo ocorrem simultaneamente.
- Variabilidade – é uma atividade difícil, pois cada viagem ocorre em circunstâncias singulares, quer pelas condições do tráfego, do clima, do horário, do dia, da quantidade e do tipo de usuários transportados, ou seja, cada viagem é um produto único e diferenciado.
- Perecibilidade – não pode ser estocado; uma vez oferecido e não consumido, o serviço perde-se.
- Consumo intensivo – é comum ser consumido diariamente, pelo menos duas vezes ao dia.
- Consumo coletivo – ao contrário de outros serviços, onde o consumo se dá individualmente com tratamento personalizado, no transporte o consumo ocorre de forma massificada e em grupos nem sempre homogêneos.
- Pagamento antecipado – com o advento da bilhetagem eletrônica, na maioria das vezes implica em pagamento antes da prestação do serviço.
- Interação com o meio ambiente – o serviço é realizado em ambientes não controlados, ao contrário da manufatura, por exemplo.
- Atuação dispersa espacialmente – a operação é bastante dispersa, o que dificulta significativamente a supervisão do serviço, controle do pessoal e a segurança.
- Satisfação com o resultado e com o processo – nesta atividade o cliente deseja além da satisfação com o resultado, a satisfação na participação do processo, ou seja, ele quer chegar ao local e no horário programado e que isto ocorra com segurança e razoável conforto.

Afora essas circunstâncias, pode-se listar alguns fatores que compõe a qualidade do transporte público urbano e são bastante influenciáveis:

- acessibilidade: é a distância percorrida para iniciar e finalizar a viagem por transporte público, sendo influenciada pelas características do percurso como declividade, existência ou não de calçamento nos passeios, estado das calçadas e facilidade para cruzar as ruas existentes no trajeto. O descaso dos gestores com as calçadas, relegando o cuidado aos proprietários e sem fiscalizar, geram descontinuidades que afetam negativamente esse item.

- frequência de atendimento: é o intervalo de tempo entre a passagem de dois veículos consecutivos de transporte público numa mesma linha e sentido. Devido a falta de segurança 10 ou 15 minutos, de intervalo, parecem uma eternidade para os usuários.
- tempo de viagem: é o tempo gasto no interior dos veículos e depende da velocidade média de transporte e da distância entre os pontos de embarque e desembarque do sistema. A falta de prioridade do ônibus ou de equidade na distribuição dos espaços viários, sempre "pendendo" para os automóveis, é desleal neste quesito penalizando fortemente os usuários.
- lotação: é o número de passageiros no interior dos veículos, e o problema surge quando a quantidade de pessoas em pé é excessiva, devido ao desconforto decorrente da proximidade entre os usuários e a limitação de movimentos, que dificulta as operações de embarque e desembarque. Superlotação com viagens demoradas é a fórmula ideal para que as pessoas abracem o transporte individual.
- confiabilidade: é o grau de certeza dos usuários de que o veículo de transporte público vai passar na origem e chegar ao destino no horário previsto, considerando uma margem de tolerância. É necessária condição especial no deslocamento dos coletivos, com preferência e exclusividade nas vias, para alcançar êxito nesse fator.
- características dos veículos: vários itens influem no conforto dos usuários embarcados tais como temperatura interna, ventilação, ruído, aceleração/desaceleração, altura dos degraus, largura das portas e disposição e material dos assentos. Por melhor que seja o ônibus, pequenos detalhes podem depreciar bastante a percepção de qualidade, como a existência de lixo jogado no assoalho do coletivo.
- características dos locais de parada: estes devem estar adequados para prover as necessidades básicas de conforto, informação e proteção aos usuários, ou seja, devem ter sinalização adequada, cobertura e bancos para sentar. É a porta de entrada no sistema de transporte, em locais onde só existe um simples marco o cliente já se sente desvalorizado.
- sistema de informações: envolve a disponibilidade de folhetos com os horários e os itinerários das linhas (em sistemas monitorados a disponibilidade de aplicativos que informam posicionamento), existência de informações sobre as linhas e os horários nos locais de parada, informações sobre a rede de linhas no interior dos veículos, fornecimento de informações verbais por parte de motoristas e cobradores, posto para fornecimento de informações e recebimento de reclamações e sugestões, pessoalmente e por telefone. Como ter qualidade sem ofertar informação confiável de forma conveniente e acessível?

- conectividade: é caracterizada pelo grau de facilidade de deslocamento dos usuários entre dois pontos quaisquer da cidade. A integração física e tarifária e com outros modos, é essencial.
- comportamento dos operadores: pode ser avaliado considerando se o condutor dirige com habilidade e cuidado e se os operadores são prestativos e educados. Treinamentos devem ser constantes.
- estado das vias: considera-se a existência ou não de pavimentação, buracos, lombadas, valetas pronunciadas e sinalização adequada. Em uma cidade bem cuidada o transporte coletivo não é penalizado.

À luz desses fatos, constatam-se as inúmeras variáveis presentes e a dificuldade na prestação de tão relevante serviço. Porém não devem servir de desalento, mas sim, consideradas como desafios a serem superados na busca contínua da qualidade do transporte público urbano.

()Mauricio Olbrick Rodrigues é Diretor de Transportes da Prefeitura de São Carlos-SP*