

AVALIAÇÃO DA QUALIDADE DO TRANSPORTE PÚBLICO EM BOTUCATU: UM COMPARATIVO ENTRE 2012 E 2016

Moacyr Paes de Almeida Neto¹, Bernadete Rossi Barbosa Fantin²

¹Formando em Logística pela Faculdade de Tecnologia de Botucatu – FATEC, Botucatu, SP, Brasil.
moacyrpaes@gmail.com

²Professora Mestre da Faculdade de Tecnologia de Botucatu – FATEC, Botucatu, SP, Brasil.

1. INTRODUÇÃO

As estratégias de transporte público têm se tornado uma ferramenta essencial no planejamento das cidades. Para as cidades que adotam essa medida observou-se o crescimento de viagens. De uma maneira geral os benefícios para a sociedade, como um todo, têm acompanhado esse crescimento (GOODWILL, 2004 citado por BARIA, 2009).

O transporte coletivo tem fundamental importância nas cidades dentro do contexto geral do transporte urbano, na medida em que é essencial para a população de baixa renda. Cerca de 85% dos municípios brasileiros possuem como modo predominante de transporte público o sistema de ônibus urbanos e metropolitanos. (RODRIGUES; SORRATINI, 2008 citado por HIROSE, 2012)

Portanto, é importante que o sistema de transporte coletivo seja, no mínimo, atrativo e adequado, apresentando boa qualidade, eficiência econômica (baixo custo) e mínimo impacto negativo sobre o meio ambiente natural e construído, o uso e a ocupação do solo e do trânsito. (FERRAZ; FONTANA, 2005 citado por HIROSE, 2012)

Com o passar do tempo, cresce a busca por maior qualidade por parte dos consumidores em relação aos produtos e serviços. Os clientes hoje sabem exatamente o que querem. A diversidade de produtos em oferta faz com que, em curto espaço de tempo, os clientes tornem-se mais exigentes quanto aos produtos que lhe são oferecidos em termos de sofisticação e atendimento às suas necessidades. Por isso, uma nova postura se faz necessária nos sistemas de transporte público: a preocupação com o usuário. Os usuários devem ser considerados os clientes do serviço, ou seja, as pessoas que precisam ser “conquistadas” pelo serviço. (FAESARELLA; SACOMANO; CARPINETTI, 2007 citado por BASTOS, 2014)

Visando avaliar a qualidade do transporte público urbano de Botucatu, SP, pela ótica de seus usuários, este trabalho foi desenvolvido com o intuito de auxiliar em sua melhoria e desenvolvimento através das informações obtidas.

2. MATERIAL E MÉTODOS

Para a realização deste trabalho, os materiais utilizados foram: material bibliográfico relacionado ao tema e formulários de pesquisa com perguntas diretas e fechadas. O método utilizado foi quantitativo realizado através de 150 pesquisas aplicadas com os usuários do transporte público, divididas igualmente nos cinco setores da cidade (norte, sul, centro, leste e oeste), 30 pesquisas em cada setor. A pesquisa continha os seguintes tópicos quanto ao perfil dos entrevistados: idade, sexo, escolaridade e renda familiar; quanto à qualidade do transporte: acessibilidade, frequência, tempo de viagem, lotação, confiabilidade, segurança, características dos locais de paradas, sistemas de informação, conectividade, comportamento dos operadores, estado das vias e tarifa. Com os dados obtidos, foi possível traçar um comparativo com uma pesquisa idêntica realizada por Lara em 2012. Botucatu está localizada no centro-oeste paulista, no topo da cuesta e é conhecida como “a cidades dos bons ares e das boas escolas”.

Atualmente, pouco mais de 141 mil pessoas residem no município. (IBGE, 2016). O transporte público coletivo da cidade foi monopolizado pela a empresa Auto Ônibus Botucatu, que prestou serviço a Botucatu desde 1983 e atuou sozinha até o ano de 2012, quando houve a quebra do monopólio. A concessão foi dada a ela, agora assumindo o nome fantasia de Viação Sant’Anna e à empresa Stadbus que começou a operar na cidade com a promessa de inovar o transporte público (BOTUCATU NOTÍCIAS, 2012).

3. RESULTADOS E DISCUSSÕES

Diante dos resultados das duas pesquisas aplicadas em 2012 e 2016, foi possível estabelecer um paralelo sobre a qualidade do transporte público e como ela é percebida pelo usuário do sistema. Foi possível verificar a mudança na avaliação dos usuários nos últimos quatro anos e identificar se houve melhora ou piora na prestação do serviço oferecido pelas empresas de transporte que detém a concessão. Cabe salientar que em 2012, as empresas prestadoras do serviço tinham acabado de assumir a concessão e pela primeira vez em muitos anos havia duas empresas operadoras de transporte público na cidade. A Tabela 1, apresenta os resultados obtidos na pesquisa de 2012, enquanto que a Tabela 2, apresenta os resultados obtidos na pesquisa de 2016.



Tabela 1 – Resultado da pesquisa sobre a qualidade do transporte público em 2012 (em %)

Fatores	Bom	Regular	Ruim	Total
Acessibilidade	47	41	12	100
Frequência	22	37	41	100
Tempo de viagem	5	39	56	100
Lotação	11	37	52	100
Confiabilidade	19	61	20	100
Segurança	65	29	6	100
Características dos locais de paradas	22	41	37	100
Sistemas de Informação	4	32	64	100
Comportamento dos operadores	19	68	13	100
Estado das vias	11	64	25	100
Tarifas	4	47	49	100
Conectividade	15	72	13	100

Fonte: Lara, 2012.

Tabela 2 – Resultado da pesquisa sobre a qualidade do transporte público em 2016 (em %)

Fatores	Bom	Regular	Ruim	Total
Acessibilidade	82,66	10	7,33	100
Frequência	44,66	26,66	28,66	100
Tempo de viagem	22	23,33	54,66	100
Lotação	28,66	32	39,33	100
Confiabilidade	16,66	38,66	44,66	100
Segurança	75,33	12,66	12	100
Características dos locais de paradas	30,66	30,66	38,66	100
Sistemas de Informação	4,66	10,66	84,66	100
Comportamento dos operadores	54,66	30	15,66	100
Estado das vias	52,66	35,33	12	100
Tarifas	13,33	34,66	52	100
Conectividade*	81,93	8,33	9,73	100

(*) 52% dos entrevistados não realizam transbordo e, portanto, não utilizam a integração tarifária.

No fator acessibilidade, que está associada à facilidade de chegar ao local de embarque no transporte e de sair do local de desembarque e alcançar o destino final, em 2012, a maioria dos entrevistados apontou um bom resultado, 47%. Em 2016 este percentual cresceu ainda mais alcançando 82,66%, um aumento de 35,66% na aprovação.

No fator frequência, que é a relação do intervalo de tempo das passagens dos veículos do transporte público, foi possível notar grande evolução em relação à pesquisa de 2012,



quando 22% dos entrevistados opinaram como “bom”. Em 2016, 44,66% avaliaram a frequência de atendimento como boa.

O tempo de viagem é o fator que corresponde ao tempo gasto no interior dos veículos e depende da velocidade média do transporte e da distância percorrida entre os locais de embarque e desembarque. Aqui, pudemos notar uma situação similar a de 2012. A pesquisa atual apontou insatisfação dos usuários com o tempo que se leva para a locomoção utilizando o transporte coletivo e 54,66% classificaram como ruim. Em 2012, 56% tiveram a mesma opinião.

O fator lotação corresponde à quantidade de passageiros no interior dos coletivos, sendo ideal que todos possam viajar sentados e aceitável um pequeno número de pessoas em pé. Houve uma melhora de 12,67% na avaliação dos usuários, no entanto, a maioria ainda avaliou o serviço como ruim, 39,33%.

Quando falamos de confiabilidade, tratamos do grau de certeza dos usuários de que o veículo de transporte público passará na origem e chegará ao destino no horário previsto, com, evidentemente, alguma margem de tolerância. Em 2012, 61% dos entrevistados avaliaram o serviço como regular, enquanto que em 2016, 44,66% o serviço como ruim.

O fator segurança, no seu aspecto mais geral, compreende os acidentes envolvendo os veículos de transporte público e os atos de violência (agressões, roubos, etc.) no interior dos veículos e nos locais de parada. Este fator mostra contínuo crescimento relacionado à última pesquisa. Enquanto que em 2012, 65% dos entrevistados mostraram contentamento com a segurança do transporte público, em 2016 esse valor aumentou para 75,66%.

Em relação às características físicas dos locais de parada, os seguintes aspectos são importantes: sinalização adequada, calçadas com largura suficiente para os usuários que estão esperando e os pedestres que passam e existência de coberturas e bancos para sentar (sobretudo nos locais de maior movimento). Apesar do equilíbrio dentre as variáveis, a pesquisa revelou que o descontentamento com a qualidade das paradas entre 2012 e 2016 aumentou. Hoje, 38,66% classificaram como ruim, enquanto em 2012, 41% haviam classificado como regular.

O fator sistemas de informação compreende vários aspectos, como disponibilidade de folhetos com horários e itinerários das linhas e a indicação das estações (terminais) de transferência e principais locais de passagem; colocação do número e o nome das linhas, bem



como dos horários de passagem ou intervalos, no caso das linhas de maior frequência, nos locais de parada; fornecimento de informações verbais por parte dos motoristas e cobradores. Em 2012 a minoria classificou como ruim e o resultado foi de 64%. Em 2016 a opção ‘ruim’ foi escolhida pela maioria, atingindo 84,66%.

O comportamento dos operadores envolve conduzir o veículo com habilidade e cuidado, tratar os passageiros com respeito, esperar que os usuários completem as operações de embarque e desembarque antes de fechar as portas, responder a perguntas com cortesia, etc. Contrariando a pesquisa de 2012, onde 68% dos usuários classificaram como ‘regular’. Em 2016 a opção ‘bom’ obteve 54,66% das opiniões.

Em relação ao estado das vias por onde passam os coletivos, o aspecto mais importante é a qualidade da superfície de rolamento, a fim de evitar as frequentes reduções e aumentos da velocidade devido a presença de buracos, lombadas e valetas, os solavancos provocados por esses elementos. Também é importante a sinalização adequada da via, a fim de garantir segurança e conforto aos passageiros. Este é mais um fator que mostrou evolução em relação a 2012. Em 2016, 52,66 % avaliam que as vias estão em bom estado, enquanto que em 2012, 64% dos entrevistados classificaram como regular.

Quanto à tarifa cobrada, traçamos um comparativo do valor das passagens de Botucatu com outras cidades. O valor de R\$ 3,35 cobrado em 2016 não agrada 52% dos entrevistados que classificaram como ruim. Houve um pequeno crescimento de 3% em relação ao resultado negativo obtido na pesquisa de 2012, 49%.

O último fator avaliado, a conectividade, é utilizado para designar a facilidade de deslocamento dos usuários do transporte público entre dois locais quaisquer da cidade. Essa facilidade é avaliada pela porcentagem de viagens que não necessita de transbordo e pelas características dos transbordos realizados. Apenas 48% dos entrevistados já utilizaram ou utilizam a conectividade atualmente. Desses usuários que realizam transbordo e utilizam a integração, 81,93% avaliaram como bom.

4. CONCLUSÃO

O presente trabalho demonstrou que a maioria dos índices avaliados apresentou uma melhora na avaliação, isso se deve ao fato de que quando a pesquisa foi realizada em 2012, o



sistema de concessão do serviço havia acabado de passar por mudanças, passando de uma única operadora de transporte para duas operadoras diferentes. As mudanças ainda eram muito recentes. Quatro anos após, a melhora na avaliação em relação à acessibilidade, frequência, seguranças, comportamento dos operadores, estado das vias, confiabilidade e conectividade indica a melhora na qualidade do serviço prestado em relação a esses fatores, no entanto fatores como tempo de viagem, lotação, pontos de parada, sistemas de informação e tarifa ainda permanecem com avaliação negativa o que indica que não houve melhora no serviço prestado e necessitam de planejamento e atenção por parte do poder público.

5. REFERÊNCIAS

BARIA, I.; **Percepção da sociedade e dos especialistas sobre os benefícios dos sistemas de transporte público urbano sobre trilhos**. 2009. Dissertação (Mestrado em Planejamento e Operação de Sistemas de Transportes) - Escola de Engenharia de São Carlos, Universidade de São Paulo, São Carlos, 2009. doi:10.11606/D.18.2009.tde-13012011-150549. Acesso em: 2016-09-29.

BASTOS, J. T.; **Road safety strategic analysis in Brazil: indicator and index research**. 2014. Tese (Doutorado em Planejamento e Operação de Sistemas de Transportes) - Escola de Engenharia de São Carlos, Universidade de São Paulo, São Carlos, 2014. doi:10.11606/T.18.2014.tde-08042015-103747. Acesso em: 2016-09-29.

HIROSE, F. H.; **O transporte coletivo na cidade de Piedade: diagnóstico e plano de racionalização e modernização**. 2012. Dissertação (Mestrado em Planejamento e Operação de Sistemas de Transportes) - Escola de Engenharia de São Carlos, Universidade de São Paulo, São Carlos, 2012. doi:10.11606/D.18.2012.tde-27022013-144206. Acesso em: 2016-09-29.

INSTITUTO BRASILEIRO DE GEOGRAFIA E ESTATÍSTICA. **Cidades**. 2010. Disponível em: <<http://www.ibge.gov.br/cidadesat/painel/painel.php?codmun=350750#>> Acesso em: 2 set. 2016.

LARA, F. P. V. **Avaliação da Qualidade do Transporte Público de Botucatu**. 2012. 56 f. Monografia (Tecnólogo em Logística) Faculdade de Tecnologia de Botucatu, Botucatu, 2012.

_____. **Botucatu já conta com duas empresas de ônibus em operação**. 2012. Disponível em: <http://www.botucatu.sp.gov.br/includes/mostra_noticias.asp?ID=13474&Pagina=> Acesso em: 4 jun. 2016.