

AVALIAÇÃO DO SISTEMA DE TRANSPORTE RODOVIÁRIO DE MINAS GERAIS PARA MELHORIA DA QUALIDADE DOS SERVIÇOS

Autoria: Maria do Carmo Rizzi Silva

Curso: MBA em Gestão Estratégica de Projetos DER

Orientador: Leandro Pinheiro Cintra

Centro Universitário – UNA

Resumo

O presente artigo tem por objetivo propor melhorias no sistema de transporte intermunicipal de Minas Gerais de forma a atender as necessidades e expectativas da comunidade usuária, com base nas atuações dos Órgãos Gestor, Fiscalizador e das Empresas Operadoras. Devido à complexidade da gestão da qualidade, no sistema de transporte não existem regras específicas que aplicadas possam garantir a satisfação do usuário. No transporte mineiro a busca pela oferta de serviços com qualidade não tem sido uma prioridade, tanto é que, para avaliação do desempenho das empresas operadoras, os dados informados não são condizentes com a operação real das linhas e sim com o regime de funcionamento estabelecido. Como forma de identificar os problemas mais relevantes serão utilizadas as reclamações dos usuários, registradas junto ao Órgão Fiscalizador, pois elas refletem a percepção dos mesmos em relação ao sistema e, como um método quantitativo de avaliação, poderão indicar as falhas mais frequentes, para então, ser proposto um projeto visando eliminar ou minimizar os problemas detectados. Como conclusão, constata-se a necessidade de uma ação corretiva, mas conjunta, entre os órgãos responsáveis pela operacionalização do sistema, SETOP, DER/MG e Empresas Operadoras, visando atingir as expectativas dos usuários.

Palavras-chave: Qualidade do Transporte; Desempenho do Sistema; Satisfação dos usuários.

1. Introdução

O transporte é referenciado como um bem público de caráter essencial, cuja competência de regular e regulamentar é do órgão gestor que deverá garantir uma prestação de serviço adequada.

No Estado de Minas Gerais, compete a SETOP- Secretaria de Transportes e Obras Públicas, a gestão do transporte coletivo rodoviário intermunicipal e metropolitano, que é prestado através de delegação e regido conforme Decreto Estadual nº 44603 de 22 de agosto de 2007-Regulamento do Serviço de Transporte Coletivo rodoviário Intermunicipal e Metropolitano do Estado de Minas Gerais - RSTC e Legislação aplicável. As principais competências da SETOP relativas ao transporte rodoviário estão definidas nos artigos 1º e 82 do referido decreto.

Compete ao DER/MG-Departamento de Estradas e Rodagem do Estado de Minas Gerais, implementar e gerenciar as políticas de transporte rodoviário definidas pela SETOP, bem como fiscalizar sua execução, conforme determina o art. 3º e 83º do RSTC.

A exploração do serviço de transporte público intermunicipal é exercida por empresas delegatárias privadas, concedida pelo poder público. As empresas de grande e médio porte são responsáveis por 62,4% das linhas mineiras. Os 37,6% restantes das linhas atendidas são operadas por pequenas empresas, sendo que algumas se apresentam em situações econômicas precárias e sua frota se restringe apenas a um veículo.

Segundo a Lei nº 8.987, de 13 de fevereiro de 1995, toda concessão ou permissão pressupõe a prestação de serviço adequado ao pleno atendimento dos usuários, considerando serviço adequado, aquele que satisfaz as condições de regularidade, continuidade, eficiência, segurança, atualidade, generalidade e cortesia na sua prestação, sendo imprescindível que as empresas concessionárias, na adequação de seus recursos à execução dos serviços, visem à satisfação total do cliente.

Nas palavras do Professor Hely Lopes Meirelles: “Os requisitos do Serviço Público ou de utilidade pública são sintetizados modernamente, em cinco princípios que a Administração deve ter sempre presentes, para exigí-los de quem os preste: o princípio da permanência impõe a continuidade no serviço; o da generalidade impõe serviço igual para todos; o da eficiência exige a atualização do serviço; o da modicidade exige tarifas razoáveis; e o da cortesia traduz-se em bom tratamento para com o público. Faltando qualquer desses requisitos em um Serviço Público ou de utilidade pública, é dever da Administração intervir para restabelecer seu regular funcionamento ou retomar a sua prestação” – (Direito Administrativo Brasileiro, Ed. Malheiros, 2002, p. 320).

A qualidade de serviço é o principal indicador do desempenho do sistema de transporte e se expressa através da percepção e das expectativas dos usuários desse sistema. O objetivo deste estudo é avaliar a qualidade do transporte coletivo rodoviário intermunicipal do Estado de Minas Gerais, com base nas atuações dos Órgãos Gestor, Fiscalizador e das Empresas Operadoras. Atualmente, os indicadores de desempenho utilizados são informados pelas próprias delegatárias, mas estes indicadores não refletem a condição atual do transporte coletivo, pois são informações apenas condizentes com o regime de funcionamento proposto para cada linha. Portanto, o nível de desempenho alcançado atende o exigido, mas não é real. Diante dessa inverdade, nos estudos foram utilizados os Registros de Ocorrências – RO, reclamações dos usuários e os Autos de Infração, como indicadores de desempenho, pois são dados extraídos no cotidiano do transporte coletivo. Com a contabilização das falhas, a identificação das causas mais prováveis e a proposta de aplicação de medidas corretivas, o objetivo final é obter um sistema de transporte bem estruturado, mais eficiente, mais comprometido com as necessidades e exigências da população usuária.

Para atender a tais objetivos, a metodologia utilizada será descritiva, documental e quantitativa.

Descritiva, pois abrange aspectos gerais e amplos do sistema de transporte para assim estabelecer um nível de análise de caracterização, ordenação e classificação dos dados dando margem à explicação de relações causa-efeito e possibilitando a compreensão dos fatores que provocam o problema.

Documental porque serão utilizados dados registrados e conservados em órgão público, como Registros de Ocorrência, Regulamentos, Autos de Infração, Registros de Reclamações Públicas.

Quantitativa é mais adequada, pois para a análise dos dados serão utilizados procedimentos estatísticos.

Foram levantados os dados referentes às irregularidades praticadas, de modo a permitir a identificação das causas dos problemas operacionais, contabilizar e evidenciar as conseqüências negativas para possibilitar a elaboração de ações corretivas, visando eliminar ou minimizar as operações indevidas, pois estas estão se constituindo em verdadeiros vícios de operação, comprometendo a qualidade do serviço oferecido. Serão ainda abordados fatos reais para constatação do nível de comprometimento das operadoras com a qualidade operacional do sistema, permitindo a captação de dados referentes às falhas operacionais praticadas à revelia.

2. Desenvolvimento do Tema

2.1- Gestão da Qualidade de Serviços .

Base da Gestão da Qualidade - Necessidade dos clientes baseada na identificação de requisitos de qualidade do serviço, no estabelecimento de um planejamento para que um padrão seja atingido e na constante busca pela melhoria em todos os seus aspectos, visando a satisfação dos clientes e a eficácia da organização. (VALLS, 2004)

Portanto, a qualidade na prestação dos serviços é um fator determinante para o sucesso ou fracasso de uma empresa. Se a empresa busca a qualidade em seus serviços, conseqüentemente, ela está buscando a satisfação do cliente.

Segundo OAKLAND (1994), a qualidade precisa ser administrada, ela não acontece sozinha. Efetivamente, deve envolver cada pessoa que atua no processo e ser aplicada através de toda a organização.(OAKLAND, 1994 apud,VALLS, 2004)

Existem vários conceitos sobre qualidade dos serviços, no entanto, na literatura percebe-se haver um consenso quanto a determinados aspectos, conforme afirmações apresentadas e as citações que as corroboram:

- a) A qualidade de serviço é mais difícil de ser avaliada e mais subjetiva:

A diferença fundamental ao se definir qualidade na prestação de serviços encontra-se na subjetividade e na dificuldade de se estabelecer esse conceito, uma vez que os usuários reagem diferentemente ao que parece ser o mesmo serviço, possuindo percepções distintas sobre qualidade (BANDEIRA et al., 2005 *apud* LOPES, 2008).

No que tange à qualidade [...]. É um termo subjetivo que significa diferentes coisas para diferentes pessoas em diferentes situações (HUTCHINS, 1992 *apud* LOPES, 2008).

- b) A qualidade é percebida quando se compara as expectativas dos consumidores com o desempenho do serviço utilizado;

Dentre os conceitos observados na literatura consultada, GASTER (1995) a define com uma medida do serviço oferecido, combinada com as expectativas do cliente, ajustada as suas bases comparativas, ou seja, uma medida derivada da comparação entre a expectativa e a percepção do serviço (DIAMANTE, 2003 *apud* LOPES, 2008).

- c) A qualidade como forma de satisfazer as expectativas concretas e os desejos emocionais

MOLLER (1992), concebe a qualidade como dois fatores: a qualidade técnica e a qualidade humana. Entende-se por qualidade técnica “a obtenção de lucros”, pois esta visa satisfazer as expectativas concretas como tempo, qualidade, finanças, taxa de defeitos, função, durabilidade, segurança, garantia. A qualidade humana está “além dos lucros”, ou seja, visa satisfazer expectativas e desejos emocionais como lealdade, comprometimento, consistência,

comportamento, credibilidade, atitudes, atenção. Ressalta que os conceitos são complementares. (NETO e ROSPI, 2007)

As abordagens mencionadas compartilham um ponto em comum que é a satisfação das necessidades do consumidor.

Diante das diversas referências expostas, não resta dúvida quanto à complexidade da gestão da qualidade no setor de serviços, em virtude de seus processos sofrerem uma interação direta com o cliente, o que significa estarem submetidos à influência de aspectos psicológicos e emocionais. Diferentemente da aquisição de um produto, quando um cliente opta por um serviço, sua decisão passou por um processo mais complexo que levou em conta suas experiências, necessidades e expectativas. É viável, portanto, conhecer mais profundamente as estruturas que estão por trás das escolhas individuais e adaptar as características do serviço sob esta nova ótica. Devido a esta subjetividade, é positivo procurar alternativas que possam possibilitar a interação dos usuários com o sistema de forma mais harmoniosa.

2.2 A gestão da Qualidade na Prestação do Serviço de Transporte Coletivo Intermunicipal

Segundo a Norma NBR ISO 9000 – “Gestão da qualidade é um conjunto de atividades coordenadas para dirigir e controlar uma organização no que diz respeito à qualidade. Geralmente inclui a criação de política de qualidade e objetivos de qualidade, bem como planejamento, controle, garantia e melhoria da qualidade”.

A Norma NBR ISO 9001/2008, define a gestão da qualidade como “um conjunto de requisitos que tem como objetivo orientar as empresas no sistema de gestão da qualidade com o objetivo de satisfazer os clientes, buscar a melhoria contínua e assegurar a competitividade da empresa”.

A gestão da qualidade no serviço de transportes não difere dos aspectos relacionados à qualidade de serviços, por este motivo tem sido objeto de estudos, pesquisas e práticas, embora ainda incipientes e subutilizadas pelo gestor público e pelas operadoras. No entanto, o que se percebe é que há um consenso quanto à necessidade de se buscar a satisfação do usuário e de incluí-lo como co-gestor do sistema.

A qualidade deve ser percebida, principalmente por quem vai usufruí-la e por isso necessita do comprometimento de quem vai prestá-la. A organização que se propõe a oferecer um serviço de qualidade deve conhecer as atitudes e as preferências básicas de seus usuários e ter como foco principal as necessidades e expectativas dos mesmos (BORDINI et al. 2003 *apud* CARDOSO, 2006);

A norma UNE EM-13816, aprovada pelo Comitê Europeu de Normalização – CEN – nos anos 90, específica para a área de transportes de passageiros, como solução aos problemas surgidos a partir da aplicação da Norma ISO 9001 na gestão da qualidade dos serviços de transportes. É caracterizada por 04(quatro) visões da qualidade, a saber (LOPES, 2008):

- a) Qualidade objetiva: é o nível de qualidade que deve ser proporcionada ao usuário pelo gestor e operador dos serviços de transporte, portanto dependem da eficiência do operador.
- b) Qualidade produzida: é a qualidade oferecida pelas operadoras em condições de operação normais.
- c) Qualidade esperada: são as expectativas explícitas e implícitas dos clientes pela comparação com outros serviços existentes, necessidades e circunstâncias pessoais dos usuários e informações divulgadas.

d) Qualidade percebida: é a percepção dos usuários durante o trajeto, que é influenciada por informações internas e externas, atitudes dos operadores, comparação com experiências passadas, interação com outros usuários e fatores relacionados com o esforço a ser despendido para utilização do transporte.

A avaliação dos serviços é feita a partir da comparação entre as expectativas e a percepção do usuário. As empresas deverão identificar as necessidades reais dos usuários do transporte e se capacitar para atendê-las.

Normalmente, as medições da qualidade de serviços se concentram em índices objetivos, mensuráveis e concretos como:

-Desempenho Operacional das empresas delegatárias refere-se a informações sobre a frequência e gravidade das infrações, capacidade de atendimento das viagens previstas, interrupção do atendimento por falha mecânica, frequência e gravidade da reprovação das vistorias e do nível dos serviços.

-Índices de Qualidade do serviço oferecido que compreendem fatores de eficiência, produtividade, qualidade de atendimento, de vida e de trabalho, lucratividade, inovação e efetividade. Visam avaliar o cumprimento das especificações exigidas pelo gestor público, além de definir os atributos de confiabilidade, conforto, rapidez, acessibilidade, segurança e economia.

As funções Desempenho Operacional e Índice de Qualidade precisam estar alinhadas para se obter, com segurança, uma qualidade do serviço de transporte que atinja as expectativas dos usuários.

Mas, o que ocorre é que as informações referentes ao Desempenho Operacional estão centradas no cumprimento das especificações do serviço determinadas pela regulamentação vigente e não na operação real do sistema de transporte. Portanto, as práticas de avaliação gerencial nas empresas estão muito aquém dos critérios de qualidade e não se pode estabelecer uma relação conclusiva entre gestão de qualidade e os resultados dos serviços.

Como se observa, devido à complexidade do sistema de transporte, pouco se dispõe sobre regras objetivas para a gestão da qualidade, com indicadores de desempenho confiáveis para monitoramento pelo órgão gestor e fiscalizador DER/MG.

O mesmo critério é adotado no sistema de transporte coletivo mineiro para a medição do desempenho operacional das empresas e o monitoramento da qualidade do serviço oferecido. O Órgão Gestor - SETOP utiliza como indicadores de desempenho as operações diárias das linhas, sendo que as informadas são colhidas e repassadas pelas próprias empresas através de formulários padronizados como:

-Quadro Demonstrativo da Movimentação de Passageiros - QDMP e Mapa de Controle Operacional - MCO (este último referente ao sistema intermunicipal da Região Metropolitana de BH). As informações são geradas pelas próprias operadoras e referem-se aos fatores de operação por períodos (dia, mês), número de viagens realizadas, número de passageiros transportados, viagens extras e paralisadas, Índice de Rotatividade e Ocupação dos veículos, atrasos nas viagens, horários cancelados e paralisações de linhas, Índice de Aproveitamento.

-Controle das Correspondências Oficiais, encaminhadas pelas delegatárias ao DER/MG – Diretoria de Fiscalização, como previsto no RSTC, que exige a comunicação de qualquer incidente na operação das linhas, em até 10 (dez) dias de sua ocorrência.

Conforme pode ser observado, o número de ocorrências é muito pequeno quando se compara, por exemplo, o número de viagens realizadas e de passageiros transportados com o número de atrasos comunicados. Para uma média próxima de 6.800 passageiros transportados em quase 264 mil viagens realizadas, o percentual de atrasos, durante 01 (um) ano, representa apenas 0,2%.

Tabela 1: Ocorrências comunicadas oficialmente ao DER pelas Empresas Delegatárias

Fatos/Período	jan	fev	mar	abr	mai	jun	jul	ago	set	out	nov	dez
Atrasos	39	42	31	75	28	25	29	28	37	108	71	34
Cancelamentos	56	169	6	120	18	10	15	9	8	20	56	23
Paralisações	10	09	2	4	0	0	0	0	0	6	0	8
Total	371	478	245	275	147	77	86	60	57	170	103	103

Fonte: Relatório Técnico da Diretoria de Fiscalização do DER/MG – 2007

Com as informações enviadas pelas empresas e após a contabilização dos dados, pode-se definir a qualidade resultante como “Qualidade Teórica”, pois elas não correspondem, com segurança, às operações reais das linhas, e sim às operações programadas.

Mas, a Qualidade Percebida pelos usuários no cotidiano, diverge em muito desta Qualidade Teórica, pois os usuários se deparam diariamente com problemas de superlotação, veículos em mal estado de conservação, descumprimento de horários, falta de cordialidade por parte dos operadores, dentre outros.

Detectadas ou não pelo órgão fiscalizador, são operações executadas em desacordo com o Quadro de Regime de Funcionamento – QRF e Quadro de Características Operacionais – QCO (linhas intermunicipais da RMBH), programados para cada linha.

Estas operações são responsáveis pela falta de credibilidade do sistema, pela evasão de passageiros para o transporte irregular ou clandestino e pela insatisfação dos usuários. Portanto, as operações irregulares, detectadas pela Diretoria de Fiscalização, registradas através dos Autos de Infração e o Registro de Ocorrência – RO, são recursos que, utilizados como indicadores de desempenho, poderão ser identificados como “Qualidade Percebida”.

-Registro de Ocorrências, são as reclamações dos usuários do sistema, efetuadas através do telefone 0800 e *e-mail* disponíveis que, obrigatoriamente, são divulgados através de um adesivo colado no interior dos veículos em operação. O órgão fiscalizador mantém este sistema de atendimento visando solucionar, justificar, esclarecer os problemas dos reclamantes.

Na definição de DEMING (1990) *apud* Pereira (2003), a reclamação pode ser incluída como indicador de desempenho, pois a qualidade pode ser entendida como tudo aquilo que melhora o produto do ponto de vista de quem usa.

-Autos de Infração aplicados pela Diretoria de Fiscalização.

No Decreto Estadual nº 44603/07–RSTC, estão previstas as normas que disciplinam a operação das linhas, o controle de veículos, bagagens embarque/desembarque, Encargos da Delegatária, descrevendo os Deveres e Obrigações dos Prepostos e das mesmas ainda as Penalidades. São mecanismos que visam a resguardar os direitos dos usuários e evitar

arbitrariedades e abusos na operação do sistema, mas são precários, ineficientes e dependem de uma fiscalização intensiva.

3. Análise dos dados

3.1 RO – Registro de Ocorrências (reclamações dos usuários) e Autos de Infração

Serão utilizados os dados das operações do Sistema de Transporte de Passageiros da Região Metropolitana de BH, por possuir as seguintes características:

-linhas de menor percurso que ligam as cidades que compõem a Região Metropolitana de BH e que realizam um número elevado de viagem/dia;

-demanda de passageiros elevada, proporcionando um maior relacionamento entre prepostos/usuários;

O sistema metropolitano está sujeito a um número maior de imprevistos, recebe o maior número de reclamações, portanto exige da empresa maior agilidade na solução dos problemas.

Nas tabelas a seguir, consta o quantitativo de Ocorrências e de Autos de Infração, respectivamente, no Sistema de Transporte Metropolitano de BH no ano de 2008:

Tabela 2: Número de Ocorrências por Ônibus Registradas junto ao DER - RMBH

Código	Referência	Quantitativo
2203	Ônibus sem identificação	15
2204	Manipulação de roleta	27
2206	Conservação do veículo	766
2208	Recusa de Vale Transporte	17
2209	Não aguardando embarque	72
2210	Não aguardando desembarque	49
2211	Descumprindo itinerário	245
2212	Descumprindo Quadro Horário	3625
2213	Não respeitando PED's	185
2216/2222	Permitir embarque porta dianteira/desembarque	65
2217	Relacionamento usuário/operador	233
2219	Recusa de passe	18
2220	Sonegação de troco	07
2223	Superlotação	232
2224	Recusa de passageiros	1358
2227	Excesso de velocidade	264
Outros	Frota, placas sinalização, afixação de cartazes, desvio, redutor de velocidade.	556
Total		7734

Fonte: Relatório Operacional Transporte Metropolitano – jan a dez/08

Tabela 3: Número de Ocorrências mais Relevantes

Código	Referência	Quantitativo
2212	Descumprimento Quadro Horários	3625
2224	Recusa de passageiros	1358
2206	Má conservação do veículo	766
2227	Excesso de velocidade	264
2211	Descumprimento itinerário	245
2217	Relacionamento usuário/operador	233

Tabela 4: Número de Autos de Infração com base no RSTC - RMBH – 2008/2009

Autos Aplicados às Delegatárias com Base no RSTC - RMBH		
Artigo/inciso	Descrição	Quantitativo
99 - XIV	Descumprimento do Quadro de Horários	109
99 - X	Motorista recusou passageiros no local de embarque	16
99 - XVI	Descumprimento do itinerário estabelecido	02
97 - VI	Não estacionar o veículo no horário determinado pela SETOP	02
98 - VIII	Tripulação fumando no interior do veículo	01
99 - IX	Utilizar veículo não registrado na SETOP	01

Tabela 4- Fonte - Diretoria de Fiscalização – DER/MG

No sistema de Transporte Intermunicipal Metropolitano, são 46 empresas delegatárias responsáveis pela operação de 220 linhas e 665 sublinhas. No período de jan a dez/08 foram realizadas 7.689.017 viagens.

Foram observados os seguintes aspectos:

a)-O quantitativo das Ocorrências e Autos de Infração está muito aquém do volume de viagens realizadas, indicando que a participação do usuário na operação do sistema de transporte é muito tímida e que a fiscalização precisa ser mais atuante.

b)-O descumprimento das normas regulamentares são de responsabilidade das empresas delegatárias, mas este fator não isenta os órgãos gestor/fiscalizador de contribuições na geração dos problemas.

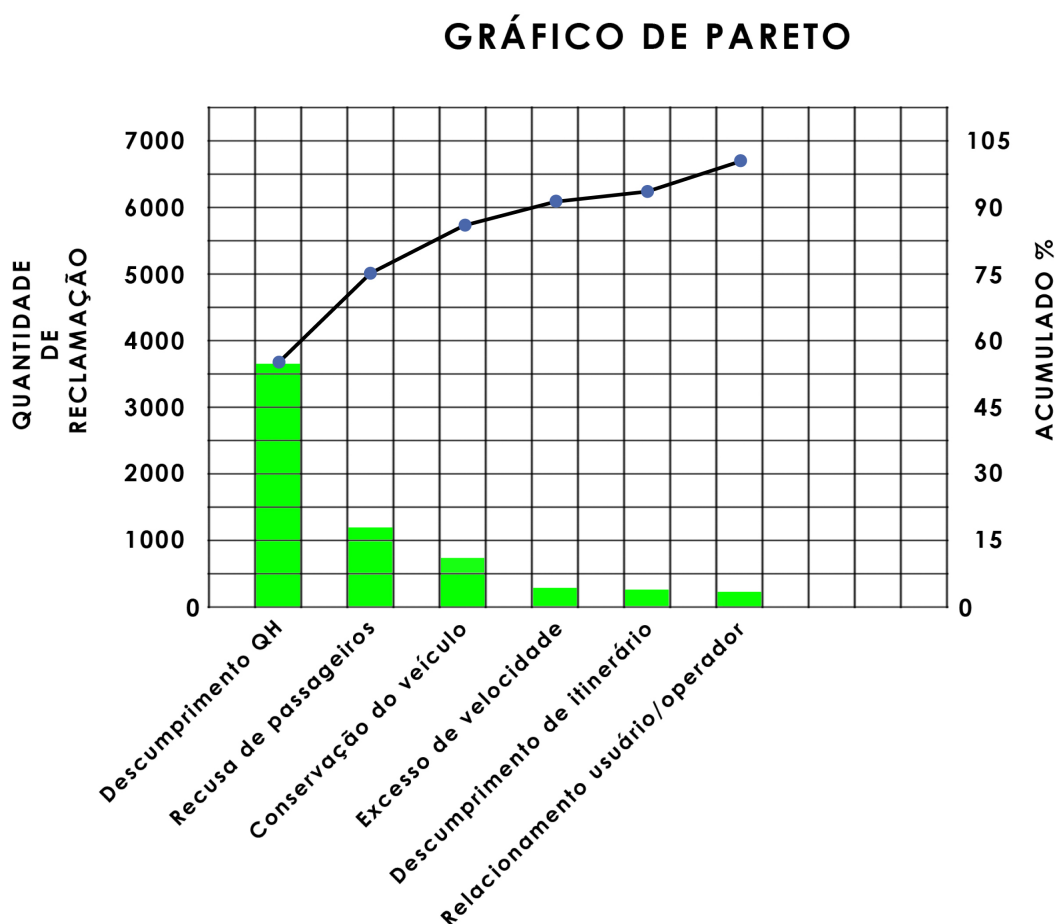
Diante da variedade de problemas relacionados à má qualidade do transporte ofertado conforme Tabelas 1 e 2, será utilizado o Gráfico de Pareto para definir aqueles que, se solucionados, poderão reduzir as falhas do sistema entre 80 e 90% .

Os dados utilizados correspondem ao número de reclamações dos usuários por serem mais significativas.

Tabela 5: Planilha de Dados para o Gráfico de Pareto referente às Ocorrências mais Relevantes

Tipo de reclamação	Quantidade	%	% Acumulada
Descump. QH	3625	55,85	55,85
Recusa passageiros	1358	20,92	76,77
Conserv. Veículo	766	11,80	88,57
Excesso Velocidade	264	4,07	92,64
Descump. Itinerário	245	3,77	96,41
Relacion. Usu/Operador	233	3,59	100
Total	6491	100	

Gráfico 1: Definição das Ocorrências Prioritárias a serem solucionadas



De acordo com o observado no Gráfico de Pareto, haverá uma melhora significativa na qualidade do serviço de transporte oferecido à população com a solução dos problemas relacionados ao Descumprimento do QH, Recusa de Passageiros e Conservação do veículo, pois eles representam 88,57% do total de reclamações.

3.2-Descumprimento do Quadro de Horários

É a falta mais relevante, pois representa 54,3% dos problemas registrados. As principais causas para o descumprimento do DH são as seguintes:

3.2.1-Baixa demanda de passageiros:

- a) Em decorrência do poder aquisitivo da população que vem decrescendo a cada dia;
- b) Tarifas elevadas, tornando o deslocamento dos usuários do sistema cada vez mais restrito às necessidades extremas.
- c) Invasão do transporte clandestino por todo o Estado que, através da oferta de tarifas menores e viagens mais rápidas, vem angariando os passageiros do sistema regular.

3.2.2-Diminuição dos custos operacionais por parte das empresas, evitando realizar viagens com poucos passageiros.

O art.49 e seus parágrafos do RSTC, determina que a empresa tem o direito de cancelar horários de suas linhas em períodos de baixa demanda, mas deverá declará-los no Quadro Demonstrativo de Movimentação de Passageiros - QDMP.

Constatação dos fatos

Através de levantamento efetuado no Terminal Rodoviário Governador Israel Pinheiro - TERGIP, foi detectado que, no período de 22/07/08 a 05/08/08, várias empresas cancelaram horários sem comunicação ao DER, conforme quadro a seguir:

Tabela 6: Relação de horários cancelados no período de 22/07 a 05/08/2008

Linhas	Horários	Quantidade
1100	21:00	11
1202	16:30	09
1169	06:00	09
	15:30	10
1021	17:45	09
1150	06:30	07
	15:30	11
1051	20:15	07
1047	14:00	13
1031	16:00	13
1129	12:45	04

Fonte: Relatório TERGIP - Terminal Rodoviário de BH

Como medida corretiva, a Diretoria de Programação Operacional – DPO, solicitou às referidas empresas que oficializassem o cancelamento de tais horários, o que foi providenciado por algumas.

3.3-Recusa por passageiros

Como esta irregularidade é praticada pelos operadores do sistema, ou seja, os prepostos das empresas (motoristas e cobradores), foi avaliado o seguinte:

-Representa 35,0% do total das irregularidades registradas.

-Conforme determina o art.73, §3º e §6º do RSTC, as empresas são responsáveis pelo comportamento eficiente do pessoal sob sua direção.

Constatação dos fatos

Para verificar as causas das irregularidades praticadas pelos prepostos, foram solicitadas de um grupo de empresas delegatárias, informações referentes aos métodos de treinamento utilizados para capacitação dos operadores do sistema de transporte coletivo.

-Pelas informações recebidas, foi possível verificar que as empresas utilizavam métodos de treinamento diferentes, baseados na capacidade operacional de cada grupo;

-As empresas de grande porte, delegatárias de várias linhas, com maior infra-estrutura, mantinham um sistema rigoroso de treinamento, através de cursos em escolas especializadas ou na própria sede da empresa, com apoio logístico, inclusive para reciclagem;

-As empresas de médio porte, ofereciam o treinamento na própria empresa, de forma simplificada, dividido em etapas:

-1ª etapa- Prova de avaliação psicológica referente a execução das funções de motorista e cobrador;

-2ª etapa- Teste de direção (motorista) para avaliação das habilidades na função;

-3ª etapa- Treinamento de direção e aprimoramento no itinerário da linha.

-As empresas de pequeno porte, não ofereciam treinamento, pois em algumas delas o motorista era o próprio delegatário da linha.

-Portanto, os operadores do sistema de transporte, motoristas e cobradores, não recebem treinamento específico referente ao padrão de comportamento previsto no Regulamento do Serviço de Transporte – RSTC, “Seção Única dos Encargos dos Prepostos da Delegatária” e “Das penalidades”.

3.4-Veículos em mal estado de conservação.

-O inciso XXII do art.87 do RSTC, determina que os veículos deverão ser apresentados para vistoria, quando solicitado pelo DER/MG, em data, horário e local estabelecidos.

-A conservação e manutenção dos veículos estão sob responsabilidade exclusiva das empresas operadoras do sistema.

Os autos de Infração referentes aos veículos em mal estado de conservação representam 10,7% das irregularidades detectadas no sistema. Podem ser justificados pelas seguintes causas:

-Falta comprometimento por parte das delegatárias em oferecer aos usuários veículos em perfeito estado de funcionamento e conservação;

-Falta de investimento financeiro por parte das empresas;

-Fiscalização insuficiente.

4. -Plano de Ação

É preciso atuar sobre as causas fundamentais dos problemas e não sobre os efeitos destas. Por isso, é preciso envolver os setores responsáveis pelo sistema, ou seja,

gerenciamento, fiscalização e operação, cada um contribuindo para melhorar a qualidade do serviço de transporte coletivo oferecido.

4.1.-Elaboração do Plano de Ação:

4.1.1-Responsabilidades do Órgão Gestor – SETOP

Como observado, a avaliação geral relativa à prestação dos serviços não é satisfatória porque os meios básicos que propiciam o deslocamento da comunidade usuária do transporte coletivo de passageiros não estão sendo atendidos ou atendidos de forma precária, considerando a relação órgão gestor, fiscalizador, operador e os usuários.

É necessário procurar alternativas que, aplicadas, possam minimizar os problemas detectados, pois o serviço de utilidade pública tem como finalidade servir o público, sendo, portanto, inadmissível que os serviços sejam prestados visando apenas o lucro gerado pela tarifa cobrada.

Como responsável pela elaboração das normas regulamentares, RSTC, e legislação aplicável, é imprescindível a revisão das mesmas de forma a adequar e corrigir as falhas do sistema operacional, como detectado nos dados avaliados.

4.1.1.1-Ações corretivas

-Aplicação de programação horária de linhas, através de planilhas eletrônicas, de forma a possibilitar o encadeamento entre viagens, carros e tripulantes e resultar em mais agilidade à empresa quanto à oferta do serviço de acordo com a demanda, custo e receita.

-Reestruturação do sistema informatizado operado pela Diretoria de Programação Operacional - DPO/SETOP, de modo a agilizar os estudos e dar suporte às operadoras em tempo real, alinhados à dinâmica do sistema de transporte.

-Adequação constante do Quadro de Regime de Funcionamento das linhas com medidas decisivas para conter operações indevidas praticadas por empresas que não acatam as normas com regularidade.

De acordo com o art. 12 do RSTC, é responsabilidade da empresa a apresentação do Termo de Manutenção de seus veículos, sendo obrigatória a apresentação para vistoria apenas quando solicitada pelo DER-MG.

-Exigir a implantação de um sistema periódico de vistoria como forma de manter os veículos em condições operacionais adequadas, ao invés de uma vistoria apenas quando detectadas as más condições dos mesmos.

Grande parte das reclamações refere-se à faltas praticadas pelos profissionais do sistema operacional, motoristas e cobradores e, conforme detectado, tais problemas estão vinculados à falta de informações sobre a prestação do serviço, normas regulamentares e das práticas da empresa referentes ao treinamento dos profissionais.

-Determinar às empresas operadoras a capacitação dos seus prepostos, motoristas e cobradores, quanto ao cumprimento do RSTC;

-Elaborar curso de capacitação e treinamento de motoristas e cobradores e programas de motivação e qualidade a ser ministrado em acordo com as empresas operadoras.

-Oferecer tarifas justas.

-Exigir das operadoras que prestem um serviço de qualidade, sob pena de revogar a delegação por interesse público, inclusive encampando o serviço, se necessário.

4.1.2-Responsabilidades do Órgão Fiscalizador – DER/MG

- Efetuar a capacitação e atualização constante dos Agentes Fiscalizadores;
- Adotar sistema de acompanhamento do sistema operacional, de forma a detectar pontos críticos e aplicar medidas corretivas.
- Penalizar com rigor as empresas faltosas a adotar medidas cabíveis em relação às empresas reincidentes.
- Preparação e ministração de curso de capacitação e treinamento dos prepostos das empresas delegatárias.
- Exigir a comprovação da participação dos prepostos das empresas delegatárias nos cursos disponibilizados para capacitação na modalidade de transporte coletivo.

4.1.3 – Responsabilidades das Empresas Delegatárias

- Constatação dos fatos

Foi apresentado junto à Diretoria de Programação Operacional- DPO, expediente impugnativo por uma empresa contestando as alterações solicitadas no processo identificado como L-3009/ART/500 de 08/10/08. Porém, a sua defesa foi baseada no RSTC sem valor normativo, pois o mesmo fora substituído em 22/08/07, portanto há mais de 01(um) ano e com base na Instrução Normativa 01/94 de 30/05/94 que fora substituída pelo Ato Complementar ao RSTC nº 001/07 de 25/09/2007.

Atitudes como esta tornam claro que, existem empresas que não têm compromisso com os órgãos gestor e fiscalizador ao desconhecerem as normas regulamentares, portanto não estão capacitadas a oferecer serviços de qualidade à comunidade.

4.1.3.1-Ações corretivas

- Total empenho das empresas delegatárias em oferecer aos usuários um serviço de transporte com credibilidade, cumprindo as normas regulamentares quanto ao Quadro de Regime de Funcionamento estabelecido;
- Definir os horários de cada linha de forma ajustada à demanda, adotando rapidamente, medidas corretivas para que não haja a perda da qualidade do serviço.
- Avaliar, periodicamente o grau de satisfação do usuário.
- Investir em inovações tecnológicas para permanecer num mercado cada vez mais competitivo, melhorando a demanda e conseqüentemente, o lucro.
- Colocar à disposição da coletividade veículos em condições de lhes proporcionar maior conforto, velocidade e modicidade na locomoção.
- Oferecer um serviço de transporte seguro, confiável, com veículos em perfeitas condições de higiene e limpeza.
- Oferecer um serviço de transporte cujo pessoal de operação esteja bem preparado e trate os passageiros com cortesia e urbanidade. Desta forma, a intenção é tornar o preposto ciente de suas obrigações não só como motorista, mas principalmente como operador do sistema de transporte coletivo, de suas responsabilidades diante do direito do cidadão ao transporte.

5.Conclusão

A qualidade no sistema de transporte deve ser uma busca constante, pois é necessário oferecer ao usuário um serviço que corresponda às suas expectativas e o satisfaça. Uma das formas das pessoas conhecerem a organização de uma empresa é através de suas relações físicas, de seus contatos com os funcionários dessa empresa.

Atualmente, o que se verifica é uma administração pública displicente e pouco ativa ao fiscalizar, acomodada com as normas regulamentares em vigor, permitindo que as empresas operem de forma deficiente, visando apenas o aumento de suas receitas. Um atendimento deficiente gera custos altos, se levada em consideração a perda dos usuários cativos e da receita. A boa qualidade evita custos.

Mas, através da identificação das falhas e inadequações concernentes à operação do sistema e da aplicação de ações corretivas e preventivas eficazes, é possível obter resultados satisfatórios. Para tal, é necessário buscar meios de assegurar a integração e alinhamento de interesses, estratégias e ações entre o órgão gestor, SETOP, fiscalizador, DER/MG e empresas delegatárias, além de manter contatos regulares e sistemáticos com a comunidade usuária do sistema, para conhecer suas exigências, necessidades e sua opinião sobre a qualidade dos serviços prestados.

Com os estudos efetuados foi possível detectar alto índice de ineficiência tanto dos órgãos gestor e fiscalizador quanto das empresas operadoras. Portanto, dos pontos de atuação em que é preciso maior aprimoramento, consta da necessidade de maior aplicação quanto à regulamentação vigente, uma fiscalização mais atuante e empresas operadoras empenhadas e comprometidas em oferecer serviços de alta qualidade, pois só desta forma ela poderá recuperar a demanda perdida e manter-se no mercado.

É preciso atender às reclamações e sugestões dos usuários como fonte de informação para melhoria contínua do serviço.

REFERÊNCIAS

1. Lopes, Solange Oliveira Meneses. Proposição de uma Metodologia de Avaliação dos Serviços Prestados pelas Delegatárias do Sistema de Transporte Coletivo Intermunicipal de Minas Gerais sob o ponto de vista do usuário. Belo Horizonte, 2008, 149p. Monografia (Pós-Graduação Lato Sensu em Gestão Pública de Transportes e Obras)-Escola de Governo da Fundação João Pinheiro.
2. Brasil. Lei nº 8.987 de 13 de fevereiro de 1995. Dispõe sobre o regime de concessão e permissão da prestação de serviços públicos, previsto no art. 175 da Constituição Federal.
3. Minas Gerais. Decreto nº 44 603, de 22 de agosto de 2007. Contém o Regulamento do Serviço de Transporte Coletivo Rodoviário Intermunicipal e Metropolitano do Estado de Minas Gerias – RSTC. Disponível em: <http://www.der.mg.gov.br>.
4. Meirelles, Hely Lopes. Direito Administrativo Brasileiro, Ed. Malheiros, 2002, p.320.

5. Cardoso, Bianca C. Qualidade de serviço no Setor de Transportes sob a Ótica da Teoria dos TOPOI, 2006, 238p. Dissertação (Mestrado em Engenharia de Transportes- Universidade Federal do Rio de Janeiro – UFRJ/COPPE, Rio de Janeiro, 2006. Disponível em: <HTTP://redpgv.coppe.urjj.br/arquivos>:
6. Diamante, Cristina. Modelo de Gestão para Organizações Prestadoras de Serviços de Saúde. Florianópolis, 2003, 98p. Dissertação (Mestrado em Engenharia de Produção) – Universidade Federal de Santa Catarina – UFSC, Santa Catarina, 2003. Disponível em: <HTTP://teses.eps.ufsc.br/defesa/pdf/10086.pdf>
7. Sistemas de Gestão da Qualidade – Requisitos. NBR ISO 9000, Rio de Janeiro, 2000.
8. Valls, Valéria Martin. O Enfoque por processos da NBR ISO 9001 e sua aplicação nos serviços de informação. Mestre e doutoranda em Ciências da Comunicação pela ECA/USP – São Paulo, 2004. E-mail: valls@uol.com.br, consulta em 09/07/09 às 10:25h.
9. Neto, Pedro Luiz de Oliveira Costa Neto (UNIP). Contribuição à Discussão do Conceito de Qualidade. XXVII Encontro Nacional de Engenharia de Produção, Foz do Iguaçu, PR, Brasil, 09 a 11 de outubro de 2007. E-mail: pluiz@vanzolini-ead.org.br
10. Rospi, Leonardo (FAAHF). Contribuição à Discussão do Conceito de Qualidade. XXVII Encontro Nacional de Engenharia de Produção, Foz do Iguaçu, PR, Brasil, 09 a 11 de outubro de 2007. E-mail: Irospi@terra.com.br