



**UNIVERSIDADE FEDERAL DE PERNAMBUCO
CENTRO DE TECNOLOGIA E GEOCIÊNCIAS
DEPARTAMENTO DE ENGENHARIA CIVIL E AMBIENTAL
CURSO DE GRADUAÇÃO EM ENGENHARIA CIVIL**

CAIO AUGUSTO TOMANINI SOTTONAYOR DE MENEZES
FILLYPE AUGUSTO ROMÃO DE SOUZA

**AVALIAÇÃO DO TRANSPORTE PÚBLICO NA RMR PELOS
INDICADORES DE QUALIDADE DEFINIDOS PELO
REGULAMENTO**

RECIFE
2017

CAIO AUGUSTO TOMANINI SOTTONAYOR DE MENEZES

FILLYPE AUGUSTO ROMÃO DE SOUZA

**AVALIAÇÃO DO TRANSPORTE PÚBLICO NA RMR PELOS
INDICADORES DE QUALIDADE DEFINIDOS PELO REGULAMENTO**

Monografia apresentada à Universidade Federal de Pernambuco como parte dos requisitos para obtenção do título de Bacharel em Engenharia Civil.

Área de concentração: Mobilidade Urbana

Orientador: Prof. Dr. Maurício Oliveira de Andrade

RECIFE

2017

Catalogação na fonte
Bibliotecária: Rosineide Mesquita Gonçalves Luz / CRB4-1361 (BCTG)

M543a Menezes, Caio Augusto Tomanini Sottomayor de
Avaliacão do transporte público na RMR pelos indicadores qualidade
definidos pelo regulamento / Caio Augusto Tomanini Sottomayor de Menezes,
Fillype Augusto Romão de Souza. – Recife, 2017.

61 f.: il., fig. tab.

Orientador: Prof. Dr. Maurício Oliveira de Andrade.

TCC (Graduação) – Universidade Federal de Pernambuco. CTG.
Departamento de Engenharia Civil, 2017.
Inclui referências.

1. Engenharia Civil. 2. Indicadores de qualidade. 3. Transporte público. 4.
Ônibus. 5. Avaliação. I. Andrade, Maurício Oliveira de (Orientador). II. Título.



**SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
UNIVERSIDADE FEDERAL DE PERNAMBUCO
CENTRO DE TECNOLOGIA E GEOCIÊNCIAS
DEPARTAMENTO DE ENGENHARIA CIVIL E AMBIENTAL
COORDENAÇÃO DO CURSO DE GRADUAÇÃO EM ENGENHARIA CIVIL**

**ATA DA DEFESA DO TRABALHO DE CONCLUSÃO DE CURSO PARA CONCESSÃO
DO GRAU DE ENGENHEIRO CIVIL**

**CANDIDATO(S): 1 – Caio Augusto Tomanini Sottomayor de Menezes
2 – Fillype Augusto Romão de Souza**

BANCA EXAMINADORA:

Orientador: Prof. Dr. Maurício Oliveira de Andrade

Examinador 1: Fernando Jordão de Vasconcelos

Examinador 2: Cristiane de Fátima Figueiredo Gonçalves de Azevedo

TÍTULO DO TRABALHO DE CONCLUSÃO DE CURSO:

**AVALIAÇÃO DO TRANSPORTE PÚBLICO NA RMR PELOS INDICADORES DE
QUALIDADE DEFINIDOS PELO REGULAMENTO**

LOCAL: Laboratório de Transporte do CTG

DATA: 26 / 07 /2017. **HORÁRIO DE INÍCIO:** 17:00.

Em sessão pública, após exposição de cerca de 30 minutos, o(s) candidato(s) foi (foram) arguido(s) oralmente pelos membros da banca com NOTA: **9,50** (deixar ‘Exame Final’, quando for o caso).

1) (x) aprovado(s) (nota > = 7,0), pois foi demonstrado suficiência de conhecimento e capacidade de sistematização no tema da monografia e o texto do trabalho aceito.

As revisões observadas pela banca examinadora deverão ser corrigidas e verificadas pelo orientador no prazo máximo de 30 dias (o verso da folha da ata poderá ser utilizado para pontuar revisões).

O trabalho com nota no seguinte intervalo, **3,0 = < nota < 7,0**, será reapresentado, gerando-se uma nota ata; sendo o trabalho aprovado na reapresentação, o aluno será considerado **aprovado com exame final**.

2) () reprovado(s). (nota <3,0)

Na forma regulamentar foi lavrada a presente ata que é assinada pelos membros da banca e pelo(s) candidato(s).

Recife, 26 de Julho de 2017.

Orientador:

Avaliador 1:

Avaliador 2:

Candidato 1:

Candidato 2:

Coordenação do Curso de Engenharia Civil-Dcivil

Rua Acadêmico Hélio Ramos s/nº. Cidade Universitária. Recife-PE CEP: 50740-530.
Fones: (081)2126.8220/8221 Fone/fax: (081)2126.8219.

Dedicatória

Dedicamos este trabalho aos nossos
familiares, aos amigos e docentes.

AGRADECIMENTOS

A todos que, assim como nós, veem no conhecimento não somente a chance de entender o mundo a sua volta, mas sim de compartilhar este conhecimento e possibilitar que esse mundo avance.

Ao professor Dr. Maurício Andrade, orientador da monografia. Que compartilhou conosco inúmeros ideias, conversas e sugestões durante todo o trabalho. Contribuindo para o enriquecimento dos nossos conhecimentos acadêmicos e profissionais.

Ao professor Dr. Anderson Paiva, pelas sugestões e pressões para o andamento deste trabalho.

Aos familiares, que estão sempre do nosso lado torcendo e acreditando em nossas conquistas. A mãe, pai, irmãos, avós.

Aos nossos amigos, em especial a Regina Melo e Carla. Que contribuíram bastante na obtenção de informações e fechamento deste trabalho.

E a todos aqueles que contribuíram direta ou indiretamente durante a nossa vida acadêmica, transmitindo conhecimentos e motivação.

*Trabalhe duro e em silêncio. Deixe
que seu sucesso faça barulho.*

Dale Carnegie

RESUMO

Percebendo a importância que o transporte público coletivo tem no deslocamento de passageiros, este trabalho, teve como objetivo analisar a qualidade e desempenho do sistema de transporte público da Região Metropolitana do Recife (STPP/RMR), assim como, a satisfação dos usuários com os serviços prestados. Neste trabalho são apresentados os resultados de avaliação do transporte público urbano por ônibus da Região Metropolitana do Recife, sob a ótica da qualidade dos serviços, a partir de um histórico de dados catalogados nos anuários elaborados pelo Grande Recife Consórcio de Transporte (CTM). Os primeiros dados analisados foram as reclamações dos usuários, protocoladas pelos principais canais de comunicação com o órgão gestor do sistema de transporte e as concessionárias. Em seguida, realizou-se a análise dos resultados das Avaliações de qualidade do desempenho operacional das empresas, realizados semestralmente pelo órgão gestor de transporte. Com base nessas avaliações, foram identificados os principais aspectos positivos e negativos do transporte coletivo da região. Após a análise desses fatos, é apresentado um conjunto de ações para melhoria do sistema. Essas ações, basicamente, se resumem a: melhorar a urbanidade entre operador/usuário, atualização da infraestrutura do sistema, colocar maior quantidade de ônibus no horário de pico, maior fiscalização, democratização do espaço público e aprimorar os sistemas de informações.

Palavras-chave: Indicadores de qualidade. Transporte público. Ônibus. Avaliação.

ABSTRACT

The aim of this work was to analyze the quality and performance of the public transport system of the Metropolitan Region of Recife (STPP / RMR), as well as the users' satisfaction with the services provided. In this paper are presented the results of urban public transport evaluation of bus services in the Metropolitan Region of Recife, based on the quality of services, from a historical data cataloged in the Grande Recife Consórcio de Transportes (CTM) yearbooks. The first data analyzed were the users' complaints, registered by the main communication channels with the transportation system management body and the concessionaires. Then, the results of the Quality Evaluations of the companies' operational performance, performed semiannually by the transport management body, were analyzed. Based on these evaluations, the main positive and negative aspects of collective transportation in the region were identified. After analyzing these facts, a set of actions to improve the system was presented. These actions were mainly: improving operator / user urbanity, upgrading system infrastructure, increasing the number of buses during peak periods, expanding enforcement, democratization of public space, and improvement of information systems.

Key-words: Quality indicators. Public transportation. Bus. Evaluation.

LISTA DE FIGURAS

Figura 1: Avaliação da Qualidade do Serviço prestado pelas Concessionárias do STPP/RMR	38
.....
Figura 2: Reclamações por tipo por ano	48

LISTA DE TABELAS

Tabela 1: Peso por Atributo.....	37
Tabela 2: Classificação final das Concessionárias	37
Tabela 3: Aspectos considerados na pesquisa de opinião	40
Tabela 4: Intervalo de notas para classificação final das concessionárias	43
Tabela 5: Tipo de reclamações por ano	47
Tabela 6: Avaliação semestral com nota e conceito – 1º e 2º semestre - 2010	49
Tabela 7: Avaliação semestral com nota e conceito – 1º e 2º semestre – 2014.....	50
Tabela 8: Resumo das Avaliações semestrais com nota – 1º e 2º semestre	53
Tabela 9: Índice de Satisfação do Usuário	54

LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

CAC	Central de Atendimento ao Cliente
CSTM	Conselho Superior de Transportes Metropolitano
CTM	Consórcio de Transporte da Região Metropolitana do Recife
EBTU	Empresa Brasileira de Transportes Urbanos
GERE	Gerencia de Relacionamento
GIPE	Gerência de Informação e Pesquisa
ISU	Índice de Satisfação do Usuário
OSO	Ordem de Serviço de Operação
PCD	Pessoas com deficiência
QH	Quadro de horário
RAQD	Relatório de Avaliação da Qualidade do Desempenho por Concessionária
RMR	Região Metropolitana do Recife
RTPP/RMR	Regulamento de Transporte Público de Passageiros da Região Metropolitana do Recife
SET	Serviço Especial de Transporte
Simob –TP	Sistema Inteligente de Mobilidade para Operação do Transporte Público
	STPP/ RMR Sistema de Transporte Público de Passageiros da Região Metropolitana do Recife

LISTA DE SÍMBOLOS

N_{si}	Nota final semestral de cada concessionária
N_{mi}	Nota mensal da avaliação da concessionária i
N_{mj}	Avaliação da Permissionária j
Nm_i	Nota da Avaliação da concessionária i
NC_i	Nota referente ao atributo de Confiabilidade da concessionária i
NS_i	Nota referente ao atributo de Segurança da concessionária i
NA_i	Nota referente ao atributo de Adequabilidade da concessionária i
NR_i	Nota referente ao atributo de Relacionamento com os Usuários da concessionária i

SUMÁRIO

1	INTRODUÇÃO	15
1.1	Justificativa e Motivação	16
1.2	Objetivos Gerais e Específicos	17
2	REVISÃO BIBLIOGRÁFICA	18
2.1	O Direito ao Transporte Público Coletivo na Legislação Brasileira	18
2.1.1	Política Nacional de Mobilidade Urbana (Lei No 12.587/2012)	18
2.1.2	Das Atribuições	19
2.2	Conceitos de qualidade na prestação de serviços	20
2.3	Qualidade no transporte coletivo	23
2.4	Regulamento de Operação do STPP/RMR	31
2.4.1	Finalidade do regulamento	31
2.4.2	Competências	32
2.4.3	Obrigações das concessionárias	33
2.4.4	Obrigações dos usuários	34
2.4.5	Fiscalização	34
2.4.6	Comunicação do STPP/RMR com os usuários	35
2.5	Controle da Qualidade dos Serviços do STPP/RMR	35
2.5.1	Índice de Satisfação do Usuário - ISU	39
3	METODOLOGIA	41
4	RESULTADOS	45
4.1	Quantidade de reclamações por ano segundo o anuário	45
4.2	Avaliação da qualidade do desempenho operacional	48
4.3	Índice de Satisfação dos Usuários - ISU	54
5	CONCLUSÃO	55
	REFERÊNCIAS	57
	APÊNDICE A – Gráficos das empresas avaliadas de 2010 a 2015	59
	APÊNDICE B – Gráfico das empresas extintas do STPP/RMR	60
	ANEXO A – Quantidade de reclamações por tipo, por mês – Janeiro a Dezembro - 2014	61

ANEXO B – Avaliações semestral com nota e conceito, por empresa do STPP/RMR

.....62

1 INTRODUÇÃO

O transporte público coletivo urbano tem como objetivo fazer a ligação entre as diversas regiões de uma cidade, proporcionando, assim, mobilidade motorizada aqueles que não podem ou não querem utilizar um veículo particular.

O transporte coletivo tem importância fundamental dentro do contexto geral do transporte urbano, na medida em que é essencial para a população de baixa renda e, ao mesmo tempo, é uma importante alternativa a ser utilizada como estratégia para redução das viagens por automóvel, contribuindo para a redução dos congestionamentos, da poluição ambiental, dos acidentes de trânsito e do consumo de combustível.

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.

É preciso que sejam definidos padrões de serviço aceitáveis para efeito de planejamento, que satisfaçam à maioria dos usuários habituais do sistema de transporte coletivo urbano, constituído na maior parte de pessoas oriundas de classes menos favorecidas. Vale dizer, no entanto, que esses padrões variam de país para país, e até mesmo em função do porte da cidade (FERRAZ, 1998).

No setor de transportes no Brasil, a qualidade, quase sempre, tem sido vista mais como um condicionante a ser atingido na busca de redução de custos, do que uma meta a ser alcançada ou superada, tendo em conta a necessidade de sobrevivência das empresas, em virtude da estrutura de mercado e do modelo de concessão vigente.

Essa visão faz com que o usuário não seja definido nem como consumidor, nem como cidadão, ou seja, o sistema não funciona nem de acordo com as leis de mercado, nem tampouco como um serviço público essencial à cidade, voltado aos interesses e necessidades da população. Assim, os responsáveis pelo transporte urbano, na ótica dos usuários, têm objetivos contrários aos da população. De um lado, as empresas de transporte e o poder municipal, e do outro, os clientes desatendidos, como se houvesse um tipo de associação entre os setores privado e estatal contrário aos interesses dos usuários.

Ultimamente, tem-se observado uma crescente busca de qualidade pelo consumidor de produtos e serviços. Regulamentações como o Código de Defesa do Consumidor, têm contribuído para garantir o direito de exigir qualidade em tudo que é comercializado. Uma

parte dos clientes está se tornando mais crítica em relação aos serviços que recebe. Um número significativo de clientes está não somente desejando, mas esperando melhores serviços e com qualidade. A ferramenta mais visível de percepção da qualidade é o serviço prestado ao cliente.

Contudo, até agora o que se desenvolveu na área de transportes e foi denominado como qualidade, teve o enfoque no processo de produção dos serviços, e pouca ênfase foi dada em relação à satisfação dos usuários.

O ideal seria adotar uma estratégia operacional que permitisse alcançar a excelência na prestação desse tipo de serviço. Esta estratégia pode ser traduzida por uma gestão que possibilite obter, uma vez conhecidas as necessidades do cliente e as especificações do serviço a ser oferecida, a máxima eficiência tendo em conta um determinado nível de serviço esperado pelo cliente.

No entanto, a eficiência do sistema de transporte urbano pode ser melhorada através da adoção de diversas estratégias de operação, tecnologia, custo e informação. Estas estratégias devem vir primordialmente da Gestão Pública, responsável por prover o serviço, e das empresas que operam os sistemas em regimes de concessão e/ou permissão.

1.1 Justificativa e Motivação

Apesar do fato do transporte coletivo ser mais eficiente do que o transporte privado, ofereça maior potencial para a melhoria da qualidade de vida e para o desenvolvimento sustentado das cidades, sua procura vem caindo nas últimas décadas. Pesquisas realizadas pela Associação Nacional das Empresas de Transportes Urbanos (NTU), em 2012 nas capitais brasileiras mostram que o transporte público por ônibus perdeu cerca de 24% dos passageiros pagantes entre 1994 e 2011 (NTU, 2012). E de acordo com levantamento da NTU, somente no período entre 2014 e 2015, a queda foi de 9%. A média de pessoas transportadas a cada 30 dias caiu de 382,3 milhões para 347,9 milhões. Na prática, são menos 3,22 milhões de usuários pagantes por dia (NTU, 2016).

Segundo Vasconcellos (1996), nos sistemas de transportes públicos, de modo geral, uma nova postura se faz cada vez mais necessária: a preocupação com o usuário e com seus anseios. Está ultrapassado o conceito tradicionalmente estabelecido pela empresa prestadora do transporte, que o define como a relação entre o serviço planejado e o serviço oferecido, sendo que o mais correto seria a visão com foco no usuário e definida como o serviço

recebido em relação ao serviço almejado. Com isso, são cada vez mais necessários estudos e pesquisas relacionados à qualidade do transporte público, que visem desenvolver um modelo de gestão na mobilidade urbana das cidades, que garanta uma melhor mobilidade aos usuários, ao lado de uma maior eficiência. Esta última pode ser obtida se o processo de desenvolvimento urbano e as políticas de transporte forem revistas, estudadas e postas em prática, proporcionando uma maior satisfação dos usuários.

1.2 Objetivos Gerais e Específicos

Sabendo da importância que o transporte público coletivo tem na movimentação de passageiros, pretende-se, neste trabalho, analisar a qualidade e desempenho do sistema de transporte público da RMR (Região Metropolitana do Recife) concedido às operadoras pelo Consórcio de Transporte da Região Metropolitana do Recife – CTM.

O presente trabalho tem como objetivos específicos:

- Realizar um diagnóstico sobre a qualidade do sistema de transporte coletivo urbano da RMR através de dados extraídos de anuários fornecidos pelo CTM;
- Analisar a satisfação dos usuários através dos principais canais de comunicação do órgão gestor e concessionárias, assim como a eficácia dessa comunicação;
- Avaliar detalhadamente o desempenho das empresas prestadoras do serviço através dos resultados da metodologia de Avaliação da Qualidade do Desempenho das Concessionárias do STPP/RMR (Sistema de Transporte Público de Passageiros);
- Propor ações em nível estratégico para a melhoria da qualidade do serviço a partir do diagnóstico.

O estudo será realizado com base nas seguintes informações:

- Informações, cuidadosamente catalogadas, elaboradas e disponibilizadas pelo Grande Recife Consórcio de Transporte - CTM, em um histórico de anuários contendo diversos dados a respeito do desempenho das concessionárias, satisfação dos usuários e da evolução do transporte coletivo da RMR;
- Regulamento e Manual de Operação do Sistema de Transporte Público de Passageiros da Região Metropolitana do Recife (STPP/RMR);

2 REVISÃO BIBLIOGRÁFICA

2.1 O Direito ao Transporte Público Coletivo na Legislação Brasileira

2.1.1 Política Nacional de Mobilidade Urbana (Lei No 12.587/2012)

A nova Lei da Mobilidade Urbana, Lei Federal 12.587/2012 (BRASIL, 2012), traz instrumentos fundamentais para garantir sustentabilidade e eficiência nos deslocamentos nas cidades. A prioridade do transporte público coletivo sobre o individual motorizado é uma conquista histórica da sociedade pela democratização do uso dos espaços públicos. Priorizar a circulação do ônibus na via urbana significa viagens mais rápidas, confortáveis e seguras, estimula o proprietário do automóvel a migrar para o transporte público e reduz custos ambientais, sociais e econômicos. Significa ainda, melhorar a qualidade de vida.

Os principais pontos abordados pela lei estão listados a seguir:

1. priorização do transporte público coletivo sobre o transporte individual e dos projetos de transporte público coletivo estruturadores e indutores de desenvolvimento urbano integrado;
2. a política tarifária deve ter a contribuição dos beneficiários diretos e indiretos para o custeio da operação dos serviços;
3. a tarifa de remuneração é constituída pelo preço público (tarifa pública) cobrado do usuário somado à receita oriunda de outras fontes de custeio;
4. os reajustes das tarifas e as revisões dos parâmetros utilizados no cálculo terão a periodicidade estabelecida pelo poder público no edital e na concessão ou permissão do serviço;
5. é permitido o subsídio tarifário, o qual deverá ser coberto por receitas extratarifárias, receitas alternativas, subsídios orçamentários ou subsídios cruzados intrassectoriais e intersetoriais;
6. o poder público é obrigado a divulgar de forma sistemática e periódica os impactos das gratuidades no valor da tarifa paga pelo usuário;
7. o poder público, seja da União, Estados, Municípios e Distrito Federal tem a obrigação de combater o transporte ilegal de passageiros e poderá firmar convênios para este fim;

8. o poder público poderá estabelecer restrição, controle de acesso e circulação, temporária ou permanente, de veículos motorizados em determinados locais;

9. definição de espaços exclusivos nas vias públicas para o transporte público coletivo de passageiros;

10. as empresas poderão realizar descontos nas tarifas, inclusive de caráter sazonal;

11. a fiscalização de serviços de transportes públicos deverá ser realizada preferencialmente em parceria com a União e Estados.

2.1.2 Das Atribuições

Segundo a Lei Federal nº 12.587/2012 (BRASIL, 2012), as atribuições dos entes federativos estão divididas em:

Art. 16. São atribuições da União:

I - prestar assistência técnica e financeira aos Estados, Distrito Federal e Municípios, nos termos desta Lei;

II - contribuir para a capacitação continuada de pessoas e para o desenvolvimento das instituições vinculadas à Política Nacional de Mobilidade Urbana nos Estados, Municípios e Distrito Federal, nos termos desta Lei;

III - organizar e disponibilizar informações sobre o Sistema Nacional de Mobilidade Urbana e a qualidade e produtividade dos serviços de transporte público coletivo;

IV - fomentar a implantação de projetos de transporte público coletivo de grande e média capacidade nas aglomerações urbanas e nas regiões metropolitanas;

V - (VETADO);

VI - fomentar o desenvolvimento tecnológico e científico visando ao atendimento dos princípios e diretrizes desta Lei;

VII - prestar, diretamente ou por delegação ou gestão associada, os serviços de transporte público interestadual de caráter urbano.

§ 1º A União apoiará e estimulará ações coordenadas e integradas entre Municípios e Estados em áreas conurbadas, aglomerações urbanas e regiões metropolitanas destinadas a políticas comuns de mobilidade urbana.

Art. 17. São atribuições dos Estados:

- I - prestar, diretamente ou por delegação ou gestão associada, os serviços de transporte público coletivo intermunicipais de caráter urbano, em conformidade com o § 1º do art. 25 da Constituição Federal;
- II - propor política tributária específica e de incentivos para a implantação da Política Nacional de Mobilidade Urbana; e
- III - garantir o apoio e promover a integração dos serviços nas áreas que ultrapassem os limites de um Município, em conformidade com o § 3º do art. 25 da Constituição Federal.

Parágrafo único. Os Estados poderão delegar aos Municípios a organização e a prestação dos serviços de transporte público coletivo intermunicipal de caráter urbano, desde que constituído consórcio público ou convênio de cooperação para tal fim.

Art. 18. São atribuições dos Municípios:

- I - planejar, executar e avaliar a política de mobilidade urbana, bem como promover a regulamentação dos serviços de transporte urbano;
- II - prestar, direta, indiretamente ou por gestão associada, os serviços de transporte público coletivo urbano, que têm caráter essencial;
- III - capacitar pessoas e desenvolver as instituições vinculadas à política de mobilidade urbana do Município.

Assim, o Governo Municipal é o principal responsável por garantir um sistema de transporte adequado dentro de uma cidade, diretamente ou sob-regime de concessão ou permissão. Todavia, o Governo Estadual e Federal não estão isentos desse dever e além de atuar para garantir a qualidade de trajetos entre municípios e entre estados, eles também podem auxiliar os governos municipais, principalmente nos casos de projetos com valores mais elevados, nos quais o município não tenha condições de realizá-lo, como é o caso do metrô, trem, etc.

2.2 Conceitos de qualidade na prestação de serviços

Segundo Rodrigues (2006), existem significativas diferenças na implantação de programas de qualidade entre as organizações de bens e as de serviços. Conseguir fatos e dados em uma empresa tipicamente de bens é diferente de consegui-los em uma de

serviços. Alguns engenheiros afirmam que não existem serviços, somente produtos. O contrário também pode ser propalado por administradores.

Um produto é tudo aquilo que está no final de um processo de elaboração e pronto para ser comercializado ou ofertado. Assim, um produto pode ser um bem ou serviço. Existem produtos que têm características preponderantemente materiais, enquanto outros são completamente intangíveis.

Um serviço é uma atividade ou uma série de atividades de natureza intangível, que normalmente acontece durante as interações entre clientes e empregados de serviço e/ou recursos físicos ou bens e/ou sistemas do fornecedor de serviços, que é apresentada como solução ao problema do cliente.

Segundo Travassos (2005), no transporte público por ônibus o cliente não recebe qualquer resultado material do serviço prestado, no entanto, este setor não poderia ser caracterizado como um serviço puro que envolvesse apenas os recursos humanos, uma vez que para sua prestação, faz-se necessário o uso de equipamentos razoavelmente sofisticados, os ônibus. Além disso, o setor sofre influência de outros serviços que extrapolam a possibilidade de atuação do operador de transporte, tais como:

- Gestão do trânsito;
- Conservação do sistema viário;
- Manutenção da segurança pública.

A imagem do produto tangível pesa mais na formação das expectativas do consumidor do que qualquer afirmativa exagerada do anunciante de um serviço, isso significa que por melhor que seja a propaganda sobre determinado bem, quando o cliente estiver diante dele será o teste final, a despeito de uma expectativa anterior. Com o serviço, por não haver a avaliação do aspecto de tangibilidade, o grupo de expectativas detêm a parte mais importante do processo de compra (RODRIGUES, 2006).

Segundo Lima Jr. (1995), o principal aspecto que amplia a abordagem da qualidade em serviços é a valorização da função e do benefício gerado em detrimento das características físicas dos produtos, que passam a serem facilitadores da execução da função.

Entendendo-se a produção de serviços como comportamento ou atividade humana aliada a objetos e processos específicos cujo objetivo é ajudar clientes a encontrar o

imediato e contínuo atendimento de suas necessidades, então este comportamento ou atitude pode ser medido ou observado, contrariando a hipótese de que qualidade na prestação de serviços é intangível.

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

- 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 de difícil padronização, 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 – o serviço não pode ser estocado; uma vez oferecido e não consumido, perde-se.
- Consumo intensivo – trata-se de um bem 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 – 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 e o controle do pessoal.
- Mercados fortemente regulamentados – a rigidez das regulamentações praticadas inibe que o serviço seja prestado em condições mais adequadas às necessidades dos clientes.
- Satisfação com o resultado e com o processo – neste serviço 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.

A qualidade do serviço, corretamente entendida, pode se transformar em uma força altamente efetiva, um meio de se criar e sustentar uma vantagem competitiva, entendendo-se esta, como a diferença perceptível de satisfazer melhor que os concorrentes as necessidades identificadas do cliente. Isso só pode acontecer se os serviços forem tratados como uma questão estratégica e forem acionados mecanismos para torná-los um valor-chave da organização.

Apesar dos clientes serem de fundamental importância para as organizações, poucas empresas parecem dispostas a fazer com que seu desempenho atenda às necessidades destes. A capacidade de satisfazer os desejos do cliente depende da clara compreensão de suas necessidades e atitudes em relação ao serviço.

O consumidor deve deixar de ser visto apenas como comprador e passar a ser considerado como um elemento portador de direitos que expressa opiniões e valores, os quais interferem na imagem da empresa.

Após a caracterização do serviço de transporte urbano, o foco estará no cliente, uma vez que este é a parte mais importante dessa atividade.

2.3 Qualidade no transporte coletivo

O transporte de pessoas, em geral, é uma atividade intermediária, e um serviço com qualidade oferece pequena impedância aos passageiros isto é, rapidez, conforto, segurança devem estar presentes em todas as etapas, minimizando os gastos de energia e tempo dos usuários.

A qualidade de um serviço pode ser avaliada através de indicadores. Exige-se, entre outros aspectos, que os indicadores de produtividade e qualidade sejam de formulação simples, possíveis de entendimento por todos os empregados envolvidos no processo de produção. Além disso, eles terão de apresentar um grau satisfatório de cobertura e representatividade das atividades e resultados gerados (TIRONI et al, 1991).

De acordo com Ferraz e Torres (2004), são doze os fatores que influem na qualidade do transporte público urbano: acessibilidade, frequência de atendimento, tempo de viagem, lotação, confiabilidade, segurança, características dos veículos, características dos locais de

parada, sistema de informações, conectividade, comportamento dos operadores e estado das vias. Na sequência é apresentada a caracterização de cada um deles.

1. Acessibilidade

A 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.

Segundo Aguiar (1985), um item que reflete a acessibilidade do sistema de transporte é o número de estações ou pontos de embarque e desembarque, uma vez que quanto maior for esse número maior será a área coberta pelos serviços de transporte, levando-se em conta que cada ponto possui a sua área de influência própria.

2. Frequência de atendimento

A frequência de atendimento é o intervalo de tempo entre a passagem de dois veículos consecutivos de transporte público numa mesma linha e sentido.

Segundo Faria (1985), os sistemas de ônibus com tempo médio de espera excessivo são indesejáveis, produzem atitudes desfavoráveis, uma vez que o tempo de espera é considerado ser mais desagradável. Caso este tempo fosse parcialmente economizado e ocupado com outra atividade psicologicamente mais conveniente, produziria uma atitude mais favorável com relação ao ônibus.

Kawamoto (1984) cita que a frequência de atendimento é um dos elementos mais importantes do nível de serviço, uma vez que reflete o volume de serviço ofertado por unidade de tempo e provoca impactos em diversos aspectos. Um desses impactos é o tempo médio de espera dos usuários nos pontos de parada, pois considerando-se que a chegada seja aleatória - usuários não estão informados acerca do horário - o tempo médio de espera é a metade do *headway*, portanto intervalos menores tem como consequência tempo médio de espera satisfatórios.

3. Tempo de viagem

O 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 velocidade de transporte depende do grau de separação da via utilizada pelo transporte público do tráfego geral, da distância dos locais de parada, das condições da superfície de rolamento, das condições do trânsito e do tipo de tecnologia dos veículos.

De acordo com Faria (1985), a maioria dos usuários de transporte público considera o tempo de deslocamento como o fator mais importante de uma viagem, sob a ótica da qualidade, especialmente nas viagens pendulares, devido ao horário de entrada no trabalho.

Para avaliar a qualidade em relação ao tempo de viagem pode-se comparar o tempo de viagem do transporte público e o tempo gasto por automóvel, considerando os dois sentidos de viagem.

Segundo Kawamoto (1984), a duração da viagem em si não significa muito, o mais significativo é a duração em relação às modalidades alternativas, uma vez que os usuários compararam intuitivamente com elas. Esse fato permite estudar a capacidade do transporte público em competir com o transporte privado.

4. Lotação

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.

A densidade de passageiros encontrada nos transportes coletivos urbanos reflete, em parte, o nível de serviço do sistema, onde veículos lotados demonstram a incapacidade do sistema em atender a demanda.

A avaliação do fator lotação pode ser feita com base na taxa de pessoas em pé por metro quadrado que ocupam o espaço livre no interior dos veículos.

5. Confiabilidade

A 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.

A confiabilidade pode ser mais bem definida com os conceitos de pontualidade e efetividade. A pontualidade consiste no cumprimento dos horários estipulados na programação, sendo relevante para sistemas com baixa frequência. A efetividade é a

realização da programação operacional, ou seja, porcentagem das viagens realizadas em relação as viagens programadas.

A avaliação da confiabilidade se dá pela comparação do número de viagens não realizadas ou concluídas com atraso superior a cinco minutos ou adiantamento maior que três minutos por número total de viagens.

6. Segurança

A segurança compreende os acidentes envolvendo os veículos de transporte público e os incidentes como agressões e roubos no interior dos ônibus.

Acidente de trânsito é todo e qualquer abalroamento, colisão, capotamento, tombamento, atropelamento, incêndio e qualquer outro sinistro precedido por um ato ou condição insegura que produz prejuízos e resultados irreversíveis.

Incidente de trânsito: qualquer fato acontecido isolado, não previsto, envolvendo veículos, operadores e passageiros, desde que não seja um acidente de trânsito, podendo vir a causar ou não perturbação na operação normal, gerando em alguns casos danos materiais e pessoais.

O fator segurança pode ser avaliado pelo número de acidentes/incidentes ocorridos em relação a uma determinada quilometragem percorrida, 100.000 km por exemplo.

7. Características dos veículos

Segundo EBTU- Empresa Brasileira de Transporte Urbano (1986), as seguintes características dos veículos influem no conforto dos usuários: temperatura interna, ventilação, ruído, aceleração/desaceleração, altura dos degraus, largura das portas e disposição e material dos assentos.

Os degraus dos ônibus urbanos quase sempre são altos, causando desconforto, sobretudo a pessoas muito baixas, idosos, enfermos e crianças.

A maioria dos veículos conta somente com duas portas, o que dificulta a circulação dos passageiros pelo interior do ônibus, quando este apresenta níveis maiores de lotação. O aumento na largura das portas possibilita a passagem de duas pessoas por vez, facilitando os embarques e desembarques.

Quanto ao material dos assentos, grande parte dos ônibus tem bancos rígidos ou de fibra, sendo o mesmo recurso adotado em outros países. Porém, em países mais

desenvolvidos os veículos têm suspensão a ar e rodam por vias com pavimento liso, ao contrário do Brasil, onde predomina a suspensão mecânica e os veículos circulam por ruas esburacadas ou com pavimento irregular, fatos que trazem desconforto aos passageiros.

No caso dos ônibus, a qualidade do parâmetro características dos veículos pode ser avaliada com base nos seguintes itens: idade, número de portas, largura do corredor e altura dos degraus das escadas e estado de conservação.

8. Características dos locais de parada

A relação cliente-fornecedor inicia-se a partir dos próprios pontos de parada ou terminais, que devem estar adequados para prover as necessidades básicas de conforto, informação e proteção aos usuários. Nos locais de parada, são importantes os seguintes aspectos: sinalização adequada e existência de cobertura e de bancos para sentar.

Nas regiões centrais a falta de sinalização horizontal e vertical faz com que outros veículos estacionem nos pontos de embarque e desembarque e os ônibus são obrigados a parar distante do meio fio, o que dificulta o acesso das pessoas idosas, atrasando a operação, além de impedir o fluxo de veículos por aquela faixa.

Algumas cidades, no período noturno, liberam a parada nos pontos regulamentados e deixam os usuários nos locais que julgam mais seguros ou próximos de suas residências.

A cobertura protege os usuários do sol e da chuva e os bancos trazem mais conforto, principalmente às pessoas idosas, crianças, enfermos, deficientes e mulheres grávidas.

A avaliação das características dos locais de parada leva em conta a presença de sinalização adequada, cobertura e bancos para sentar.

9. Sistema de informações

Como os sistemas de transporte coletivo são utilizados não somente pelos usuários habituais, é importante que as pessoas da própria cidade ou de fora, que fazem uso eventual do sistema, possam entendê-lo e utilizá-lo sem dificuldades. Para isso, é necessário que os itinerários das linhas sejam fáceis de memorizar, sem excesso de sinuosidades e passem nas vias principais de acesso e que o transporte conte com um sistema de informações adequado.

O sistema de informações aos usuários envolve os seguintes pontos: disponibilidade de folhetos com os horários e os itinerários das linhas, 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.

Segundo o regulamento do STPP/RMR (GRANDE RECIFE, 2013a), há um Sistema Inteligente de Mobilidade para Operação do Transporte Público – Simob-TP, que se vale do uso de tecnologia de informação e comunicação para realizar gerenciamento, fiscalização e controle de sistemas de transporte. O Simob-TP tem como objetivo principal melhorar a eficiência e o desempenho, da gestão e da fiscalização do sistema de transporte da RMR. As informações do Simob/STPP referentes à previsão dos itinerários e tempo de espera são disponibilizadas aos usuários através de monitores localizados em áreas de interesse do STPP/RMR. As informações de interesse público, geradas no Centro de Monitoramento da Operação – CMO são disponibilizadas online ao cidadão através de dispositivos de exibição que também fazem parte do Simob-TP.

Porém, como essas informações estão disponíveis, tão somente, nos sites de responsabilidade do CTM, e com certa dificuldade de se obter informações a partir de folhetos explicativos com mapas, horários e itinerários do sistema de transporte por ônibus nas paradas, ônibus e terminais. Atualmente o CittaMobi, de propriedade exclusiva da Cittati Tecnologia em Desenvolvimento de Soluções LTDA, é um aplicativo que vem auxiliando muito no dia a dia dos usuários da RMR e outros estados do Brasil. Se trata de uma plataforma disponibilizada aos usuários para obter acesso a informações relativas ao funcionamento da rede de transportes públicos de uma determinada região, disponibilizadas por empresas terceiras ou, ainda, a partir de atualizações enviadas pelos próprios usuários da plataforma.

Outras características bem-vindas o transformam em um serviço completo para deslocamento urbano. O CittaMobi aponta os pontos de ônibus mais próximos, considerando a localização do usuário. Também possui um filtro para exibir na tela os ônibus que têm adaptação para cadeirantes. A previsão de chegada do transporte público também é apontada na lista. E se o usuário utiliza frequentemente uma linha e um ponto de ônibus, é possível colocá-los como favorito e agilizar o acesso às opções. O aplicativo também tem o chamado “visualizador de ponto”, que permite ao usuário enxergar não só o ponto de ônibus, mas todo o seu entorno.

Porém, a avaliação do sistema de informações leva em conta apenas a presença dos folhetos com linhas e horários e da existência de posto de atendimento aos usuários, pois nem todos os usuários têm acesso a determinadas tecnologias.

10. Conectividade

A conectividade é caracterizada pelo grau de facilidade de deslocamento dos usuários entre dois pontos quaisquer da cidade, ou seja, a porcentagem de viagens em transporte público urbano que não necessita de transferências e pelas características dos transbordos realizados.

O ideal seria que as viagens entre dois locais da cidade pudessem ser diretas, sem necessidade de trocar de ônibus, mas isso é inviável por razões técnicas e econômicas.

A necessidade de transbordos pode ser bastante reduzida com uma adequada configuração espacial da rede de linhas, utilizando linhas circulares que passam diretamente por diversos bairros em complementação às linhas radiais e diametrais que ligam os bairros a região central.

Porém, muitas viagens ainda necessitarão de transferência e, do ponto de vista de justiça social, os sistemas de transporte coletivo deveriam incluir mecanismos que facultassem ao público a acessibilidade a qualquer região da cidade com pagamento de uma única passagem.

Para Kawamoto (1984), a transferência de passageiros de um veículo para outro é um fator que além de interromper e prolongar a viagem, expõe os usuários a certo desconforto e gasto adicional, o que atingiria principalmente os usuários mais carentes que moram na periferia e trabalham na outra extremidade da cidade.

A integração tarifária é feita através de catracas eletrônicas acionadas por cartões que armazenam informações e permitem que o usuário utilize dois ônibus pagando apenas uma passagem, ou ainda pela operação de um terminal urbano fechado que permite a troca de veículos sem nova cobrança.

O fator conectividade pode ser avaliado considerando-se a porcentagem de viagens com necessidade de realizar transbordo, existência de integração física, existência de integração tarifária e tempo de espera nos transbordos.

11. Comportamento dos operadores

Enquanto serviço, caracteriza-se o transporte público coletivo urbano, entre outros aspectos, pelo contato direto entre o usuário e o produtor. O funcionário constitui o elo pessoal mais imediato entre o sistema de produção e o cliente. Sozinho a bordo, deve ele cumprir vários preceitos e eventualmente decidir e executar os ajustes da operação.

O contato pessoal do usuário com os prepostos é fundamental, visto que não são todos os serviços que colocam o cliente o tempo todo face a face com o funcionário. No transporte coletivo o contato é permanente e o preposto representa o mais poderoso canal de comunicação ao passageiro, logo a aparência, a conduta e o comportamento profissional dos funcionários podem gerar uma significativa contribuição para a percepção da qualidade do serviço por parte do usuário.

A parte operacional de uma empresa de ônibus é composta por motoristas e cobradores e vários aspectos caracterizam o comportamento desses junto aos usuários.

No tocante ao motorista, observa-se o comportamento na direção como a realização de paradas obrigatórias (e a razão pela não realização das paradas), o atendimento a idosos e outros passageiros com dificuldades de locomoção, atitudes durante a parada (distância para o meio-fio, modo de parar e de recolocar o veículo em movimento, espera até o último passageiro embarcar ou desembarcar com segurança, arrancada ou partida prudente), modo de direção (direção em curvas, formas de frear e arrancar, respeito aos sinais e ultrapassagens), a postura e gestos, a forma de prestar informações e conversas efetuadas pelo mesmo.

Quanto ao cobrador observam-se especialmente atos de comunicação verbal e não verbal, a postura frente ao usuário, a maneira do mesmo responder uma informação quando solicitada, prestar assistência ou receber o pagamento pela viagem e efetuar o troco corretamente.

Pode-se classificar essa interação com o público em três categorias: agressivo, reservado e comunicativo. Considera-se agressivo o comportamento hostil, através de gestos e palavras quando da passagem do usuário na roleta, da devolução do troco e quando ocorre junção de passageiros nas portas de entrada e saída do veículo. Reservado aplica- se ao comportamento ausente de emoções, traduzido em uma figura apática. Comunicativo é utilizado para descrever o comportamento espontâneo em gestos e palavras, contendo diálogo com os passageiros e um semblante agradável.

A avaliação pode ser feita com base nos seguintes itens: condutor dirigindo com habilidade e cuidado e operadores prestativos e educados.

12. Estado das vias

Quanto ao estado das vias por onde passam os coletivos, a qualidade da superfície de rolamento tem grande importância a fim de evitar os solavancos provocados por buracos, lombadas e valetas.

A sinalização necessita ser adequada a fim de garantir segurança aos passageiros.

A avaliação se faz considerando os seguintes aspectos: existência ou não de pavimentação, buracos, lombadas e valetas pronunciadas e sinalização adequada.

2.4 Regulamento de Operação do STPP/RMR

Este documento é um dos principais instrumentos de Gestão do Grande Recife Consórcio de Transporte para prover aos usuários do sistema um “serviço adequado” conforme determina o inciso IV do Parágrafo Único do Art. 175 da Constituição Federal (BRASIL, 1988), que deve ser garantido por meio de um transporte público coletivo de passageiros rápido, seguro, confortável, contínuo, abrangente, confiável, eficiente, eficaz e com tarifas módicas. Ao mesmo tempo, faz parte dos documentos legais que o concessionário e permissionário tem de obedecer e por ele pautar a prestação dos seus serviços.

Nele estão contidos os direitos e deveres dos principais atores responsáveis pela gestão e operação do sistema de transporte público de passageiros da Região Metropolitana de Recife (STPP), ou seja, o Consórcio de Transporte da Região Metropolitana do Recife – CTM, as Concessionárias e/ou Permissionárias do serviço e os usuários do STPP/RMR.

A seguir serão abordados os principais pontos presentes nestes documentos legais que visam estabelecer um serviço de qualidade aos usuários do STPP/RMR.

2.4.1 Finalidade do regulamento

O Regulamento tem por finalidade disciplinar as condições para o Consórcio de Transportes da Região Metropolitana do Recife - CTM exercer, em prol do contínuo aperfeiçoamento do Sistema de Transportes Públicos de Passageiros da Região Metropolitana do Recife - STPP/RMR, as prerrogativas conferidas pelos Artigos 175 e 241 da Constituição

Federal (BRASIL, 1988), pela Lei Federal N° 11.107 de 06 de abril de 2005 (BRASIL, 2005), pela Lei Estadual n° 13.235 de 24 de maio de 2007 (PERNAMBUCO, 2007), Lei Municipal de Recife n° 17.360 de 11 de outubro de 2007 (RECIFE, 2007) e Lei Municipal de Olinda n° 5.553 de 07 de julho de 2007 (OLINDA, 2007), que dispõem sobre a criação do CTM.

Nele estão definidos os meios e/ou mecanismos para a promoção da gestão associada do STPP/RMR, a elevação da qualidade, bem como a adequação da oferta dos transportes públicos oferecidos à população da RMR, asseguradas condições aceitáveis de regularidade, rapidez, continuidade, eficiência, atualidade, generalidade, cortesia na sua prestação, modicidade das tarifas, segurança, conforto, economia e confiabilidade. Assim como, estabelece os direitos e deveres inerentes ao funcionamento do STPP/RMR.

A seguir serão comentados alguns pontos importantes constatados no regulamento do Sistema de Transporte Público de Passageiros da Região Metropolitana do Recife.

2.4.2 Competências

Segundo o regulamento compete ao CTM organizar, dirigir, coordenar e controlar a prestação de serviços públicos relativos ao transporte público coletivo de passageiros da RMR, além das funções descritas na Cláusula Nona do Ato de Constituição do CTM a cláusula quinta e sexta do Contrato Social do CTM, pertinentes ao gerenciamento, exploração e delegação dos serviços de transportes públicos de passageiros na RMR, sempre em conformidade com as normas gerais emitidas pelo Conselho Superior de Transportes Metropolitano (CSTM). O CTM assegura que o serviço de atendimento ao usuário receba suas solicitações, reclamações, sugestões e prestar informações, objetivando a melhoria e o aperfeiçoamento do STPP/RMR (GRANDE RECIFE, 2013a).

Já ao CSTM cabe fixar, a partir das propostas encaminhadas pelo CTM, as tarifas a serem cobradas dos usuários do sistema e demais aspectos de política tarifária, que exorbitem as atribuições legais próprias do CTM no controle dos contratos de concessão com os operadores; mediar solução de conflitos entre os operadores e o CTM; aprovar e propor a extinção do contrato de concessão com qualquer dos operadores (ibid).

2.4.3 Obrigações das concessionárias

A Concessionária ou Permissionária é obrigada a prestar serviço de modo adequado ao pleno atendimento dos usuários, satisfazendo as condições de pontualidade, regularidade, continuidade, eficiência, segurança, atualidade, generalidade, universalidade, segurança, conforto, higiene e cortesia na sua prestação, modicidade das tarifas, conforme previsto no Contrato de Concessão ou Permissão. Tais condições são caracterizadas em sequência.

- I- pontualidade: cumprimento dos horários estabelecidos para as viagens, nos termos da Ordem de Serviço de Operação - OSO, de acordo com o Contrato de Concessão, com o Regulamento e no Manual de Operação expedido pelo CTM;
- II- regularidade: a prestação dos serviços do STPP/RMR nas condições estabelecidas no Contrato de Concessão;
- III- continuidade: a manutenção, em caráter permanente, da prestação dos serviços do STPP/RMR, sendo assegurada frequência regular das viagens;
- IV- eficiência: a execução dos serviços do STPP/RMR de acordo com as normas técnicas aplicáveis e com os padrões qualitativos e quantitativos fixados no Contrato de Concessão ou Permissão, bem como no cumprimento dos objetivos, das metas e das diretrizes pertinentes estabelecidas no Regulamento e no Manual de Operação;
- V- atualidade: a utilização de técnicas, equipamentos e instalações modernos que, ao longo da Concessão ou Permissão, acompanhem as inovações do desenvolvimento tecnológico e que assegurem o perfeito funcionamento do sistema, bem como a melhoria e a expansão dos serviços do STPP/RMR;
- VI- generalidade: prestação dos serviços do STPP/RMR em caráter universal, com amplo e integral atendimento à demanda e sem qualquer tipo de discriminação;
- VII- universalidade: garantir a participação de qualquer interessado, desde que, preenchidos os requisitos do edital;
- VIII- segurança: respeito a todas as normas legais e regulamentares destinadas a proteger a integridade física dos usuários e de terceiros, bem como o meio-ambiente;
- IX- higiene: conservação permanente da limpeza e do asseio de pessoas e bens associados à prestação dos serviços do STPP/RMR, em especial daqueles com os quais os usuários tem contato direto;
- X- conforto: condições que assegurem, o bem-estar e a comodidade dos usuários;
- XI- cortesia: tratamento com urbanidade aos usuários; e
- XII- modicidade das tarifas (GRANDE RECIFE, 2013a).

2.4.4 Obrigações dos usuários

Os usuários têm o direito de receber o serviço adequado, dentro das condições e segundo os padrões constados no Regulamento, no Contrato de Concessão ou Permissão, nas normas e regulamentos aplicáveis, recebendo também do CTM e das Concessionárias ou Permissionárias as informações para a defesa de interesses individuais ou coletivos; ser transportado até o destino final com segurança, sendo atendido com urbanidade a respeito pelos prepostos das Concessionárias e Permissionárias e do CTM. A população usuária deve ter acesso às informações sobre as características dos serviços do STPP/RMR, tais como itinerários das linhas, horários, intervalos, tempo de viagem, paradas, localidades atendidas, destino final, tarifas e outras de seu interesse; utilizar os serviços disponíveis no STPP/RMR de acordo com as leis e regulamentações específicas, respeitando os direitos do idoso, da criança, do obeso e dos usuários portadores de deficiências ou de mobilidade reduzida que exijam cuidados especiais; e ter a sua disposição setor de atendimento aos usuários e ouvidoria, mantidos pelo CTM, apto a receber a processar solicitações, reclamações, sugestões e informações, objetivando a melhoria e o aperfeiçoamento dos serviços (GRANDE RECIFE, 2013a).

2.4.5 Fiscalização

O CTM acompanha, fiscaliza e controla todos os serviços concedidos a Concessionária e à Permissionária conforme estabelecido no Regulamento, no Contrato de Concessão, no Manual de Operação e nas demais normas legais e regulamentares aplicáveis, podendo intervir a qualquer hora e da forma que se fizer necessária para garantir o fiel e bom cumprimento do serviço.

A fiscalização está dirigida para verificar todos os aspectos que integram a operação de transporte consistindo em:

- I- fiscalização da Operação dos Serviços;
- II- monitoramento e controle da Operação dos Serviços;
- III- vistoria das instalações da oficina e do pátio de estacionamento;
- IV- vistoria da Frota;
- V- fiscalização da Operação dos Terminais Integrados;
- VI- fiscalização do Transporte Remunerado não Autorizado; (Lei Estadual 14.017, de 23 de março de 2010).

Quando for constatada irregularidade pela Concessionária ou pela Permissionária, o agente de fiscalização exigirá da mesma a normalização da operação e lavrará o auto de infração previsto no Regulamento, no Manual de Operação e demais normas complementares do CTM. Caso mantenha a inexecução parcial ou total das normalizações estabelecidas pelos agentes, o CTM pode aplicar as seguintes penalidades observadas à natureza e a gravidade da falta (GRANDE RECIFE, 2013a):

- I- advertência;
- II- multa;
- III- apreensão do veículo;
- IV- intervenção na concessão; e
- V- declaração de caducidade da concessão.

2.4.6 Comunicação do STPP/RMR com os usuários

A comunicação com os usuários será normatizada pelo CTM através do Manual de Operação. O CTM realiza a comunicação direta com os usuários do STPP/RMR, através da Central de Atendimento ao Cliente – CAC, reuniões em sua sede, individual ou em grupos, nas comunidades ou através de ofícios e solicitações diversas, inclusive por meios eletrônicos. O CTM dispõe de uma ouvidoria, para onde são encaminhadas as reclamações referentes aos problemas na gestão do STPP/RMR.

As Concessionárias e Permissionárias deverão implantar e manter o serviço de atendimento ao consumidor, disponibilizando as informações ao CTM, de acordo com o estabelecido no Contrato de Concessão e Manual de Operação.

2.5 Controle da Qualidade dos Serviços do STPP/RMR

Compete ao Grande Recife Consórcio de Transporte Metropolitano - CTM realizar a Avaliação da Qualidade do Desempenho Operacional das Concessionárias do STPP/RMR, objetivando garantir a prestação do serviço com máximas eficiência e eficácia para a população e atender as condições administrativas, financeiras e operacionais estabelecidas no instrumento legal de contratação.

A Avaliação da Qualidade do Desempenho Operacional é realizada para cada Concessionária, operadora das linhas contratadas, mensurada por indicadores associados aos

aspectos de confiabilidade, segurança, adequabilidade e relacionamento com o cliente, definidos como atributos formadores do conceito da qualidade requerida pelo usuário e especificada pelo CTM. Tal avaliação poderá ser analisada na íntegra no Manual de Operação do STPP/RMR (GRANDE RECIFE, 2013b).

A avaliação é realizada com periodicidade semestral, abrangendo os períodos de janeiro a junho e de julho a dezembro de cada ano, dando origem a um Relatório de Avaliação da Qualidade do Desempenho por Concessionária - RAQD, que é encaminhado às Concessionárias para conhecimento e adoção de medidas corretivas, quando necessário, no sentido de melhorar a qualidade do serviço oferecido aos usuários do Sistema de Transporte Público de Passageiros da Região Metropolitana do Recife - STPP/RMR. Caso não seja cumprido, por parte das Concessionárias, as correções e ajustes constantes no RAQD para a melhoria do desempenho, acarretará em penalidades previstas no Regulamento de Transporte Público de Passageiros da Região Metropolitana do Recife - RTPP/RMR.

A nota final semestral - **N_{si}** - de cada Concessionária ou Permissionária é obtida pela média aritmética das notas mensais da respectiva avaliação – **N_{mi}**. Já a Nota mensal de cada Concessionária - **N_{mi}** - é obtida pela média ponderada das notas de cada atributo: Confiabilidade, Segurança, Adequabilidade e Relacionamento com o Cliente, com os pesos indicados na Tabela 1.

A metodologia para obtenção da nota mensal para cada atributo encontra-se no Manual de Operação do STPP/RMR (GRANDE RECIFE, 2013b). A nota mensal da Avaliação da Concessionária *i* - (**N_{mi}**) ou da Avaliação da Permissionária *j* (**N_{mj}**), na Avaliação de Qualidade do Desempenho de cada uma, será obtida através da equação, a seguir:

Equação 1: Nota da Avaliação por Concessionária

$$\mathbf{N\mathbf{m}_i = (3NC_i + 2NS_i + 1,5NA_i + 3,5NR_i)/10}$$

Onde:

Nm_i = Nota da Avaliação da concessionária *i*;

NC_i = Nota referente ao atributo de Confiabilidade da concessionária *i*;

NS_i = Nota referente ao atributo de Segurança da concessionária *i*;

NA_i = Nota referente ao atributo de Adequabilidade da concessionária *i*; e

NR_i = Nota referente ao atributo de Relacionamento com os Usuários da concessionária *i*;

Tabela 1: Peso por Atributo

ATRIBUTOS	PESO
Confiabilidade	3,0
Segurança	2,0
Adequabilidade	1,5
Relacionamento com o Cliente Usuário	3,5

Fonte: Grande Recife (2013a)

As concessionárias serão classificadas conforme a Nota Final (Tabela 2), obtida pelo resultado da média ponderada das notas de cada índice médio do período avaliado, conforme tabela a seguir:

Tabela 2: Classificação final das Concessionárias

INTERVALO DE PONTUAÇÃO	CLASSIFICAÇÃO
Maior ou igual a 9 (nove) e menor ou igual a 10 (dez)	EXCELENTE
Maior ou igual a 8 (oito) e menor que 9 (nove)	ÓTIMO
Maior ou igual a 7 (sete) e menor que 8 (oito)	BOM
Maior ou igual a 6 (seis) e menor que 7 (sete)	REGULAR
Maior que 5 (cinco) e menor que 6 (seis)	RUIM
Menor ou igual a 5 (cinco)	PÉSSIMO

Fonte: Grande Recife (2013a)

A Concessionária que mantiver, durante o período de concessão, a sua nota média semestral, igual ou superior a 7,0 terá seu contrato semestralmente validado pelo CTM.

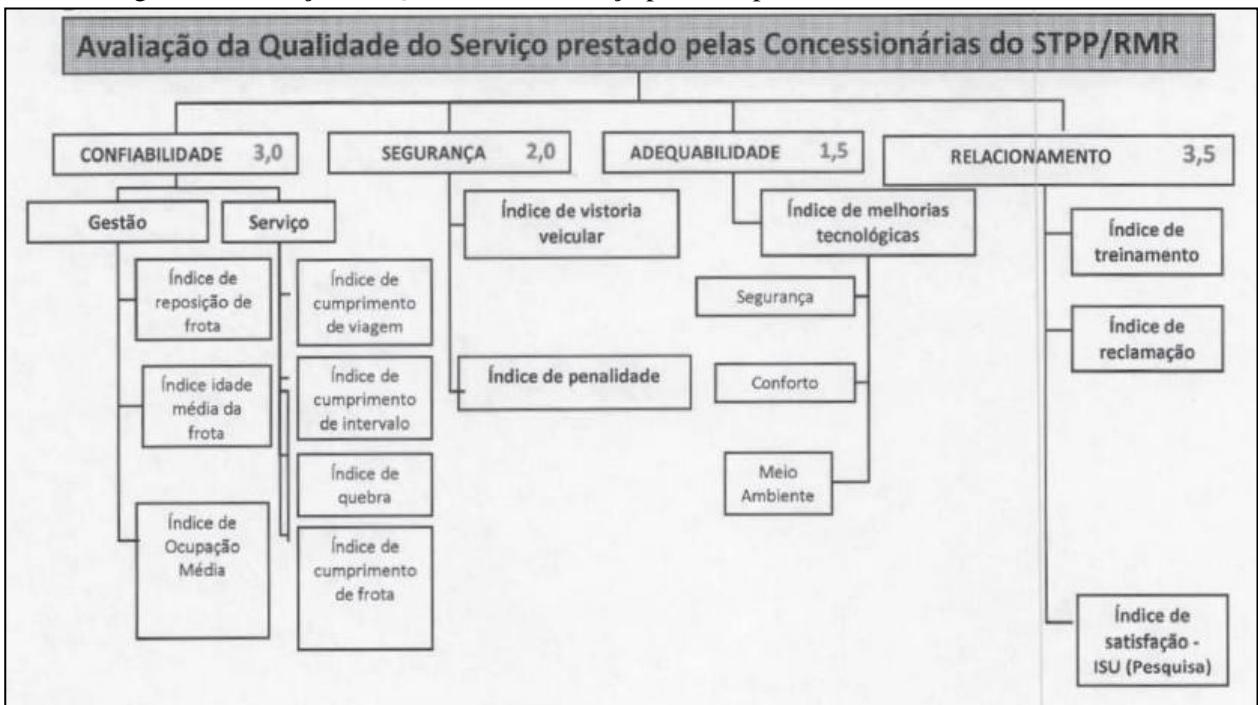
Não tem direito à prorrogação do prazo de vigência do contrato de concessão a operadora que obtiver, durante o período de concessão, a sua nota final, resultante de cada avaliação semestral, superior a 5,0 (cinco) e inferior a 7,0 (sete), durante a vigência do contrato, por período igual ou superior a 20% (vinte por cento) do período de vigência do contrato de concessão, calculado em semestres.

Será procedida, a qualquer tempo, a extinção antecipada do contrato da Concessionária ou Permissionária por meio da declaração de sua caducidade se a Concessionária ou Permissionária obtiver nota final menor ou igual a 5,0(cinco), conceito péssimo, em quaisquer das suas avaliações semestrais, durante o período contratual da concessão.

Para a Avaliação da Qualidade do Serviço e obtenção da Nota Final da avaliação da concessionária *i*, relacionam-se, a seguir, as definições, aplicação, e pesos, de cada atributo ou

indicador, que fornecerá um valor com a pontuação para classificação final em cada período de avaliação, contendo o detalhamento geral, e conforme a Figura 1 (GRANDE RECIFE, 2013b).

Figura 1: Avaliação da Qualidade do Serviço prestado pelas Concessionárias do STPP/RMR



Fonte: Grande Recife (2013b)

A Confiabilidade é uma dimensão da qualidade percebida pela eficiência do Sistema de Transporte Público de Passageiros, que representa o grau de credibilidade atribuído à operadora, mediante o cumprimento dos serviços, dentro dos parâmetros contratuais especificados e estabelecidos nesta metodologia.

A Segurança é um atributo fundamental para a garantia da integridade dos usuários e do pessoal de operação do STPP/RMR. É avaliado pela eficácia de procedimentos adotados pela Concessionária e pelo seu pessoal de operação no cumprimento das normas estabelecidas pelo CTM no contrato, contidas no Regulamento e no Manual de Operação.

O atributo Adequabilidade é a dimensão da qualidade percebida através da oferta de serviços com padrões operacionais que possuem um diferencial efetivo nos aspectos referentes a conforto, segurança e acessibilidade.

O atributo de Relacionamento com o Cliente é uma dimensão da qualidade percebida pelo usuário do Sistema de Transporte Público de Passageiros, através dos instrumentos disponibilizados pelo CTM e adotados pelas concessionárias para facilitar a comunicação com o cliente e a solução dos problemas identificados, buscando minimizar os eventos que geram reclamações e melhorar continuamente os serviços prestados.

São exigidos pelo CTM outros tipos de certificações com relação à qualidade do atendimento ao usuário, ao nível de serviços prestados ou ligados ao meio ambiente, sendo constada no contrato de concessão a especificação da certificação desejada.

2.5.1 Índice de Satisfação do Usuário - ISU

Este índice indica o grau de satisfação da população em relação aos serviços prestados pelas concessionárias e é obtido através do resultado de pesquisas semestrais de opinião, realizadas pelo CTM, durante o período avaliado. As pesquisas de opinião são realizadas em viagens amostrais, distribuídas por todas as linhas de cada concessionária do STPP/RMR obedecendo aos critérios e metodologia estatística adequada. Os pontos de amostragem por linha pesquisada são fisicamente distribuídos nos terminais, de origem e de integração, de todas as linhas do STPP/RMR; e em pontos de paradas nos corredores e próximos aos terminais de origem, das linhas pesquisadas durante o período operacional diário.

As pesquisas são aplicadas, semestralmente, durante cada período de avaliação. Sendo aplicada aos passageiros de cada linha do STPP/RMR com questões, as quais serão atribuídas pontuações, relativas aos conceitos: ótimo, bom, regular, ruim e péssimo, referentes aos seguintes itens relacionados na Tabela 3.

Tabela 3: Aspectos considerados na pesquisa de opinião

Nº ORDEM	ITEM
01	Urbanidade do Pessoal de Operação
02	Distância, nas paradas e nos Terminais, entre o ônibus e a guia (meio-fio) das plataformas ou calçadas, durante o embarque/desembarque dos passageiros.
03	Qualidade da climatização, no interior dos ônibus, da linha utilizada nas viagem do passageiro
04	Queima de Parada
05	Limpeza dos Veículos
06	Estado de Conservação da Frota
07	Direção Perigosa
08	Retenção do Troco
09	Cumprimento do itinerário
10	Cobrança indevida de Valor de Tarifa

Fonte: Grande Recife (2013b)

3 METODOLOGIA

A metodologia proposta baseou-se na confrontação do regulamento da Grande Recife Consórcio de Transporte com relação à operação do transporte e sua forma de avaliação com os resultados extraídos dos anuários estatísticos de 2007 a 2015. Desses anuários foram observados dados como reclamações dos usuários pelos principais canais de comunicação com o órgão gestor e avaliações de desempenho das concessionárias elaboradas pelo Grande Recife Consórcio de Transporte, para assim, observar algumas tendências de indicadores associados aos aspectos de confiabilidade, segurança, adequabilidade e relacionamento com o cliente. Deste modo, obtendo um diagnóstico da satisfação da população usuária e da regularidade e desempenho da operação das concessionárias.

Para uma interpretação e compreensão de todas essas informações, foram estudados todos os documentos legais que as concessionárias e permissionárias devem obedecer e por eles pautar a execução de seus serviços, são eles: o Regulamento do Sistema de Transporte Público de Passageiros da RMR e o Manual de Operação do STPP/RMR. Principais instrumentos de gestão do Grande Recife Consórcio de Transporte. Neles estão contidos os direitos e deveres dos principais atores responsáveis pela gestão e operação do serviço de transporte público de passageiros da Região Metropolitana do Recife, ou seja, o Consórcio de Transporte da Região Metropolitana do Recife – CTM, a Concessionária e Permissionária do serviço e os usuários do sistema. Tais documentos se encontram a disposição para estudos no site do Grande Recife Consórcio de Transporte, com atualização datada de junho/2013, assim como no link de acesso nas referências deste trabalho.

Assim, foi possível compreender todos os termos da Ordem de Serviço de Operação, de acordo com o Contrato de Concessão, com o Regulamento e no Manual de Operação expedido pelo CTM. Além disso, foi possível compreender as finalidades e jurisdição destes documentos legais; as competências para exercer a função de órgão regulador e gestor do sistema de transporte; os direitos e obrigações, seja das concessionárias ou dos usuários, ao prestar o serviço e usufruir do mesmo; a criação, alteração e extinção das linhas, objetivando ajustes no STPP/RMR; o controle, fiscalização e acompanhamento de todos os serviços concedidos às concessionárias e permissionárias; o controle de qualidade dos serviços do

sistema através da metodologia da Avaliação da qualidade do desempenho da concessionária; da infraestrutura do STPP/RMR e a comunicação do sistema com os usuários.

Os anuários publicados desde 2007 pelo CTM, foram primordiais para os diagnósticos realizados neste trabalho. Estas publicações, tratadas estatisticamente, apresentam, historicamente, a evolução do Sistema de Transporte Público de Passageiros da Região Metropolitana do Recife, e representam um referencial intangível de informações, cuidadosamente catalogadas, com o objetivo principal de subsidiar estudos e pesquisas na área de Transporte, gerido pelo Grande Recife Consórcio de Transporte; seja no campo acadêmico ou no desenvolvimento de programas e projetos, que, por sua vez, viabilizem políticas públicas indutoras de melhoria contínua do Transporte Coletivo para o cidadão usuário.

Tais publicações estão disponíveis no site do Grande Recife Consórcio de Transporte, com um histórico de 2007 a 2014 até o momento, já os dados de 2015 foram obtidos diretamente com os responsáveis pela elaboração dos anuários. A partir deles foi possível coletar dados importantes para o desenvolvimento deste trabalho, informações como: quantidade de passageiros transportados ao longo dos anos pelo sistema, viagens realizadas, índices de cumprimento de viagens, índice de quebra de veículos, multas mais frequentes aplicadas as empresas, reclamações dos usuários, avaliação das empresas, sendo essas duas últimas primordiais para a análise.

As reclamações dos usuários, registrados pelos principais canais de comunicação com o STPP/RMR, catalogadas nos anuários, desde 2007, pelo CTM, estavam estruturadas por tipos de reclamações, tais como: queima de parada, não cumprimento do quadro de horário, falta de urbanidade, dentre outras que serão apresentadas posteriormente; pela quantidade de reclamações totais por mês durante o ano em questão. Com esses dados em mãos foi possível gerar um gráfico com a evolução das reclamações ao longo do histórico analisado, averiguando assim, a satisfação ou insatisfação dos usuários do STPP/RMR.

Já os resultados das avaliações da qualidade do desempenho das empresas do sistema de transporte estavam registrados segundo o semestre da avaliação, nota e conceito; sendo este último determinado de acordo com a Tabela 4.

Tabela 4: Intervalo de notas para classificação final das concessionárias

CONCEITO	INTERVALO DE NOTA
RUIM	0 – 4,999
REGULAR	5 – 6.999
BOM	7 – 8,999
ÓTIMO	9 – 10,000

Fonte: Grande Recife (2013b)

A avaliação é realizada para cada Concessionária, operadora das linhas contratadas, mensurada por indicadores associados aos aspectos de Confiabilidade, Segurança, adequabilidade e relacionamento com o cliente, definidos como atributos formadores do conceito da qualidade requerida pelo usuário e especificada pelo CTM.

A partir das avaliações elaboradas pelo órgão avaliador, foi possível analisar o desempenho das concessionárias ao longo de um período de 6 anos, pois tal metodologia de avaliação só começou a ser implantada em 2010. Assim, se pôde visualizar o desempenho das empresas ao longo do tempo, observando-se se o seu conceito se mantinha estável, crescia ou decrescia com o decorrer das avaliações.

Após os resultados, a avaliação dá origem a um Relatório de Avaliação da Qualidade do Desempenho por Concessionária - RAQD, que é encaminhado às Concessionárias para conhecimento e adoção de medidas corretivas, quando necessárias, no sentido de melhorar a qualidade do serviço oferecido aos usuários do Sistema de Transporte Público de Passageiros da Região Metropolitana do Recife - STPP/RMR.

Outro dado fundamental analisado foi o Índice de Satisfação dos Usuários (ISU), que indica o grau de satisfação da população em relação aos serviços prestados pelas concessionárias e é obtido através do resultado de pesquisas semestrais de opinião, realizadas pelo CTM, durante o período avaliado. Este dado não se encontra anexado nos anuários, mas faz parte da metodologia de avaliação da qualidade das empresas. A obtenção destes dados só foi possível através do contato direto com técnicos que atuam no Grande Recife Consórcio de Transporte da RMR. No entanto, só foi possível obter os resultados semestrais dos índices de 2016, foi alegado que só havia o resultado de tal pesquisa de opinião deste ano.

Em paralelo, foi questionada a efetividade dos resultados das avaliações realizadas pelo órgão gestor, na solução ou atenuação dos problemas levantados. Analisando se tais

informações coletadas estão viabilizando uma melhoria contínua do transporte coletivo para o cidadão usuário. Para isso foi analisada a evolução das reclamações, ou o surgimento de novos tipos, a respeito do serviço prestado pelo sistema de transporte coletivo. Assim como, foi analisado se houve a aplicação das devidas penalidades às concessionárias que obtiveram conceitos de regular a ruim ao longo das avaliações.

Por fim, tendo em mente todas essas informações, será possível propor políticas públicas indutoras de melhoria da qualidade do transporte coletivo para o usuário à luz do diagnóstico realizado.

4 RESULTADOS

4.1 Quantidade de reclamações por ano segundo o anuário

As reclamações relacionadas à prestação do serviço das empresas do STPP/RMR, protocoladas através da Central de Atendimento ao Cliente – CAC, reuniões em sua sede, Ouvidoria e a Gerencia de Relacionamento – GERE, principais canais de comunicação com os usuários, estão relacionadas aos diversos tipos, que podem ser vistos no anexo A. Tais reclamações realizadas pelo usuário, devido eventuais irregularidades que divergem de um bom serviço requerido pelo mesmo, apresentaram uma determinada coerência entre os indicadores de qualidade levados em consideração pelos documentos legais que regem o sistema. Os atributos mensurados pelo regulamento serão listados e equiparados a seguir.

O atributo confiabilidade que avalia a qualidade percebida pela eficiência do sistema mediante o cumprimento dos serviços prestados pelas operadoras, avaliando a qualidade dos veículos, o conforto dos passageiros, cumprimento de viagens, cumprimento de intervalo e o índice de quebra. O atributo segurança avalia a garantia da integridade tanto do usuário quanto dos operadores, a qualidade das frotas das empresas após uma vistoria e as penalidades devidas infrações cometidas na prestação dos serviços.

Já o atributo adequabilidade visa a qualidade da oferta dos serviços, através dos padrões operacionais referentes a conforto, segurança e acessibilidade; assim como as melhorias tecnológicas das concessionárias. Por fim, o atributo relacionamento com o cliente busca perceber a qualidade vista pelos usuários, através de facilitadores de comunicação dos clientes com o gestor e prestador dos serviços. Buscando soluções dos problemas identificados, para minimizar os eventos que geram reclamações e melhorar os serviços prestados.

Todos esses atributos se relacionam de certa forma com as reclamações listadas na Tabela 5. Pois reclamações como deficiência de manutenção, dirigir perigosamente, excesso de lotação e falta de urbanidade, estão diretamente ligados, respectivamente, aos atributos citados na avaliação da qualidade de desempenho das concessionárias do STPP/RMR.

Na Tabela 5 foram agrupados alguns tipos de reclamações para otimizar e facilitar a obtenção dos resultados. Como algumas reclamações pertenciam a um problema equivalente, elas foram agrupadas de acordo com o esquema a seguir.

I- Queima de parada:

- Queima de parada;
- Queima de parada para pessoas com deficiência (PCD);
- Queima de parada (idoso).

II- Não cumprimento do quadro de horário (QH):

- Não cumprimento do QH;
- Não cumprimento do QH do SET (Serviço Especial de Transporte).

III- Falta de urbanidade:

- Falta de urbanidade;
- Falta de urbanidade (idoso);
- Falta de urbanidade (PCD).

IV- Dirigir perigosamente:

- Dirigir perigosamente;
- Partida brusca;
- Freada brusca;
- Excesso de Velocidade.

V- Deficiência de manutenção:

- Deficiência de manutenção;
- Deficiência de manutenção (SET).

VI- Falta de segurança:

- Falta de segurança;
- Falta de segurança no terminal.

As reclamações obtiveram um crescimento ao longo dos nove anos analisados, apesar de que em 2011 houve uma queda considerável de 27% e 79%, respectivamente, nas reclamações relacionadas a “queima de parada” e “não cumprimento do QH”, porém no ano seguinte voltou a crescer novamente obtendo um aumento ainda maior do que em 2010. Nos demais tipos o crescimento se manteve constante, como no caso da “deficiência de manutenção”. Tal oscilação em alguns casos se dá por conta de que nem todos os usuários tem acesso a esses meios de comunicação, seja por falta de informação ou por exclusão tecnológica, e geralmente um mesmo usuário não costuma protocolar as mesmas reclamações todas as vezes que as irregularidades ocorrem.

Ficou evidente que os indicadores que obtiveram o maior número de reclamações foram queima de parada, não cumprimento do quadro de horário (QH) e falta de urbanidade, sendo estes, itens que têm uma relação direta com os atributos Confiabilidade e Relacionamento com o cliente, respectivamente; indicadores estes requeridos pelos usuários e especificados pelo CTM no regulamento. Demonstrando assim, como os operadores das concessionárias e/ou permissionárias se comportam na relação direta com o cliente, provocando certa perturbação no deslocamento dos indivíduos ao seu destino desejado.

Um dado que chamou atenção foi o baixo número de reclamações relacionadas ao excesso de lotação nos ônibus. Algo que todos os dias é presenciado em diversas linhas do STPP/RMR.

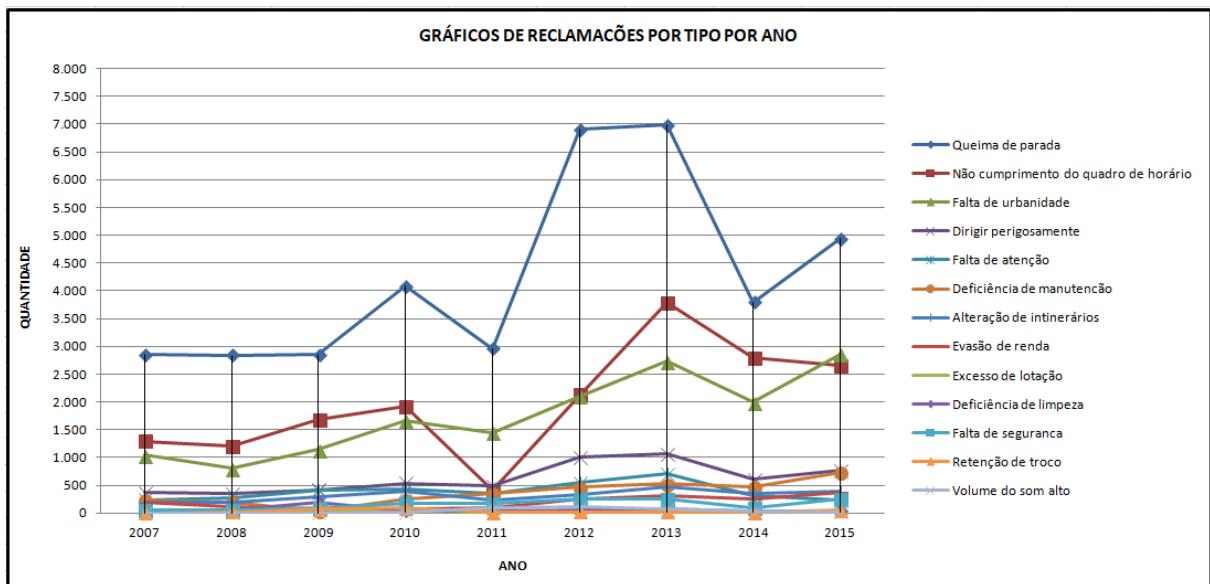
Todos os argumentos levantados advém da interpretação das informações dos anuários, gerando a Tabela 5 e o Gráfico 2.

Tabela 5: Tipo de reclamações por ano

Tipo de reclamações	Ano								
	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015
Queima de parada	2.849	2.841	2.853	4.083	2.963	6.905	6.980	3.790	4.937
Não cumprimento do quadro de horário	1.292	1.210	1.685	1.925	405	2.128	3.785	2.795	2.660
Falta de urbanidade	1.042	799	1.139	1.666	1.453	2.102	2.727	1.998	2.865
Dirigir perigosamente	369	344	420	537	488	1.007	1.064	607	759
Falta de atenção	241	267	410	423	347	544	708	303	229
Deficiência de manutenção	240	199	41	242	358	464	520	473	734
Alteração de itinerários	201	197	286	388	237	330	467	354	390
Evasão de renda	189	115	79	78	100	250	316	260	365
Excesso de lotação	50	29	28	27	6	11	60	17	11
Deficiência de limpeza	46	62	183	39	33	51	64	36	40
Falta de segurança	44	56	92	165	163	243	248	93	252
Retenção de troco	0	21	65	86	4	17	18	13	52
Volume do som alto	0	0	0	7	90	107	63	27	

Fonte: Elaborado pelos autores, baseado em GRANDE RECIFE (2007 - 2015)

Figura 2: Reclamações por tipo por ano



Fonte: Elaborado pelos autores, baseado em GRANDE RECIFE (2007 - 2015)

4.2 Avaliação da qualidade do desempenho operacional

As avaliações semestrais realizadas com as concessionárias do STPP/RMR todos os anos, catalogadas de 2010 a 2015 até o momento, forneceram uma nota e conceito final para cada empresa, segundo a metodologia aplicada pelo CTM, que se encontra no Manual de Operação do STPPP/RMR, como mostra a Tabela 6. Frisa-se que neste ano duas empresas não foram avaliadas por questões de prazos contratuais, a Auto Viação Cruzeiro Ltda e Rodolinha Transportes e Turismo Ltda.

Tabela 6: Avaliação semestral com nota e conceito – 1º e 2º semestre - 2010

Empresa	1º semestre		2º semestre	
	Nota	Conceito	Nota	Conceito
Borborema Imperial Transportes Ltda.	8,60	BOM	8,08	BOM
Rodoviária Caxangá Ltda.	6,85	REGULAR	6,85	REGULAR
Cidade Alta Transportes e Turismo Ltda.	8,84	BOM	8,88	BOM
CRT-Cidade do Recife Transportes S/A	8,60	BOM	8,48	BOM
Empresa Metropolitana Ltda.	8,44	BOM	7,36	BOM
Transportadora Globo Ltda.	7,60	BOM	8,00	BOM
Transportadora Itamaracá Ltda.	9,04	ÓTIMO	8,92	BOM
Empresa Pedrosa Ltda.	7,44	BOM	7,52	BOM
Rodoviária Metropolitana Ltda.	7,56	BOM	7,08	BOM
Rodotur Turismo Ltda.	7,24	BOM	7,24	BOM
José Faustino & Cia. Ltda.	6,60	REGULAR	5,96	REGULAR
Empresa São Paulo Ltda.	7,24	BOM	6,72	REGULAR
Auto Viação Santa Cruz Ltda.	6,76	REGULAR	6,80	REGULAR
TRANSCOL-Transportes Coletivos Ltda.	8,04	BOM	6,84	REGULAR
Viação Mirim Ltda.	7,92	BOM	6,72	REGULAR
Expresso Vera Cruz Ltda.	5,76	REGULAR	5,12	REGULAR

Fonte: Grande Recife (2010)

Obedecendo os conceitos apresentados na Tabela 4, observa-se que no ano de 2010, houve uma predominância do conceito “bom”, cerca de 62,5% das avaliações, 34% para o conceito “regular” e apenas 3,12% das empresas obtiveram o conceito “ótimo”. No ano posterior, em 2011 (ANEXO B), os resultados se mantiveram bem semelhantes com o de 2010, houve uma pequena melhora no conceito “ótimo”, de 6,25% neste ano. Sendo as empresas Transportadora Globo Ltda, que já havia obtido o mesmo conceito em 2010, e a Cidade Alta Transportes e turismo Ltda que conseguiram o conceito máximo. Neste ano as empresas Auto Viação Cruzeiro Ltda e Rodolinda Transportes e turismo Ltda, não foram avaliadas.

O ano de 2012 (ANEXO B) apresentou certo equilíbrio entre os conceitos “regular” e “bom”, com 43,75% e 56,25%, respectivamente. Neste ano houveram duas avaliações ruins, que foram de empresas que vinham mantendo resultados regulares desde 2010. Neste ano as empresas Auto Viação Cruzeiro Ltda e Rodolinda Transportes e turismo Ltda, também não foram avaliadas.

Já em 2013 (ANEXO B), o quadro começou a se inverter com o aumento de conceito “regular” e uma queda do conceito “bom”, com 59,38% e 34,37%, respectivamente. Desde

então o conceito “ótimo” já não está sendo mais constatado, mas o conceito “ruim” obteve um aumento, constatado em 12,5% das avaliações. Neste ano, algumas empresas obtiveram uma melhora no conceito, como a Transportadora Globo Ltda., enquanto que outras caíram ao longo de 2011, como foi o caso da Transportadora Itamaracá, que passou de “ótimo” para “regular”.

Em 2014 (Tabela 7) a porcentagem de notas regulares se manteve superior, com 48%, já o conceito “bom” obteve 40% do total. O conceito “ruim” se manteve estável com 12%. Neste ano houve uma redução das empresas avaliadas, anteriormente haviam 32 ao ano, 16 por semestre, e neste ano houveram 25 no total; além da redução das empresas avaliadas, três delas só realizaram a avaliação no primeiro semestre do ano, algumas por questões contratuais e outras não foram esclarecidas. A empresa Santa Cruz parou de operar neste ano por conta de seus resultados ruins nos anos anteriores, passando suas linhas para as empresas Borborema e Metropolitana. O mesmo aconteceu com a empresa São Paulo, saindo do sistema e passando suas linhas para as empresas Globo, Caxangá e Transcol.

Tabela 7: Avaliação semestral com nota e conceito – 1º e 2º semestre – 2014

Empresa	1º semestre			2º semestre		
	Nota	Conceito	Colocação	Nota	Conceito	Colocação
Auto Viação Cruzeiro	3,80	RUIM	13º	3,32	RUIM	9º
Borborema Imperial Transportes Ltda.	6,72	REGULAR	6º	7,48	BOM	2º
Rodoviária Caxangá Ltda.	7,69	BOM	2º	6,66	REGULAR	6º
Cidade Alta Transportes e Turismo Ltda.	6,12	REGULAR	9º			
CRT-Cidade do Recife Transportes S/A	5,96	REGULAR	10º	5,84	REGULAR	7º
Empresa Metropolitana Ltda.	7,36	BOM	4º	6,88	REGULAR	5º
Transportadora Globo Ltda.	8,04	BOM	1º	7,92	BOM	1º
Transportadora Itamaracá Ltda.	4,96	RUIM	12º			
Empresa Pedrosa Ltda.	6,93	REGULAR	5º	7,45	BOM	3º
Rodotur Turismo Ltda.	6,24	REGULAR	8º			
José Faustino & Cia. Ltda.	6,28	REGULAR	7º	7,48	BOM	2º
TRANSCOL-Transportes Coletivos Ltda.	7,40	BOM	3º	6,96	REGULAR	4º
Viação Mirim Ltda.	7,40	BOM	3º	7,48	BOM	2º
Expresso Vera Cruz Ltda.	5,92	REGULAR	11º	5,56	REGULAR	8º

Fonte: Grande Recife (2014)

Em 2015 (Anexo B) ficou visível a redução do número de empresas operando nas linhas no sistema da RMR, se comparada com as avaliações anteriores. Nesta avaliação os conceitos variaram entre bom e regular, sendo de 45% e 55% as porcentagens, respectivamente. Neste ano a empresa Auto Viação Cruzeiro Ltda foi excluída da avaliação em virtude do enquadramento no art. 107, inciso IV e art. 108^a inciso I do Regulamento do STPP/RMR (GRANDE RECIFE, 2013a). Tal redução no número de empresas no quadro do sistema de transporte acaba evidenciando a falta de preparo das empresas na prestação do serviço aos usuários.

Na Tabela 8 é apresentado um resumo dos resultados das avaliações das empresas semestralmente a cada ano, possibilitando a construção de gráficos. Nos Apêndices encontram-se os gráficos elaborados para propor uma visualização detalhada do desempenho das empresas ao longo dos seis anos de avaliações. No gráfico 1 e 2 (Apêndice A) estão representadas as empresas que participaram de todas as avaliações efetuadas, já no gráfico 3 (Apêndice B) estão as empresas que perderam suas concessões por apresentarem conceitos “ruim” ao longo das avaliações e não vieram a melhor o conceito.

A partir desses gráficos, foi possível visualizar que nas avaliações no 2^º semestre as notas tendiam a diminuir na maioria das empresas, com a mudança de conceito ou não. A queda gradativa das empresas Transportadora Itamaracá Ltda, Cidade Alta Transportes e Turismo Ltda e Empresa São Paulo foi um ponto que chamou atenção pelo fato que as mesmas inicialmente obtiveram notas altas e posteriormente vieram a ser extintas do sistema. E sem deixar passar a péssima atuação da empresa Auto Viação Cruzeiro que se manteve circulando por 3 anos, mesmo obtendo conceitos ruins nas avaliações durante a concessão. As empresas que apresentaram os melhores desempenhos durante o período avaliado foram: Transportadora Globo Ltda, Borborema Imperial Ltda, e Empresa Metropolitana Ltda, em ordem decrescente.

Outra situação analisada foi após a extinção das empresas Alto Viação Santa Cruz Ltda, passando a operação de suas linhas para as empresas Borborema, Metropolitana e Vera Cruz, e a Empresa São Paulo Ltda passando a operação para as empresas Transportadora Globo, Caxangá e Transcol. Após essa distribuição de operações algumas empresas apresentaram uma mudança nos conceitos a partir de 2014. As empresas Borborema e Globo se mantiveram bem nas avaliações. Já a Metropolitana e a Transcol apresentaram uma

pequena queda nas notas. Os piores resultados foram das empresas Caxangá e Vera Cruz, obtendo conceitos regulares no decorrer dos semestres.

Tabela 8: Resumo das Avaliações semestrais com nota – 1º e 2º semestre

Empresas	ANOS											
	1º/2010	2º/2010	1º/2011	2º/2011	1º/2012	2º/2012	1º/2013	2º/2013	1º/2014	2º/2014	1º/2015	2º/2015
	1º semestre	2º semestre										
Borborema Imperial Transportes Ltda.	8,60	8,08	8,52	8,20	7,28	7,16	6,88	7,48	6,72	7,48	7,36	7,52
Rodoviária Caxangá Ltda.	6,85	6,85	7,17	6,85	7,81	7,97	8,01	8,09	7,69	6,66	5,94	5,54
Cidade Alta Transportes e Turismo Ltda.	8,84	8,88	9,04	9,04	8,16	8,08	6,64	6,96	6,12	-	-	-
CRT-Cidade do Recife Transportes S/A	8,60	8,48	7,92	6,96	6,96	6,44	6,16	6,16	5,96	5,84	5,44	6,04
Empresa Metropolitana Ltda.	8,44	7,36	7,12	7,36	7,92	7,72	7,96	7,8	7,36	6,88	6,24	6,32
Transportadora Globo Ltda.	7,60	8,00	7,48	7,68	7,92	8,92	8,68	8,24	8,04	7,92	8,72	7,84
Transportadora Itamaracá Ltda.	9,04	8,92	9,08	9,20	7,36	7,4	7,4	6,44	4,96	-	-	-
Empresa Pedrosa Ltda.	7,44	7,52	7,68	6,88	7,33	6,45	6,25	6,01	6,93	7,45	7,65	7,33
Rodoviária Metropolitana Ltda.	7,56	7,08	7,40	5,64	6,2	6,4	5,4	5,32	-	-	-	-
Rodotur Turismo Ltda.	7,24	7,24	7,40	8,12	7,32	6,84	6,92	6,92	6,24	-	-	-
José Faustino & Cia. Ltda.	6,60	5,96	6,12	5,56	6,36	6,16	5,68	6,2	6,28	7,48	7,72	8,32
Empresa São Paulo Ltda.	7,24	6,72	6,48	6,44	5,77	4,13	3,81	4,29	-	-	-	-
Auto Viação Santa Cruz Ltda.	6,76	6,80	6,68	6,84	7	5,52	4,88	6,4	-	-	-	-
TRANSCOL-Transportes Coletivos Ltda.	8,04	6,84	6,84	6,84	7,2	6,6	7,2	6,64	7,40	6,96	6,60	6,44
Viação Mirim Ltda.	7,92	6,72	6,32	7,68	8,12	7,6	7,84	8	7,40	7,48	7,84	6,00
Expresso Vera Cruz Ltda.	5,76	5,12	4,64	5,12	5,44	5,64	5,2	5,88	5,92	5,56	5,80	5,12
Auto Viação Cruzeiro	-	-	-	-	4,28	5,92	4,8	6,16	3,80	3,32	-	-

Fonte: Elaborado pelos autores, baseado em Grande Recife (2010 - 2015)

4.3 Índice de Satisfação dos Usuários - ISU

Este índice indica o grau de satisfação em relação aos serviços prestados pelas concessionárias e foi obtido através do resultado de pesquisas semestrais de opinião. Por razões não informadas, esta pesquisa começou a ser aplicada em 2016, a qual deveria ser realizada desde que foram iniciadas as avaliações de qualidade do desempenho das concessionárias, em 2010. No primeiro semestre do ano da pesquisa as concessionárias avaliadas obtiveram nota máxima segundo as questões aplicadas, às quais foram atribuídas pontuações, relativas aos conceitos: ótimo, bom, regular, ruim e péssimo, referentes aos itens relacionados na Tabela 3. Já no segundo semestre as mesmas apresentaram uma queda considerável de 40% com relação a nota do primeiro semestre.

Essa diferença no índice entre os semestres deve se dar por conta da queda de rendimento na prestação do serviço das concessionárias, ou também pelo fato de que as amostras de cada semestre terem opiniões divergentes quando se tratando do que realmente está nos padrões de um bom serviço prestado.

A Tabela 9 apresenta o resultado das notas das concessionárias de acordo com os critérios definidos pelo CTM descritos no cap. 15 do Manual de Operação do STPP/RMR.

Tabela 9: Índice de Satisfação do Usuário

Concessionária	Média (1º semestre)		Média (2º semestre)	
	Índice	Nota	Índice	Nota
CNO - CONSÓRCIO CONORTE	10,00	10,00	5,76	6,00
MOB - MOBIBRASIL Expresso	10,00	10,00	5,91	6,00
Ltda				

Fonte: Fornecido pela Gerência de informações e pesquisas - CTM (2016)

5 CONCLUSÃO

Objetivando verificar a satisfação dos clientes frente à qualidade do transporte público do Sistema de Transporte Público de Passageiros da Região Metropolitana do Recife – STPP/RMR, o presente trabalho analisou a qualidade de serviços e satisfação com o transporte público coletivo segundo informações catalogadas nos anuários, de 2007 a 2015, elaboradas pelo órgão gestor do sistema. Coletando dos anuários as reclamações dos usuários sobre irregularidades no serviço e os resultados das Avaliações da Qualidade do Desempenho Operacional das Concessionárias do sistema do transporte coletivo por ônibus. Além de estudos minuciosos do Regulamento e Manual de Operação do STPP/RMR.

Constatou-se que o sistema de transporte público da RMR apresentou várias deficiências, que se resumem em: má relação entre operadores e usuários, na infraestrutura das linhas, no sistema de informação e no desempenho das concessionárias ao prestar um serviço adequado. Havendo uma insatisfação dos usuários com relação à operação do serviço, com: queima de paradas, não cumprimento do quadro de horários, falta da urbanidade por parte dos operadores, dirigir perigosamente, deficiência de manutenção e superlotação. Divergindo completamente dos indicadores de qualidade definidos pelo regulamento e requeridos pelos usuários, são eles: confiabilidade, segurança, adequabilidade e relacionamento com o cliente.

Outro ponto interessante levantado no decorrer das análises foram as baixas reclamações dos usuários relacionadas a superlotação dos ônibus no translado. Algo que é vivenciado diariamente nas linhas do STPP/RMR. Pois os clientes julgam a qualidade do serviço tanto pela experiência vivida quanto pelo resultado atingido. Pois os usuário do sistema tem uma baixa expectativa, assim avaliado como bom ou até normal um serviço deficiente.

O segundo problema constatado foram às quedas no conceito da qualidade de desempenho, segundo a metodologia aplicada pelo CTM, ano após ano do serviço prestado pelas empresas operadoras do sistema de transporte público de passageiros por ônibus, STPP/RMR. Algo positivo nas avaliações foi às extinções das concessões que não apresentavam um desempenho aceitável exigido pelo regulamento. A queda do número de empresas operando as linhas foi algo preocupante, de 17 empresas constatadas na primeira avaliação, só restaram 10 até a ultima em 2015. Essa redução além de comprometer a

desempenho do sistema como um todo, acaba provocando uma queda de rendimento daquelas empresas que mantinham um conceito entre regular e bom.

Como limitação da pesquisa, destaca-se a dificuldade de acesso a dados secundários, que enriqueceriam o presente estudo. Pois os anuários apresentam uma defasagem de publicação de um a dois anos. Impossibilitando um estudo mais abrangente da evolução do transporte da região por não haver uma grande série histórica.

Como recomendações ao Poder Público, gestores e operadores do sistema é importante que os indicadores de maior relevância passem a ser acompanhados de forma intensiva, com o estabelecimento de procedimentos de levantamento periódico destes dados, de forma a manter um histórico capaz de avaliar o comportamento de determinadas mudanças, uma vez que muitos dados ainda não são acompanhados. Obviamente, um entendimento mais amplo dos avanços é fruto de uma série histórica maior, avaliando com mais segurança sua evolução. Além claro, da melhoria daqueles indicadores constatados neste trabalho, através de um dialogo mais eficaz por meio de uma sistema de informação amplo, e uma melhoria da gestão, tanto público quanto das operadoras, por meio da adoção de diversas estratégias de operação, tecnologia, custo e inovação.

Sugere-se para pesquisas futuras a elaboração de uma pesquisa quantitativa com abordagem pessoal e aplicação individual de questionário, para avaliar os indicadores que mais interferem na satisfação e perspectiva dos usuários do transporte pública da Região Metropolitana do Recife. Além de identificar quais os principais causas e facilidades que fazem com que o usuário deixe de ver o transporte publico coletivo em primeiro plano para o seu deslocamento no dia a dia.

Considerando-se que o transporte é fator fundamental para o desenvolvimento das cidades, para circulação de mercadorias e serviços, entende-se que o transporte de pessoas possa ser prioritário na gestão dos serviços públicos. Com acessos facilitados e mobilidade há transporte de qualidade, que gera trabalho, riqueza e renda, em círculo virtuoso que pode resultar em inclusão social e alternativa sustentável ao crescimento das cidades.

REFERÊNCIAS

AGUIAR, E. M. **Análise crítica dos indicadores de eficiência e eficácia propostos para avaliação de sistemas de transporte público urbano.** São Carlos. Dissertação (Mestrado) - Escola de Engenharia de São Carlos, Universidade de São Paulo, 1985.

ASSOCIAÇÃO NACIONAL DOS TRANSPORTES PUBLICOS. A opinião do usuário como indicador de qualidade. **Revista dos Transportes Públicos**, n. 67, 1995.

ASSOCIAÇÃO NACIONAL DAS EMPRESAS DE TRANSPORTES URBANOS (NTU). **Desoneração dos custos e barateamento das tarifas do transporte público.** Março 2012.

ASSOCIAÇÃO NACIONAL DAS EMPRESAS DE TRANSPORTES URBANOS (NTU). **Ônibus perdem 3 milhões de passageiros por dia**, Revista NTUurbano, n. 23. Out/2016.

BRASIL. **Constituição da República Federativa do Brasil**, Informação e documentação, 1988.

BRASIL. **Lei n. 11.107**, de 6 de abril de 2005. Dispõe sobre normas gerais de contratação de consórcios públicos e dá outras providências. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2004-2006/2005/lei/l11107.htm>. Acesso em: mai. 2017.

BRASIL. **Lei n. 12.587**, de 3 de janeiro 2012. Institui as diretrizes da Política Nacional de Mobilidade Urbana. Brasília, 2012.

EMPRESA BRASILEIRA DOS TRANSPORTES URBANOS – EBTU. **Planejamento da operação- Elementos intervenientes.** Vol. 2, 1986.

FARIA, C. A. **Percepção do usuário com relação às características do nível de serviço do transporte coletivo urbano por ônibus.** São Carlos. Dissertação (Mestrado) - Escola de Engenharia de São Carlos, Universidade de São Paulo, 1985.

FERRAZ, A. C. P. **Escritos sobre transporte, trânsito e urbanismo.** São Francisco, 1998.

FERRAZ, A. C. P.; TORRES, I. G. E. **Transporte Público Urbano.** 2.ed. Rima Editora. São Carlos, 2004.

GRANDE RECIFE - CONSÓRCIO DE TRANSPORTES / REGIÃO METROPOLITANA DO RECIFE (RMR). **Anuário Estatístico do STPP/RMR.** Recife: Grande Recife (Gerência de Informação e Pesquisa), 2007 - 2015. Disponível em: <<http://www.granderecife.pe.gov.br/web/grande-recife/anuario>>. Acesso em: dez. 2016.

GRANDE RECIFE - CONSÓRCIO DE TRANSPORTES / REGIÃO METROPOLITANA DO RECIFE (RMR). **Anuário Estatístico do STPP/RMR- 2010.** Recife: Grande Recife (Gerência de Informação e Pesquisa), 2011.

GRANDE RECIFE- CONSÓRCIO DE TRANSPORTES / REGIÃO METROPOLITANA DO RECIFE (RMR). **Anuário Estatístico do STPP/RMR- 2014.** Recife: Grande Recife (Gerência de Informação e Pesquisa), 2015.

GRANDE RECIFE CONSÓRCIO DE TRANSPORTES / REGIÃO METROPOLITANA DO RECIFE (RMR). **Regulamento das Concessionárias do Sistema de Transporte Público de Passageiros (STPP/RMR).** Recife (PE), Anexo 15. 2013a, 112p. Disponível em: <

http://www.granderecife.pe.gov.br/c/document_library/get_file?uuid=e40bc85d-0c1d-439d-98b3-0eb8e465c2fa&groupId=1726912

GRANDE RECIFE CONSÓRCIO DE TRANSPORTES / REGIÃO METROPOLITANA DO RECIFE (RMR). **Manual de Operação do Sistema de Transporte Público de Passageiros (STPP/RMR)**. Recife (PE), Anexo 16. 2013b, 147p. Disponível em: <http://www.granderecife.pe.gov.br/c/document_library/get_file?uuid=5b12977f-f4d9-49b9-8ee7-723e57b58c29&groupId=1726912>. Acesso em: dez. 2016.

KAWAMOTO, E. **Custo e nível de serviço no transporte público por ônibus**. São Carlos, Dissertação (Mestrado) - Escola de Engenharia de São Carlos, Universidade de São Paulo, 1984.

LIMA JR., O. F. **Qualidade em serviços de transportes: conceituação e procedimentos para diagnóstico**. São Paulo, Tese (doutorado), Universidade de São Paulo, 1995. 215 p.

NTU – Associação Nacional das Empresas de Transportes Urbanos (2006) **Desoneração dos custos e barateamento das tarifas do transporte público**.

OLINDA. **Lei n. 5.553**, de 07 de julho de 2007. Autoriza a criação do consórcio público de transportes da Região Metropolitana do Recife, ratifica o protocolo de intenções celebrado entre o Estado de Pernambuco e os Municípios de Olinda e Recife e dá outras providências.

PERNAMBUCO. **Lei n. 13.235**, de 24 de maio de 2007. Ratifica o Protocolo de Intenções celebrado entre o Estado de Pernambuco e os Municípios do Recife e de Olinda, visando à criação do consórcio público denominado Consórcio de Transportes da Região Metropolitana do Recife - CTM. Disponível em: <<http://legis.alepe.pe.gov.br/arquivoTexto.aspx?tiponorma=1&numero=13235&complemento=0&ano=2007&tipo=&url=>>. Acesso em: mai. 2017.

RECIFE. **Lei n. 17.360** de 11 de outubro de 2007. Autoriza a criação do consórcio público denominado consórcio de transportes da região metropolitana do Recife - CTM e ratifica o protocolo de intenções celebrado entre o estado de Pernambuco e o município do Recife.

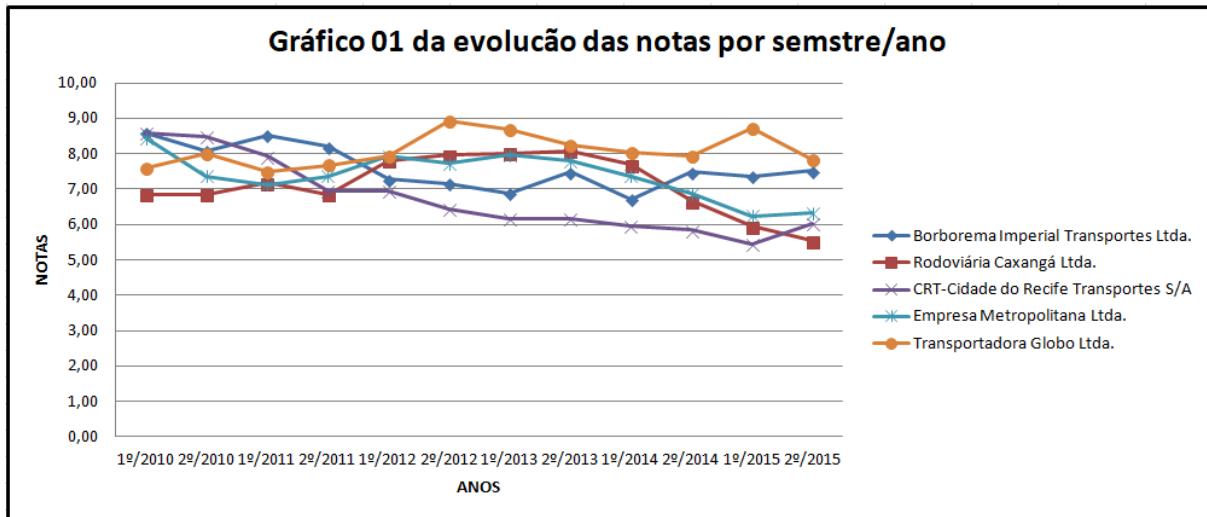
RODRIGUES, M. O. Avaliação da qualidade do transporte Coletivo da cidade de São Carlos, Informação e documentação. Dissertação (Mestrado) – Universidade de São Paulo. São Carlos, 2006. 74p.

TIRONI, L. F.; SILVA, L.C.E.; VIANA, L. M. e MEDICI, A.C. **Critérios para a geração de indicadores de qualidade e produtividade no serviço público**. IPEA- Brasília, 1991.

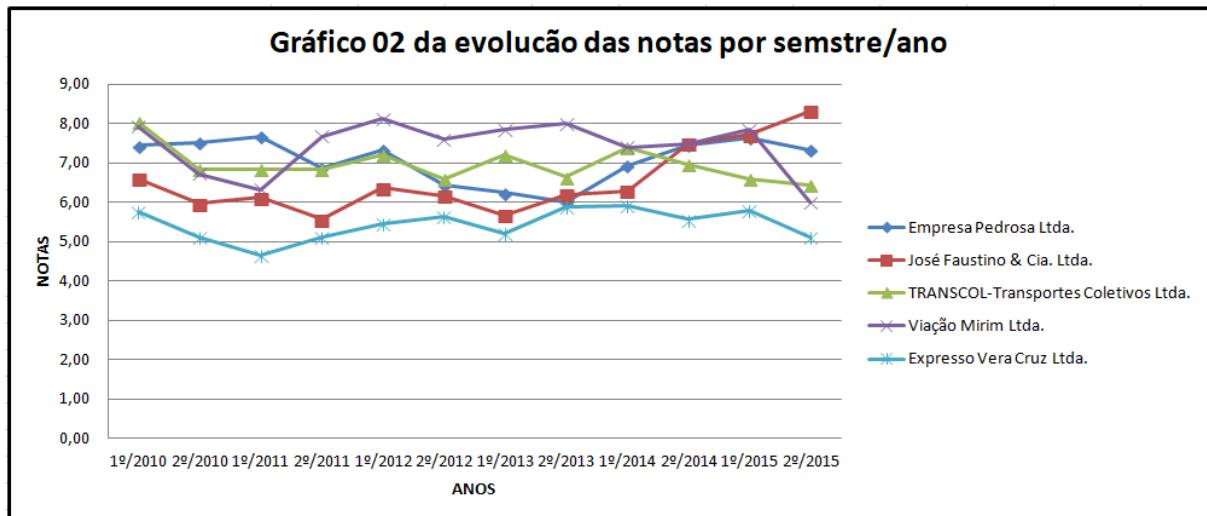
TRAVASSOS, G. **Peculiaridades que condicionam ações de marketing nos transportes públicos por ônibus**. Revista dos Transportes Públicos- ANTP. São Paulo, nº 105, 2005, 33-50 p.

VASCONCELLOS, E. A. **Transporte urbano nos países em desenvolvimento: reflexões e propostas**. 1.ed. São Paulo, Editoras Unidas Ltda. 1996.

APÊNDICE A – Gráficos das empresas avaliadas de 2010 a 2015

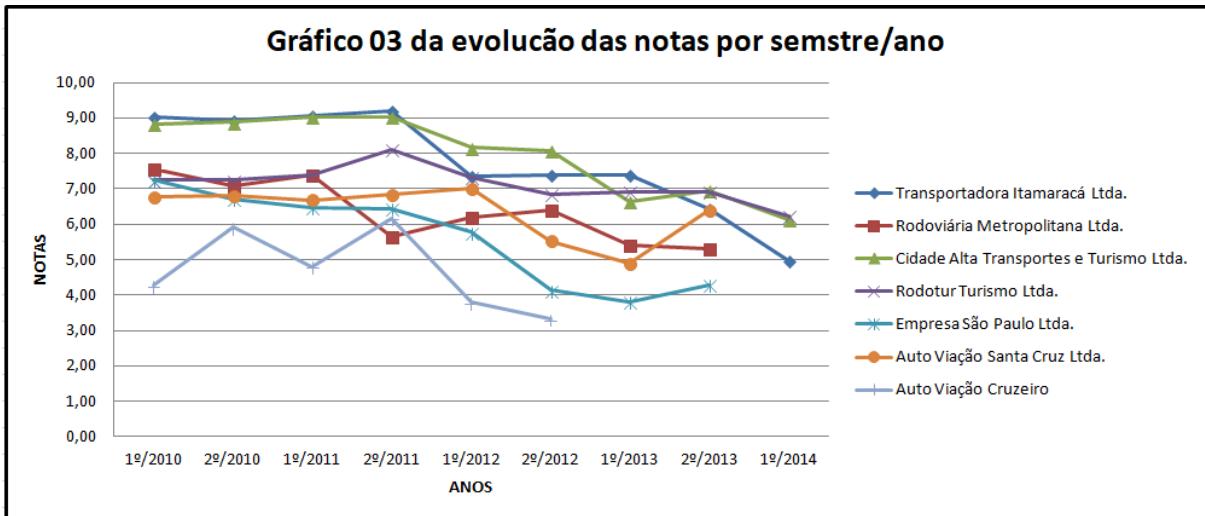


Fonte: Elaborado pelos autores, baseado em Grande Recife (2010 - 2015)



Fonte: Elaborado pelos autores, baseado em Grande Recife (2010 - 2015)

APÊNDICE B – Gráfico das empresas extintas do STPP/RMR



Fonte: Elaborado pelos autores, baseado em Grande Recife (2010 - 2015)

ANEXO A – Quantidade de reclamações por tipo, por mês – Janeiro a Dezembro - 2014

Tipo de reclamação	Total	Quantidade de reclamações											
		jan.	fev.	mar.	abr.	maio	jun.	jul.	ago.	set.	out.	nov.	dez.
Total	10.829	1.089	1.080	942	958	909	795	733	827	993	906	829	768
Alteração de Itinerário	354	34	39	28	34	37	29	28	29	27	26	23	20
Cobrança Indevida	21	5	1	2	1	2	3	1	2	2	2	1	1
Deficiência da Manutenção (SET)	248	17	9	20	24	29	18	20	18	20	32	19	22
Deficiência de Limpeza	36	7	3	2	3	1	2	3	5	7	1	2	
Deficiência de Manutenção	225	23	26	29	14	24	11	19	11	16	20	16	16
Desorganização de fila	0	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Dirigir Perigosamente	419	48	41	33	41	26	33	26	26	41	34	40	30
Dirigir perigosamente (CICLISTA)	29	-	-	-	-	2	1	1	2	8	9	5	1
Evasão de Renda	260	24	20	18	28	23	15	27	21	22	23	16	23
Excesso de Lotação	17	1	1	2	1	1	1	1	1	5	-	4	-
Excesso de Velocidade	81	4	9	3	10	5	3	7	8	2	13	7	10
Falta de Atenção	303	42	49	20	28	23	17	22	15	31	23	18	15
Falta de Bilhete de Integração	0	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Falta de Segurança	92	11	10	10	6	7	8	6	9	2	10	9	4
Falta de Segurança no Terminal	1	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Falta de Urbanidade	1.278	112	114	111	140	116	92	83	103	102	119	105	81
Falta de urbanidade(CICLISTA)	2	-	-	-	-	1	-	-	-	-	1	-	-
Falta de Urbanidade (Idoso)	395	41	28	38	29	33	32	25	32	43	29	36	29
Falta de Urbanidade (PCD)	325	38	27	24	32	22	18	16	20	29	34	46	19
Freada Brusca	42	3	9	3	1	2	10	2	4	1	2	5	
Fumar no Ônibus	7	3	1	1	-	-	-	-	1	-	-	1	
Não Cumprimento do Q.H - SET	15	1	2	1	1	-	4	1	2	2	1	-	-
Não cumprimento do Q.H.	2.78	198	261	251	224	261	225	176	266	289	241	188	200
Não fez Integração	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Partida Brusca	65	7	5	7	4	9	4	5	2	5	11	3	3
Queima de Parada	3.355	397	384	301	286	256	250	242	217	295	240	242	245
Queima de Parada (PCD)	172	19	12	19	20	10	8	5	14	9	13	25	18
Queima de Parada (Idoso)	263	47	24	19	26	13	11	15	24	27	23	16	18
Reclamação Orientador de Fila	1	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Retenção de Troco	13	2	-	-	-	1	-	2	2	-	1	4	1
Validador com Defeito	2	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	1
Volume do som alto	27	6	3	-	4	5	1	-	-	3	-	2	3

Fonte: Grande Recife (2015)

ANEXO B – Avaliações semestral com nota e conceito, por empresa do STPP/RMR

Empresa	1º semestre		2º semestre	
	nota	conceito	nota	conceito
Borborema Imperial Transportes Ltda.	8,52	BOM	8,20	BOM
Rodoviária Caxangá Ltda.	7,17	BOM	6,85	REGULAR
Cidade Alta Transportes e Turismo Ltda.	9,04	ÓTIMO	9,04	ÓTIMO
CRT-Cidade do Recife Transportes S/A	7,92	BOM	6,96	REGULAR
Empresa Metropolitana Ltda.	7,12	BOM	7,36	BOM
Transportadora Globo Ltda.	7,48	BOM	7,68	BOM
Transportadora Itamaracá Ltda.	9,08	ÓTIMO	9,20	ÓTIMO
Empresa Pedrosa Ltda.	7,68	BOM	6,88	REGULAR
Rodoviária Metropolitana Ltda.	7,40	BOM	5,64	REGULAR
Rodotur Turismo Ltda.	7,40	BOM	8,12	BOM
José Faustino & Cia. Ltda.	6,12	REGULAR	5,56	REGULAR
Empresa São Paulo Ltda.	6,48	REGULAR	6,44	REGULAR
Auto Viação Santa Cruz Ltda.	6,68	REGULAR	6,84	REGULAR
TRANSCOL-Transportes Coletivos Ltda.	6,84	REGULAR	6,84	REGULAR
Viação Mirim Ltda.	6,32	REGULAR	7,68	BOM
Expresso Vera Cruz Ltda.	4,64	RUIM	5,12	REGULAR

Fonte: Grande Recife (2011)

Empresa	1º semestre		2º semestre	
	nota	conceito	nota	conceito
Auto Viação Cruzeiro	4,28	RUIM	5,92	REGULAR
Borborema Imperial Transportes Ltda.	7,28	BOM	7,16	BOM
Rodoviária Caxangá Ltda.	7,81	BOM	7,97	BOM
Cidade Alta Transportes e Turismo Ltda.	8,16	BOM	8,08	BOM
CRT-Cidade do Recife Transportes S/A	6,96	REGULAR	6,44	REGULAR
Empresa Metropolitana Ltda.	7,92	BOM	7,72	BOM
Transportadora Globo Ltda.	7,92	BOM	8,92	BOM
Transportadora Itamaracá Ltda.	7,36	BOM	7,4	BOM
Empresa Pedrosa Ltda.	7,33	BOM	6,45	REGULAR
Rodoviária Metropolitana Ltda.	6,2	REGULAR	6,4	REGULAR
Rodotur Turismo Ltda.	7,32	BOM	6,84	REGULAR
José Faustino & Cia. Ltda.	6,36	REGULAR	6,16	REGULAR
Empresa São Paulo Ltda.	5,77	REGULAR	4,13	RUIM
Auto Viação Santa Cruz Ltda.	7	BOM	5,52	REGULAR
TRANSCOL-Transportes Coletivos Ltda.	7,2	BOM	6,6	REGULAR
Viação Mirim Ltda.	8,12	BOM	7,6	BOM
Expresso Vera Cruz Ltda.	5,44	REGULAR	5,64	REGULAR

Fonte: Grande Recife (2012)

Empresa	1º semestre		2º semestre	
	nota	conceito	nota	conceito
Auto Viação Cruzeiro	4,8	RUIM	6,16	REGULAR
Borborema Imperial Transportes Ltda.	6,88	REGULAR	7,48	BOM
Rodoviária Caxangá Ltda.	8,01	BOM	8,09	BOM
Cidade Alta Transportes e Turismo Ltda.	6,64	REGULAR	6,96	REGULAR
CRT-Cidade do Recife Transportes S/A	6,16	REGULAR	6,16	REGULAR
Empresa Metropolitana Ltda.	7,96	BOM	7,8	BOM
Transportadora Globo Ltda.	8,68	BOM	8,24	BOM
Transportadora Itamaracá Ltda.	7,4	BOM	6,44	REGULAR
Empresa Pedrosa Ltda.	6,25	REGULAR	6,01	REGULAR
Rodoviária Metropolitana Ltda.	5,4	REGULAR	5,32	REGULAR
Rodotur Turismo Ltda.	6,92	REGULAR	6,92	REGULAR
José Faustino & Cia. Ltda.	5,68	REGULAR	6,2	REGULAR
Empresa São Paulo Ltda.	3,81	RUIM	4,29	RUIM
Auto Viação Santa Cruz Ltda.	4,88	RUIM	6,4	REGULAR
TRANSCOL-Transportes Coletivos Ltda.	7,2	BOM	6,64	REGULAR
Viação Mirim Ltda.	7,84	BOM	8	BOM
Expresso Vera Cruz Ltda.	5,2	REGULAR	5,88	REGULAR

Fonte: Grande Recife (2013)

Empresa	1º semestre			2º semestre		
	Nota	Conceito	Colocação	Nota	Conceito	Colocação
Borborema Imperial Transportes Ltda.	7,36	BOM	5º	7,52	BOM	3º
Rodoviária Caxangá Ltda.	5,94	REGULAR	8º	5,54	REGULAR	9º
CRT-Cidade do Recife Transportes S/A	5,44	REGULAR	10º	6,04	REGULAR	7º
Empresa Metropolitana Ltda.	6,24	REGULAR	7º	6,32	REGULAR	6º
Transportadora Globo Ltda.	8,72	BOM	1º	7,84	BOM	2º
Empresa Pedrosa Ltda.	7,65	BOM	4º	7,33	BOM	4º
José Faustino & Cia. Ltda.	7,72	BOM	3º	8,32	BOM	1º
TRANSCOL-Transportes Coletivos Ltda.	6,60	REGULAR	6º	6,44	REGULAR	5º
Viação Mirim Ltda.	7,84	BOM	2º	6,00	REGULAR	8º
Expresso Vera Cruz Ltda.	5,80	REGULAR	9º	5,12	REGULAR	10º

Fonte: Grande Recife (2015)