



SISTEMA DE AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO DA QUALIDADE DO TRANSPORTE COLETIVO MUNICIPAL: UMA PROPOSTA DE IMPLANTAÇÃO

Alyne Cecilia Serpa Ganz

Universidade Regional de Blumenau
Rua Antônio da Veiga, 140 - Itoupava Seca - 89030-903 - Blumenau - SC
alyneserpa@hotmail.com

Cleyson Marcos

Universidade Regional de Blumenau
Rua Antônio da Veiga, 140 - Itoupava Seca - 89030-903 - Blumenau - SC
cleyson.contabilidade@gmail.com

Márcia Zaniewicz da Silva

Universidade Regional de Blumenau
Rua Antônio da Veiga, 140 - Itoupava Seca - 89030-903 - Blumenau - SC
marciaza@gmail.com

Adriana Kroenke

Universidade Regional de Blumenau
Rua Antônio da Veiga, 140 - Itoupava Seca - 89030-903 - Blumenau - SC
akroenke@furb.br

Resumo

Os cidadãos como contribuintes do estado se preocupam, principalmente no cenário nacional, se os gastos públicos estão direcionados para os focos necessários e se os serviços prestados aos cidadãos estão atendendo o mínimo necessário. Assim se faz de grande importância a análise do transporte público urbano, logo a presente pesquisa tem por objetivo propor uma metodologia para avaliação do desempenho da qualidade do transporte coletivo municipal. Para tanto fez-se levantamento de indicadores que mensurem a qualidade do transporte e abordou-se esses em quatro dimensões sendo elas de gestão dos recursos (DGR), gestão operacional (DGO), gestão de qualidade da frota (DGQ) e satisfação dos usuários (DSU). Para desenvolvimento do indicador final de avaliação de desempenho, a dimensão de gestão de recursos compreende os indicadores de atividade, endividamento, liquidez, lucratividade e rentabilidade, a dimensão de gestão operacional perfaz os indicadores de estrutura de ocupação e estrutura de rede. A dimensão de qualidade da frota é composta por indicadores de segurança e composição da frota, a última dimensão da satisfação dos usuários compreende indicadores qualitativos, de conforto e de fluxo de transporte. Dentre cada indicador de cada dimensão propôs-se índices que suportam e indicam as características almejadas. Haja visto que nem todas as dimensões possuem pesos iguais para formação do indicador final, bem como dentro de cada indicador os índices também possuem pesos divergentes, foi realizado um grupo focal com especialistas da área para atribuição de pesos para cada índice e indicador. Ao indicador final as dimensões de gestão operacional e qualidade da frota perfazem um total de 60% do total deste, sendo 30% cada indicador, enquanto as dimensões de gestão de recursos e satisfação do usuário possuem um peso de 20% cada. Dentre os índices possui-se valores de quanto maior melhor e de quanto menor melhor e para estes propõem-se uma reversão de sentido, juntamente com a normalização de todos os valores para ao final de obter um indicador entre zero e um. A proposta do presente indicador é relevante uma vez que origina um único indicador final, e esse possibilita a utilização tanto para fins de avaliação quanto de comparação. O presente indicador difere em sua forma por deixar a disposição dos usuários interessados as fórmulas utilizadas para cálculo de cada índice utilizado, diferindo em suma da literatura, e ainda por compreender/abordar quatro dimensões diferentes e dentre esses 12 diferentes indicadores, diferentemente de estudos anteriores que utilizaram como métrica apenas alguns poucos dos índices utilizados.

Palavras chave: Avaliação de Desempenho, Qualidade do Transporte Coletivo.