

# Reportagem Especial

TRANSPORTE PÚBLICO

## Melhores e piores do Transcol

**Avaliação feita pela Ceturb revelou o desempenho das empresas de ônibus. Uma delas foi considerada regular**

**Eliane Proscholdt  
Rebeca Santos**

Uma avaliação de desempenho feita pela Companhia de Transportes Urbanos da Grande Vitória (Ceturb-GV) apontou quais foram as melhores e piores empresas do Transcol.

Os dados referem-se a avaliação realizada em maio deste ano. Os itens avaliados foram: cumprimento de horário, manutenção da frota, reclamação de usuários, controle de lacre, notificação de irregularidade, acidentes de trânsito e emissão de fumaça, considerando vários critérios.

Das 12 empresas operadoras do Transcol, uma obteve a pior ava-

liação pela pontuação total, considerada pelo diretor presidente da Ceturb-GV, Léo Carlos Cruz, como regular. Trata-se da Viação Netuno Ltda.

O resultado da avaliação encontra-se no site da Ceturb-GV, porém as empresas são identificadas apenas por códigos. Com base na lei de acesso a informações, a reportagem de **A Tribuna** recorreu à Ouvidoria Geral do Estado, que enviou os dados completos.

O diretor presidente da Ceturb explicou que essa avaliação serve para fazer a gestão do sistema e que os nomes das empresas não são divulgados, para preservá-las.

“O objetivo não é expor ninguém, mas dar uma noção de como o sistema está operando”, avisou Léo Cruz.

Ele destacou que essa avaliação é feita de acordo com fiscalização nos terminais. “As reclamações dos usuários devem ser feitas aos fiscais da Ceturb. Há vistorias também nas frota das empresas e são verificadas falhas, como na segurança, estrutura e conforto dos usuários.”



### Melhorias

Nas ruas, os passageiros elogiaram as avaliações de desempenho, mas também cobraram melhorias. A secretária Eliene Rodrigues, por exemplo, disse que é comum ver gente caindo dentro do ônibus, pois alguns motoristas não respeitam o limite de velocidade.

**A SECRETÁRIA ELIENE RODRIGUES reclama que alguns motoristas não respeitam o limite de velocidade**

## A pontuação Uma empresa obteve a avaliação regular na pontuação total

EMPRESAS OPERADORAS	CUMPRIMENTO DE HORÁRIOS (média 20)	MANUTENÇÃO DA FROTA (média 20)	RECLAMAÇÕES DE USUÁRIOS (média 10)	CONTROLE DO LACRE (média 5)	NOTIFICAÇÃO DE IRREGULARIDADE OPERACIONAL (média 20)	ACIDENTES DE TRÂNSITO (média 15)	EMISSÃO DE FUMAÇA (média 10)	PONTUAÇÃO TOTAL (média 100)
1º Nova Transportes Ltda (NE27)	19,97 (ótimo)	20,00 (ótimo)	9,79 (ótimo)	5,00 (ótimo)	19,38 (ótimo)	15,00 (ótimo)	10,00 (ótimo)	99,15 (ótimo)
2º Unimar Transportes Ltda (UR21)	19,76 (ótimo)	19,78 (ótimo)	9,15 (ótimo)	5,00 (ótimo)	20,00 (ótimo)	13,70 (ótimo)	10,00 (ótimo)	97,39 (ótimo)
3º Santa Zita Transportes Coletivos Ltda (SZ20)	19,72 (ótimo)	18,80 (ótimo)	9,25 (ótimo)	5,00 (ótimo)	19,20 (ótimo)	15,00 (ótimo)	10,00 (ótimo)	96,97 (ótimo)
4º Viação Serrana Ltda (SE16)	19,95 (ótimo)	20,00 (ótimo)	9,16 (ótimo)	5,00 (ótimo)	18,97 (ótimo)	13,32 (bom)	10,00 (ótimo)	96,39 (ótimo)
5º Viação Praia Sol Ltda (PS14)	19,93 (ótimo)	20,00 (ótimo)	8,75 (bom)	5,00 (ótimo)	17,74 (bom)	13,93 (ótimo)	10,00 (ótimo)	95,35 (ótimo)
6º Serramar Transporte Coletivo Ltda (SM17)	19,97 (ótimo)	20,00 (ótimo)	8,84 (bom)	5,00 (ótimo)	18,18 (ótimo)	12,36 (bom)	10,00 (ótimo)	94,35 (ótimo)
7º Viação Vereda Ltda (VR29)	19,93 (ótimo)	19,05 (ótimo)	8,54 (bom)	5,00 (ótimo)	17,73 (bom)	13,97 (ótimo)	10,00 (ótimo)	94,22 (ótimo)
8º Metropolitana Transportes e Serviços Ltda (MT28)	19,09 (ótimo)	20,00 (ótimo)	9,87 (ótimo)	5,00 (ótimo)	19,65 (ótimo)	10,50 (regular)	10,00 (ótimo)	94,10 (ótimo)
9º Expresso Santa Paula Ltda (SP23)	19,89 (ótimo)	20,00 (ótimo)	9,39 (ótimo)	5,00 (ótimo)	18,35 (ótimo)	9,72 (regular)	10,00 (ótimo)	92,34 (ótimo)
10º Granvitur Fretamento e Turismo Ltda (GVI3)	19,49 (ótimo)	19,83 (ótimo)	7,46 (regular)	5,00 (ótimo)	17,66 (bom)	9,34 (regular)	10,00 (ótimo)	88,78 (bom)
11º Viação Satélite (SA15)	18,38 (ótimo)	11,14 (regular)	6,72 (regular)	5,00 (ótimo)	13,48 (regular)	14,87 (ótimo)	8,53 (bom)	78,11 (bom)
12º Viação Netuno Ltda (NT25)	- (regular)	7,38 (regular)	- (regular)	5,00 (ótimo)	8,67 (regular)	15,00 (ótimo)	10,00 (ótimo)	46,05 (regular)
Média do sistema	19,12	18,44	8,54	5,00	17,84	13,23	9,83	91,99

Fonte: Ceturb-GV e Ouvidoria Geral do Estado

### SAIBA MAIS

#### Cumprimento de horário

> **PARA OBTER** ótimo desempenho, é preciso que a pontuação seja igual ou superior a 90 pontos.

> **SENDO ASSIM**, das 12 empresas avaliadas, apenas a Viação Netuno Ltda teve pontuação inferior, que é considerada regular.

#### Manutenção da frota

> **PARA TEREM** desempenho considerado ótimo, as empresas precisam que a pontuação seja igual ou superior a 90%.

> **DESSA FORMA**, das 12 empresas avaliadas, duas obtiveram média in-

ferior (regular): Viação Satélite, com 11,14, e Viação Netuno Ltda, com 7,38.

#### Reclamação de usuários

> **DAS 12 EMPRESAS** que tiveram a avaliação de desempenho, seis foram apontadas como ótimas.

> **AS PIORES** avaliações, chamadas de regulares, foram da Granvitur Fretamento e Turismo Ltda, Viação Satélite e Viação Netuno Ltda.

#### Controle de lacre

> **POR UNANIMIDADE**, todas foram classificadas como ótimas.

#### Notificação de irregularidades

> **SETE EMPRESAS** foram avaliadas como ótimas. As piores pontuações (regulares) foram das viações Satélite, com 13,48 e Viação Netuno Ltda, com 8,67.

#### Acidentes de trânsito

> **DAS 12 EMPRESAS**, três tiveram média inferior a 11,25. São elas: Metropolitana Transportes e Serviços Ltda, Expresso Santa Paula Ltda e Granvitur Fretamento e Turismo Ltda.

#### Emissão de fumaça

> **APENAS UMA** empresa não obteve a

pontuação máxima neste quesito: a Viação Satélite Ltda, que obteve a nota 8,53, considerado padrão bom. As demais viações tiveram pontuação superior a 9, o que representa padrão ótimo.

#### Pontuação total

> **NA MÉDIA DAS 12 EMPRESAS**, apenas uma obteve avaliação regular: Viação Netuno Ltda. Isso porque ela ficou com a nota 46,05, sendo que a pontuação média permitida é de 75.

> **NOVE EMPRESAS** foram avaliadas como ótimas e duas com padrão bom.

## Empresa deixa de operar com parte da frota, diz Ceturb

Sendo monitorada desde o fim de 2012 e sem conseguir atender as exigências da Companhia de Transportes Urbanos da Grande Vitória (Ceturb-GV), a Viação Netuno Ltda deixou de operar parte da frota em maio.

O diretor presidente da Ceturb-GV, Léo Carlos Cruz, contou que a empresa operava com 90 ônibus e agora está com 12. “Temos zonas de classificação que representam sinais de alerta. Quem está no verde está cumprindo o que foi determinado. Quem está no amarelo, a gente monitora.”

E completou: “Quem está no vermelho, a gente chama para conversar e monitora de perto, pois não está nos padrões considerados adequados. A Netuno não é considerada reprovada, pois pode melhorar nos padrões de qualidade.”

Segundo Léo Cruz, hoje a Viação Netuno se encaixa no sinal vermelho. “A gente vem monitorando a empresa sob a ótica operacional e, junto com ela, tenta buscar alternativas. Chegou em determinado momento que a própria empresa fez a transferência das linhas para a Satélite. A Netuno pediu transferência temporária da frota.”

As queixas da Netuno, ainda de acordo com Léo Cruz, foram: cumprimento de horário, manutenção de frota e reclamação de usuário. “Mas, desde de que ela prove para a Ceturb que recuperou sua capacidade operacional, nada a impede de retomar linhas que antigamente operava.”



## Reportagem Especial

## TRANSPORTE PÚBLICO

## Atrasos lideram as reclamações

Atrasos dos ônibus, além de motoristas que passam direto dos pontos e se recusam a embarcar passageiros lideram as reclamações de usuários do Transcol.

Superlotação também aparece como um dos itens de queixas, embora em menor proporção, segundo informou o diretor presidente da Companhia de Transportes Urbanos da Grande Vitória (Ceturb-GV), Léo Carlos Cruz.

Ele disse que o passageiro que quiser fazer denúncias poderá ligar para o número 08000391517, todos os dias da semana, das 7 às 22 horas. Outra opção é por meio do site [www.ceturb.es.gov.br](http://www.ceturb.es.gov.br), no link 'Fale conosco'.

"Nós recebemos e investigamos as reclamações. A maioria das reclamações recebidas procede. As mais recebidas nos últimos meses são a recusa de embarque de passageiros e a demora. Há quem reclame da superlotação, mas não é uma das maiores queixas", afirmou Léo Cruz.

De acordo com ele, a Ceturb realiza pesquisas a partir das reclamações de passageiros e avalia-

ções de desempenho.

"Nós verificamos se os ônibus estão chegando muito cheios nos pontos em lugares diferentes da Grande Vitória. Colocamos pesquisadores nesses locais e avaliamos. Essa pesquisa é feita diariamente e mudamos o que precisar. Nós também fazemos reuniões com comunidades e entidades para saber o que está acontecendo", destacou.

## CONCESSÃO

O secretário de Estado dos Transportes e Obras Públicas (Setop), Fábio Damasceno, anunciou que, no próximo dia 7, às 19 horas, acontecerá uma audiência pública no clube Álvares Cabral. Na ocasião, será apresentada a proposta do novo modelo de concessão do transporte público do Transcol.

"Vamos apresentar o edital com as exigências que serão feitas às empresas, sempre pensando na segurança dos usuários. Rigidez no atendimento de horário e aumentar a frota de ônibus são algumas das exigências que serão feitas."

A intenção do governo é que o novo modelo seja implantado no primeiro semestre de 2014.

## Os números São 10 terminais de ônibus



700 MIL passageiros viajam diariamente nos ônibus do Transcol



1.600 ÔNIBUS compõem a frota do Transcol



12.500 VIAGENS são feitas por dia

375 MIL viagens por mês, em média. 280 é o número de linhas operadas no sistema Transcol. R\$ 2,50 é o valor da passagem em dias úteis.

Fonte: Ceturb

## FALA, LEITOR!



"Sempre pego o ônibus que vai até André Carloni, na Serra. Eles demoram ou passam direto pelo ponto"

FABIANA CORDEIRO, 25 anos, apoio de loja



"Minha irmã já sofreu um acidente no ônibus: o motorista a prendeu na porta e a arrastou por vários metros"

VÂNIA RODRIGUES, 46 anos, aux. de serv. gerais



"Muitas vezes os ônibus vêm muito lotados já do terminal. Os atrasos também acontecem com frequência"

WEVERTON FERREIRA, 24 anos, frentista



"Já estive em uma situação em que o motorista de ônibus estava correndo muito e acabou atropelando um motociclista"

ERICK SILVA, 20 anos, estudante



"Acho que há poucos ônibus para a quantidade de pessoas que precisa deles. Por isso, muita gente fica em pé nos ônibus"

DANIELE DA SILVA, 36 anos, cuidadora



"Muitas vezes temos que correr para pegar os ônibus, pois os motoristas não esperam quase nada nos pontos de ônibus"

LUZIA SOBRAL, 41 anos, vendedora

## RESPEITO



FOTOS: ADRIANO HORTA/AT

## "Os motoristas não têm paciência"

A maior insatisfação da funcionária pública Magda de Fátima Ribeiro sobre os ônibus é a falta de paciência dos motoristas na hora de parar nos pontos. Moradora do centro de Vitória, ela é usuária dos ônibus municipais e do Sistema

Transcol e gostaria que os motoristas tivessem mais respeito com os usuários, principalmente os idosos e deficientes.

"O ônibus tem uma pista para passar e pegar os passageiros. Mas o motorista, com pressa, passa na pis-

ta ao lado e o que vejo constantemente são pessoas correndo para pegá-lo, e isso não pode acontecer. E se um idoso tropeçar e cair? Ou uma mãe com uma criança? Os motoristas precisam ter mais paciência para esperar os usuários", afirmou.

## Empresas dizem que investem

O advogado Élio Carlos da Cruz, que representa as empresas com as piores notas na avaliação da Ceturb - Satélite e Netuno -, afirmou que o investimento nessas viações é constante e que o número que representa as reclamações recebidas pelos usuários é subjetivo.

"Circulamos em lugares muito precários e, muitas vezes, recebemos notas baixas no quesito 'manutenção da frota' sem termos culpa. Nós sempre fazemos reparos em nossos ônibus, mas as ruas sem calçamento e com buracos danificam nossos ônibus", alegou o advogado.

Sobre as notas baixas no quesito "notificação de irregularidade",

Élio contou que, há um tempo, uma das empresas representada por ele recebeu uma notificação sobre uma linha da qual a viação já não era responsável há cerca de três anos.

"Trabalhamos para estar sem-

**“Trabalhamos para servir bem os usuários e entendemos que eles podem reclamar”**

Élio Carlos da Cruz, advogado das viações Netuno e Satélite

pre servindo bem os usuários e entendemos que as pessoas podem reclamar", disse o advogado.

## SATISFAÇÃO

Representando as 12 empresas avaliadas pela Ceturb, o Sindicato das Empresas de Transporte Metropolitano da Grande Vitória (GVBus) informou, por meio de nota, que as empresas do Sistema Transcol atuam para manter a qualidade do serviço de transporte, oferecendo conforto e bem-estar aos passageiros.

A empresa se disse preocupada com a opinião dos passageiros e satisfeita com os resultados da avaliação que, em média, ficaram acima dos 90% para nove das 12 viações representadas pelo GVBus.

O sindicato ainda esclareceu que os índices em que as empresas representadas receberam da Ceturb notas abaixo do adequado refletem parte da frota da viação Netuno que foi concedida a outra empresa, por decisão da própria Ceturb.

Esta avaliação é anterior à medida e, por isso, não corresponde à atual realidade, de acordo com o sindicato.

O GVBus ainda afirmou que faz de forma contínua a capacitação dos funcionários e que, em parceria com o Sest-Senat, está oferecendo um curso para formar mão de obra para atuar no sistema Transcol.

São 650 vagas no total e a primeira turma tem aula inaugural hoje.



PASSAGEIROS NO PONTO: usuários podem opinar sobre qualidade