

Reportagem Especial

JUSSARA MARTINS - 27/08/2012



MOVIMENTO EM TERMINAL: pesquisas de opiniões e satisfação de passageiros mostraram raio X do sistema. Transporte público na Grande Vitória é usado por mais de 523 mil usuários por dia

TRANSPORTE COLETIVO

Melhor e pior no Transcol

Pesquisa com usuários avaliou os terminais. No quesito pontualidade dos ônibus, Jacaraípe foi eleito o melhor e Ibes, o pior

**Daniel Figueredo
Eliane Proscholdt
Francine Spinassé**

Com mais de 523 mil usuários por dia utilizando o transporte público na Grande Vitória, pesquisas de opiniões e satisfação de passageiros realizadas nos últimos meses revelam o melhor e o pior nos terminais do Transcol.

Entre os pontos avaliados estão a pontualidade dos ônibus, em que o Terminal de Jacaraípe foi o melhor, e o do Ibes o pior.

Uma das pesquisas foi realizada na última semana pelo Centro de

Pesquisas Rachid Mohamed Chibib, da Faculdade Pio XII.

Participaram do levantamento alunos do 8º período do curso de Administração de Empresas, que ouviram 110 passageiros em cada um dos 10 terminais do Transcol, num total de 1.100 usuários.

O coordenador da pesquisa, o mestre em Administração e bacharel em Direito, Robson Carlos de Souza, explicou que foram aplicados questionários com usuários entrando e saindo dos terminais em horários variados do dia.

Foram oito perguntas feitas aos passageiros, relacionadas à infraestrutura dos terminais, segurança, pontualidade e condições dos ônibus e presença de bancos.

“As perguntas foram baseadas nas informações dos próprios alunos, que são usuários do sistema. Também buscamos informações da Ceturb, como o número de passageiros, para fazer o cálculo de amostragem necessária”.

Robson explicou que a pesquisa é de opinião, por isso não foram avaliados pontos a serem melhorados.

CETURB

Outra pesquisa que avalia cada terminal do Transcol e a satisfação dos usuários é feita a cada seis meses pela Companhia de Transportes Urbanos da Grande Vitória (Ceturb-GV), por meio de empresa especializada. Os questionários foram aplicados em março.

Entre os pontos avaliados em cada um dos terminais de integração estão a limpeza, atuação dos fiscais e seguranças, sinalização, conservação, atuação de cobradores e motoristas, organização das filas de embarque e presença de câmeras nos ônibus.

O diretor-presidente da Companhia de Transportes Urbanos da Grande Vitória (Ceturb-GV), Léo Carlos Cruz, explicou que os dados são usados como ferramenta de gestão e para melhorias nos locais.

Pesquisa da Pio XII Foram ouvidos 1.100 usuários

Foi realizada pelo Centro de Pesquisas Rachid Mohamed Chibib, da Faculdade Pio XII. Participaram cerca de 15 alunos do 8º período do curso de Administração, ouvindo 1.100 usuá-

rios dos 10 terminais do Transcol da Grande Vitória. A pesquisa foi realizada entre os dias 30 de julho e a última segunda-feira, em horários variados de uso dos terminais.

ALGUNS RESULTADOS APONTADOS

Estrutura e tamanhos adequados para comportar o número de usuários

RANKING	TERMINAL
1º	Jacaraípe
2º	Jardim América
3º	São Torquato
4º	Campo Grande
5º	Carapina
6º	Laranjeiras
7º	Itacibá
8º	Itaparica
9º	Vila Velha
10º	Ibes

Pontualidade dos ônibus

RANKING	TERMINAL
1º	Jacaraípe
2º	Jardim América
3º	Carapina
4º	Vila Velha
5º	Itaparica
6º	Laranjeiras
7º	Itacibá
8º	Campo Grande
9º	São Torquato
10º	Ibes

Nota de 0 a 10 dada por usuários sobre a infraestrutura dos terminais (banheiros, limpeza das instalações, conservação, conforto, segurança etc)

TERMINAL	NOTA
1º Jardim América	6,6
2º Itaparica	6,5
3º Jacaraípe	6,2
4º Vila Velha	5,4
5º São Torquato	5,2
6º Itacibá	4,6
7º Carapina	4,1
8º Ibes	3,7
9º Campo Grande	3,6
10º Laranjeiras	3,2

Nota de 0 a 10 dada por usuários sobre as condições dos ônibus (limpeza, conservação, conforto e lotação)

TERMINAL	NOTA
1º Jardim América	6,1
2º Vila Velha	6
3º Itaparica	5,9
4º Laranjeiras	4,9
5º Itacibá	4,8
6º São Torquato	4,6
7º Jacaraípe	4,2
8º Carapina	4
9º Ibes	4
10º Campo Grande	3,5

Pesquisa da Ceturb Foram ouvidos 1.202 passageiros

Como foi feita

Realizada a cada seis meses pela empresa Posicione Pesquisa de Mercado para a Ceturb-GV.

Foi realizada nos 10 terminais, ouvindo 1.202 usuários, de 18 a 20 de março. O número de pessoas ouvidas em cada terminal é proporcional à movimentação de passageiros.

NOTAS DE 0 A 5 - Dadas pelos usuários aos terminais

ITENS	NOTA
Limpeza geral	3,79
Organização de filas de embarque	3,51
Sinalização dos locais de embarque	3,78
Atuação dos fiscais da Ceturb	3,67
Atuação dos seguranças	3,36
Atuação dos fiscais das empresas operadoras	3,81

AVALIAÇÃO DOS TERMINAIS

Os mais bem avaliados:

> JARDIM AMÉRICA
> JACARAÍPE

Com a pior avaliação:
> ITACIBÁ

AVALIAÇÃO

52% dos usuários dizem que nos últimos dois anos o Transcol melhorou.

42% avaliaram como regular. Enquanto 38% consideraram o serviço bom ou ótimo.

Reportagem Especial

TRANSPORTE COLETIVO

Jardim América, o terminal preferido

Jardim América, Cariacica. Foi esse o terminal do Transcol melhor avaliado nas pesquisas feitas por estudantes da Faculdade Pio XII e pela Ceturb-GV.

Nas ruas, passageiros confirmaram ontem para a reportagem de **A Tribuna** que esse é o terminal preferido em condições de infraestrutura, como banheiros, limpeza, conforto, conservação e segurança.

Na pesquisa da Faculdade Pio XII, o segundo lugar entre os terminais mais aceitos pela população está o de Itaparica. Já com a nota de 0 a 10 mais baixa dada por passageiros está o terminal de Laranjeiras, com pontuação 3,2.

A pesquisa da Ceturb-GV, que fez 1.202 entrevistas com passageiros nos 10 terminais da Grande Vitória, também teve como terminal com melhor avaliação o de Jardim América, seguido do de Jacaraípe, na Serra.

Já o terminal pior avaliado foi o de Itacibá, em Cariacica. O diretor-presidente da Ceturb-GV, Léo Carlos Cruz, explicou que a boa resposta dos usuários a terminais como o de Jardim América, Jacaraípe e Itaparica é por eles serem mais novos.

Já o de Itacibá, por exemplo, Cruz admitiu que, por ser um terminal antigo, necessita de mudanças, que estão sendo feitas. Uma delas é a construção de nova plataforma para dobrar a capacidade.

Além disso, ele destacou que melhorias estão sendo previstas para todos os terminais. Até o fim do ano que vem, serão instaladas lâmpadas em LED para aumentar a segurança nos locais.

O diretor-presidente afirmou ainda que serão instalados painéis luminosos nos terminais para informar os horários de partida das linhas, além de placas nos pontos de ônibus dos principais corredores para informar quais linhas passam pelo local.



FOTOS: RODRIGO GAVINI/AT

JARDIM AMÉRICA - CARIACICA

O MELHOR

Elogio à segurança e estrutura

Elegendo o terminal Jardim América, em Cariacica, como o melhor da Grande Vitória, a dona de casa Macia Sandra Cabral de Souza, 37, e sua cunhada, a balconista Rosimeire da Silva Santos, 38, citaram vários motivos que justificam a avaliação.

Macia, que é mãe de Micaelle, 7

anos, e Sophia Sousa Ferreira, 9 meses, falou sobre a estrutura do local, como os banheiros e a preocupação com a limpeza.

Já sua cunhada fez questão de acrescentar a segurança no terminal. "Aqui eu me sinto mais protegida", frisou Rosimeire.



ITACIBÁ - CARIACICA



Pedido por reforma e ampliação

Na hora de apontar o pior terminal do Transcol, o auxiliar de serviços gerais Thiago Gotuzzo, 25, e sua mulher, a autônoma Mayara Cristina Nascimento Lira Borges, 23, falaram em coro: Itacibá, em Cariacica.

Assim como eles, dezenas de usuá-

rios disseram que o terminal passou da hora de ser reformado e ampliado.

O casal, ao escolher o melhor terminal, optou pelo de Jardim América. "Temos de elogiar espaço, limpeza e segurança", destacou Thiago, com o seu filho Daniel Borges, 3 anos, no colo.



LARANJEIRAS - SERRA

Grande fluxo e várias filas

O grande fluxo de passageiros e várias filas, especialmente nos horários de pico, foram os motivos que levaram o segurança Lucas Eduardo da Silva Bonfim, 20, a declarar que o terminal Laranjeiras, na Serra, é o pior.

Os melhores, em sua avaliação, são

os terminais de Campo Grande e Jardim América, ambos em Cariacica.

Bonfim e vários outros passageiros aproveitaram para pedir que seja intensificado a quantidade de ônibus tanto nas linhas troncais como alimentadoras nos horários de pico.

Passageiros reclamam de demora

Demora de até 30 minutos nos pontos de ônibus e nos terminais, filas e a falta de segurança estão entre os pontos criticados por passageiros do Transcol.

A pontualidade dos ônibus nos terminais foi um dos questionamentos feitos por estudantes da Faculdade Pio XII em pesquisa. O ranking, considerando a ordem decrescente (do melhor para o pior), ficou: Jacaraípe, Jardim América, Carapina, Vila Velha, Itaparica, Laranjeiras, Itacibá e Campo Grande, São Torquato e Ibes.

A costureira Rose Martins Braga, 32 anos, foi uma das passageiras que reclamou do tempo de espera. "Poderiam colocar mais ônibus circulando. Há situações em que a gente espera até 30 minutos."

A quantidade de filas também foi lembrada pela costureira. "O terminal do Ibes é muito pequeno e nos horários de pico são formadas várias filas. Quem quer esperar menos tempo tem de enfrentar ônibus superlotados", contou.

Sobre o quesito segurança, passa-



ROSE MARTINS, com a filha no colo, reclamou do tempo de espera dos ônibus. "Poderiam colocar mais veículos circulando. Há situações em que a gente espera até 30 minutos"

geiros citaram terminais onde não se sentem tão seguros. Campo Grande e Laranjeiras foram os principais. No terminal de Campo Grande, segundo passageiros e motoristas de ônibus, ocorrem furtos, tráfico, uso de drogas e prostituição.

Sobre a segurança, o diretor-presidente da Ceturb-GV, Léo Carlos Cruz, explicou que o terminal de Campo Grande já tem câmeras instaladas e que o próximo passo é in-

terligar o sinal à central da prefeitura e ao Ciodes, para identificar esse tipo de situação. Até o fim do ano, a previsão é de que todos os terminais tenham câmeras e Wi-Fi.

Com relação à demora, Cruz explicou que muitas linhas alimentadoras passam menos vezes ao dia, devido à demanda. Por isso, se o passageiro não sabe o horário ao certo, acaba tendo de esperar um pouco mais.

FALA, LEITOR!



LUIZ RAFAEL DOS SANTOS, 47 anos, pedreiro

“Precisa reforçar a segurança para inibir os roubos e colocar mais ônibus, principalmente entre 17 e 19 horas”



JULIANA MONTEIRO, 30, analista administrativo

“O terminal de Jardim América é limpo, organizado. Também me sinto bem segura. Embarque e desembarque são bem eficientes”



LUIZ ANTONIO NEGRELLY, 53 anos, ascensorista

“No lugar de elogiar, vou sugerir melhorias. Deveria ter mais ônibus, sem superlotação e viagens mais rápidas”

Reportagem Especial

TRANSPORTE COLETIVO

Quinhentos ônibus novos

A partir do final deste mês, parte da frota será substituída. GPS vai permitir que passageiros controlem os horários das viagens

O sistema Transcol vai ganhar 500 novos ônibus a partir do dia 24 deste mês. Além dessa, outras melhorias no sistema de transporte coletivo começam a ser implantadas com a entrada em vigor do contrato de concessão para o sistema de ônibus na Grande Vitória.

A substituição representa cerca de 30% da frota, que conta com 1.658 ônibus. As empresas vão concluir a troca até o fim de dezembro. Segundo o secretário de Estado dos Transportes e Obras Públicas, Fábio Damasceno, os veículos novos possuem motores que poluem 50 vezes menos. Ele afirmou que o sistema vai crescer e será possível fazer melhorias.

“Teremos ferramentas de controle e fiscalização por GPS. Isso vai auxiliar a realizar adequações nas linhas e nos sistemas das linhas troncais de ônibus para atender melhor a população.”

A instalação do sistema por GPS vai servir para que a Companhia de Transportes Urbanos da Grande Vitória (Ceturb-GV) faça a fiscalização do serviço prestado, ve-

rificando, por exemplo, se houve atraso ou se os horários de partida das viagens foram respeitados.

“As empresas poderão perder dinheiro se não prestarem serviço adequado. Por exemplo, se a meta for uma nota 80 e tirar menos que isso, perde uma parte do lucro que receberia”, explicou o presidente da Ceturb-GV, Léo Cruz.

Outras ferramentas começam a ser instaladas a partir do dia 24. As empresas vão ter até 120 dias para fazer treinamentos de funcionários, criar um sistema para acompanhar as viagens pela internet e celular, e outros.

Segundo a presidente do Sindicato das Empresas de Transportes Metropolitanos da Grande Vitória (GVBus), Simone Chieppe, as medidas vão melhorar o conforto da população nos ônibus.

“Vamos ampliar redes de postos de atendimento e espalhar postos para recarga no comércio. Também vamos padronizar o serviço, que vai ser igual em todas as empresas. Serão melhorias materiais que vão dar mais conforto ao usuário.”

Medidas como o acompanhamento pela internet são uma das demandas de usuários como o comerciante David dos Santos, 31 anos, e sua mulher, a auxiliar administrativa Jarilene Silva, 26.

“Nem sempre o ônibus que faz a linha Morada da Barra ao Terminal de Itaparica sai no horário. Às vezes, ele sai um pouquinho adiantado. Outras, ele atrasa.”



RODRIGO GAVINI/AT

ÔNIBUS da linha 503 deixa o Terminal do Ibes, em Vila Velha, rumo a Laranjeiras, na Serra: frota vai ser renovada em 30% até o fim do ano

Tarifa fica 5 centavos mais barata no dia 24 deste mês

A tarifa do Transcol vai ser reduzida para R\$ 2,45 a partir do dia 24, quando começa a valer o contrato de concessão do sistema de transporte de ônibus da região metropolitana. Hoje, a tarifa durante os dias de semana é de R\$ 2,50.

Segundo explicou o secretário de Estado dos Transportes e Obras Públicas, Fábio Damasceno, ajustes feitos durante a licitação possibilitaram a redução da tarifa. A passagem foi congelada em janeiro, por conta da realização da licitação do sistema de transportes.

“Essa vai ser a primeira mudança vista no sistema de ônibus: a redução da tarifa. Mas outras virão a partir de agora”, afirmou.

Segundo o secretário, uma das medidas que auxiliará na manutenção do valor da tarifa são os sistemas de reconhecimento facial para usuários de cartão com gratuidades parciais ou integrais – como

estudantes, idosos e deficientes.

“Expandimos os direitos à gratuidade. Mas são as pessoas que recebem que têm o direito de usar o cartão. Hoje são valores altos de evasão, se for reduzido, possibilita fazer reajuste menor na tarifa.”

A presidente do Sindicato das Empresas de Transportes Metropolitanos da Grande Vitória (GVBus), Simone Chieppe, afirmou que o sistema vai ser implantado até o fim do ano.

“O sistema faz a leitura biométrica do rosto do passageiro, no momento em que ele passa pela catraca. Se não bater, vamos analisar e as gratuidades podem ser suspensas para apuração.”

Porém, para funcionar, será necessário cadastrar as pessoas que possuem direito à gratuidade. Idosos e deficientes vão ter de 1º de setembro até o fim de dezembro para fazer o cadastramento.



RODRIGO GAVINI/AT

DAVID DOS SANTOS e Jarilene Silva querem acompanhar o horário do ônibus que vai para Morada da Barra

O QUE VEM POR AÍ

Todos os pontos serão mapeados

KADIDJA FERNANDES - 14/03/2014

Renovação de frota

- > **A FROTA** do Transcol vai ganhar 500 ônibus novos e com motor Euro 5, que polui 50 vezes menos que os motores a diesel comuns.
- > **A IDADE MÉDIA** da frota, que conta com 1.658 veículos, vai passar de 5,3 anos para 4 anos.
- > **O PRAZO** para a conclusão da troca dos veículos é até o fim de dezembro.

Informações pela internet e celular

- > **OS ÔNIBUS** vão ter GPS (Sistema de Posicionamento Global, na sigla em inglês) e, por isso, vai ser possível criar um sistema para que usuários acompanhem o trajeto do veículo.
- > **TODOS OS PONTOS DE ÔNIBUS** serão mapeados. O usuário vai localizar o ponto e linha de ônibus que quer pegar e o sistema vai estimar o tempo que o ônibus vai chegar ao local.
- > **INICIALMENTE**, o serviço será prestado em uma página que será lançada na internet e, depois, por meio de

um aplicativo no celular.

- > **O SERVIÇO** deve funcionar em até 30 dias após o início da validade do contrato. Já o aplicativo para celulares ainda vai ser desenvolvido.

Cartões

- > **NOVAS MODALIDADES** de cartão serão feitas para os usuários. Além de cartões de gratuidade, como de idosos, estudantes e pessoas com deficiência, também serão feitas modalidades de cartão para turistas e crianças entre 3 e 5 anos.
- > **OS CARTÕES** vão poder ser recarregados em farmácias, lojas de conveniência e outros locais. Os locais ainda vão ser cadastrados pelo Sindicato das Empresas de Transportes Metropolitanos da Grande Vitória (GVBus).

Postos de atendimento

- > **OS 10 TERMINAIS** vão passar a ter postos de atendimento para compra e recarga de cartões, renovações de gratuidades e outros. O GVBus prevê a criação de outros postos de atendimento na região metropolitana.

Sistema de controle

- > **UM SISTEMA** de controle da qualidade do serviço vai ser implementado. O Índice de Qualidade Total vai avaliar, por meio do GPS, se houve, por exemplo, desvios de rotas ou se não foram realizadas viagens.
- > **AS AVALIAÇÕES** mensais vão servir para punir os consórcios, caso não prestem um serviço de qualidade, conforme contrato de concessão.
- > **AS EMPRESAS** podem perder toda a remuneração caso os parâmetros de desempenho sejam baixos.

Câmeras nos ônibus

- > **O SISTEMA** de videomonitoramento será melhorado. As câmeras e o sistema de transmissão de dados serão



“A melhoria material nos serviços prestados vai levar mais conforto aos usuários do Transcol”

Simone Chieppe, presidente do GVBus

alterados. A principal mudança é na qualidade da câmera.

Leitura facial

- > **UM SISTEMA** de biometria facial vai ler o rosto dos usuários que tiverem gratuidade, seja parcial (como estudantes) ou total (como idosos e deficientes).
- > **UM RECADASTRAMENTO** de idosos e deficientes será realizado de 1º de setembro a 31 de dezembro, nos postos de atendimento do GVBus. Estudantes fazem cadastramento anual de seus passes escolares.

Treinamento de motoristas e cobradores

- > **MOTORISTAS** e cobradores vão passar por 20 horas de treinamento obrigatório anualmente. O conteúdo varia desde segurança para o trânsito ao atendimento ao usuário.

Fonte: Ceturb-GV, GVBus e Setop



GUSTAVO FORATTINI - 11/01/2013

“A primeira vantagem é a redução da tarifa e a fiscalização do serviço”

Fábio Damasceno, secretário de Estado dos Transportes e Obras Públicas