

Ceturb reprova cinco empresas do Transcol

Foram avaliadas as 12 viações que integram o sistema. Sete foram premiadas e as outras cinco não atingiram o mínimo exigido

Marianna Aguiar

A Companhia de Transportes Urbanos da Grande Vitória (Ceturb-GV) premiou ontem sete operadoras do Sistema Transcol que tiveram bom desempenho em 2009. As outras cinco foram excluídas da lista por não atingirem a pontuação mínima exigida.

Trata-se do primeiro Prêmio Anual de Desempenho das Empresas Operadoras do Sistema Transcol (PAD), que certifica a qualificação das empresas melhor ranqueadas para estimular a melhoria nos serviços prestados aos usuários do transporte coletivo na Grande Vitória.

Foram certificadas as que obtiveram, em no mínimo seis meses, 90% da pontuação máxima e que em nenhum mês tiveram nota inferior a 75%.

Segundo a diretora-presidente da Ceturb-GV, Denise Cadete, as empresas que ficaram abaixo do mínimo em algum mês perdem 1% da receita. Esse valor é dividido entre as que se saíram melhor.

Além disso, se houver aumento de frota de veículos em alguma região, as empresas sem o certificado não têm a preferência.

Denise Cadete disse que a intenção é estimular uma competição positiva. Ela informou que a Grande Vitória é a região do País com menor índice de acidentes envolvendo ônibus.



FOTOS: JUSSARA MARTINS/AT

SERVIÇO PRESTADO AOS PASSAGEIROS é um dos requisitos analisados para a empresa ser aprovada

“Precisamos dar visibilidade e valorizar as empresas com bom desempenho. Queremos um processo de melhoria, e que no próximo ano todas possam estar dentro do ranking”, afirmou.

Um dos quesitos avaliados mensalmente é a qualidade do serviço prestado, incluindo o cumprimento de horários, as reclamações de usuários e notificações de irregularidades operacionais.

O outro item é a segurança na operação, circulação dos cidadãos no espaço urbano e meio ambiente, no qual são considerados a manutenção e conservação da frota, os acidentes de trânsito e controle de emissão de fumaça dos carros.

O DESEMPENHO

AS MELHORES EMPRESAS

- 1º **NOVA TRANSPORTE**: atende a região de Viana, Cariacica e algumas linhas troncais.
- 2º **SANTA ZITA**: região de Viana, Cariacica e algumas linhas troncais.
- 3º **SERRANA**: abrange Serra-Sede, Jardim Bela Vista, Planalto Serrano e

Nova Carapina

4º **PRAIA SOL**: atende linhas alimentadoras, troncais e de Vila Velha

5º **SERRAMAR**: atende bairros da Serra

6º **FLORAMAR**: atende a Serra

7º **SANTA PAULA**: atende as linhas troncais

FORA DO RANKING

- > **GRANVITUR**: região de Boa Sorte e Boa Vista
- > **NETUNO**: Nova Almeida, Jacaraípe e Feu Rosa
- > **SATÉLITE**: linhas troncais dos T. C. Grande, Carapina, Itacibá e Laranjeiras e algumas alimentadoras de Cariacica
- > **METROPOLITANA**: troncais dos T. de C. Grande, Laranjeiras e Carapina
- > **UNIMAR**: troncais T. de Laranjeiras, Campo Grande, Itacibá e Vila Velha

Empresários acham pesquisa positiva

O diretor executivo do Sindicato das Empresas de Transporte Metropolitano da Grande Vitória (GV-Bus), Elias Baltazar, considerou importante a entrega do Prêmio Anual de Desempenho das Empresas Operadoras do Sistema Transcol (PAD).

“Ficamos lisonjeados e isso só demonstra o nível de excelência das empresas, que estão entre as melhores do País. O PAD reflete essa realidade e a política de aprimoramento constante”, disse.

Ele afirmou que as cinco operadoras que não se classificaram na lista das melhores ficaram com resultados próximos dos exigidos pela Ceturb.

“Eles utilizaram uma metodologia de pontuação. Como existe um limite de pontos, não significa que a empresa teve um desempenho ruim. É simplesmente um medidor. Queremos que, até o final do ano, todas elas estejam dentro do ranking”, acrescentou.

Em relação às críticas mais comuns do usuário ao Sistema Transcol, como a conduta do motorista, Baltazar disse que já existe um programa de capacitação e qualificação em curso.

“Eles são treinados para o relacionamento com os passageiros, direção defensiva, primeiros socorros, cidadania e meio ambiente”, ressaltou.

Para questões como atraso nos ônibus, Baltazar acredita que os corredores exclusivos vão auxiliar nas condições de trânsito.

Já a recusa de embarque acontece, em alguns casos, devido aos veículos cheios.

“São treinados para relacionamento com os passageiros, direção defensiva e cidadania”

Elias Baltazar, diretor do GV-Bus

Não parar no ponto lidera queixas

Para avaliar o quesito de qualidade do serviço prestado aos usuários de transporte público, utilizado no certificado de desempenho das empresas operadoras do Transcol, a Ceturb-GV pesquisou as reclamações mais comuns dos passageiros no ano passado.

Em primeiro lugar ficou a recusa de embarque, com 1.432 queixas, ou seja, o motorista passa pelo ponto sem pegar o passageiro. Em segundo vem o descumprimento de horário e depois, a conduta do motorista.

A auxiliar de departamento fis-

cal, Francisca de Assis, 30, confirma isso. “Já perdi meu ônibus duas vezes porque o motorista virou o rosto e não parou no ponto. Quando está lotado, eles passam reto mesmo”, contou.

A diretora-presidente da Ceturb-GV, Denise Cadete, disse que a intenção é tomar medidas para evitar essas reclamações, já que os usuários foram penalizados.

“Além da notificação que as empresas recebem, câmeras vão ser instaladas para monitorar e coibir a recusa de embarque. O rastreamento da frota é outra medida e está em processo licitatório, com previsão de abertura em abril”, contou.

Ela citou também os corredores exclusivos de ônibus e o treinamento feito, desde o ano passado, com motoristas e cobradores para humanizar o transporte.

FALA, LEITOR!



“Muitas vezes o ônibus nem está cheio, mas o motorista dá a volta e não para no ponto para o passageiro. Isso acontece sempre”

Adriléia Mendonça, 21, auxiliar adm.



“Nos horários de pico, a gente não conta com muitas opções de ônibus. Quando estão lotados, os motoristas passam direto”

Aline Poubal, 18, classificadora

AS RECLAMAÇÕES MAIS COMUNS

Descumprir horário é uma delas

- 1º **RECUSA** de embarque: 1.432
- 2º **DESCUMPRIMENTO** de horário: 1.257
- 3º **CONDUTA** do motorista: 767
- 4º **DESCUMPRIMENTO** de itinerário: 380
- 5º **SUPERLOTAÇÃO**: 363
- 6º **DIRIGIR VEÍCULO** com imprudência: 256

- 7º **CONDUTA** do cobrador: 223
- 8º **REPROGRAMAÇÃO** horária: 205
- 9º **ÔNIBUS** mal conservado: 182
- 10º **RECUSA** de desembarque: 177
- 11º **PLACA** de ponto de parada: 136
- 12º **MÃO** na Roda: 117
- 13º **EVASÃO** de receita: 92
- 14º **CONDUTA** de motorista e de cobrador: 89