



12ª SEMANA DE TECNOLOGIA METROVIÁRIA – FÓRUM TÉCNICO

PERCEPÇÃO DA POPULAÇÃO DA CIDADE DE SÃO PAULO DOS BENEFÍCIOS DO TRANSPORTE SOBRE TRILHOS

Antonio Clóvis Pinto Ferraz

Igor Baria

Resumo

Os indicadores de qualidade que identificam um sistema de qualidade em transporte público urbano sobre trilhos estão baseados na qualidade enxergada pelo usuário, na qualidade esperada pela empresa operadora, na qualidade esperada pela comunidade que é afetada pelo empreendimento deste tipo de transporte público, na qualidade que os empregados destas empresas operadoras entendem como boa para o sistema e na qualidade que este empreendimento devolve para o estado

Os trabalhos desenvolvidos na área de qualidade em transporte público abordam, na sua maioria, os indicadores de qualidade para a satisfação do usuário. É justo afirmar que a investigação destes indicadores, direcionada aos usuários, acaba, pela sua essência, trazendo informações para todos os outros indicadores do sistema, descritos no parágrafo anterior. O usuário é também membro da comunidade e, em algum momento, a qualidade que ele recebe neste serviço de transporte reflete na sua comunidade. Por outro lado a empresa operadora tem uma referência sobre o que deve medir para que o usuário esteja satisfeito com o serviço, oferecendo aquilo que o usuário deseja e, desta forma, otimizando os seus processos e recursos financeiros. O estado, tendo conhecimento das expectativas do usuário do transporte sobre trilhos pode elaborar políticas públicas adequadas para atendê-lo, cumprindo o seu papel de fiscalizador do serviço prestado.

Por outro lado, muito pouco foi estudado sobre os indicadores de qualidade para a comunidade e, da mesma forma como é feita a relação dos indicadores de qualidade para os usuários com os demais indicadores, é possível estabelecer como os indicadores de qualidade para a comunidade influenciam os demais indicadores.



O entendimento dos indicadores e de como eles afetam a comunidade pode tornar-se uma ferramenta valiosa no planejamento urbano, principalmente no sistema de transportes, que é um ponto vital na determinação da qualidade de vida dos cidadãos.

Por tratar-se de avaliação de indicadores que envolvem a população e, conseqüentemente, julgamento destas pessoas com relação aos ditos indicadores, é justo que utilize-se um método que avalie o comportamento com base nas atitudes destas pessoas frente a afirmações que são apresentadas sobre os benefícios do transporte público urbano sobre trilhos para a comunidade.

O objeto deste trabalho, dada a pouca exploração dos indicadores de qualidade para a comunidade, é o de avaliar a percepção que a comunidade tem com relação aos indicadores propostos por Tyson (1991) utilizando-se a técnica da psicofísica de mensuração por meio da escala de Likert, usando-se, para tal, uma pesquisa de campo exploratória com um questionário adequadamente preparado.

Os resultados da pesquisa, após estatisticamente tratados, mesmo que do ponto de vista exploratório, traduzirão como a comunidade enxerga quais os benefícios na implantação de linhas de transporte público urbano sobre trilhos.

Currículo

Antonio Clóvis Pinto Ferraz: *Doutor em Engenharia dos transportes. Professor titular da Escola de Engenharia de São Carlos – USP. Professor visitante das universidades de Lunds (Suécia), Wisconsin (USA) e Waterloo (Canadá). Diversos trabalhos publicados em congressos nacionais e internacionais*

Igor Baria: *Engenheiro Mecânico formado pela Escola de Engenharia da Universidade Mackenzie, mestrando em engenharia dos transportes pela Escola de Engenharia de São Carlos da USP. Atualmente é supervisor de manutenção de via permanente das linhas 3 e 6 do Metrô.*