

# Transporte metropolitano de Fortaleza é classificado como bom ou regular

**Os usuários do sistema interurbano atribuíram conceito ótimo ou bom nos itens preço de passagem, frequência de serviço e diversidade de origem e destino.**

Por [jangadeiro](#) às 14:01 de 06/03/2013 - Atualizada às 15:28 | [1 Comment e 0 Reactions](#)

Conceitos bom ou regular foram dados ao transporte urbano da Capital

De acordo com pesquisa realizada pela a Agência Reguladora de Serviços Públicos Delegados do Estado do Ceará (Arce) e divulgada nesta terça-feira (05), passageiros de ônibus interurbanos e metropolitanos divergem quanto os serviços prestados pelas companhias de coletivos.

O resultado das pesquisas, além de possibilitar a identificação da satisfação dos usuários, também vai subsidiar o processo metodológico para a elaboração de um novo Índice de Desempenho Operacional (IDO). O IDO é uma obrigação legal prevista por lei para acompanhar as condições das prestações dos serviços, ou seja: **medir e identificar o desempenho e qualidade das empresas transportadoras**, no momento da prestação dos serviços de Transportes Interurbano e Metropolitano.

## **Resultados**

Os usuários do sistema interurbano atribuíram **conceito ótimo ou bom nos itens preço de passagem**, frequência de serviço, diversidade de origem e destino, tempo de viagem, conforto nos veículos, análise de reclamações, conservação dos veículos, fornecimento de informações, limpeza dos veículo, modo de dirigir do motorista, tratamento dos funcionários, pagamento de passagem e transporte de bagagem.

O mesmo não se dá com relação ao transporte metropolitano (Fortaleza e Crajubar – Crato, Juazeiro e Barbalha), com a maioria ficando entre os **conceitos bom ou regular**. Os pontos segurança nos pontos de parada e segurança nos veículos são exclusivos dos usuários dos transportes metropolitanos, enquanto o item transporte de bagagem está relacionado aos usuários do sistema interurbano.

Ao todo, nas duas pesquisas foram realizadas **2.215 entrevistas**, sendo 892 para medir a qualidade dos serviços metropolitanos e 1.323 nos serviços interurbanos. A margem de erro para cada uma delas, respectivamente, é de 3,3% e de 2,7%.

## **Sobre a pesquisa**

Na primeira fase de pesquisas, baseadas em formulários e entrevistas, foram identificados, por meio da percepção dos usuários do Sistema de Transporte Interurbano e Metropolitano, a qualidade nas prestações destes serviços oferecidos e as características consideradas relevantes do sistema.

Já na segunda fase, avaliou-se as empresas operadoras ou as áreas de operação, tanto na Região Metropolitana, quanto no interior do Estado. As concessionárias dos serviços têm quer observar a regularidade, continuidade, eficiência, segurança, higiene e conforto, além de comprometerem-se com a atualidade e aperfeiçoamento do serviço. Os critérios, indicadores, fórmulas e parâmetros definidores da qualidade da prestação do serviço estão determinados na Resolução da Arce, conforme indicado no Decreto nº 29.687/2009, Regulamento dos Serviços de Transporte Rodoviário Intermunicipal de Passageiros do Estado do Ceará, seguindo o modelo para a apuração

do Índice de Desempenho Operacional – IDO.  
Com informações da Arce