

## **AValiação Qualitativa do Terminal Rodoviário, com Vistas aos Jogos Olímpicos Rio 2016, com Subsede em Manaus**

<sup>1</sup>Rodrigo Chaves da Silva - rodriguinho.fenomeno.rpe@gmail.com

<sup>2</sup>Renan Pimentel Antunes - renanantunes12@live.com

<sup>3</sup>Ewerton da Silva Monteiro - Ewertonm56@gmail.com

<sup>4</sup>Bruno de Souza Pinto - brunnopinto\_@hotmail.com

<sup>5</sup>Raimundo Nonato Alves da Silva - raimundo.silva@uninorte.com.br

<sup>1, 2, 3, 4 e 5</sup>Centro Universitário do Norte – UNINORTE.

**Resumo:** O presente estudo tem como objetivo geral avaliar de forma qualitativa qual o planejamento estratégico é previsto para o terminal rodoviário engenheiro Huascar Angelim localizado na cidade de Manaus para receber os jogos olímpicos rio 2016 com subsede em Manaus. A pesquisa classifica como exploratória e qualitativa. Nesta, foi averiguado na opinião dos clientes um levantamento de dados com o apoio de um questionário de quatro questões objetivas, onde medimos as três dimensões: estrutura, localização, e atendimento ao cliente e uma sugestão de melhoria. Foram entrevistadas 100 (cem) pessoas que utilizam o terminal rodoviário como instrumento de transportes intermunicipais. Os resultados após análises que o terminal rodoviário está em posição precária frente a eles, com altos índices de rejeição por parte dos entrevistados, sendo incapaz de atender com qualidade os futuros fregueses que vão estar no período olímpico e os atuais que usam nas suas viagens.

**Palavras-chaves:** Terminal Rodoviário; Transporte; Clientes; Manaus

### **QUALITATIVE EVALUATION OF TERMINAL ROAD WITH VIEWS TO THE OLYMPIC FOOTBALL TOURNAMENT RIO 2016, WITH SUBSEDE IN MANAUS**

**Abstract.** This study has the general objective to evaluate qualitatively what strategic planning is planned for the Bus Terminal Angelim Huascar engineer located in the city of Manaus to host the Olympic Football Tournament Rio 2016 with sub-headquarters in Manaus. The survey classified as exploratory and qualitative. In this, it was examine in view of customer's data collection with the help of a questionnaire four objective questions, which measure the three dimensions: structure, location, and customer service and a suggestion for improvement. 100 (one hundred) people who use the Bus Terminal as intercity transport instrument were interviewed. The results after analysis that the bus station is in a precarious position opposite them, with high rejection rates by the respondents, being unable to meet quality future customers who will be at the Olympic period and current using on your travels.

**Keywords:** Bus Terminal; Transport; Customers; Manaus.

#### **1. Introdução**

No mundo atual, o modal rodoviário é bastante utilizado, com terminais de estruturas excepcionais, como por exemplo, o de Nova Iorque, denominado de *Port Authority Bus Terminal*, que segundo sites de mobilidade serviu 58 milhões de passageiros em 2008. E mais, segundo a esses sites de mobilidade Humana é por isso e por outros motivos que os Estados Unidos são campeões nesse modal, pois são mais de 6,5 milhões de quilômetros de estradas, liderando o Ranking de países com maiores malhas rodoviárias do mundo.

No Brasil, nas décadas de 70, e 80, foram feitos vários investimentos, pois foi a partir dessa época que teve um fluxo generalizado de mobilidade humana. Pessoas visitando outros estados, outros municípios e até mesmo à trabalho, através dos modais rodoviários, e por esse

motivo foram feitos grandes investimentos em busca da melhoria do transporte rodoviário onde surgiu diversos terminais que movimentam o país até hoje.

Os investimentos em transporte e logística de passageiros são intensos no estado do Amazonas, mas havendo o esquecimento de melhorias e reformas em instrumentos de importância como a rodoviária, tornando-a precária.

Com o mínimo planejamento estratégico o terminal rodoviário Engenheiro Huascar Angelim vem operando desde a década de 80, com as mínimas ferramentas de qualidade, e desde lá sem muitas melhorias, com pouquíssimas reformas aonde vem tornando a situação mais problemática a cada ano. E com os futuros jogos olímpicos que Manaus irá sediar o fluxo de passageiros irão ser constantes e crescentes, pois o aumento de turistas na capital aumentará significativamente durante todo esse período olímpico.

Nos dias atuais, com a demanda habitual, sem eventos anormais, os passageiros são recebidos de forma inadequada, os colaboradores que ficam diariamente são tratados de forma inadequada, sem estrutura de trabalho adequada, tudo isso entrando numa cadeia, uma área prejudicando a outra, tornando todo esse andamento ruim.

Neste estudo, averiguou-se que na opinião dos clientes, que o terminal rodoviário está em posição precária frente a eles, com altos índices de rejeição por parte dos entrevistados, sendo incapaz de atender de forma qualitativa os futuros fregueses que vão estar no período olímpico.

Com bases nessas problemáticas, este artigo seguiu o seguinte questionamento: Será que o terminal rodoviário de Manaus tem uma estrutura que comporta um evento olímpico? Há necessidade de mudança no local da rodoviária atual? Existem necessidades em melhorias na área de atendimento ao cliente? Este artigo tem o foco tornar transparente esse requisito aos principais responsáveis assim como do poder político a fim de direcionar os olhos com mais clareza rumo a este equipamento logístico de transporte de pessoas da capital, com intuito de melhorias na mesma, consequentemente deixando as pessoas mais satisfeitas sobre o serviço que ela pratica.

## **2. Histórico do Terminal**

O terminal rodoviário de Manaus tende a ter esse nome a partir de sua inauguração no ano de 1980 pelo governador José Lindoso que procurou homenagear o Ex-Prefeito Engenheiro Huascar Angelim. Onde desde a sua inauguração está localizada no Bairro de Flores logo no início da rodovia AM-010, mas hoje em dia com a atualização de endereço por

motivo do grande avanço da cidade está na Av. Mário Ypiranga Monteiro (Av. Recife), S/N, no mesmo bairro de Flores. A Figura 1 apresenta a vista frontal da rodoviária da cidade de Manaus nos anos 80, logo após ser inaugurada.

Figura 1: Vista frontal da rodoviária de Manaus, recém inaugurada



próximas de Manaus, sendo elas: Manacapuru, Itacoatiara, Novo Airão, Presidente Figueiredo, Rio Preto da Eva, Iranduba, e Silves. Além de conter serviços interestaduais e internacionais para Boa Vista em Roraima até a Venezuela.

Quadro 1: Detalhamento de postos de origem, destino e empresa responsável pelo transporte no terminal rodoviário de Manaus.

ORIGEM	DESTINO	EMPRESA
Manaus	Rio Preto da Eva	ExpressoTransportes/ Eucatur
Manaus	Itacoatiara	Aruanã/ Eucatur
Manaus	Itapiranga	Aruanã
Manaus	Novo Remanso	Aruanã/ Expresso Transp.
Manaus	Engenho	Aruanã
Manaus	Novo Airão	Master
Manaus	Manacapuru	Master
Manaus	Km 30,45, e 60	Eucatur
Manaus	Km 105, 138, 183, 206 e 248	Eucatur
Manaus	Arara Vermelha	Eucatur
Manaus	Rorainópolis	Eucatur
Manaus	Novo Paraíso	Eucatur
Manaus	Caracáí	Eucatur
Manaus	Mucajaí	Eucatur
Manaus	Boa Vista (RR)	Eucatur
Manaus	Caribe	Eucatur

Fonte: Guimarães de Freitas, 2010, p.06

Com o aumento da demanda, e do critério alto de avaliação de qualidade dos clientes as mudanças e melhorias devem ser contínuas, e Manaus está nesse intervalo de transformação, inclusive da infraestrutura mesmo que não esteja sendo eficiente. A atividade de ser subsele das Olimpíadas é árdua, pois investimentos devem ser feitos para melhorias ocorrer, algumas foram até concluídas como do aeroporto Eduardo Gomes, na parte do modal aéreo, mas na parte do transporte rodoviário está realmente precária, são nesses pontos, nesses erros de articulações que é preciso de planejamento estratégico para ofertar os melhores serviços e estrutura ao turista.

### **2.1 Transporte Intermunicipal**

O transporte intermunicipal é a logística de pessoas que direciona as mesmas de um município para outro, de acordo com vários modais existentes, cada um com suas leis e seus deveres. Essa logística de pessoas é uma das principais ligações entre a capital com as demais cidades do interior, sendo de grande fluxo pelo modal rodoviário que agiliza e se torna de fácil acesso aos usuários.

Como afirma Page (2008):

“O transporte fornece a ligação essencial entre os locais de origem e de destino do turismo, facilitando o deslocamento de pessoas em férias, viajantes a negócios, pessoas visitando amigos e parentes e daqueles envolvidos em turismo por motivos de saúde ou educacionais”. (2008, p.30)

O transporte rodoviário intermunicipal coletivo de passageiros é de interesse do Governo, com Base na lei 3.006/2005, assim como de disponibilizar com qualidade, para manter os usuários desse segmento de forma satisfeita, a fim de ter uma eficiência nesse serviço. Segundo a Agência Reguladora de serviços públicos concedidos do Estado do Amazonas, esse exercício é explorado pela iniciativa privada por meio de concessão, permissão ou autorização. Com Base na lei 3.006/2005, que disciplina a prestação de serviço desse setor, a ARSAM (Agência Reguladora de serviços públicos concedidos do Estado do Amazonas) fiscaliza diariamente a atuação das empresas permissionárias em âmbito intermunicipal, para garantir que o serviço seja prestado aos usuários de forma eficiente, segura e contínua.

### **3. Materiais E Métodos**

O resultado obtido foi através de uma pesquisa qualitativa realizada com objetivo de ter como consequências dados que auxiliam a compreensão e a análise do tema discutido. De acordo com o pensamento de Lakatos (2010, p. 233) “é aqui que são transcritos os resultados, sob forma de evidências para a confirmação ou a refutação das hipóteses”

O levantamento de dados foi realizado no mês de outubro de 2015, com o apoio de um questionário com quatro questões objetivas no sentido de medir três dimensões analisadas (Estrutura, localização, e atendimento ao cliente) e uma sugestão de melhoria, onde foram entrevistadas 100 (cem) pessoas que utilizam o terminal rodoviário como instrumento de transportes intermunicipais, o intuito era ter uma base ou mesmo uma percepção da qualidade e um provável surgimento de hipóteses em busca de uma melhoria, sendo esse o foco de pesquisa. O gráfico 1, confirma que para a maioria dos usuários da Rodoviária de Manaus, a estrutura é ruim, com um alto índice de rejeição sobre toda a estrutura do local. Sendo assim apenas 11% acham o contrário, tendo isso como boa, e apenas 4 % dos entrevistados tendo uma opinião como excelente sobre a estrutura do local. Portanto vendo que a estrutura é fraca, de má qualidade, admite-se que há necessidade de melhorias logo de imediato, pois eventos no Município estão chegando a toda velocidade.

Gráfico 1: Análises de resultados da dimensão estrutura.

Fonte: Autor, 2015

O gráfico 2, foi construído através das amostras coletadas sobre a segunda dimensão, a localização do terminal rodoviário. Onde se é provado que um pouco menos de 50% dos entrevistados tem uma opinião boa sobre a localização da mesma, tendo até o conceito de ser excelente. Foram poucos os rejeitos sobre a localização, apenas 9% acham a localização ruim e 26% acha regular, sendo assim criada uma hipótese de manter a localização da mesma, pois as maiorias dos clientes do serviço acham adequado e acessível, sendo assim um ponto estratégico.

Gráfico 2: Análises de resultados da dimensão localização.

Fonte: Autor, 2015

O gráfico 3 nos aponta a análise sobre o atendimento ao cliente, submete-se que para os usuários que é regular, tendo um pouco de mais de 50% das opiniões obtidas. De forma nenhuma podemos desconsiderar que teve um grande índice de rejeição, tendo reclamações frequentes sobre o caso. Pessoas que acharam que o atendimento é bom foram de 14%, e tendo um pequeno número de julgamentos como de excelente qualidade.

Deste modo ideias de melhorias surgem e são frequentes sobre o tema treinamento, e partir desse ponto uma boa capacitação dos funcionários desse instrumento de locomoção intermunicipal em busca do avanço a uma boa qualidade.

Gráfico 3: Análises de resultados da dimensão atendimento ao cliente.

Fonte: Autor, 2015

A representação gráfica abaixo põe em questão as três áreas abordadas, a fim de demonstrar qual a pior segundo o cliente, se é a estrutura, se é a localização, ou se é o Atendimento ao cliente.

Com um alto índice de rejeição, a Estrutura foi considerada em pauta como a pior de todos os setores, tendo uma elevada condenação dos usuários, tendo mais de 55% de todas as opiniões. Logo em seguida vem o atendimento ao cliente com 30% da escolha dos entrevistados, e com indicador menor a localização. Diante de todas as informações as abaixo, concluímos que a estrutura é que está mais necessitada, com uma grande importância em reformas sobre ela.

Gráfico 4: Análises de resultados da pior dimensão.

Fonte: Autor, 2015

O gráfico 5, é um instrumento da qualidade, que direciona onde devemos priorizar e resolver os problemas em questão. Abaixo é demonstrado que a estrutura é maior problema, e se resolvido essa questão 58% das reclamações existentes serão resolvidas, se forem determinadas as mudanças e melhorias na estrutura e no atendimento ao cliente, serão eliminadas 88% das rejeições existentes sobre os serviços ofertados pela Rodoviária, e se for adicionada a mudança do local, serão eliminadas todas as reivindicações dos clientes da mesma.

Gráfico 5: Análises de qualidade com uso de Diagrama de Pareto.

Fonte: Autor, 2015

Nas amostras colhidas também foram inseridas sugestões em busca de progressos para o Terminal rodoviário, e entre as coletas, as sugestões mais abordadas foram: Ampliação do local, maior limpeza na área, maior presença de policias, melhoria nos setores de espera, melhoria no embarque e desembarque de passageiros, maior iluminação nos períodos noturnos, e treinamentos aos funcionários, com o propósito de melhorar o atendimento.

## **7. CONCLUSÃO**

A partir desse estudo pode se concluir que o terminal rodoviário da cidade de Manaus não atende as condições básicas aos seus clientes. Na introdução do projeto de construção da rodoviária, alguns problemas que continuaram constantes, e mesmo com todas as reformas, ainda estão presentes, até pelo simples fato de que número de usuários só aumenta. Contudo existem, maneiras de corrigi-las, através de operações bem planejadas, de forma que venham atender da melhor forma possível os clientes, o que é mais representativo, ou seja, o serviço

prestado. Com os eventos futuros o terminal rodoviário precisará passar por operações de melhoria em toda a sua extensão, e o evento em foco serão os jogos da modalidade futebol olímpico que ocorrerão na Arena da Amazônia. Ideias sugeridas são:

- Reformas estruturais em todas as áreas do terminal rodoviário: área de espera, setor de embarque e desembarque, banheiros, iluminação e etc.;
- Implantação de um posto policial dentro do terminal rodoviário;
- Implantação de programas de limpeza constantes no local;
- Treinamentos para funcionários de atendimento;
- Implantar um semáforo na saída da rodoviária, pois há dificuldade na saída dos ônibus rumo a seus destinos.

Portanto, podemos concluir que o terminal rodoviário de Manaus apresenta grandes dificuldades em satisfazer as necessidades de seus clientes, possibilitando assim o incremento de atividades de melhorias para os futuros jogos olímpico nesta sub-sede.

## **REFERÊNCIAS**

GUIMARÃES DE FREITAS, Shirley. PAULA BATISTA, Selma - **Rodoviária: Um lugar esquecido frente aos projetos de intervenção para a cidade de Manaus como destino turístico** - Revista Eletrônica Aboré – Edição 04/Dez/2010 - ISSN 1980-6930.

Informativo da **SEPLAN – Secretária de Estado de Planejamento do Estado do Amazonas**. <http://www.seplancti.am.gov.br/arquivos/download/arqeditor/publicacoes/clipping/nacional/14082012/> 2012. Acessado em 19/Nov/2015.

LAKATOS, Eva Maria. **Fundamentos da Metodologia Científica**. 16ª Ed. São Paulo: Atlas, 2010;

PAGE, Stephen J. **Transporte e Turismo – Perspectivas Globais**; tradução Juliana de Souza Dartora. – 2. ed. – Porto Alegre: Bookman, 2008;