PERCEPÇÃO E EXPECTATIVA DOS USUÁRIOS QUANTO AOS SISTEMAS DE COBRANÇA DE PEDÁGIO NO RS

Thaís Radünz Kleinert
Acadêmica do Curso de Engenharia Civil da Universidade de Santa Cruz do Sul - UNISC
trkleinert@gmail.com
João Rodrigo Guerreiro Mattos
Professor do Curso de Engenharia Civil da Universidade de Santa Cruz do Sul - UNISC
joaorodrigomattos@gmail.com

Resumo. *O Governo Estadual do Rio Grande do Sul criou, no ano de 2012, a Empresa Gaúcha de Rodovias (EGR), a qual será responsável pela gestão das rodovias estaduais pedagiadas do Rio Grande do Sul. Nesse contexto, a presente pesquisa aborda dois sistemas de cobrança de pedágio existentes no Estado. Para entender a percepção e expectativa dos usuários nessa fase de transição entre os dois modelos aplicou-se um questionário com perguntas relacionadas ao tema. A partir dos dados coletados, foi possível realizar uma análise descritiva e inferências estatísticas do perfil dos usuários de rodovias estaduais pedagiadas. Os resultados possibilitaram concluir as prioridades dos usuários em relação aos serviços prestados pelas empresas responsáveis pelas cobranças de pedágios e que a maior parte dos usuários se mostrou contrário à implantação da EGR em detrimento de manter a gerência das rodovias com as atuais concessionárias, porém, com revisão dos contratos e das tarifas cobradas.*

Palavras-chave: *Sistemas de cobrança de pedágio. Rodovias pedagiadas. Aplicação de questionários.*

1. INTRODUÇÃO

As rodovias em geral são divididas em pedagiadas e não-pedagiadas, estaduais e federais.

No Rio Grande do Sul, as rodovias não-pedagiadas estaduais e federais são de responsabilidade do Estado e da União, respectivamente. Já as pedagiadas são administradas pelas concessionárias responsáveis pelos referidos trechos ou no caso dos pedágios comunitários, a gestão dessas é realizada pelo DAER – Departamento Autônomo de Estradas de Rodagem. Esse é o Órgão que também é responsável pelas rodovias estaduais onde não há cobrança de pedágio.

Em 2012, foi criada pelo Governo Estadual, a EGR, a qual está sendo implementada durante o ano de 2013 e a partir do momento que estiver em pleno funcionamento, será responsável pela gestão de 14 praças de pedágio distribuídas pelo Estado.

No presente momento, o Rio Grande do Sul está em uma fase de transição entre os dois sistemas de cobrança de pedágio, os quais compreendem as concessionárias estaduais e a EGR. A partir do momento que a mudança estiver concluída, a Empresa Gaúcha de Rodovias vai conduzir as praças de pedágio localizadas nas rodovias estaduais de responsabilidade do DAER e da AGCR – Agência Gaúcha de Concessionárias de Rodovias. A partir de então, ocorre a extinção da praça de pedágio localizada entre os municípios de Caxias do Sul e Farroupilha e também das praças que integravam a AGCR situadas em rodovias federais. Estas rodovias ficarão sob responsabilidade e administração da União.

2. REVISÃO BIBLIOGRÁFICA

Está relatado neste capítulo um breve referencial teórico sobre dois sistemas de cobrança de pedágio, os quais compreendem o modelo que está em vigor no Estado do Rio Grande do Sul (AGCR) e o modelo que pretende ser implantado após o fim da vigência das concessões estaduais (EGR).

2.1 Agência Gaúcha de Concessionárias de Rodovias - AGCR

As concessionárias que incorporam o Programa Estadual de Concessão Rodoviária do Rio Grande do Sul agregam a AGCR, as quais são responsáveis por operar 1800 quilômetros de estradas.

O Programa é dividido em sete polos rodoviários que são administrados e operados por empresas designadas para tal fim. As concessionárias integrantes da AGCR são as seguintes: Brita Rodovias S.A., Coviplan, Rodosul, Santa Cruz Rodovias S.A., Convias, Sulvias e Metrovias. As últimas três citadas congregam um consórcio privado denominado Univias.

Cada polo rodoviário é responsabilizado pela cobrança da tarifa de pedágio, manutenção, segurança e sinalização das vias, além da prestação de serviços aos usuários.

Todas as concessionárias foram fundadas em 1998 e têm o direito de realizar cobrança até o presente ano, quando completam 15 anos de contrato. A data exata é desconhecida, já que alguns consideram o período desde a implantação das praças e outros, desde o início das cobranças. Ficando a cargo da Justiça, solucionar este caso.

O valor da tarifa de pedágio depende do polo rodoviário e do tipo de veículo. Dependendo da concessionária, este último critério não é considerado, utilizando assim a tarifa única, independente do veículo. Vale ressaltar que as tarifas sofreram diversas alterações desde o início das operações.

Os serviços oferecidos pelas empresas são realizados 24 horas por dia e compreendem os seguintes: ambulância, guincho, “0800”, call box, entre outros. Algumas concessionárias realizam ainda a inspeção do tráfego e disponibilizam acomodações para descanso.

São realizados por determinadas empresas, projetos visando o desenvolvimento social, cultural e ambiental da região onde está estabelecida.

2.2 Empresa Gaúcha de Rodovias - EGR

A Empresa Gaúcha de Rodovias foi criada pelo governo do Estado para assumir os polos de pedágio comunitários e aqueles que estão sob gestão privada desde 1998, totalizando 820 quilômetros de estradas estaduais.

É de responsabilidade da EGR gerir, manter e ampliar a malha rodoviária estadual que encontra-se pegagiada, continuando a cargo do DAER a manutenção das rodovias estaduais não-pedagiadas.

Os serviços realizados nas rodovias são feitos por empresas privadas e a Empresa Gaúcha de Rodovias é responsável por administrar e fazer a gestão destes contratos. A manutenção da rodovia, a qual deve ser feita por empresas contratadas, engloba recuperação do pavimento, recapeamento e sinalização. Também é realizada por empresas contratadas a operação da rodovia, compreendendo os serviços de atendimento ao usuário, cobrança de pedágio e arrecadação.

Diferentemente das concessionárias privadas, a EGR não fornece o serviço de conserto de veículos na rodovia. Em contrapartida, a empresa fará uso dos recursos para duplicar e realizar obras nas rodovias, o que não é feito pelas concessionárias privadas.

São oferecidos pela EGR, serviços de ambulância, guincho, recolhimento de veículos de acidentes e limpezas dos locais onde ocorreram esses.

Todos os dados referentes à empresa, como arrecadação, gastos, número de veículos que circulam nas rodovias serão apresentados no site da empresa. Essa afirma que haverá plena transparência através da criação de mecanismos permanentes de fiscalização pública e controle social (BERTOTTO, 2013).

Está previsto também neste novo modelo, a extinção da praça de pedágio entre Caxias do Sul e Farroupilha. Como não haverá mais a cobrança de pedágio nesta localidade, a rodovia será conservada com recursos do Governo Estadual.

As categorias de veículos vão seguir o padrão que era adotado pelo DAER, com três categorias para veículos de passeio e cinco para veículos comerciais. Assim, os caminhões que possuírem de 7 a 9 eixos pagarão o correspondente a 6 eixos.

Esta medida foi adotada pelo DAER para gerar maior eficiência e facilidade na cobrança, já que o controle (deste item) é consideravelmente difícil.

Quando assumidas pela EGR, as tarifas até então cobradas pelas praças de pedágio administradas sob concessão privada, sofrerão uma redução de 26% para veículos de passeio e 30% para os comerciais. Cabe ressaltar que esta redução já ocorreu nas praças de pedágio onde a mudança do sistema já foi realizada.

As tarifas cobradas nas praças de pedágio de Coxilha, Campo Bom e Portão permanecem com os mesmos valores que eram utilizados quando estavam sob gestão do DAER.

3. METODOLOGIA

Como a pesquisa é realizada através do método do questionário, este capítulo apresenta dados relacionados com a elaboração e aplicação dos mesmos. Está exemplificado também, como foi realizada a computação dos dados e a análise dos resultados.

3.1 Elaboração do Questionário

O objetivo principal do questionário em questão é distinguir a preferência dos gaúchos em relação ao tipo de cobrança de pedágio. As duas opções disponíveis são as concessionárias privadas e a EGR.

Para obter dados mais dinâmicos e a fim de distinguir os resultados, foram elaboradas questões visando caracterizar o entrevistado e suas preferências.

As prioridades dos usuários em relação à destinação dos valores arrecadados com a cobrança de tarifas também são definidas através de um questionamento, o qual é importante justamente para definir o que esses mais prezam.

Foram elaboradas questões com objetivo de descobrir se o usuário de rodovias gaúchas preza mais pelo tempo de percurso (ou tráfego) ou se pelo valor das tarifas. Assim, sabe-se até qual ponto, ele está disposto a pagar mais, para receber melhores serviços e rodovias duplicadas.

O questionário também foi desenvolvido para definir as expectativas do usuário das rodovias pedagiadas em relação à implementação da EGR e se esse é favorável a esta medida.

3.2 Aplicação dos Questionários

Para que fosse acessível a um maior número de pessoas, optou-se por disponibilizar o questionário em um site. Assim, esse pôde ser respondido em qualquer lugar do Estado, envolvendo então, uma maior área a ser pesquisada.

3.3 Tabulação dos dados e análise dos resultados

O site utilizado para aplicação do questionário apresenta os resultados obtidos em cada pergunta e a partir desses são feitas as análises estatísticas para quantificar e qualificar a amostra.

A análise dos resultados, a organização desses e a elaboração de modelos gráficos foram realizadas através de métodos estatísticos básicos.

4. CONCLUSÕES

Os resultados possibilitaram concluir que a técnica adotada para a aplicação de questionários foi satisfatória para atingir os objetivos da pesquisa apresentada.

Em termos de percepção das condições atuais dos pavimentos e segurança das rodovias estaduais pedagiadas, a maior parcela dos entrevistados considerou que estão em condições regulares. Foi possível constatar que o preço da tarifa de pedágio não é o fator mais determinante para a não aceitação do modelo atual de concessões pelas empresas privadas, mas sim o fato de que o usuário esperava um maior investimento nas rodovias pedagiadas.

Identificou-se que as principais prioridades dos entrevistados em relação às rodovias pedagiadas são referentes às condições do pavimento, sinalização das rodovias e duplicação das rodovias. Isso pode se mostrar como um sério impasse à aceitação dos usuários ao novo modelo de cobrança de pedágio proposto pela EGR, pois é sabido que a mesma não pretende realizar grandes investimentos nas rodovias com os recursos obtidos, os mesmos se destinarão apenas a manter as condições mínimas de trafegabilidade nas rodovias estaduais pedagiadas.

Quanto às expectativas dos usuários entrevistados, verificou-se que a maior parte tem a redução da tarifa de pedágio como a maior atribuição da criação da EGR. Ainda, acham que as condições gerais das rodovias estaduais pedagiadas vão piorar em relação ao estado atual após a efetivação da EGR como gerenciadora das mesmas. Essa linha de pensamento, aparentemente, fez os usuários entenderem que a melhor opção seria manter as empresas concessionárias como responsáveis pela gerência dos polos rodoviários, porém, com revisão dos contratos e das tarifas de pedágio.

A partir das informações coletadas nesta pesquisa, observa-se que a EGR é criada cercada de descrença por parte dos usuários e terá um árduo trabalho para reverter essa expectativa negativa.

5. REFERÊNCIAS

AGCR. **Associação Gaúcha de Rodovias.** Disponível em: <http://www.agcr.com.br/php/home.php>. Acesso em 30 mar. 2013.

BERTOTTO, Luíz Carlos. 2013. **Diálogos CDES-RS**, em Santa Cruz do Sul, dia 30 de abril de 2013.

GAZ. **EGR assume praças de pedágio e reduz tarifas.** Disponível em: <http://www.gaz.com.br/noticia/409337-egr_assume_pracas_de_pedagio_e_reduz_tarifas.html>. Acesso em 2 jun. 2013.

MATTAR, Fauze Najib. **Pesquisa de Marketing.** 3. ed. São Paulo: Editora Atlas S.A., 1996. 335 p., v. 1.

NETO, Vicente Manera. **Avaliação da satisfação dos clientes internos do setor de pesquisa e desenvolvimento de uma indústria de alimentos.** Trabalho de conclusão (Curso de Mestrado Profissionalizante em Engenharia) – Universidade Federal do Rio Grande do Sul, Porto Alegre - RS, 2004. 130 p.

TUMELERO, Nívia. **QFD aplicado em uma metodologia para avaliação da satisfação de clientes em uma cadeia logística.** Trabalho de conclusão (Curso de Mestrado Profissionalizante em Engenharia) – Universidade Federal do Rio Grande do Sul, Porto Alegre - RS, 2002. 115 p.