

059

PRODUTIVIDADE E EFICIÊNCIA DOS SISTEMAS DE TRANSPORTE PÚBLICO. *Felipe Brum de Brito Sousa, Luis Antônio Lindau* (Departamento de Engenharia de Produção e Transportes, Escola de Engenharia - UFRGS)

Nas últimas décadas, com a evolução do sistema globalizado e da livre concorrência, a exigência do consumidor fica cada vez mais criteriosa e rigorosa. Com isso, criaram-se programas de melhoria de qualidade de produtos e serviços em diversos ramos do mercado, destacando as instituições e empresas mais competentes e estimulando o crescimento da qualidade e produtividade. O transporte público é um setor que afeta muito o desenvolvimento das cidades e, desta forma, merece especial atenção. Para avaliação do serviço de transporte público é necessário analisar, de forma comparativa, empresas operadoras através de um estudo de Benchmarking. Este baseia-se na comparação dos indicadores de desempenho das empresas, para os quais são atribuídos pesos (grau de importância). Com auxílio de um software de tomada de decisão através de análise multicritério (AHP- Analytic Hierarchy Process), que funciona com cálculos matriciais, é possível determinar as operadoras mais eficientes. Assim, realça-se onde está localizada a qualidade e eficiência do mercado, servindo de vitrine não apenas para os usuários, como também para a concorrência que buscará a evoluir para não perder clientes.