



# Notícia em Trânsito

Informação e educação para o trânsito.

## Editorial

### Qualidade pela variedade

*Engana-se quem pensa que as soluções para o trânsito são simples ou dependem apenas da boa-vontade do poder público. Para diminuir o volume de carros nas ruas, há várias soluções. Mas uma coisa é certa: só vai dar certo com o engajamento de todos.*

O Enfoque mostra como diminuir os carros nas ruas por medidas diferentes, e envolvem especialmente a sociedade empresarial e o cidadão comum, que se desloca para estudos, pagar contas, fazer compras e trabalhar. O tema é especialmente relevante neste final de mês, quando o dono da fabricante do Nano, Ratan Tata, disse ao jornal italiano *La Stampa* que o veículo mais barato do mundo pode chegar ao Brasil pelas mãos da Fiat. É questão de pouco tempo para mais pessoas terem acesso ao carro e as nossas ruas e estradas ficarem ainda mais cheias...

É essencial ampliar o acesso aos meios tecnológicos também. Assim, muitos deslocamentos serão evitados, seja para um simples pagamento ou para realizar reuniões com várias pessoas cada um onde está.

As empresas, além de adotarem esse tipo de comunicação e teletrabalho, podem ainda pensar como diminuir os transportes que envolvem o seu negócio. Encontrar soluções de logística ou mesmo de tecnologia; como a Perkons desenvolveu a descarga remota, que traz a um software todos os dados dos equipamentos sem o deslocamento até eles.

## Expediente

Informativo digital da Perkons S.A. Notícia em Trânsito - disponível em [www.perkons.com](http://www.perkons.com)

Coordenação: Maria Amélia Marques Franco ([marketing@perkons.com](mailto:marketing@perkons.com))

Redação: Daniela Fúcio - Mtb 6353/PR ([daniela@perkons.com](mailto:daniela@perkons.com))

Projeto e diagramação: Idaura Lobo Dias ([contato@perkons.com](mailto:contato@perkons.com))



Perkons S.A.  
Av. Marginal José de Anchieta, 458  
CEP 83.408-010 - Colombo/PR/Brasil  
Tel.: (41) 3544-3232 - (41) 3663-3232  
[www.perkons.com](http://www.perkons.com)

## agenda

Confira os eventos e cursos para agosto:

→ 12 a 14 - **Congresso Trânsito e Vida**, em Fortaleza/CE. Informações: [www.fenasdetran.com.br](http://www.fenasdetran.com.br).

→ 25 a 28 - **14ª Enacor (Encontro Nacional de Conservação Rodoviária)**, em Belo Horizonte. Informações: [www.enacor.com.br](http://www.enacor.com.br).

→ Inscrições abertas para o curso de **pós-graduação em Mobilidade Urbana**, São Paulo/SP. Informações: [www.cruzeirodosul.edu.br](http://www.cruzeirodosul.edu.br).

## ➔ PERKONS EM DESTAQUE

### Perkons cria novo setor para melhorar atendimento a clientes

Com foco na excelência dos serviços prestados a seus clientes e empresas parceiras no Brasil e na América Latina, a Perkons criou uma nova área dentro da empresa: o Service Center. Este setor é responsável pelo acompanhamento, do início ao fim, de solicitações relacionadas às áreas de Tecnologia da Informação e Operações, responsável por implantar, operar e manter os equipamentos da empresa. A profissionalização nos atendimentos resulta na diminuição do tempo de resolução de cada chamado aberto.

A área conta com colaboradores dedicados no recebimento, registro, análise e acompanhamento das solicitações. Assim, cada cliente que precisa de suporte fala diretamente com o técnico ou analista que realiza o atendimento sem intermediários.

Estes acompanhamentos são realizados de acordo com o nível de urgência e monitorando o profissional responsável pelo atendimento. "A análise é feita enviando o status dos chamados para a Administradora de Contratos responsável pela área do chamado e também para o Coordenador do setor que está atendendo o cha-

mado", explica o coordenador da área, Zaqueu Pereira.

O gerenciamento é feito com uso do software Sistema de Gestão de Operações (SGO), que auxilia no controle dos prazos, além de armazenar os dados dos chamados resolvidos para futuras solicitações. Segundo Pereira, o Service Center contribui para reduzir o tempo no atendimento das demandas e, com isso, melhorar a satisfação dos clientes. "A próxima evolução do sistema será o atendimento dos chamados em campo, abrangendo controle de estoque, manutenções preventivas e corretivas", conta.

Todo esse sistema faz parte de um plano de aperfeiçoamento nos serviços prestados pela Perkons. "Essa é uma das várias medidas que estamos implantando para melhorar o atendimento. Fizemos pesquisas qualitativas com alguns clientes que apontaram sugestões de melhoria, seguindo as necessidades levantadas por eles em campo. Com base nisso, já estamos investindo, por exemplo, em novo sistema de processamento das imagens e dados estatísticos dos equipamentos", conta o diretor técnico, Richard Costa.

## Soluções alternativas para diminuir os carros nas ruas

*O que pode ser feito para promover a não-locomotoção nos horários de pico*

Pedágio urbano, melhorar transporte público, investir em ciclovias, rodízio de placas, carona solidária... Essas soluções para diminuir a quantidade de veículos nas ruas estão semanalmente nos jornais e focam na mudança da forma do deslocamento. Com o avanço das tecnologias de informação (TI), existem outras soluções que podem ser adotadas por empresas, serviços públicos e pessoas e que permitem o não-deslocamento.

“A grande vantagem do uso destes meios é a flexibilização: a partir de onde você está, com a internet, você pode fazer pagamentos, compras online, reuniões virtuais, entre outros, que permitem que você adie o seu deslocamento para horários que não sejam os de pico”, diz Maria Alexandra Cunha, doutora em administração e professora do curso de pós-graduação em gestão urbana da PUC/PR.

Segundo ela, as reuniões por videoconferências estão em expansão, embora mais usadas entre cidades ou países diferentes, e não tanto para uso do teletrabalho que permite ao funcionário trabalhar em casa. “Hoje qualquer pessoa tem uma câmera em casa. Mas, as ferramentas gratuitas para empresas ainda estão pouco acessíveis, portanto exige-se investimento”, explica.

O comércio eletrônico e o uso da tecnologia para serviços ban-

cários e públicos são vistos pela especialista como uma tendência, ainda mais pelo aumento da percepção de segurança, que aumentou a confiança das pessoas. “Grande parte das transações comerciais serão feitas sem a presença das pessoas nas lojas. O poder público já está adotando algumas soluções para o atendimento ao público. Assim, você não apenas reduz o número de pessoas que se deslocam como cliente, mas também o número de pessoas para prestar o serviço e isso pode melhorar o atendimento”, destaca Maria Alexandra.

Ela usa como exemplo os Detrans, que em sua maioria já adotam soluções que evitam o deslocamento, como consultas, impressão de formulários que podem ser enviados pelo correio, impressão de segunda via de pagamento de taxas, entre outros. Para ela, essa é uma das principais vantagens do uso da TI. “Ao invés de ser um estímulo para não usar o carro é uma solução para as pessoas não perderem muito tempo no trânsito, especialmente em grandes centros urbanos”, considera.

### Ensino

As instituições de ensino estão acompanhando estas tendências e oferecem curso à distância seja pelo não-deslocamento do aluno, com uso de aulas pela internet; ou do professor. O Instituto Federal do Paraná (IFPR) usa a

modalidade presencial-virtual, na qual os alunos têm aulas com transmissão via satélite. Em todo o estado, são 226 telessalas, com aulas simultâneas.

“Essa educação à distância surgiu para procurar manter o aluno no seu próprio município, encurtar distâncias e evitar a migração para os centros. Começou com uma rede há cinco anos, com objetivo de inclusão social. Hoje, o Paraná é o estado com maior número de alunos que estudam desta forma; são 20 mil”, diz o coordenador administrativo e financeiro de educação à distância do IFPR, Ricardo Herrera.

Ele cita como exemplo uma das disciplinas, na qual recebem a mesma aula ao vivo cinco mil alunos em 117 municípios. Os alunos enviam suas dúvidas via chat ou por um telefone, presente em cada sala de aula. Um professor assistente faz a triagem e repassa as perguntas ao professor que está lecionando. “Fora dos horários de aula acontece a assistência, tutoria e há um call-center 0800 para interação”, conta Herrera.



Descarga remota desenvolvida na Perkons evita o deslocamento até os equipamentos para coleta de dados.

## Números

**70%**

dos entrevistados em pesquisa encomendada pela Sociedade Brasileira de Ortopedia e Traumatologia afirmaram nunca usar o cinto de segurança no banco traseiro. Apesar de baixo, o percentual de uso aumentou de 15% em 2008 para 30% em 2009. (fonte: O Globo)

**19%**

foi o aumento nos acidentes de trânsito no Anel Rodoviário (MG) entre 2007 e 2008 - quando os equipamentos de fiscalização eletrônica de velocidade foram desligados. O fato é um dos motivos para o religamento dos dispositivos pelo Dnit por determinação judicial. (fonte: O Tempo)

**3,5**

milhões de passageiros transportados em um único dia pelo Metrô-SP. O recorde foi batido em dezembro de 2008, ano de maior demanda desde sua inauguração, há 35 anos. Foram 946 milhões de passageiros transportados na rede - 111 milhões a mais do que 2007.

## A lei que salva vidas

Em 20 de junho de 2009, foi promulgada a Lei Federal 11.705/08 que tornou as consequências do uso de álcool mais rigorosas no Brasil – efetivamente, podemos falar em “tolerância zero”. Se bebeu, não dirija. Se dirigir e for pego, saiba que as consequências podem ser graves. Sem entrar numa discussão sobre as nuances – quantos gramas de álcool, as circunstâncias da sua detecção, a reação e as suas consequências – a promulgação da “lei seca” provoca algumas reflexões.

A mais importante consequência da lei seca, a nosso ver, foi a redução de mais de 40 mortos pelo trânsito, por dia, no Brasil. Contrastado com as mais de 35.000 mortes de trânsito em 2007, isto significa uma redução de mortes em torno de 40%. Levando em conta, ainda, os cálculos do IPEA, conforme o qual cada morte no trânsito custa à sociedade brasileira, em média, R\$ 150.000 (dados de 2003), não pode haver dúvida que a lei seca proporcionou um ganho enorme – seja em termos financeiros ou humanos.

Ou pode ainda haver dúvidas?

Consideremos apenas algumas das reações à introdução da lei seca.

*‘A lei acaba com a minha liberdade; ainda mais que querem me obrigar a me auto-incriminar com o teste do bafômetro’.* A primeira parte desta reclamação deveria ser facilmente rechaçável: a liberdade de um tem o seu limite onde começam os direitos do outro. A medida em que beber e dirigir pode provocar comportamentos que afetam o direito a viver com dignidade de outros, a liberdade e o direito de beber e dirigir precisa ser reduzida. A segunda parte desta

afirmação, conforme a qual o bafômetro faz com que o motorista se auto-incrimine, esbarra na constatação de que obter uma carteira de motorista é uma licença ao invés de um direito inalienável. Desta maneira, o estado tem o direito de verificar a aptidão do veículo e do motorista, inclusive por meio de um bafômetro.

*‘A lei é rígida demais; sem dúvida, ninguém conhece os meus limites melhor do que eu’.* Envolver-se em um sinistro é consequência de múltiplos antecedentes, desde a condição da via e do veículo, do contexto climático, do preparo dos envolvidos e das condições físicas e mentais daquele que provocou o sinistro. O álcool impacta tanto sobre a condição física do motorista, isto é, a sua capacidade de reagir adequadamente a uma situação perigosa; quanto mental, isto é, a sua habilidade para estimar, julgar e preparar-se para tais situações. Podemos até argumentar que a própria afirmação ‘bebi apenas quantidade X e ainda sou capaz de dirigir’ já é uma distorção perceptiva e avaliativa, consequência do consumo de álcool de ‘apenas quantidade X’.

*‘Permitir apenas a alternativa beber versus não beber é rígido demais – afinal das contas, beber somente um pouco não vai provocar consequências tão graves’.* Parece outra distorção perceptiva, já que qualquer ocorrência de um sinistro é grave. Imaginemos um contínuo desde um leve susto, passando para um susto, ansiedade necessitando de tratamento, até incapacidade psicológica para dirigir; ou, imaginemos um contínuo desde um arranhãozinho, ferimentos de níveis de

gravidades diferentes, incapacidade física permanente até a morte; onde fica o limite entre o tolerável e o intolerável? Afirmar que um susto ‘*ma non troppo*’ ou uma ferida tratável ainda no local do sinistro fazem parte aceitável da vida do motorista, de que ‘quem se aventura no trânsito sabe que corre um certo risco’ não é apenas desonesto, já que transfere a responsabilidade para a vítima. A responsabilidade deve ser invertida, ‘quem se aventura no trânsito assume, assim, responsabilidade não apenas para si, mas também para os outros’.

*‘As restrições para beber afetam a economia, especialmente os bares e os restaurantes’.* Além de assumir cuidados do tipo ‘amigo da vez’ ou o uso de táxi, há de se perguntar se o dono do bar ou restaurante realmente quer ganhar seu sustento colocando em risco a liberdade de ir e vir, a dignidade de viver de maneira saudável e a vida alheia, inclusive a sua. Certamente não é aceitável que se privatize o lucro dos bares e restaurantes, mas deixa a sociedade arcar com os prejuízos provenientes de bebida.

O Brasil ainda está longe de poder almejar ‘zero mortes’ no trânsito, mas, uma política de ‘zero tolerância’ para com o álcool, uma das principais causas de morte no trânsito, é um passo na direção certa.

**Hartmut Günther,**

doutor em Psicologia Social, professor da Universidade de Brasília

\*Os artigos para a Seção Opinião podem ser encaminhados ao e-mail [contato@perkons.com](mailto:contato@perkons.com).

Os textos publicados não refletem, necessariamente, a opinião deste Informativo.

 **FRASE**

***Quando você vê blitz pela cidade toda, sabe que a lei é levada a sério, e isso colabora para que se tenha medo de cometer crime.***

Rodrigo Séllos, 24 anos, aluno de Cinema da UFF, sobre o aumento da obediência à lei seca (36% para 50%) pelos universitários no Rio de Janeiro (O Dia Online, 09/07/09)