

A melhor rodoviária do Brasil

Segundo pesquisa encomendada pela Abrati, o terminal de Londrina é destaque entre usuários dos serviços de rodoviárias

Prejudado pelo acidente Oscar Niemeyer, para ser a rodoviária do Ano 2005, o Terminal Rodoviário de Londrina, que completará 18 anos de inauguração no dia 23 de junho, está muito longe de atingir o limite de sua capacidade com 2.360 embarques e desembarques diários em suas 53 plataformas. Atualmente são registrados 360 embarques e desembarques por dia, segundo Dêcio Zullian, gerente do Centro de Estudos do Terminal Rodoviário. No ano passado, 138.475 passageiros passaram pela rodoviária local, por meio de um movimento de 1.512.956 passageiros, o que representa aumento de 45% em relação aos 2.390.043 de pessoas que embarcaram na rodoviária em 2004.

CLASSIFICAÇÃO	NOTA
1º Londrina-PR	8,25
2º Joinville-SC	8,00
3º Itapicaci-PR	7,90
4º Itanópolis-PR	7,80
5º Foz de Iguaçu-PR	7,70
6º Batelão Camboriú-SC	7,70
7º Curitiba-PR	7,70
8º São Paulo-SP (Tietê)	7,68
9º São João-PR	7,68
10º Foz de Iguaçu-PR	7,65
11º Maringá-PR	7,55
12º Uberlândia-MG	7,55
13º Maracá-AL	7,45
14º Porto Alegre-RS	7,40
15º Anápolis-GO	7,30
16º Carapicuíba-SP	7,30
17º Itaquara-PR	7,20
18º Maringá-PR	7,20
19º Uberlândia-MG	7,05
20º Vitória da Conquista-BA	7,05

de Londrina tem por meta manter um padrão de funcionamento que atenda a todos os usuários. A questão de limpeza e observada com rigor em todas as partes do terminal, com ênfase no setor de sanitários e sinalização por ser um serviço cobrado à disposição de quem frequenta a rodoviária. Uma alta dos sanitários é possível por meio de a cada hora passar por reparos e manutenção. Há por exemplo o fraldário, que disponibiliza fraldas gratuitas, quer na atenção de Zullian, deve ser novidade no Brasil. "Tudo o que é feito no Terminal Rodoviário é resultado de receita do trabalho aqui mesmo, por meio da tarifa e do resultado de serviços de terceiros", exclamou.

Os serviços disponibilizados pelo Terminal Rodoviário são preparados pelo núcleo de atendimento da sub-área 1 do 5º Batalhão da Polícia Militar, câmeras eletrônicas, guarda-roupas, quiosques de informações, urgência e emergência médica, comitês voluntários de menores, crianças e idosos, assistência social e consórcio turístico, estabelecimento, além disso dispõe de fiscalização federal, por meio da Agência Nacional de Transportes Terrestres (ANTT) e dos serviços da Divisão de Epidemiologia da Secretaria Municipal de Saúde. E também tem atendimento odontológico 24 horas.

O terminal também tem salas de espera e estantes, sala de café, restaurante, lanchonete, bomboniere e serviço por 21 operadores de longo e médio períodos, disponibilidade 18 garçons para compra de passagens e 53 plataformas.



Dêcio Zullian, gerente do Terminal Rodoviário de Londrina, em um corredor do terminal.



O gerente Marcelo Prestes da Silva garante que o restaurante está sempre pronto para atender os clientes.

O novo point da cidade

O Restaurante 24 Horas Norte Sul funciona no Terminal Rodoviário de Londrina há 17 anos, com uma particularidade: o atendimento é interrompido desde sua inauguração. "Morro que quisermos fechar não seria possível, pois não temos pontos", afirma Marcelo Prestes da Silva, gerente do estabelecimento.

Ele calcula que, por dia, são servidas em torno de mil refeições, contando o self-service, em um horário determinado, e o serviço À La Carte, do qual a galhofeira é o carro-chefe. "Como a nossa cozinha funciona 24 horas, estamos aqui para servir o Saguado. Se quiser uma galhofeira não me dá trabalho e se aguardar 20 minutos, que o prato lhe será servido", garante o gerente. E também há a compra de marfugado, que tem atraído uma crescente clientela.

"O pessoal acaba encontrando a rodada aqui", diz.

"Muito das gratias estamadas são mais de 30 refeições", o resultado em manter a qualidade das refeições, sob a supervisão de Fabiana Augusta da Silva, Fundadaora em Londrina e fundadora de Alimento pelo IEL, que garantiram ao estabelecimento a classificação de um o melhor restaurante de rodoviária do País, e o Norte Sul recebeu os clientes em um salão climatizado com capacidade para receber lotes de lotes consecutivos para o momento da clientela: a organização e o atendimento 24 horas no Terminal Rodoviário. "E pagamos duas horas de estacionamento para o nosso cliente", diz. O restaurante tem uma equipe de 60 funcionários, divididos em três turnos.



Augustinho Carlos levou um Saguado com o saco cheio de garças.

Os pontos avaliados na pesquisa

- Pontualidade na chegada e na saída dos ônibus
- Educação e gentileza dos funcionários
- Serviço de informação no terminal
- Serviço de informação por telefone
- Sinalização
- Instalações dos banheiros
- Limpeza nos banheiros
- Cobertura para utilização dos banheiros
- Instalações na área de espera
- Instalações para área de embarque/desembarque
- Limpeza do terminal
- Variedade dos produtos e serviços
- Qualidade dos restaurantes e dos lanchonetes
- Preço nos restaurantes e lanchonetes
- Preço de produtos diversos à venda
- Facilidade de transporte para sair do terminal
- Facilidade de acesso ao terminal
- Estacionamento
- Segurança
- Serviços pessoais

Um mundo de suco

No cardápio são 104 sabores. Mas no varejo, o Casa de Suco Renato, um dos pontos mais procurados na rodoviária, sempre tem fila para os clientes. "As combinações de sabores de frutas são incríveis, por isso, estamos sempre aumentando. Se a fruta chegar aqui e pedir um suco que não temos no cardápio, atendemos o pedido prontamente. E deixamos especificações o produto", diz Renato Mitsumasa Kikuchi, o proprietário do estabelecimento. A Casa de Suco funciona das 12 às 1 hora, de segunda a sábado. Aos domingos, começa a atender às 17 e vai até a 1 hora.

Para atender a clientela, Renato conta com a ajuda da esposa, Natércia, e os filhos Otávio e Max e mais sete funcionários. Já funcionou 24 horas, quando havia parceria com outra família. Agora, porém, o proprietário preferiu atuar o seu negócio. "Como não tenho gente suficiente, não posso acabar afetando na qualidade do meu



Renato Kikuchi sempre reserva uma porção deliciosa para os seus clientes.

produto, que é o nosso grande diferencial", diz, enquanto Natércia lembra uma novidade deliciosa: suco de abóbora com mel.

Renato diz que, em média, os sucos custam R\$ 3,50. Mas são em doses generosas que

caibam no gosto dos consumidores, o ponto de já ter clientes habituais em Londrina. E sempre recebe pessoas de fora ao mesmo do Brasil, que ficaram sabendo por amigos da suco que fazemos aqui. "E

tem gente que faz questão de vir fotos. Por isso, acho que tem um monte de fotos minha e da loja expalhado pelo mundo todo, que principalmente nos Estados Unidos", diz, sorrindo.

Saco de gatos

Com capacidade para acomodar 120 visitantes nos piscanetes, no Guarã de Londrina há 17 anos, com uma particularidade: o atendimento é interrompido desde sua inauguração. "Morro que quisermos fechar não seria possível, pois não temos pontos", afirma Marcelo Prestes da Silva, gerente do estabelecimento.

Ele calcula que, por dia, são servidas em torno de mil refeições, contando o self-service, em um horário determinado, e o serviço À La Carte, do qual a galhofeira é o carro-chefe. "Como a nossa cozinha funciona 24 horas, estamos aqui para servir o Saguado. Se quiser uma galhofeira não me dá trabalho e se aguardar 20 minutos, que o prato lhe será servido", garante o gerente. E também há a compra de marfugado, que tem atraído uma crescente clientela.

Achados e perdidos

No setor de achados e perdidos há desde celulares, pass, relógios, cartões, documentos, aparelhos de som e até dinheiro.

Segundo Fabiano Garcia de Carvalho, diretor, supervisor do Terminal, parece que há parte dos objetos é respondido por destino de pessoas, outras, como celulares e dinheiro, não são retornados e são perdidos em circulação.

Tudo o material recolhido é catalogado – os objetos de valor são guardados no cofre – e ficam à espera de serem reclamados por seus donos.

