

UNIVERSIDADE FEDERAL DO MARANHÃO  
CENTRO DE CIÊNCIAS SOCIAIS  
CURSO DE ADMINISTRAÇÃO

**THIAGO BARROS BRAGA**

**QUALIDADE NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS PÚBLICOS:** percepções dos  
estudantes de Administração da UFMA em relação à linha de transporte  
coletivo Campus/Integração.

São Luís  
2017

**THIAGO BARROS BRAGA**

**QUALIDADE NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS PÚBLICOS:** percepções dos  
estudantes de Administração da UFMA em relação à linha de transporte  
coletivo Campus/Integração.

Monografia apresentada ao Curso Superior  
de Administração de Empresas da  
Universidade Federal do Maranhão –  
UFMA, como requisito para obtenção do  
título de Bacharel em Administração.

Orientador: Prof. Ms. Miguel Mubárack  
Heluy

São Luís  
2017

**THIAGO BARROS BRAGA**

**QUALIDADE NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS PÚBLICOS:** percepções dos  
estudantes de Administração da UFMA em relação à linha de transporte  
coletivo Campus/Integração.

Monografia apresentada ao Curso Superior  
de Administração de Empresas da  
Universidade Federal do Maranhão –  
UFMA, como requisito para obtenção do  
título de Bacharel em Administração.

Aprovado em:     /     /2017.

**BANCA EXAMINADORA**

---

Prof. Ms. Miguel Mubárack Heluy (orientador)

---

2º Examinador

---

3º Examinador

A Deus, por suas misericórdias que se renovam todos os dias. Aos meus pais, Cristovão e Islandia, pela força, incentivo e cuidado a mim dedicados.

## AGRADECIMENTOS

Agradeço a Deus, pois sem Ele nada disso seria possível ser realizado. Essa vitória não é minha, mas sim d'Ele, para glorificação do seu nome.

Ao meu pai, Cristovão Braga, pela sua dedicação e exemplo de vida, nunca deixando faltar o pão de cada dia e o sustento para que nossa família evolua em todos os aspectos. À minha mãe, Islandia Barros, pelas orações e pelas palavras de força, eu sei que esses elementos foram decisivos para que eu pudesse ter foco e coragem para ultrapassar mais essa etapa da minha vida. À minha irmã, Thiana Braga, pelas recomendações e sermões, sempre no sentido de querer ver-me estudando, hoje posso dizer que estudei e conquistei.

A todos os meus familiares, que mesmo de perto ou de longe, sempre torcem por mim onde quer que estejam. Dentre eles agradeço especialmente a Maelckson Bruno, que além de meu primo é meu grande amigo, e sempre me ajuda quando preciso.

À Família Sousa, em especial Cris Sousa, pelo amor, carinho, paciência e respeito. Há um lugar no céu (e também no meu coração) reservado para quem ama tanto alguém como eu!

À Igreja Assembleia de Deus - Área cinco, na pessoa do Pr. Jackson Douglas, pelo apoio espiritual e por sempre me lembrar de que existe um só Deus e um único mediador entre Ele e nós, humanos: Jesus Cristo, a quem devo a minha vida e minha adoração. A Álvaro Veloso, o "Irmão Coelho", *in memoriam*, pelo legado inspirador de dedicação ao ensino da música, abençoando centenas de vidas, das quais a minha foi uma delas.

Aos meus amigos de curso. Não quero cometer a injustiça de não citar alguns deles, todos foram igualmente especiais, quer seja pela ajuda, incentivo, preocupação, ou até mesmo algum momento aparentemente inconveniente, saiba que vou levá-los pra sempre comigo em forma de pensamento e orações.

Ao meu orientador Miguel Mubárack Heluy, por não ter rejeitado auxílio, e por sua forma única e inesquecível de conduzir seus alunos à excelência.

À UFMA e toda sua estrutura, que me serviu para a realização desse sonho.



*"Nunca viajo sem o meu diário. É preciso ter sempre algo extraordinário para ler no comboio".*

(Oscar Wilde)

## RESUMO

Trabalho de conclusão de curso que aborda a temática da qualidade inerente aos serviços de transporte público. O principal modal transportador nas cidades brasileiras é o ônibus, que vem perdendo espaço para a expansão da utilização dos automóveis particulares. Essa expansão provoca sérios problemas à vida urbana, como congestionamentos dentro e fora dos horários de pico, aumento das emissões de gases prejudiciais ao meio ambiente, risco acentuado de acidentes de trânsito e problemas de saúde de ordem física e psicológica nos indivíduos citadinos. Com o crescimento desenfreado da população nas áreas urbanas, as desigualdades socioeconômicas acentuam-se em escala exponencial. Para reverter esse quadro, as pessoas precisam buscar vagas de emprego no mercado de trabalho, comprar, vender, oferecer serviços diversos, enfim, manter a economia aquecida, gerando riquezas para sua comunidade e para elas mesmas. Portanto, cabe ao Poder Municipal oferecer serviços de qualidade aos usuários do sistema de transporte público, principalmente àqueles de baixa renda, que são os maiores usufrutuários desse meio de deslocamento, a fim de que sejam atendidas as necessidades dos clientes, evitando a diminuição do uso do transporte público, geralmente substituídos pelos carros de passeio e transportes alternativos que atuam na clandestinidade. A qualidade percebida pelos usuários constitui um excelente parâmetro para avaliação dos serviços de transporte público. Suas necessidades, expectativas e percepções devem ser objetos de constante observação, dirigindo os órgãos públicos a realizarem melhorias graduais em seus serviços. O município em voga é São Luís, capital do estado brasileiro do Maranhão. A metodologia desenvolvida para avaliar a qualidade do transporte por ônibus seguiu parâmetros previstos em obras relacionadas ao assunto, desenvolvido um questionário, para extrair ao máximo as manifestações dos usuários. Ficaram delimitados como fornecedores de opinião sobre qualidade do transporte público os estudantes do curso de Administração da Universidade Federal do Maranhão, que realizam o trajeto das suas casas até a universidade, e vice-versa, mediante a linha Campus/Integração.

**Palavras-chave:** Qualidade. Serviços Públicos. Usuário. Transporte Coletivo.

## ABSTRACT

Completion of course work that addresses the thematic of the inherent quality of public transport services. The main modal carrier in Brazilian cities is the bus, which has been losing space for the expansion of the use of private cars. This expansion causes serious problems for urban life, such as congestion inside and outside peak times, increased emissions of harmful gases to the environment, a marked risk of traffic accidents, and physical and psychological health problems in city dwellers. With the unbridled growth of the population in urban areas, socioeconomic inequalities increase exponentially. To reverse this picture, people need to seek job openings in the job market, buy, sell, offer various services, in the end, keep the economy warm, generating wealth for their community and for themselves. Therefore, it is the responsibility of the Municipal Government to provide quality services to users of the public transportation system, especially those of low income, who are the largest usufructuaries of this means of transportation, in order to meet the needs of customers, avoiding the decrease of usage of public transport, usually replaced by sidecars and alternative transports operating underground. The quality perceived by users constitutes an excellent parameter for the evaluation of public transport services. Their needs, expectations and perceptions must be objects of constant observation, directing public agencies to make gradual improvements in their services. The town in vogue is São Luís, capital of the Brazilian state of Maranhão. The methodology developed to evaluate the quality of transport by bus followed parameters foreseen in works related to the subject, developed a questionnaire, to extract to the maximum the manifestations of the users. The students of the Administration course of the Universidade Federal do Maranhão, who travel from their homes to the university, and contrariwise, through the Campus/Integração line, were delimited as providers of public transport quality opinion.

**Keywords:** Quality. Public services. User. Collective Transportation.

## **LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS**

- CF: Constituição Federal.
- RMGSL: Região Metropolitana da Grande São Luís.
- SIT: Sistema Integrado de Transporte.
- STP: Sistema de Transporte Público.

## LISTA DE FIGURAS

Figura 1 - Obrigações e ações do poder público na prestação de serviços de transporte. ....	32
Figura 2 - Localização do município de São Luís.....	51
Figura 3 - Bonde à tração animal circulando pelo bairro do Anil. ....	52
Figura 4 - Antigo terminal ferroviário, localizado à Praça João Lisboa.....	52
Figura 5 - Bonde mais evoluído na década de 40, foto não datada. ....	53
Figura 6 - Ponte José Sarney pouco antes de sua inauguração.....	54
Figura 7 - Classificação das linhas quanto ao traçado. ....	56
Figura 8 - Parte externa do Terminal da Praia Grande. ....	57
Figura 9 - Exemplar de ônibus recém-adquiridos em São Luís.....	60

## LISTA DE QUADROS

Quadro 1 - Definições de qualidade.....	37
Quadro 2 - Evolução do conceito de qualidade.....	39

## LISTA DE GRÁFICOS

Gráfico 1 - Divisão dos entrevistados por sexo. ....	66
Gráfico 2 - Divisão dos entrevistados por faixa etária. ....	67
Gráfico 3 - Divisão dos entrevistados por renda familiar. ....	67
Gráfico 4 - Divisão dos entrevistados por frequência de utilização de ônibus..	68
Gráfico 5 - Opinião dos entrevistados sobre o acesso ao transporte público..	69
Gráfico 6 - Opinião dos entrevistados sobre o acesso ao transporte público a partir da UFMA. ....	70
Gráfico 7 - Opinião dos entrevistados sobre o tempo de espera por ônibus. ....	71
Gráfico 8 - Opinião dos entrevistados sobre o tempo de espera por ônibus na UFMA. ....	72
Gráfico 9 - Opinião dos entrevistados sobre a segurança nos ônibus da UFMA. ....	74
Gráfico 10 - Opinião dos entrevistados sobre o tempo de espera por ônibus Campus/Integração. ....	75
Gráfico 11 - Opinião dos entrevistados sobre lotação dos ônibus Campus/Integração. ....	76
Gráfico 12 - Opinião dos entrevistados sobre lotação dos ônibus Campus/Integração (ao voltar para casa). ....	77
Gráfico 13 - Opinião dos entrevistados sobre conservação dos ônibus Campus/Integração. ....	78
Gráfico 14 - Opinião dos entrevistados sobre as paradas de ônibus do <i>campus</i> da UFMA. ....	79
Gráfico 15 - Opinião dos entrevistados sobre sistema de informações. ....	80
Gráfico 16 - Divisão dos entrevistados quanto ao número de transbordos. ....	81
Gráfico 17 - Opinião dos entrevistados sobre o valor das tarifas. ....	82
Gráfico 18 - Opinião dos entrevistados sobre o programa "Bilhete Único". ....	83
Gráfico 19 - Opinião dos entrevistados sobre o atendimento dos operadores. ....	84

## SUMÁRIO

<b>1 INTRODUÇÃO .....</b>	<b>18</b>
<b>1.1 Definição dos objetivos .....</b>	<b>19</b>
1.1.1 Objetivo Geral .....	20
1.1.2 Objetivos específicos .....	20
<b>1.2 Justificativa.....</b>	<b>21</b>
<b>2 GESTÃO PÚBLICA .....</b>	<b>22</b>
<b>2.1 Conceitos e características da Gestão Pública .....</b>	<b>22</b>
<b>2.2 Serviço Público .....</b>	<b>24</b>
<b>2.3 Princípios da Administração Pública .....</b>	<b>26</b>
2.3.1 Legalidade .....	26
2.3.2 Impessoalidade .....	27
2.3.3 Moralidade .....	27
2.3.4 Publicidade.....	28
2.3.5 Eficiência.....	29
<b>3 GESTÃO DO TRANSPORTE PÚBLICO .....</b>	<b>30</b>
<b>3.1 Aspectos legais da gestão do transporte público.....</b>	<b>31</b>
<b>4 GESTÃO DA QUALIDADE.....</b>	<b>36</b>
<b>4.1 Gestão da Qualidade Total .....</b>	<b>40</b>
<b>4.2 Padrões de qualidade internacional ISO Série 9000 .....</b>	<b>41</b>
<b>5 PARÂMETROS DE QUALIDADE EM TRANSPORTE PÚBLICO.....</b>	<b>44</b>
<b>5.1 Caracterizações dos parâmetros .....</b>	<b>44</b>
5.1.1 Acessibilidade .....	45
5.1.2 Frequência de atendimento .....	45
5.1.3 Tempo de viagem .....	45
5.1.4 Lotação .....	46

5.1.5 Confiabilidade .....	46
5.1.6 Segurança.....	46
5.1.7 Características dos veículos .....	46
5.1.8 Características das paradas .....	47
5.1.9 Sistema de informações.....	47
5.1.10 Conectividade .....	47
5.1.11 Comportamento dos operadores.....	48
5.1.12 Estado das vias.....	49
<b>6 CARACTERIZAÇÃO DO SISTEMA DE TRANSPORTE PÚBLICO DO MUNICÍPIO DE SÃO LUÍS.....</b>	<b>50</b>
<b>6.1 Aspectos geográficos do município de São Luís.....</b>	<b>50</b>
<b>6.2 Breve histórico do transporte público em São Luís .....</b>	<b>51</b>
<b>6.3 Sistema de Transporte Público de São Luís.....</b>	<b>54</b>
<b>6.4 Terminais de Integração de São Luís .....</b>	<b>56</b>
6.4.1 Terminal Praia Grande.....	56
6.4.2 Terminal São Cristovão.....	57
6.4.3 Terminal Distrito Industrial .....	58
6.4.4 Terminal Cohab/Cohatrac .....	58
6.4.5 Terminal Cohama/Vinhais .....	58
<b>6.5 Situação atual do Sistema de Transporte Público de São Luís .....</b>	<b>59</b>
6.5.1 Bilhete Único.....	60
<b>7 METODOLOGIA .....</b>	<b>62</b>
<b>7.1 Universo e amostra .....</b>	<b>63</b>
<b>7.2 Campo de estudo .....</b>	<b>64</b>
<b>8 PESQUISA E ANÁLISE DOS RESULTADOS .....</b>	<b>65</b>
<b>8.1 Resultados e análises .....</b>	<b>65</b>
8.1.1 Perfil dos entrevistados.....	66

8.1.2 Índice de satisfação dos entrevistados quanto à acessibilidade ao transporte coletivo partindo de suas casas à UFMA .....	69
8.1.3 Índice de satisfação dos entrevistados quanto à acessibilidade ao transporte coletivo partindo da UFMA para suas casas.....	70
8.1.4 Índice de satisfação dos entrevistados quanto ao tempo de viagem partindo das suas casas para a UFMA .....	71
8.1.5 Índice de satisfação dos entrevistados quanto ao tempo de viagem partindo da UFMA para suas casas .....	72
8.1.6 Índice de satisfação dos entrevistados quanto à segurança das viagens na linha Campus/Integração .....	73
8.1.7 Índice de satisfação dos entrevistados quanto à frequência de atendimento da linha Campus/Integração.....	74
8.1.8 Índice de satisfação dos entrevistados quanto à lotação na linha Campus/Integração (sentido ida) .....	76
8.1.9 Índice de satisfação dos entrevistados quanto à lotação na linha Campus/Integração (sentido volta) .....	77
8.1.10 Índice de satisfação dos entrevistados quanto às características dos veículos da linha Campus/Integração .....	78
8.1.11 Índice de satisfação dos entrevistados quanto às características das paradas de ônibus da UFMA .....	79
8.1.12 Índice de satisfação dos entrevistados quanto ao sistema de informações relativo aos transportes coletivos de São Luís-MA.....	80
8.1.13 Divisão dos entrevistados quanto ao número de troca de ônibus que realizam ao irem à UFMA .....	81
8.1.14 Opinião dos entrevistados sobre o valor das tarifas do transporte coletivo de São Luís-MA. ....	82
8.1.15 Índice de satisfação dos entrevistados quanto ao sistema de integração temporal dos transportes coletivos de São Luís-MA .....	83
8.1.16 Índice de satisfação dos entrevistados quanto ao atendimento prestado pelos operários da linha Campus/Integração .....	84

<b>9 CONSIDERAÇÕES FINAIS .....</b>	<b>85</b>
<b>REFERÊNCIAS.....</b>	<b>87</b>
<b>APÊNDICE I - Questionário de Satisfação dos Usuários da linha "Campus/Integração" .....</b>	<b>94</b>
<b>Anexo I - Valores de referência para avaliação da qualidade do transporte público por ônibus nas cidades médias.....</b>	<b>98</b>
<b>Anexo II - Linhas Participantes do Bilhete Único e mudanças de sentido.....</b>	<b>99</b>
<b>Anexo III - Empresas/consórcios vencedores da licitação, de acordo com Portaria SMTT N° 245, de 13/07/2016. ....</b>	<b>100</b>
<b>Anexo IV - Respostas por extenso dos participantes da pesquisa com relação à segurança na linha Campus/Integração. ....</b>	<b>104</b>

## 1 INTRODUÇÃO

Dentre as diversas atividades realizadas por pessoas na vida urbana, como trabalho, estudo, lazer e comércio, o transporte se constitui em uma atividade intermediária, ou seja, um *modus operandi* pelo qual é extremamente necessário passar para que seja possível a realização das demais atividades-fim de um indivíduo.

O transporte é uma das atividades mais importantes do ponto de vista econômico, social e ambiental: Econômico, pois sem a oferta de um transporte público de qualidade nas grandes cidades, haverá segregação social, à medida que as classes menos favorecidas não tiverem acesso aos meios de produção de riqueza; Social porque as pessoas precisam satisfazer suas necessidades básicas, e o deslocamento com as mínimas condições de conforto, segurança e acessibilidade são fundamentais para o aumento do bem-estar das comunidades; Ambiental, sobretudo, pela facilidade de deslocamento no espaço urbano, em que a oferta de transporte público de forma precária, por exemplo, ocasiona avanço de automóveis particulares, que intensificam a poluição do meio ambiente, competitividade por espaço ao longo das vias e impõe enfrentamento de problemas de saúde aos cidadãos.

Tentar compreender o deslocamento das pessoas dentro do espaço urbano torna-se cada vez mais uma tarefa das mais importantes. Não é difícil deparar-se com casos em que desde o planejamento até o pleno funcionamento da mobilidade urbana atual mostra-se imprópria em diversos sentidos, principalmente no que tange à satisfação da necessidade básica de "ir e vir" dos cidadãos.

O fenômeno urbano do deslocamento das massas é um processo coletivo, e a falta de oferta de meio de transporte coletivo eficiente, eficaz e de qualidade faz as pessoas optarem por meios motorizados de deslocamento individual, portanto a demanda não é homogênea, não se pode esperar que as pessoas sempre venham a optar por meios coletivos de mobilidade, independente do grau de qualidade neles inerentes.

Nesse contexto, o presente trabalho vem como forma de orientar as autoridades públicas responsáveis para a busca constante de melhorias baseada numa percepção humanística sobre a qualidade dos serviços de transporte prestados pela Administração Pública, pois, compreender as diversas percepções sobre a qualidade do transporte, principalmente pela ótica dos usuários do transporte coletivo, que se constituem nos principais beneficiários, contribui para o desenvolvimento do sistema como um todo.

### **1.1 Definição dos objetivos**

Para tanto se faz a seguinte pergunta: Qual é o nível de satisfação que os alunos do curso de Administração da UFMA têm em relação à qualidade dos serviços oferecidos pela linha de ônibus "Campus/Integração"? Para responder essa pergunta foram escolhidos alguns alunos do curso de Administração da UFMA, como forma de delimitar um nicho de usuários, pois a população ludovicense procura os serviços de transporte coletivo de forma heterogênea, subjetiva e diversificada, ao passo que os alunos de Administração da UFMA, assim como os demais discentes dos diversos cursos oferecidos, percorrem o trajeto a partir de suas casas até o *campus*, mediante o uso da linha de ônibus "Campus/Integração", num único objetivo de ampliarem seus conhecimentos através do ensino, pesquisa e extensão para no final obterem suas graduações. Ao responder esse questionamento poder-se-á concluir se a linha de ônibus "Campus/Integração", que faz parte do sistema de transporte público da cidade de São Luís-MA é eficiente, eficaz e oferece qualidade em suas ações.

### 1.1.1 Objetivo Geral

O objetivo geral do trabalho é realizar pesquisa com a finalidade de identificar o nível de satisfação dos alunos de Administração da UFMA com relação à qualidade oferecida atualmente pelo sistema de transporte público de São Luís no trajeto que eles realizam de suas casas ao *campus* universitário do Bacanga, e vice-versa, mediante o uso da linha de ônibus "Campus/Integração".

### 1.1.2 Objetivos específicos

Para atingi-lo se faz necessário subdividir os seguintes objetivos específicos:

- a) Apresentar os conceitos, modelos e processos de diversos pontos acerca da Gestão Pública.
- b) Explicitar a influência que a Administração Pública exerce para a provisão de serviços de transporte público.
- c) Apresentar os principais pontos de interesse acerca da Qualidade num ponto de vista gerencial.
- d) Expor parâmetros específicos de qualidade no oferecimento de transporte coletivo.
- e) Identificar e analisar as percepções e opiniões dos usuários entrevistados sobre a qualidade presente na linha de ônibus "Campus/Integração".
- f) Concluir se os serviços oferecidos pela linha de ônibus Campus/Integração são de alta ou baixa qualidade, e se a opinião dos participantes da pesquisa é, em sua maioria, de satisfação ou insatisfação com relação a estes serviços.

## **1.2 Justificativa**

O tema abordado pelo presente trabalho justifica-se pela relevância que os estudos da qualidade nos serviços públicos, mais precisamente nos de transporte coletivo por ônibus têm para os diversos atores diretamente envolvidos nesse sistema. Captar e identificar as percepções dos clientes do Sistema de Transporte Público (STP) de algum modo disponibiliza dados capazes de influenciar os processos de tomada de decisões do Poder Público, tendo por base as opiniões e sensações dos usuários com relação à maneira como é organizada a oferta de transporte público e direcionar num sentido de como essa questão deveria ser encarada pelos agentes.

## **2 GESTÃO PÚBLICA**

O objetivo deste capítulo é abordar os conceitos, modelos e processos de diversos pontos acerca da Gestão Pública.

### **2.1 Conceitos e características da Gestão Pública**

O ato de gerenciar se constitui numa série de ações ordenadas, tais como: prever, organizar, comandar, coordenar e controlar.

Prever ou planejar significa olhar para o futuro a fim de decidir previamente qual será a melhor ação para alcançar êxito. Organizar significa por em ordem as diversas dimensões que envolvem um processo. Coordenar ou dirigir consiste basicamente em levar as pessoas a somarem esforços, num único sentido de gerar o resultado que dantes fora pré-estabelecido, buscando sempre a união e o pleno funcionamento orgânico das partes envolvidas. Controlar é averiguar se tudo está ocorrendo conforme o que foi planejado, corrigindo possíveis falhas de percurso, quantificando e apurando a qualidade dos resultados.

No âmbito das organizações estatais, o conjunto de leis, o sistema de governança, os planejamentos e as ações públicas são as bases que norteiam a Administração Pública a serviço dos interesses comuns da população mediante oferecimento de prestação de serviços à comunidade.

França (2011) a respeito disso ratifica que a ordenação estatal:

Tratar-se-á sobre um ideal de Estado racionalmente organizado, com instituições firmes e eficientes, conforme seus ditames democráticos e republicanos, para a promoção do desenvolvimento efetivo, sustentável e necessário para atender ao seu povo, no sentido de preservar seus valores básicos para uma evolução pessoal digna e exercitável para cada cidadão. França (2011, p. 27).

Conforme Marcelino (1988, p. 19) o Estado, motivado pela utilidade pública do serviço, inclui em sua esfera de atribuições, independentemente de razões estritamente econômicas relacionadas com o mercado e lucro. Portanto, o que diferencia o poder público da iniciativa privada é a obrigatoriedade de prestação de serviços aos cidadãos que são facultados à iniciativa privada,

segundo a legislação em vigor, que por sua natureza se vinculam as tendências de mercado e visam o lucro. Concordando com esse ponto de vista, Matias-Pereira (2012, p.9) diz que a gestão pública é bem mais complexa do que gestão de negócios, focada nos clientes e na competição de mercado.

Ainda sobre a disparidade gestão pública x privada, Lima (2007, p. 52) aponta que o modelo de gestão é revestido de terminologia e conceitos próprios da administração pública, e ainda conclui que:

Esse aspecto estabelece o limite máximo da aproximação entre as práticas de gestão dos setores público e privado. Tal limite define o espaço da plena interação e compartilhamento de tecnologias, conceitos, práticas, métodos e experiências, mas, ao mesmo tempo, preserva o espaço próprio do ser público, de sua propriedade essencial que lhe faz diferente, sendo um órgão ou entidade pública e não outra coisa.

Define Bobbio (1998, p. 10 *apud* Matias-Pereira 2009, p. 63) que:

"Em seu sentido mais abrangente, a expressão Administração Pública designa o conjunto de atividades diretamente destinadas às execuções de tarefas ou incumbências consideradas de interesse público ou comum, nua coletividade ou numa organização estatal".

O que afirma De Plácido e Silva (2000 *apud* Matias-Pereira 2009, p. 63), em seu sentido amplo, é uma manifestação do Poder Público na gestão ou execução de atos ou de negócios políticos, nos lembrando da característica do exercício político num sentido de governo aliado à ideia de gestão pública.

Harmon e Mayer (1999, p. 34 *apud* Matias-Pereira 2009, p. 62) sustentam que "a Administração Pública é a ocupação de todos aqueles que atuam em nome do povo e cujas ações têm consequências para os indivíduos e os grupos sociais".

Na tentativa de apresentar uma definição mais ampla de Administração Pública, os autores Matias-Pereira (2009, p. 62) designaram:

O conjunto de serviços e entidades incumbidos de concretizar as atividades administrativas, ou seja, da execução das decisões política e legislativas. Assim, a Administração Pública tem como propósito a gestão de bens e interesses qualificados da comunidade no âmbito dos três níveis de governo: federal, estadual ou municipal, segundo preceitos do Direito e da Moral, visando o bem comum. Matias-Pereira (2009).

Com base no que os autores citados pensam a respeito do que é a Administração Pública, podemos concluir que consiste no conjunto de ações amparadas por normas, leis e condições que tem por objetivo principal não a obtenção de lucro, mas o bom emprego dos recursos captados em meio à população para uma disponibilidade satisfatória de bens e serviços de interesse comum a todos de forma eficiente, eficaz, de boa qualidade, e que promova bem estar social e ambiental, tendo suas ações sobre constante fiscalização, a fim de evitar casos em que os princípios não sejam observados.

Para cumprir as missões que cabem ao Poder Público, um conjunto complexo de elementos tem de ser desenvolvido, a saber:

- Planejamento integrado das ações de regulação, construção, manutenção, operação e gestão do sistema de mobilidade;
- Gestão da demanda de meios e serviços de transporte (p.ex., escalonamento de horários);
- Políticas de priorização do transporte público no espaço viário;
- Investimentos em infraestruturas de transporte público;
- Investimento no sistema viário e em estacionamentos;
- Definição e implantação de políticas sociais (subsídios tarifários);
- Gestão e marketing do transporte público (incluindo os serviços alternativos);
- Definição e implantação de política regulatória dos serviços de transporte;
- Coordenação administrativa;
- Imposição de restrições à circulação;
- Definição e implantação da política tarifária e tributária. Brasil (2006, p. 96).

## **2.2 Serviço Público**

Tendo em vista que somente a Administração Pública detém a tutela legal do fornecimento de serviços constitucionalmente previstos e comuns a toda a sociedade civil, tem o Estado tanto a titularidade como o dever de

prestar serviços públicos, conforme dispões o *caput* do art. 175 da Constituição Federal: "incumbe ao Poder Público, na forma da lei, diretamente ou sob-regime de concessão ou permissão, sempre através de licitação, a prestação de serviços públicos". (Brasil, 1988).

França (2011, p. 192) cita em sua obra alguns conceitos a respeito do que é Serviço Público. Para Freitas (2004) é um conjunto de atividades essenciais, assim consideradas pelo ordenamento jurídico, prestadas diretamente pelo Poder Público, tendo em vista atender ao interesse geral sob a regência dos princípios constitucionais do direito administrativo. Para Bandeira de Mello (2006), Serviço Público é:

Toda atividade de oferecimento de utilidade ou comodidade material destinada à satisfação da coletividade em geral, mas fruível singularmente pelos administrados, que o Estado assume como pertinente a seus deveres e presta por si mesmo ou por quem lhe faça às vezes, sob um regime de direito público, - portanto, consagrador de prerrogativas de supremacia e de restrições especial -, instituído em favor dos interesses definidos como públicos no sistema normativo.

Di Pietro (2004) define Serviço Público como toda atividade material que a lei atribui ao estado para que exerça diretamente ou por meio de seus delegados, com o objetivo de satisfazer concretamente as necessidades coletivas, sob-regime jurídico total ou parcialmente público.

Segundo Justen Filho (2005) Serviço Público é: toda atividade pública administrativa de satisfação concreta das necessidades individuais ou transindividuais, materiais ou imateriais, vinculadas diretamente a um direito fundamental, destinada a pessoas indeterminadas e executada sob-regime de direito público.

Por fim, para Meirelles (2003) Serviço Público é: todo aquele prestado pela Administração ou por seus delegados, sob normas e controles estatais, para satisfazer as necessidades essenciais ou secundárias da coletividade ou simples conveniência do Estado.

## 2.3 Princípios da Administração Pública

O art. 37 da Constituição Federal ajuíza que "a administração pública direta e indireta de qualquer dos Poderes da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios obedecerá aos princípios de legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade e eficiência". E, como foram citadas anteriormente, todas as ações do Estado devem respeitar tais princípios no exercício de seus poderes. O que se vê a seguir é uma descrição sintética de cada um desses princípios que a Constituição se refere.

### 2.3.1 Legalidade

Carvalho Filho (2007, p. 17) afirma que o princípio da legalidade é a diretriz básica da Administração. Significa que toda e qualquer atividade administrativa deve ser autorizada por lei. Não sendo, a atividade é ilícita. Isto é diferente com o que consta do art. 5º, inciso II da Constituição Federal, que assim relata: "ninguém será obrigado a fazer ou deixar de fazer alguma coisa senão em virtude de lei". Este inciso trata dos cidadãos e das iniciativas privadas, pois, como compara Carvalho Filho (2007, p. 17), enquanto os indivíduos no campo privado podem fazer tudo o que a lei não veda o administrador público só pode atuar onde a lei autoriza. Portanto, Justen Filho (2010, p. 190) conclui que a atividade administrativa é um conjunto de ações dirigidas à satisfação de necessidades coletivas e à promoção dos direitos fundamentais que se desenvolvem sob a égide da legalidade.

Alexandrino e Paulo (2007, p. 118) relatam que inexistindo previsão legal para uma hipótese, não há possibilidade de atuação administrativa, pois a vontade da Administração é a vontade expressa na lei, sendo irrelevantes as opiniões ou convicções pessoais de seus agentes.

A gestão pública de acordo com o princípio da legalidade está mais próxima de ser excelente e apresentar qualidade em seus resultados, pois, para Lima (2007, p. 56), aos governos, aos órgãos e entidades públicas cabe buscar o apoio possível nas leis estabelecidas para melhorar a boa gestão, e, definir novas leis quando as vigentes apresentam obstáculos intransponíveis à gestão de excelência.

### 2.3.2 Impessoalidade

Este princípio tem por base atitude de não fazer acepção de pessoas no que concerne à prestação de serviços públicos, sendo imparcial no tratamento a cada indivíduo, não transformando este mais digno que aquele de favorecimentos, por razão de *status* superior ou qualquer que seja.

Alexandrino e Paulo (2007, p. 121) a respeito da impessoalidade expressam que a atuação administrativa impede que o ato administrativo seja praticado visando a interesse dos agentes ou de terceiros, devendo ater-se à vontade da lei, comando geral e abstrato por essência.

Di Pietro (2015, pag. 101) concorda que "a Administração não pode atuar com vistas a prejudicar ou beneficiar pessoas determinadas, uma vez que é sempre o interesse público que tem que nortear o seu comportamento".

Segundo Lima (2007, p. 57), práticas de gestão voltadas para a fidelização de clientes - identificação e tratamento diferenciado de clientes muito importantes - são, no sentido público, ilegais, discricionárias e antidemocráticas.

### 2.3.3 Moralidade

O princípio da moralidade obriga os agentes públicos a trabalharem dentro da legalidade mantendo um comportamento probo, ou seja, transparecendo em seus atos integridade, honestidade e retidão. Atualmente vê-se nos noticiários políticos sendo investigados e até mesmo punidos por crimes de corrupção, visando favorecimento pessoal e ilícito no exercício do cargo público. Isso gera consequências desastrosas, como subtração dos bens públicos, ocasionando desequilíbrio econômico que mais tarde pode afetar no oferecimento de serviços públicos de qualidade.

Para Guerra (2007, p. 73), a moralidade atrelada aos atos da administração pública "trata-se de efetivação do serviço público. Busca do resultado pretendido, dentro da lei, sem se afastar da exigência de honestidade, probidade, economia, enfim, de caráter". Ainda segundo este autor, os pontos onde a moralidade administrativa está prevista na legislação

brasileira constam dos artigos 5º, LXXIII, 37, *caput*, §4º e 85 da Constituição Federal de 1988 e no princípio da probidade administrativa (Lei Nº 8.492/92).

Segundo o art. 37, §4º da Constituição, "importarão a suspensão dos direitos políticos, a perda d função pública, a indisponibilidade dos bens e o ressarcimento ao erário, na forma e gradação previstas em lei, sem prejuízo da ação penal cabível". De acordo com Bittencourt (2005, p. 33) a violação à probidade administrativa pode configurar até mesmo crime de responsabilidade quando cometido pelo (a) Presidente da República, conforme art. 85 da Constituição.

#### 2.3.4 Publicidade

Publicidade diz respeito à obrigatoriedade do poder público de comunicar ao máximo nível de transparência seus atos administrativos, a fim de que a população possa constatar se até mesmo os princípios já citados estão sendo observados. Para tanto, é necessário que a sociedade conheça ou pelo menos tenha acesso às informações de forma mais clara possível, evitando duplas interpretações e complexidade excessiva no tratamento dos dados. O princípio da publicidade torna obrigatória a divulgação de atos, contratos e outros instrumentos celebrados pela Administração Pública direta, indireta ou fundacional, para conhecimento, controle e início de seus efeitos. Matias-Pereira (2009, p. 255).

Este preceito exige publicação de todos os atos praticados pela Administração, exceto aqueles cujo sigilo é salvo por lei, a propósito, a Lei Federal Nº 11.111/2005 determinou hipóteses onde a manutenção do sigilo é indispensável, como por exemplo, documentos que tratam de segurança pública.

Guerra (2007, p. 74) relata que este princípio "vem evoluindo para o princípio da transparência, segundo o qual, além de dar a conhecer as suas ações, a Administração deve fazer com que o cidadão também as compreenda principalmente no âmbito das finanças públicas".

### 2.3.5 Eficiência

É o mais moderno princípio da administração, pois, com a vinda da Emenda Constitucional Nº 19/98 este princípio foi inserido ao *caput* do art. 37 da Constituição Federal de 1988. Visa controlar as ações e disciplinar o comportamento dos funcionários públicos. Di Pietro aponta as seguintes afirmações acerca deste princípio:

"O princípio da eficiência apresenta, na realidade, dois aspectos: pode ser considerado em relação ao **modo de atuação do agente público**, do qual se espera o melhor desempenho possível de suas atribuições, para lograr os melhores resultados; e em relação ao **modo de organizar, estruturar, disciplinar a Administração Pública**, também com o mesmo objetivo de alcançar os melhores resultados na prestação do serviço público". Di Pietro (2004, p.84. *Grifo nosso*).

Assim, "exige-se a apresentação de bons resultados para o serviço público e satisfatório atendimento das necessidades do administrado não apenas na conduta do servidor, mas também de toda a Administração Pública" Bittencourt (2005, p. 34).

Em linhas gerais, o princípio da eficiência é o mais importante de todos os citados anteriormente justamente pelo fato de que ao se aplicar todos os princípios no serviço público, percebe-se então eficiência do poder público no sentido de atender os interesses gerais da população. Vale ressaltar que, devido à importância, por mais que haja eficiência, esse princípio não deve se sobrepor a nenhum dos outros, por exemplo, por mais que um serviço prestado à população seja puramente eficiente, não deve ultrapassar as barreiras da legalidade.

### 3 GESTÃO DO TRANSPORTE PÚBLICO

As demandas da população por bens de consumo geram circulação de riquezas, igualdade na distribuição de renda, e impulsiona o escoamento da produção dos diversos setores da economia. Nada disso seria possível sem uma oferta de locomoção pública de qualidade, por esse motivo, segundo o Art. 30, inciso V da Constituição Federal de 1988, é papel dos Municípios organizar e prestar, diretamente ou sob-regime de concessão ou permissão, os serviços públicos de interesse local, incluído o de transporte coletivo, que tem caráter essencial. (BRASIL, 1988).

SOUSA (2015, pg. 22) afirma que para o exercício dessa competência os municípios precisam de órgãos gestores para planejar, organizar e controlar os sistemas de transportes. Assim, nasce a concepção inicial da gestão do transporte público. Como questão central na vida da sociedade, o Poder Público não pode se omitir em resolver os conflitos e de prover os meios e serviços requeridos para a mobilidade. Brasil (2006, p. 96).

Os padrões de qualidade a serem atestados pelo sistema de transporte público devem ter por base principalmente a opinião de seus usuários, os quais necessitam diuturnamente desse meio de transporte, e que em sua maioria são representados pelas camadas da população que possuem baixa renda.

A avaliação da qualidade pelo usuário tem, segundo Santos (2014, p.34), o objetivo de informar aos órgãos gestores e empresas de transporte sobre a qualidade do serviço prestado que pode levar à adoção de medidas que permitam o planejamento adequado dos sistemas de transporte público urbano.

Corroborando com essa afirmação, SEABRA (2008) afirma que os órgãos gestores devem considerar a satisfação de todos dos agentes envolvidos num sistema de transportes (usuários, operadores e órgão gestor), as ações necessárias para a prestação dos serviços, bem como dos seus impactos na dinâmica das cidades.

Para MERCADO (2008), o passageiro deve ser visto como cliente do sistema e das empresas operadoras, tendo, portanto, direito a um serviço que

lhe proporcione satisfação e o motive a continuar utilizando o sistema de transporte público. É difundida a ideia que a demanda por transporte coletivo é cativa, associando-se a isso o conceito de que, independente da qualidade do serviço oferecido, os usuários continuarão usando o sistema. Porém, a demanda não é homogênea. Antunes e Simões (2013, p. 418).

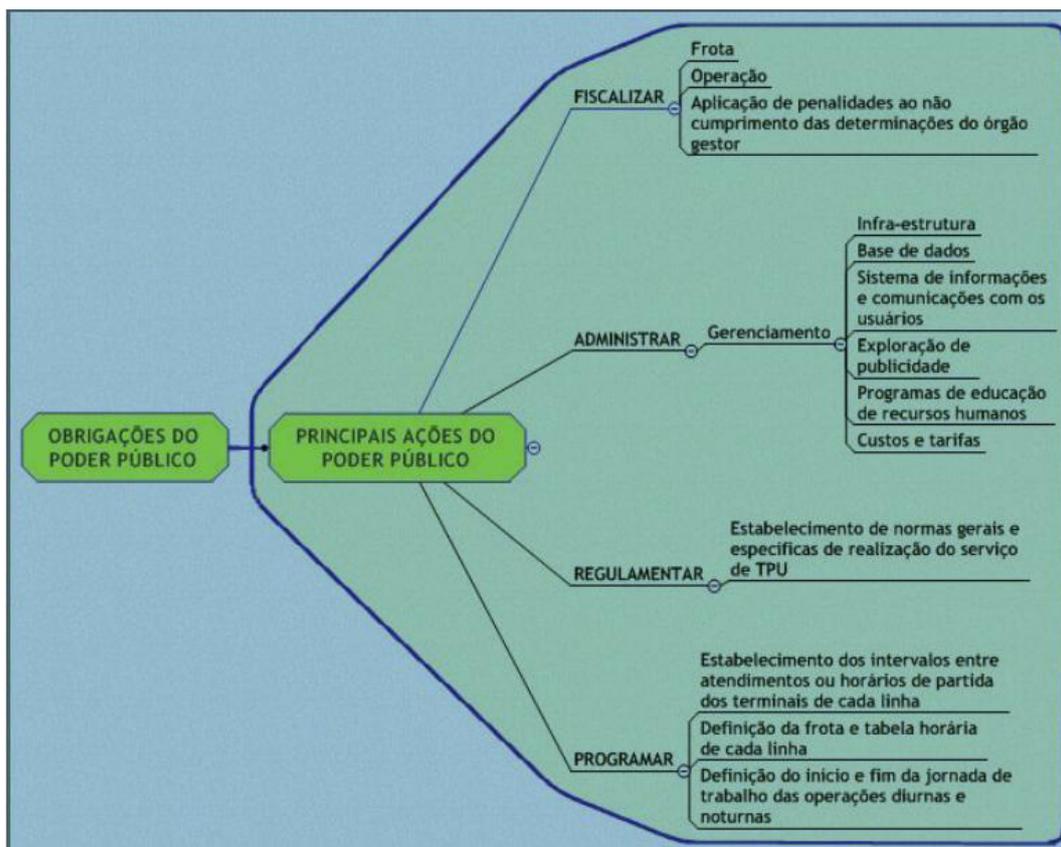
Portanto, os usuários são os maiores beneficiados quando se empreendem esforços no sentido de melhorar o sistema de transporte público; os operadores do transporte público são as empresas que ficam incumbidas de prestar serviços de fornecimento de veículos e manutenção da frota de ônibus, planejam, organizam, dirigem e controlam os contratos e concessões firmados com os Municípios, e buscam satisfazer seus interesses mediante o equilíbrio dos custos e lucros de seus serviços; o órgão público gestor do sistema é aquele que ficou legalmente responsável por fiscalizar as empresas que prestam o serviço e garantir o direito dos cidadãos a um transporte público de qualidade. "De forma geral, três sujeitos envolvem e participam ativamente da problemática da eficiência e eficácia do transporte coletivo, são eles: gestores, operadores e usuários". De Jesus (2012, p.7)

### **3.1 Aspectos legais da gestão do transporte público**

COUTO (2011) afirma que aos órgãos gestores compete, dentre suas atribuições básicas, a regulamentação dos serviços juntamente com a definição dos níveis de qualidade a serem implementados pelas empresas operadoras com vistas à satisfação dos usuários.

As Obrigações e ações do poder público na prestação de serviços de transporte constam da Figura 1:

Figura 1 - Obrigações e ações do poder público na prestação de serviços de transporte.



FONTE: SEABRA (2008).

É importante ressaltar que as competências legais do poder público são cumpridas através de ações e para haver a efetividade da gestão do transporte público é preciso haver um alinhamento com suas diretrizes (SEABRA, 2008).

Portanto compreende-se que o compromisso do poder público em promover o funcionamento do transporte público urbano com qualidade está legalmente baseado em diretrizes que constam em leis que regulamentam a mobilidade pública no Brasil, e que devem ser cuidadosamente observadas durante o processo de tomada de decisões. Pois como afirma D'Agosto *et al* (2014, p. 225), visando orientar os processos de planejamento de ações e buscando reduzir os problemas urbanos e de qualidade de vida gerados pelo atual modelo de mobilidade nas cidades existem leis que direcionam esses processos.

Sousa (2015, pg. 24) aponta que as principais leis que determinam essas diretrizes e que podem ser consideradas como mecanismos para uma gestão estratégica da mobilidade urbana são:

- Artigo 175 da Constituição Federal – que determina que o poder público execute os serviços públicos, podendo ocorrer através de permissão ou concessão (Brasil, 1988). Para este fim, foi publicada a Lei nº 8.987/95 que trata das formas de realização das concessões e permissões e também sobre a gestão dos contratos feitos entre a iniciativa privada e o poder público, cuja Lei reza que toda concessão ou permissão pressupõe a prestação de serviço adequado ao pleno atendimento dos usuários, conforme estabelecido nesta Lei, nas normas pertinentes e no respectivo contrato. (Brasil, 1995);
- A Lei 10.257/01 – “Estatuto das Cidades” - que estabelece as diretrizes gerais da política urbana e dá outras providências. Cuidou-se à exposição do Estatuto da Cidade, através da Lei 10.257/01, sendo esta um norte para todas as construções que se pretendam no meio urbano, pois tal dispositivo regula o Plano Diretor, peculiar a cada município, estabelecendo uma formatação ao meio urbano, para que não se incorra nas outrora referidas, construções desordenadas e sua gama de consequências (Brasil, 2001);
- A Lei 9503/97 - estabelece o código de trânsito brasileiro e define o sistema nacional de trânsito. Estabelece diretrizes da política nacional de trânsito com vistas à segurança, fluidez, ao conforto, à defesa ambiental e a educação para o trânsito e a fiscalização do cumprimento. A lei estabelece normas gerais de circulação e conduta, condução de veículos por motoristas profissionais, pedestres e condutores de veículos não motorizados, cidadão, educação para o trânsito, sinalização, engenharia de tráfego, da operação, da fiscalização e do policiamento ostensivo de trânsito, veículos, habilitação, infrações e penalidades, medidas administrativas, processo administrativo e crimes de trânsito (Brasil, 1997);
- A Lei Federal nº 12.587/2012 - “Lei de Mobilidade” – atribui aos municípios o planejamento da mobilidade urbana como ferramenta de desenvolvimento e sustentabilidade, fazendo com que o planejamento

urbano, a ocupação de áreas e a infraestrutura de transportes sejam pensados de forma estratégica e eficiente. Os municípios com mais de 50 mil habitantes possam planejar e estruturar seus modais de locomoção e transporte garantindo processos de movimentação cada vez mais eficazes. (Brasil, 2012);

- Política Nacional de Mobilidade Urbana – Determina a obrigatoriedade para os municípios acima de 20.000 habitantes terem um Plano de Mobilidade Urbana, consubstanciados aos planos diretores municipais. Este instrumento legal também assegura a participação da sociedade civil no planejamento, fiscalização e avaliação dessa política através das ouvidorias, audiências públicas e prestação de contas (SEABRA, 2013).

Com o advento da Lei 12.587/2012, os Municípios foram dotados de autonomia para decidirem o modo mais eficiente de como o tráfego de veículos deve fluir, porém Sousa (2015, pg. 25) afirma que a sociedade, por outro lado, ganha, dentre as ferramentas à sua disposição, instrumentos para contestar investimentos públicos em projetos que não contemplem as diretrizes da lei. Ramos (2013) sintetiza a função desta lei como instrumento de melhoria para o trânsito nas cidades:

A Lei nº 12.587/2012 dispõe sobre a mobilidade urbana e a descreve como sendo a condição em que se realizam os deslocamentos de pessoas e cargas no espaço urbano, visando melhorar a acessibilidade e a mobilidade das pessoas e cargas nos municípios, além de integrar os diferentes modos de transporte. Tal legislação, que institui as diretrizes da Política Nacional de Mobilidade Urbana, dá prioridade aos meios de transporte não motorizados e ao serviço público coletivo, além da integração entre os modos e serviços de transporte urbano. Ela estabelece a obrigatoriedade aos municípios com mais de 500 mil habitantes de elaborarem planos de mobilidade urbana, impondo também aos que possuem mais de 20 mil habitantes a elaboração de tais planos, integrados aos seus planos diretores. Ramos (2013, p.8)

Destacando agora a Política Nacional de Mobilidade Urbana que estabelece a ampla participação da população, num esforço conjunto com o poder público, objetivando a integração entre os diferentes modos de transporte e a melhoria da acessibilidade e mobilidade das pessoas, a PNMU define a Mobilidade Urbana Sustentável como:

“A Mobilidade Urbana Sustentável pode ser definida como o resultado de um conjunto de políticas de transporte e circulação que visa proporcionar o acesso amplo e democrático ao espaço urbano, através de priorização dos modos não motorizados e coletivos de transportes, de forma efetiva, que não gere segregações espaciais, socialmente inclusiva e ecologicamente sustentáveis.” (BRASIL, 2004, p. 14).

#### 4 GESTÃO DA QUALIDADE

A partir do momento em que a humanidade começou a produzir seus próprios insumos para garantir suas necessidades básicas, a ideia de gestão de qualidade, ainda que inconsciente, sempre perseguiu os processos de produção, a fim de que melhorias nos produtos obtidos fossem constatadas ao longo do tempo. A concepção de qualidade tomou um aspecto científico a partir do século XX, sendo desenvolvida e difundida, se uniformizando num mundo globalizado, onde os limites territoriais não impedem a difusão e utilização dos conhecimentos alcançados, surgindo assim uma padronização internacional de qualidade em quase tudo que existe.

Conceituar qualidade não é uma tarefa fácil, pois depende do ponto de vista a qual é percebida, recebendo um enfoque diferente conforme o desejo das diversas facetas que a cercam.

Algumas abordagens distintas do conceito de qualidade foram estudadas pelo autor Garvin *apud* Carvalho e Paladini (2012, p. 9). Cada uma dessas abordagens apresenta aspectos diferentes deste conceito complexo, são cinco:

- Transcendental: qualidade é sinônimo de excelência inata. É absoluta e universalmente reconhecível. Dificuldade: pouca orientação prática;
- Baseada no produto: qualidade é uma variável precisa e mensurável, oriunda dos atributos do produto. Corolários: melhor qualidade, só com maior custo.
- Baseada no usuário: Qualidade é uma variável subjetiva. Produtos de melhor qualidade atendem melhor aos desejos do consumidor. Dificuldade: agregar preferências e distinguir atributos que maximizam a satisfação.
- Baseada na produção: qualidade é uma variável precisa e mensurável, oriunda do grau de conformidade do planejado com o executado. Esta abordagem dá ênfase a ferramentas estatísticas.
- Baseada no valor: abordagem de difícil aplicação, pois mistura dois conceitos distintos: excelência e valor, destacando os *trade-off* qualidade x preço.

De acordo com Maximiano (2012), há muitas definições para a ideia de qualidade. As mais importantes são resumidas no seguinte quadro:

Quadro 1 - Definições de qualidade.

<b>DEFINIÇÕES DE QUALIDADE</b>	
<b>Excelência</b>	Qualidade significa o melhor que se pode fazer. O padrão mais elevado de desempenho.
<b>Valor</b>	Qualidade significa ter mais atributos, usar materiais ou serviços raros, que custam caro.
<b>Especificações</b>	Qualidade planejada, definições de como o produto ou serviço deve ser.
<b>Conformidade</b>	Qualidade significa o produto ou serviço estar de acordo com as especificações do projeto.
<b>Regularidade</b>	Qualidade significa uniformidade; os produtos ou serviços serem idênticos.
<b>Adequação ao uso</b>	Qualidade significa qualidade de projeto e ausência de deficiências.

FONTE: Adaptado de Maximiano (2012, p. 122).

O termo qualidade tomou ao longo dos anos um aspecto mais focado no ponto de vista dos clientes das organizações, ou seja, um produto ou serviço de qualidade é aquele que satisfaz as necessidades de seus usuários. Sobre esse aspecto multidisciplinar do entendimento do que seja qualidade, Ballestero-Alvarez (2001, pg. 245) reconhece que:

O desenvolvimento da qualidade em um país é uma questão complexa. Depende da existência de um ambiente competitivo, da cultura empresarial, da infraestrutura predominante dos serviços tecnológicos e de uma série de outros fatores que impulsionam a necessidade de produzir produtos e serviços que supram cada vez mais a necessidade dos clientes. Ballestero-Alvarez (2001, pg. 245)

OKLAND (2007, pg. 15) aponta que, de modo a ser útil em sua administração, precisamos reconhecer a necessidade de incluir na sua avaliação as verdadeiras exigências do "cliente". Ballestero-Alvarez (2001, pg. 139) afirma que:

As primeiras ações reais desenvolvidas no sentido da qualidade datam de 1920 e surgem nos Estados Unidos. Em 1922, G. S. Radford publica *The control of quality in manufacturing*, que aborda alguns dos princípios da qualidade, mas centra-se, principalmente, na inspeção. Em 1924, a Western Electric forma o Departamento de Engenharia e Inspeção que, posteriormente, se tornaria o Departamento de Garantia da Qualidade dos Laboratórios Bell. Em 1931, W. A. Shewart publica *Economic control of quality of manufactured product*, dando, pela primeira vez, um cunho científico

aos estudos da qualidade. Esses estudos deram importantes contribuições para a visão de qualidade do produto, inclusive nos dias atuais. Ballesterro-Alvarez (2001, pg. 139)

Ainda para Oakland (2007) é importante compreender que a definição de qualidade como "atendimento das exigências dos clientes" não é restrita as características funcionais dos produtos ou serviços. Para Falconi (2004 pg. 2) um produto ou serviço de qualidade é aquele que atende perfeitamente, de forma confiável, de forma acessível, de forma segura e no tempo certo às necessidades do cliente.

Conforme Albrecht *apud* Las Casas (2008, p. 6) qualidade em serviços é a capacidade que uma experiência ou qualquer outro fator tenha para satisfazer uma necessidade, resolver um problema ou fornecer benefícios a alguém, em outras palavras, serviços com qualidade geram satisfação.

Ballesterro-Alvarez (2001) apresenta um resumo da evolução pelo qual o conceito de qualidade passou, com contribuições que cada década trouxe, para que se possa compreender em que o conhecimento que está disponível hoje se baseia, conforme o quadro abaixo:

Quadro 2 - Evolução do conceito de qualidade.

Época	Foco	Fato Gerador	Qualidade	Ênfase	Instrumentos
1950	Padrões	Produção em massa	Atendimento aos padrões estabelecidos no projeto do produto	Interna, dentro da empresa; importância dos interesses do fabricante e do produtor.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Padronização</li> <li>• Inspeção</li> <li>• Controle estatístico do processo</li> </ul>
1960	Usos	Consumidor	Atendimento do uso que o consumidor pretende para o produto oferecido	Externa, o cliente é o mais importante; deve atender-se aos interesses do consumidor.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pesquisa de mercado</li> <li>• Análise de tendências</li> <li>• Início do envolvimento interfuncional na empresa</li> <li>• Estrutura matricial</li> </ul>
1970	Custos	Crise do petróleo	Atendimento do mercado consumidor com custos de produção mais baixos	Interna, dentro da empresa; início do controle do processo.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Controle total da qualidade</li> <li>• Círculos de controle de qualidade</li> <li>• Novas práticas de qualidade</li> </ul>
1980	Desejos	Mudanças sociais e políticas	Antecipar-se às necessidades do cliente	Externa, o cliente é o mais importante; integração; competição.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gestão do processo</li> <li>• Sondagens de mercado</li> <li>• Controle de qualidade gerencial</li> <li>• Novas aplicações</li> <li>• Novas formas de estruturas organizacionais</li> </ul>
1990	Investidor	Globalização	Reconhecimento do valor do produto	Mista, dentro da empresa; externa, economia global.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Todas as anteriores</li> <li>• Análise global</li> <li>• Decisões estratégicas</li> <li>• Importância das pessoas</li> <li>• Preocupação ambiental</li> <li>• Quebra de paradigmas</li> </ul>

FONTE: Adaptado de Ballestero-Alvarez (2001, pg. 142).

Carvalho e Paladini (2012, p. 9) acerca dos Gurus da Qualidade garante que eles fizeram parte da história, tanto pela contribuição teórica como pela intervenção em empresas: Walter A. Shewart, W. Edwards Deming, Joseph M. Juran, Armand Feigenbaum, Philip B. Crosby, Kaoru Ishikawa e Genichi Tagushi.

Como se pode ver, a qualidade foi abordada de diferentes pontos de vista de acordo com a necessidade de indivíduos ou grupos organizados, daí

se origina a vasta gama de conceitos e definições, bem como sua relevância de acordo com o contexto no qual está inserido.

Notório é que as modificações foram constantes ao longo do tempo e que a qualidade foi desenhada dentro do contexto das organizações à medida que as necessidades humanas foram se transformando, portanto, a ideia de qualidade só existe porque os seres humanos demandam necessidades ilimitadas que fazem com que o que tido como qualidade hoje seja mais evoluído que a concepção anteriormente efetivada.

#### **4.1 Gestão da Qualidade Total**

Conforme visto anteriormente, o conceito de qualidade evoluiu juntamente com as demandas da população e a situação econômica de cada época. A Gestão da Qualidade, portanto chegou ao ambiente organizacional para melhor operacionalização de processos e implementação de estratégias corporativas tanto para a produção de insumos quanto para a excelência na prestação de serviços. A partir de então, o conceito de qualidade precisa ser trazido para o âmbito organizacional, ou seja, empresas, indústrias, prestadoras de serviços, agronegócio, dentre outros, assim, surgindo o que vem a ser qualidade total.

De acordo com a ISO 8402:1994 *apud* Carvalho e Paladini (2012, p. 91), qualidade total significa o modo de gestão de uma organização, baseado na participação de todos os seus membros, visando ao sucesso ao longo prazo, por meio da satisfação do cliente e dos benefícios para todos os membros da organização e da sociedade. Podemos afirmar que estamos na Era da Qualidade Total. Sobre esta afirmação, Grifo (1994, p. 6) colabora com o desenvolvimento do conceito de Qualidade Total, justificando por que esta é a fase mais evoluída:

O gerenciamento da Qualidade Total visa oferecer algo mais pra o cliente. Não basta tão somente atender à qualidade dos produtos e serviços vendidos. Na hora de faturar, é preciso que a fatura seja conforme o combinado. Na hora de atender ao cliente, deve-se ter a postura adequada, para que o cliente reconheça nas atitudes da

empresa tudo aquilo que ela esperava de atenção e cortesia. Grifo (1994, p. 6).

#### **4.2 Padrões de qualidade internacional ISO Série 9000**

A qualidade de uma empresa não é medida apenas pelo que um produto ou serviço pode oferecer, ou seja, sua finalidade, mas também pelos processos iniciais e intermediários que fizeram parte do cotidiano da empresa, presente nos métodos de produção, planejamento estratégico, treinamento de pessoal, cultura organizacional, gestão de pessoas, sistemas de informação. Para Mello *et al.* (2009, p. 1), "A serie de normas ISO 9000 é um conjunto de normas e diretrizes internacionais para sistemas de qualidade" cujos exemplos de certificação são diversificados, dependendo do escopo que se deseja auditar.

Portanto existem muitas normas ISO, cada uma delas serve especificamente para um produto, serviço ou em separado. Porém os padrões ISO mais conhecidos como formas mais generalistas de gestão da qualidade são as normas ISO 9000 (ligada às boas práticas dentro das organizações) e ISO 14000 (ligada a procedimentos empresariais que favorecem a questão ambiental).

Sistema de gestão tem a ver com tudo o que a empresa faz pra gerenciar seus procedimentos. Todas as organizações têm uma maneira de medir o que pode ser produzido com a quantidade de recurso financeiros, econômicos e humanos que se tem à disposição em determinado momento, podendo assim prospectar o nível de qualidade que será obtido ao final de um procedimento. Organizações informais geralmente não dispõem dessas normas e padrões por escrito, devido a sua baixa complexidade de operacionalização, geralmente resumindo-se à elaboração de cálculos para compra de mercadorias que não excedam o que talvez represente o ganho estimado em determinada época, de acordo com a vivência do proprietário ou gerente do negócio.

De acordo com Mello *et al.* (2009, p. 2) "todas as organizações, independente do seu porte, possuem sistema de gestão como, por exemplo: financeiros, estratégicos, logístico, inovação, recursos humanos, produção e qualidade". Alguns procedimentos, dados à complexidade dos procedimentos, necessitam de uma padronização internacional para que as exigências do mercado exportador sejam atendidas em qualquer lugar do mundo, um exemplo é a gestão da qualidade, foco deste trabalho, através das normas da Série ISO 9000. Conforme ainda Conte e Durski (2002, p. 53) *apud* Couto (2011, p.16), o conceito de qualidade na Norma ISO 8402 é descrito como um conjunto de propriedades e característica de um produto, processo ou serviço que lhe fornecem a capacidade de satisfazer as necessidades explícitas e implícitas.

Para Carvalho e Paladini (2012, p. 159), os princípios da normalização internacional são:

- Igualdade de direitos dos membros, qualquer membro da ISO tem direito a participar de qualquer comitê técnico que desenvolva normas que julgar de interesse do seu país. Cada país tem direito a um voto independente do tamanho e riqueza de sua economia.
- Normas voluntárias, todas as normas desenvolvidas pela ISO são de caráter voluntário e são adotadas pelas empresas e nações apenas se o desejarem.
- Direcionamento ao mercado, a ISO só desenvolve normas quando há interesse do mercado. São reunidos especialistas e representantes de agencias governamentais e da academia, dos consumidores e de laboratório para a elaboração das mesmas.
- As normas ISO são desenvolvidas a partir do consenso das partes envolvidas o que lhes dá, apesar do caráter voluntário, uma enorme penetração no mercado mundial.
- As normas ISO constituem-se em um acordo técnico que dá a base para uma tecnologia compatível internacionalmente.

Para que uma empresa atenda as normas ISO 9000 de forma desejável, é necessário que seja implementados todos os procedimentos aplicáveis em seus produtos e serviços, dentro do escopo de seu sistema de gestão da qualidade.

É notório que empresas que decidem por adentrar ao sistema de padronização de qualidade visam adquirir prestígio em seus produtos, tendo a possibilidade de aumentar sua gama de usufrutuários de seus serviços pelo fato de atender exigências internacionais ou ate mesmo se adequar a um determinado que as torna apta o concorrer dentro da sua fatia de mercado. As

normas permitem uma melhor análise dos dados que a operacionalização da empresa transmite, em busca de melhorias de qualidade e oportunidade.

Para Las Casas (2008, p. 161):

Deve haver um programa de melhoria contínua de qualidade de serviços e eficiência da operação completa de serviços, incluindo esforços para identificar:

- Uma característica que, se melhorada, beneficiará a organização ou o cliente;
- Qualquer mudança na necessidade dos clientes que pode afetar o grau do serviço a ser prestado;
- Qualquer desvio de uma qualidade de serviço especificada devido à insuficiência ou ineficiência do sistema de controle de qualidade;
- Oportunidade de reduzir custos enquanto mantendo e melhorando a qualidade do serviço prestado.

## **5 PARÂMETROS DE QUALIDADE EM TRANSPORTE PÚBLICO**

Medir qualidade em serviços de transporte público depende de várias dimensões e metodologias diferenciadas. Cabe à gestão do transporte público, dependendo de suas especificidades, a escolha da melhor abordagem para a avaliação dos serviços, Sousa (2015, p.27).

Atualmente na literatura existem diversos autores que versam sobre parâmetros de qualidade em transportes públicos, no entanto, será usado neste trabalho o modelo proposto por Ferraz e Torres (2004), por se aproximarem mais da realidade brasileira. Por isso, Castro *et al* (2006, p. 19) comenta que na fase atual do desenvolvimento dos transportes públicos existe a necessidade de buscarmos novas alternativas que visem não só a eficiência econômica, mas também a qualidade dos serviços e uma maior produtividade.

Um resumo explicativo de cada um dos parâmetros utilizados como base para a pesquisa de satisfação dos usuários do sistema de transporte público segue no presente capítulo. Os critérios de qualidade do transporte público, com valores de referência para avaliação da qualidade do transporte público por ônibus nas cidades médias encontram-se no ANEXO I deste trabalho.

### **5.1 Caracterizações dos parâmetros**

De acordo com Ferraz e Torres *apud* Andolfato (2005, p. 26) os seguintes parâmetros afetam a qualidade do transporte público urbano por ônibus: acessibilidade, frequência, tempo de viagem, lotação, confiabilidade, segurança, características dos veículos e pontos de parada, sistema de informação, conectividade, comportamento dos operadores e estados das vias. Conforme o que foi estudado pelo autor, segue abaixo um resumo de cada um desses parâmetros para melhor compreensão.

### 5.1.1 Acessibilidade

Está relacionada à distância que o usuário percorre a pé de onde estiver (ponto inicial) até o ponto mais próximo. Essa etapa também corresponde à viagem e alguns fatores são de extrema relevância quanto ao acesso ao sistema, a fim de que o usuário experimente o máximo de segurança possível durante esse percurso: distância satisfatória a percorrer (por exemplo, de casa ao ponto de ônibus), condições de preservação do percurso (largura e presença/ausência de buracos nas calçadas), sinalização adequada (faixa de pedestres, semáforos, etc.), iluminação pública adequada, presença ostensiva de forças de segurança pública, fluxo de pessoas adequado à fluidez no deslocamento (menor chance de esbarrar em alguém ou se sentir 'sufocado' pela multidão), etc.

### 5.1.2 Frequência de atendimento

Diz respeito ao intervalo de tempo entre a partida de um ônibus e a chegada de um novo nos pontos de embarque. Uma boa relação de frequência no atendimento ajuda a evitar que as paradas de ônibus fiquem sempre lotadas, fazendo com que os usuários não encontrem dificuldades para embarcar e, além disso, garante a certeza de que mesmo que um usuário perca sua condução em determinado momento, não tardará muito o reaparecimento de outro ônibus da mesma linha.

### 5.1.3 Tempo de viagem

É a relação que a o veículo tem com os diversos fatores que envolvem seu desempenho no tráfego urbano. É uma variável subjetiva que depende de fatores como intervalo médio de paradas, fluxo de veículos em determinados horários (esse caso aplica-se onde os ônibus não dispõem de faixa exclusiva, tendo que disputar espaço com carros particulares), condições das vias, etc. Esse fator também pode ser medido fazendo comparação entre quem faz um percurso em menos tempo, se é um ônibus ou um carro.

#### 5.1.4 Lotação

É uma variável subjetiva a ser julgada por um usuário, dependendo dos horários que este geralmente faz uso do transporte coletivo, bem como a capacidade que os veículos têm no sentido de lotação máxima de passageiros. Quanto mais passageiros couber nos coletivos e quanto melhor for o horário em que o usuário faz uso do sistema público de transporte, por exemplo, evitando se possível os horários de pico, maior será a percepção de qualidade.

#### 5.1.5 Confiabilidade

Se o sistema disponibiliza os horários de chegada e partida das viagens, confiabilidade diz respeito ao grau de certeza que esses horários serão cumpridos pelos operadores. Seria ideal que a população pudesse medir a pontualidade como forma de mitigar cada vez mais os atrasos ou adiantamentos desnecessários, para que fosse constatada uma periodicidade regular de oferta de ônibus.

#### 5.1.6 Segurança

Este aspecto visa compreender as ocorrências em que pode haver ameaças contra a vida das pessoas, como acidentes envolvendo veículos do transporte público, assaltos a ônibus, agressões físicas, não somente dentro dos ônibus como também em paradas, estações e terminais.

#### 5.1.7 Características dos veículos

São os diversos fatores que agregam conforto aos passageiros. Geralmente a tecnologia aplicada na fabricação determina a qualidade e acrescenta itens que ajudam nessa percepção de valor agregado. Hoje em dia podemos atestar qualidade nos veículos de transporte coletivo por meio de seu tempo de circulação, número de portas de embarque, acesso facilitado a deficientes, condicionadores de ar, sistema de bilhetagem eletrônica, assentos anatômicos, etc.

### 5.1.8 Características das paradas

Três itens são essenciais para que os usuários possam perceber qualidade nas paradas de ônibus: identificação clara do local onde se deve esperar a condução, por meio de placa de sinalização; abrigo que proteja as pessoas da chuva adequadamente e assentos para que não se espere por muito tempo em pé.

### 5.1.9 Sistema de informações

Engloba todo o tipo de informações prestadas pelo sistema de transporte público aos usuários, a fim de mitigar dúvidas com respeito a que linha a pessoa deve tomar para chegar ao destino pretendido, por exemplo, ou tornar conhecidos os horários e trajetos dos itinerários. Como exemplo de meios de informação do STP pode-se citar os painéis eletrônicos de identificação da linha, placas de localização das linhas nos terminais, aplicativos de celular que informam os horários em que os ônibus vão chegar à determinada parada, sistema de atendimento ao cliente, etc.

### 5.1.10 Conectividade

O fator conectividade pode ser avaliado sob três aspectos diferentes e igualmente relevantes: possibilidade de chegar de um ponto a outro da cidade com o mínimo de transbordo, possibilidade de integração física e tarifária e tempo mínimo de espera para continuar a viagem.

Transbordo significa fazer uma viagem com alternância de veículos. Muitas vezes não é possível pegar apenas uma condução para chegar a um destino por motivos técnicos, entretanto, a necessidade de troca de ônibus pode ser consideravelmente reduzida por ações do poder público no sentido de alterar a disposição das linhas de acordo com a necessidade da demanda preponderante, com disposição de linhas circulares que passam pelos principais pontos da cidade, linhas radiais e diametrais que ligam os bairros à região central, bem como sistema de integração física e tarifária.

Quando há um ponto apropriado do percurso em que se pode esperar para fazer o transbordo, abrigado de sol forte e chuvas, com cadeiras para sentar, com sistema de informação adequado indicando aos usuários qual

plataforma de embarque devem se dirigir, pode-se dizer que esta cidade possui sistema físico de integração.

O sistema de integração tarifária é aquele que não impõe a necessidade de o usuário tornar a pagar outro bilhete para fazer o transbordo, por meio de sistema de bilhetagem eletrônica, onde os cartões magnéticos guardam a informação de que o usuário efetuou anteriormente pagamento e não necessita pagar novamente dentro de um determinado intervalo de tempo, onde o mesmo possa fazer quantos transbordos forem necessários para chegar ao seu destino.

"Quanto ao tipo de integração do SIT, podemos afirmar que ocorre a integração Física (quando o transbordo de passageiros, isto é a transferência de passageiros, é realizado em um local apropriado) e Tarifária (o usuário ao descer na estação de transbordo não precisa pagar outra tarifa para pegar outra condução no transbordo)". De Jesus (2012, p. 7)

Segundo Andolfato (2005, p. 28) a operação sincronizada no tempo entre veículos de linhas distintas permite que os usuários façam transbordo sem necessidade de esperar pelo segundo veículo, caracterizando o que se denomina integração no tempo. Essa prática raramente ocorre, pois muitos municípios alegam impossibilidade de realização por possuir um sistema integrado de transporte recentemente implantado, como é o caso da cidade de São Luís-MA, cujo surgimento de seu Sistema Integrado de Transporte (SIT) data do ano de 1996, além de poder representar considerável dispêndio de recursos financeiros. Entretanto São Luís recentemente implantou o sistema Bilhete Único, em que não é necessariamente preciso fazer o transbordo apenas nos terminais de integração para pagar apenas uma passagem como também no meio do trajeto, dentro de um intervalo de noventa minutos.

#### 5.1.11 Comportamento dos operadores

Alguns parâmetros comportamentais devem ser observados pelos operadores para que os usuários possam se sentir motivados cada vez mais a fazer uso do transporte coletivo. Tratar as pessoas com cordialidade e respeito; dirigir com cuidado, evitando que o ônibus balance; realizar o embarque de cadeirantes nas plataformas de suspensão com presteza; comunicar-se com os passageiros evitando ser rude ou evitando uso de palavras de baixo calão são algumas ações que conferem qualidade no atendimento prestado pelo sistema

de transporte público. Essa conscientização deveria ser feita todos os dias pelas concessionárias do serviço, pois os usuários estabelecem contato direto com os operadores, ou seja, motoristas e cobradores.

#### 5.1.12 Estado das vias

As vias devem possuir pavimentação, calçamento, sistema de drenagem e sinalização adequada, a fim de evitar redução de velocidade pela existência de buracos na pista, evitar que as pessoas sofram hematomas por causa das trepidações, poeira e lama (em casos onde as vias não são asfaltadas), perigo de atropelamento pela inexistência de faixas de pedestres e sinalização semafórica, entre outros fatores.

## **6 CARACTERIZAÇÃO DO SISTEMA DE TRANSPORTE PÚBLICO DO MUNICÍPIO DE SÃO LUÍS**

O local de estudo foi o município de São Luís, em especial a linha 311 Campus/Integração, que passa pelo Terminal da Praia Grande, localizado no Centro da capital maranhense. O local foi escolhido devido ser o meio principal de acesso a estudantes da Universidade Federal do Maranhão (consequentemente os alunos do curso de Administração da UFMA) até seus locais de estudo.

A análise teve como objetivo identificar os aspectos gerais e específicos dos panoramas histórico, geográfico e operacional do sistema de transporte público ludovicense e em seguida o quadro recente do STP de São Luís, discorrendo sobre as recentes melhorias agregadas a ele.

### **6.1 Aspectos geográficos do município de São Luís**

O município de São Luís, capital do estado do Maranhão, situado na Macrorregião Nordeste tendo como data de fundação oito de setembro de 1612, fundada pelos franceses (figura 4.1). Segundo dados do Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (2016), atualmente São Luís abrange uma população estimada em 1.082.935 habitantes, distribuídos em 834.785 km<sup>2</sup>.

Ainda conforme dados do IBGE (2016) possui população estimada de 1.082.935 habitantes distribuídos em 834,785 l7h, obtendo-se uma densidade populacional de 1297,26 hab./ l7h, apresentando Índice de Desenvolvimento Humano (IDH) de 0,727, classificado pelo Programa das Nações Unidas para o Desenvolvimento (PNUD), como alto quando se compara em uma escala que apresenta categorias de muito baixo a muito alto.

Figura 2 - Localização do município de São Luís.



FONTE: IBGE (<http://cidades.ibge.gov.br/painel/painel.php?codmun=211130>)

## 6.2 Breve histórico do transporte público em São Luís

À medida que a cidade crescia em 1870 surgiram as primeiras linhas urbanas de bonde, puxados à tração animal, criadas pela Companhia Ferro-Carril São Luís do Maranhão, que ficou em atividade de 1872 a 1879.

Os primeiros bondes foram puxados por cavalos. O governo aprovou a construção de uma ferrovia de rua em 1870 e uma franquia foi concedida em 14 de janeiro de 1871 a José Maria Bernes para a operação de "bondes à tração animal" dentro da cidade - e veículos alimentados por animais ou vapor. O contrato especificava que o bonde deve ser modelado nas linhas do muito bem sucedido Caminho Ferroviário do Jardim Botânico e dos sistemas Ferroviários do Rio de Janeiro na capital, que começaram a operar, respectivamente, em 1868 e 1869, conforme redação do contrato firmado na época, disponibilizado por CEFIMAR (2017). Bernes formou a Companhia Ferro Carril São Luís do Maranhão, que ficou em atividade de 1872 a 1879, começou a instalar trilhos e encomendou uma variedade de bondes abertos e fechados da John Stephenson Co em Nova York, que tinha construído o equipamento para as linhas do Rio.

Figura 3 - Bonde à tração animal circulando pelo bairro do Anil.



FONTE: MORRISON, Allen. The tramways (and other railways) of São Luís, Maranhão State, Brazil. Disponível em: <<http://www.tramz.com/br/sl/sl.html>>. Acesso em: 15 de maio de 2017.

Em 1879 eram realizados os seguintes trajetos: Largo do Palácio – Cutim (atual Anil); Largo do Palácio – Estação Central (Alto da Carneira); Largo do Palácio – João Paulo; Largo do Palácio – Largo dos Remédios; Largo do Palácio – São Pantaleão.

Figura 4 - Antigo terminal ferroviário, localizado à Praça João Lisboa.



FONTE: MORRISON, Allen. The tramways (and other railways) of São Luís, Maranhão State, Brazil. Disponível em: <<http://www.tramz.com/br/sl/sl.html>>. Acesso em: 15 de maio de 2017.

Posteriormente, foi criado o consórcio Férreo-Carril Maranhense (atuou até o ano de 1886) que inaugurou um marco no setor de transportes, pois colocou em funcionamento o primeiro bonde a vapor do estado.

Figura 5 - Bonde mais evoluído na década de 40, foto não datada.



FONTE: MORRISON, Allen. The tramways (and other railways) of São Luís, Maranhão State, Brazil. Disponível em: <<http://www.tramz.com/br/sl/sl.html>>. Acesso em: 15 de maio de 2017.

Nesse período as principais vias da área central da cidade, como por exemplo: Rua da paz, Rua Grande, Ruas do Sol, Rua do Giz, Rua do Egito, entre outras eram as que serviam de passarela para o deslocamento de pessoas. Logo depois entre os anos de 1926 e 1927 a Avenida Beira-Mar foi construída gerando o início da expansão e modernização de São Luís, através do escoamento da produção têxtil local, bem como a possibilidade de circulação de veículos próprios.

"Até a construção da barragem do Bacanga e da primeira ponte sobre o rio Anil, no final dos anos 60 e início dos 70, a expansão fez-se quase exclusivamente no sentido leste-oeste, para as áreas como Camboa-Liberdade, Monte Castelo, Fátima, João Paulo e Alemanha, e de maneira ainda agregada, pela proximidade com o Centro". Alcântara Jr e Selbach. (2009, p. 23)

Em 1970, foi construída a ponte Governador Jose Sarney e a Ponte Newton Belo que ligaram a outra parte da ilha fazendo com que a expansão urbana aumentasse e novas vias fossem sendo construídas. Foram sendo formados novos aglomerados urbanos, aumentando o número de habitantes da cidade e fazendo surgir necessidade de um modal transportador público que atendesse maior quantidade de pessoas.

"A dinâmica de ocupação urbana de caráter espreado, de baixa densidade populacional e expansão suburbana ou periférica foi potencializada com a construção da primeira ponte sobre o rio Anil, o que permitiu o desenvolvimento da zona litorânea oeste, noroeste, nas áreas denominadas São Francisco, Ponta da Areia, Renascença, Calhau, Olho d'Água e, posteriormente, Araçagy. Paralelo à zona litorânea, na parte interior, foram ocupadas as áreas do Cohama e Turu. Além disso, a zona urbana continuou expandindo no sentido leste-oeste, para o Anil, Cohatrac, Coroadinho, Bequimão e Angelim. No lado oposto da barragem do Bacanga, sentido sul do Centro surgiu aglomerações periféricas, como Anjo da Guarda, Sá Viana e Vila Embratel". Alcântara Jr e Selbach. (2009, p. 23)

Em 24 de junho de 1967, é desativado o serviço de bonde elétrico na capital pelo então prefeito Epitácio Cafeteira, afirmando que este não teria condições de funcionamento devido à impossibilidade de manutenção elétrica por falta de fábricas que os produzissem. Siqueira *et al* (p. 3)

Figura 6 - Ponte José Sarney pouco antes de sua inauguração.



FONTE: Disponível

em: <[https://www.facebook.com/MinhaVelhaSaoLuis/photos\\_stream?tab=photos](https://www.facebook.com/MinhaVelhaSaoLuis/photos_stream?tab=photos)>. Acesso em: 15 de maio de 2017.

### 6.3 Sistema de Transporte Público de São Luís

O Sistema de Transporte Público Coletivo em São Luís tem como modal transportador atualmente apenas ônibus, que trafegam nas formas de linhas intraurbanas e semiurbanas. O primeiro caso serve como meio de transporte dentro dos grandes bairros da Capital e região central do município, enquanto que o segundo garante as ligações entre os bairros do município de São Luís aos outros municípios pertencentes à Região Metropolitana da Grande São Luís. Para Barioni e Ferreira (p. 5), este tipo de transporte é a

alternativa mais adequada para a nova organização das cidades e as novas exigências relacionadas à sustentabilidade, a inclusão social e a democratização do espaço público.

Através do SIT, o pagamento de uma tarifa única permite aos usuários a utilização de praticamente todas as linhas da cidade, aumentando substancialmente a mobilidade e acessibilidade dos usuários. DE ARAUJO (2012, p.580).

Em São Luís:

- Circulam 168 linhas de ônibus que compõem o Sistema de Transporte Coletivo de São Luís;
- Há cinco Terminais de Integração atendendo os usuários;
- 27 empresas operam o sistema;
- 874 ônibus é o total da frota operante;
- 6.432 é o número de viagens por dia útil;
- 545.840 é a demanda média por dia útil.

O órgão público gerenciador desse sistema dentro dos quatro municípios que compõem a Região Metropolitana da Grande São Luís (RMGSL) é a Secretaria de Trânsito e Transportes do Município de São Luís – SMTT, e disponibiliza grande parte das informações existentes com relação a seus serviços.

Atualmente as linhas de ônibus circulam por São Luís perfazendo três tipos de traçado: circular, alimentador e troncal. Segundo Ferraz e Torres (2004), pode-se classificar a tipologia das linhas de Transporte Coletivo segundo o seu traçado e a função a qual exercem na rede.

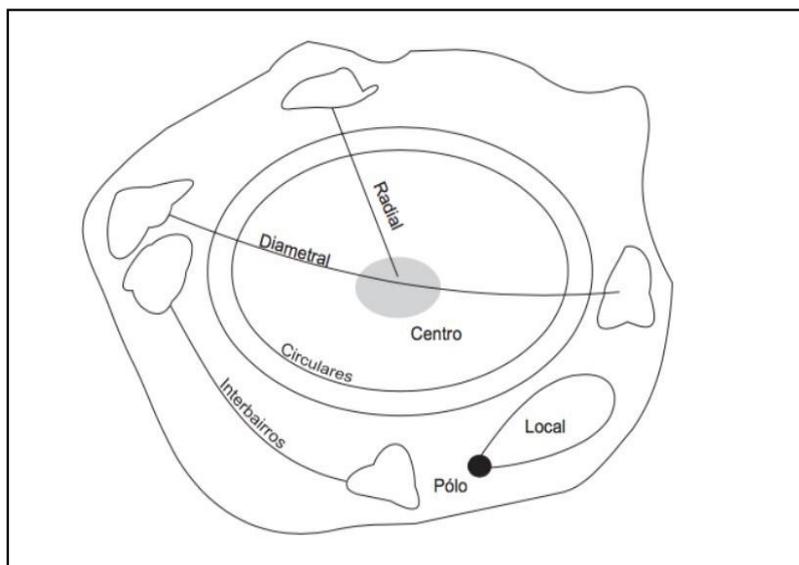
As linhas troncais recebem o prefixo “T” em sua denominação, como por exemplo, a linha T054 – Vicente Fialho, iniciam suas viagens dentro do bairro, passam pelos terminais de integração, seguem para os grandes corredores e retornam (passando novamente pelos terminais de integração) para o bairro de onde saíram (SMTT, 2017).

As circulares recebem o prefixo “C” em sua denominação, como por exemplo, C080 – Rodoviária/ São Francisco realizam percurso circular em São Luís, trafegando pelos principais corredores, sem necessariamente adentrar

em um dos terminais de integração, fazer qualquer transbordo ou atender as necessidades de transporte da população de determinado bairro (SMTT, 2017).

E, as linhas alimentadoras, recebem o prefixo “A” em sua denominação, como por exemplo, a linha A580 - Turu / Term. Cohama ligam os bairros apenas a terminais próximos. Algumas têm como ponto final o próprio terminal, ao invés do bairro (SMTT, 2017).

Figura 7 - Classificação das linhas quanto ao traçado.



FONTE: Ferraz & Torres (2004)

## 6.4 Terminais de Integração de São Luís

O sistema de transporte público por ônibus de São Luis possui cinco terminais de integração, são eles: Praia Grande, São Cristovão, Cohab/Cohatrac, Cohama/Vinhais, Distrito Industrial. É através destes que a população realiza seus trasbordos, podendo ir para qualquer ponto da cidade pagando apenas uma passagem.

### 6.4.1 Terminal Praia Grande

Inaugurado em oito de setembro de 1996, é o primeiro terminal a registrar atividade no município. Possui uma área de 21.500 m<sup>2</sup>, quatro plataformas de embarque e desembarque de 220 metros de extensão com sete

baías cada. Este terminal é ponto de transbordo para áreas importantes da cidade, como a zona portuária, o distrito industrial (que possui um terminal próprio, mas algumas linhas passam pelo Terminal Praia Grande), os centros histórico e comercial da cidade e a Universidade Federal do Maranhão. Está localizado na região central, próximo aos bairros: Anjo da Guarda, São Francisco, Monte Castelo e da área litorânea. Em virtude de grande parte das linhas terem como caminho o centro, gera um carregamento de tráfego na região fazendo com que este terminal seja o que tenha mais linhas integradas (64). O terminal possui quatro sanitários (dois masculinos e dois femininos), lanchonete, sala de apoio, sala de administração, sala de guarda civil, dois guichês para venda de créditos e recarga de cartões e uma sala de controle de passagem gratuita (idosos e deficientes).

Figura 8 - Parte externa do Terminal da Praia Grande.



FONTE: Autoria Própria.

#### 6.4.2 Terminal São Cristovão

Inaugurado em 22 de novembro de 2003, é o mais movimentado em questão de quantidade de passageiros/dia por estar localizado numa das regiões mais populosas da cidade. Possuem 43 linhas integradas, 9.600m<sup>2</sup>, cinco plataformas de embarque e desembarque de 90 metros de extensão com

quatro baias cada. É identificado pela cor amarela. Sua estrutura física contém: dois sanitários públicos (um feminino e um masculino), sala de administração, guichê de venda e recarga de passagem e lanchonete.

#### 6.4.3 Terminal Distrito Industrial

Inaugurado em nove de janeiro de 2004, está localizado próximo à zona rural e saída da cidade (BR-135). Foi construído com o intuito de facilitar o acesso dos moradores desta área para às demais áreas da cidade. Há banheiros masculino e feminino, lanchonete, guichê de venda de passagens, sala de administração e de apoio. Tem uma área de 8.500m<sup>2</sup> com duas plataformas de embarque e desembarque de 125 metros de extensão com cinco baias cada. A cor que identifica este terminal é a azul. Possui 18 linhas integradas, sendo considerado o menor de todos os terminais.

#### 6.4.4 Terminal Cohab/Cohatrac

Está localizado em uma área de grande concentração populacional. Inaugurado em 16 de dezembro de 2004, possui cinco plataformas de embarque e desembarque, com 90 metros de extensão, cinco baias cada, e abrange 52 linhas. Tem uma área de 11.900 m<sup>2</sup>, com cor de identificação verde. Há um banheiro masculino e um feminino, lanchonete, guichê de venda de bilhetes, sala de administração e de apoio. É considerado um terminal semiurbano por atender linhas de outros municípios que fazem conexão, isso faz com que haja uma maior movimentação e concentração de pessoas.

#### 6.4.5 Terminal Cohama/Vinhais

Inaugurado em 12 de maio de 2006, conta com quatro plataformas de embarque e desembarque de 140 metros de extensão e seis baias cada. Tem como área 14.700m<sup>2</sup> e abrange 23 linhas. Também possui banheiros, lanchonete, guichê de venda de bilhetes, sala de administração e apoio, tendo como cor de identificação vermelha.

## 6.5 Situação atual do Sistema de Transporte Público de São Luís

Na segunda metade do ano de 2016, com a realização da licitação do transporte público, os usuários foram apresentados a uma série de mudanças que conferiram mais qualidade aos ônibus da capital maranhense. Empresas que já disponibilizavam os serviços tiveram que se reinventar para se manterem no mercado e novas concessionárias foram contratadas pela prefeitura, e os maranhenses foram apresentados a ofertas de serviços com padrões semelhantes às grandes capitais mundiais. As linhas existentes foram divididas em quatro lotes, essa divisão se deu apenas por área de atuação, portanto a divisão de lotes de atuação não é mais identificada pela diferenciação de cores, tendo em vista que todos os veículos recentemente adquiridos possuem a cor verde-citrus.

A identificação das Concessionárias e numeração da respectiva frota passará a ser conforme a expressão numérica "100.001" sendo os três primeiros dígitos identificadores do lote e da empresa operadora e os três últimos dígitos a ordem sequencial da sua frota, sendo:  
100.001 para Lote I concessionária "Consórcio Central";  
200.001 para Lote II concessionária "Consórcio Via SL";  
300.001 para Lote III concessionária "Consórcio Upaon Açú";  
400.001 para Lote IV concessionária "Empresa Primor Ltda.". SMTT (2016)

Todos os veículos foram equipados com ar condicionado, *GPS*, acessibilidade para deficientes físicos e coletores eletrônicos, que já existiam há certo tempo na capital, porém foram substituídos por novos com tecnologia da biometria facial, que cruzam dados como a foto do cartão com a fisionomia do portador, evitando a utilização indevida do cartão de transporte por outra pessoa que não seja o real dono. No ANEXO III deste trabalho encontra-se tabelas contendo a divisão atual dos lotes operacionais do STP de São Luís, e demais informações pertinentes.

Figura 9 - Exemplar de ônibus recém-adquiridos em São Luís.



FONTE: Disponível em: <<http://www.sportbus.com.br/2016/11/os-primeiros-millennium-iv-articulado-sao-luis.html>>.

### 6.5.1 Bilhete Único

Segundo G1 (2015), "o Bilhete Único começou a funcionar no dia 14 de dezembro, em São Luís. O sistema possibilita ao passageiro embarcar em linhas urbanas integradas nos pontos de ônibus fora dos terminais de integração". Hoje o sistema de bilhetagem única está em pleno funcionamento, e consiste em um sistema de integração puramente tarifária, onde o passageiro não é mais obrigado a realizar transbordos apenas nos terminais para pagar apenas uma passagem, ele deve fazer uma recarga no cartão "Vale-Transporte" ou "Meia Passagem / Cartão Estudantil" para ter direito ao serviço, vale ressaltar que apenas as linhas que têm suas viagens taxadas a R\$2,90 (dois reais e noventa centavos) estão autorizadas a disponibilizar o serviço. No anexo I deste trabalho se encontra uma imagem informativa da Prefeitura de São Luís, mostrando as linhas participantes do sistema "Bilhete Único" e suas mudanças de sentido.

O usuário tem o prazo de noventa minutos para fazer quantos transbordos forem necessários para chegar ao seu destino, desde que mantido o mesmo sentido da via, portanto, se porventura o sentido for invertido, o sistema de GPS vai automaticamente cobrar uma nova tarifa. No anexo II deste trabalho se encontra uma imagem informativa da Prefeitura de São Luís mostrando as linhas participantes do sistema de integração temporal implantado, e suas mudanças de sentido.



## 7 METODOLOGIA

O presente capítulo tem por objetivo descrever a forma como foram obtidos os dados da pesquisa, bem como os métodos e técnicas utilizadas para a obtenção dos resultados buscados. Para descrever o tipo de pesquisa desenvolvida é utilizado o modo proposto por Vergara (2006), que a classifica em dois critérios básicos: quanto aos fins e quanto aos meios.

Quanto aos fins desta pesquisa, ela se caracteriza como exploratória e descritiva. Descritiva por tentar não somente delimitar os fornecedores de opinião ao questionário aplicado para obtenção dos resultados buscados, como também descrever algumas características comuns dos estudantes de Administração da UFMA, como sexo, idade, renda, entre outros, pois, segundo Farias e Arruda Filho (2013, p. 63) a pesquisa descritiva visa descrever as características de determinada população ou fenômeno, ou estabelecimento de relação entre variáveis. Exploratória pelo fato de suscitar um maior conhecimento do problema, promovendo o aprimoramento de ideias e facilitando o surgimento de hipóteses relacionadas ao mesmo (GIL, 2002).

Quanto aos meios, o estudo se caracteriza como sendo bibliográfico e de campo. Segundo Vergara (2005, p. 48), "Pesquisa bibliográfica é o estudo sistematizado desenvolvido com base em material publicado em livros, revistas, jornais, redes eletrônicas, isto é, material acessível ao público em geral". Primeiro houve uma preocupação do autor em trazer uma contextualização do problema, através do conteúdo apresentado por livros, revistas, artigos, *sites da internet*, periódicos e dissertações para que o leitor possa se familiarizar com o problema. Inclusive o questionário aplicado seguiu parâmetros preestabelecidos de qualidade em serviços de transporte público para que os entrevistados pudessem ter condições de responderem em cima de suas vivências enquanto usuários desses serviços. Na maioria dos casos, essas pesquisas envolvem: (a) levantamento bibliográfico; (b) entrevistas com pessoas que tiveram experiências práticas com o problema pesquisado; e (c) análise de exemplos que "estimulem a compreensão" (Selltiz *et al*, 1967, p. 63).

Pode-se classificar esta pesquisa como estudo de campo, pois de acordo com Farias e Arruda Filho (2013, p. 67), pesquisa de campo dá-se

quando a coleta de dados e informações ou as observações são realizadas no ambiente em que o objeto está situado no local da manifestação do fenômeno pesquisado, *in natura*, pois houve a necessidade de buscar uma imersão na realidade do campo da pesquisa e também na realidade onde os entrevistados se encontram, para tentar justificar o porquê das respostas por eles fornecidas.

A abordagem foi tanto quantitativa quanto qualitativa, pois houve a quantificação de dados mediante apresentação de porcentagens representativas e também a exposição das opiniões à medida que os entrevistados respondiam as perguntas.

Os meios pelos quais os dados da pesquisa foram obtidos constituem-se em questionários contendo vinte perguntas fechadas de baixa complexidade de compreensão, garantindo assim maior comodidade aos entrevistados para maior assertividade de porcentagens. Dessa feita, os dados foram apresentados em gráficos obtidos através de planilhas do aplicativo da *Microsoft Excel* para elaboração das porcentagens e representações relevantes à tomada de conclusões e considerações finais do estudo.

### **7.1 Universo e amostra**

O universo da presente pesquisa corresponde à totalidade dos alunos matriculados no curso de Administração de Empresas da Universidade Federal do Maranhão do ano corrente. A amostragem utilizada é do tipo "não probabilístico", pois os elementos da amostra foram escolhidos de forma aleatória sem a aplicação de técnicas estatísticas, portanto os questionários foram aplicados levando em consideração a acessibilidade a determinados alunos que se dispuseram a participar da pesquisa, gerando assim um total de 50 questionários respondidos, que representa 13,2% do total de alunos efetivos do curso (379).

## 7.2 Campo de estudo

A linha de ônibus 311 - Campus/Integração atua com o objetivo de transportar alunos e diversos frequentadores até ao Campus Universitário Dom Delgado, sede da Universidade Federal do Maranhão, localizada na área Itaqui/Bacanga do município de São Luís do Maranhão.

Os ônibus da linha atuam de segunda a sexta-feira em horário comercial, começando suas atividades um pouco antes do primeiro horário de aulas, 07h30minh da manhã e encerrando às 22h40min.

"Os horários de saída dos veículos a partir do Núcleo de Esportes da UFMA (Ponto Final) variam de acordo com a necessidade estabelecida pela quantidade de usuários. São mantidos nove ônibus na linha Campus/Integração, sendo cinco de horário fixo. Na linha Campus/Deodoro, o número é reduzido para três ônibus. Os veículos realizam cerca de 140 viagens por dia, sendo 90 no sentido Integração e 48 no sentido Deodoro". UFMA (2017).

De acordo com SPORTBUS (2017), conforme consta do ANEXO III deste trabalho, a linha percorre 9,3 km por viagem, perfazendo o total mensal de 37.953 km mensalmente, com tarifa perfazendo o valor de R\$ 2,90.

O itinerário faz onze paradas para recolhimento e desembarque de passageiros, conforme consta abaixo (sentido ida, respectivamente):

- Núcleo de Esportes;
- Centro Pedagógico Paulo Freire;
- CCSO/CCH;
- CCET;
- Área de Vivência da UFMA;
- CEB Velho;
- Centro de Ensino Integrado do CCBS;
- Barragem do Bacanga;
- Ceprama;
- Anel Viário;
- Terminal de Integração Praia Grande.

## **8 PESQUISA E ANÁLISE DOS RESULTADOS**

A pesquisa de opinião foi realizada entre os meses de junho e julho de 2017, entre os alunos do curso de Administração da Universidade Federal do Maranhão. O questionário elaborado contou com uma versão física e outra em meio eletrônico, gerada por meio da plataforma *Google Docs*. A versão física consta do Apêndice I do presente trabalho para simples conferência, já a finalidade do questionário em meio eletrônico foi proporcionar aos entrevistados maior comodidade ao fornecer respostas, garantir maior eficiência na apuração dos resultados e também evitar um índice elevado de desistências, pois, dos 174 estudantes procurados em mídias sociais como *Facebook*, *Whatsapp* e *e-mail*, pôde-se obter os 50 questionários respondidos com certa dificuldade, devido a uma série de questões pessoais que a maioria deles alegou impossibilitá-los de corresponder, excluem-se também muitos alunos que não puderam opinar, pois têm o automóvel como único meio de locomoção até a UFMA.

As respostas obtidas através dos questionários foram tabuladas em uma pasta de trabalho do aplicativo *Microsoft Office Excel*, para obtenção de gráficos que pudessem expressar de forma organizada e representativa os dados procurados por cada pergunta.

### **8.1 Resultados e análises**

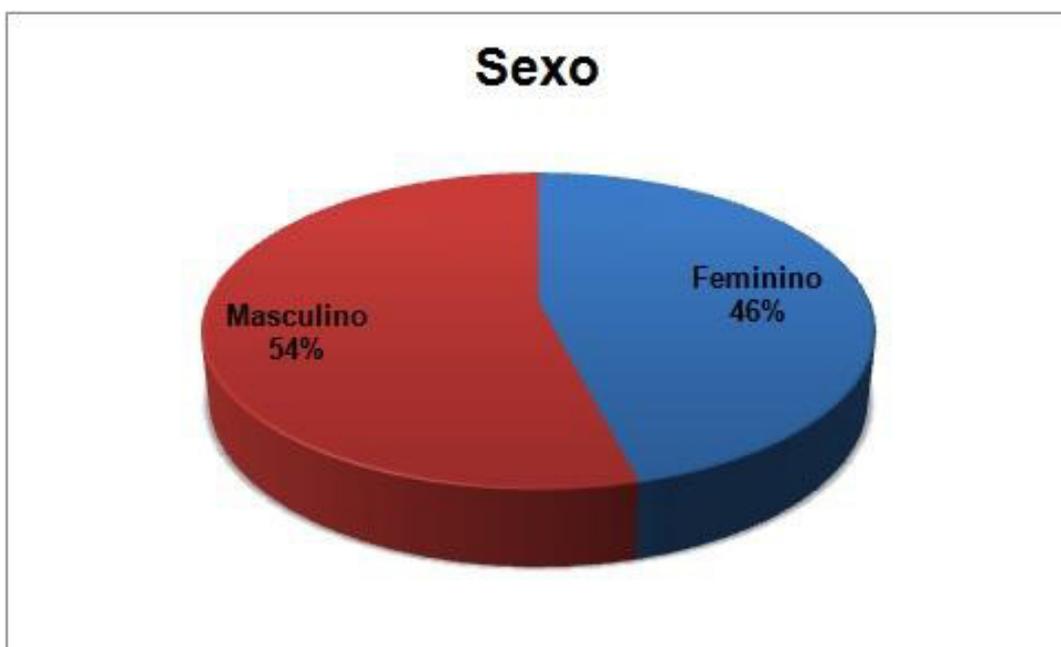
As representações gráficas e os comentários apresentados abaixo permitem uma análise quantitativa das respostas fornecidas pelos entrevistados.

As análises se embasam em cada pergunta do questionário presente no Apêndice I, bem como nos gráficos que expressam de forma didática as respostas obtidas e ponderações prestando diversas informações, como por exemplo, os números absolutos de entrevistados divididos de acordo com as determinadas alternativas que eles marcaram movidos por suas percepções com relação ao que foi indagado, para mostrar a real quantidade de respostas em cada quesito.

Os primeiros dados obtidos vêm a descrever algumas características da totalidade da amostra, como: sexo, idade, faixa etária e frequência de utilização do sistema de transporte público para ir à UFMA. Eles serão importantes para se obter um perfil dos alunos que usam o sistema de transporte público. Seguidamente foram exibidas as porcentagens relativas às respostas obtidas mediante perguntas que foram inspiradas pelos parâmetros utilizados como base para a pesquisa de satisfação dos usuários da linha Campus/Integração, descritos exhaustivamente no Capítulo cinco deste trabalho.

### 8.1.1 Perfil dos entrevistados

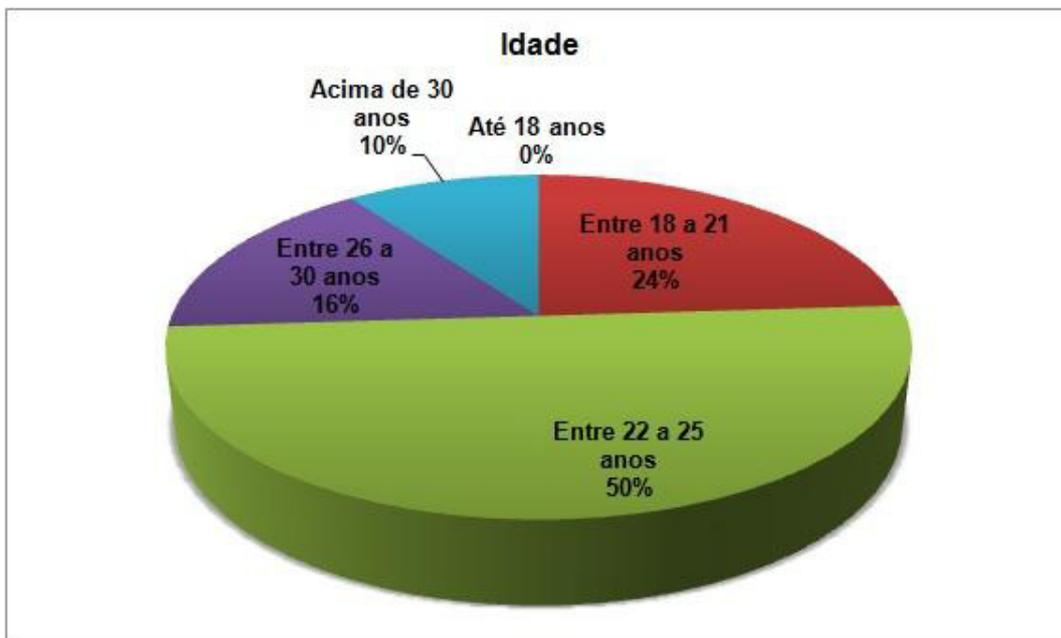
Gráfico 1 - Divisão dos entrevistados por sexo.



FONTE: Autoria Própria.

De acordo com o Gráfico 1, percebe-se que a maioria dos que responderam ao questionário era do sexo masculino (27), mas a representatividade feminina foi quase a metade dos entrevistados, totalizando 23 mulheres.

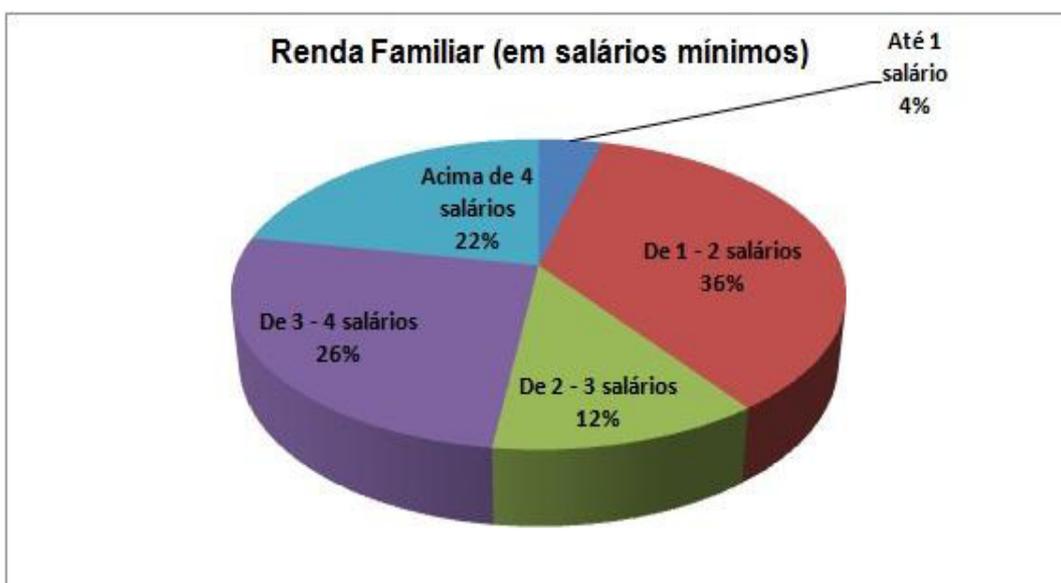
Gráfico 2 - Divisão dos entrevistados por faixa etária.



FONTE: Autoria Própria.

O Gráfico 2 aponta a faixa etária em que se encontram os estudantes. Não houve representação de idade até os 18 anos. 24% dos entrevistados se encontram em idade entre 18 a 21 anos (12 pessoas). A maioria deles (25) está com idade entre 22 a 25 anos, 16% (8 pessoas) estão entre 26 e 30 anos e apenas 5 pessoas estão com idade acima dos 30 anos.

Gráfico 3 - Divisão dos entrevistados por renda familiar.



FONTE: Autoria Própria.

O gráfico 3 demonstra uma divisão entre os entrevistados, 2 pessoas alegaram ganhar até um salário mínimo por mês, 36% disseram que ganham entre 1 a 2 salários, e 6 pessoas responderam que recebem entre 2 e 3 salários. Analisando o que foi processado até aqui, o total dos entrevistados que recebem entre 0 a 3 salários correspondem a 52% do total da amostra (26 pessoas), portanto, por uma pequena vantagem com relação aos entrevistados os quais suas famílias recebem de três salários em diante, pode-se concluir que a maioria representativa dos estudantes que adotam o ônibus como seu meio de transporte para acessar ao *campus* são de baixa renda, confirmando a tendência da procura de modais coletivos de transporte por aquelas pessoas que não têm condições de comprar carros e que precisa de uma alternativa mais barata de locomoção por longas e médias distâncias.

Do grupo de alunos os quais a soma das rendas dos que habitam em suas residências vão a partir de três salários mínimos em diante, 26% (13) afirmaram que a renda de suas famílias chega a três salários e não passa de quatro, e 22% (11 pessoas) vivem com uma renda que ultrapassa a quantia correspondente a 4 salários mínimos.

Gráfico 4 - Divisão dos entrevistados por frequência de utilização de ônibus.



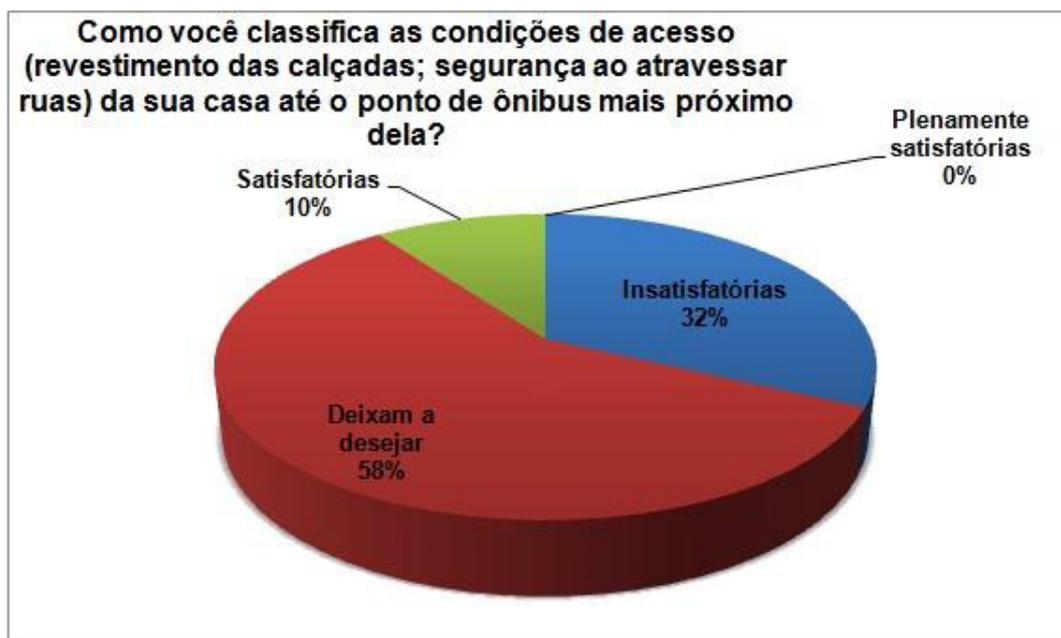
FONTE: Aatoria Própria.

O gráfico 4 faz uma divisão de alunos por frequência de utilização da linha de ônibus estudada. 16% (8) informaram ir à UFMA apenas uma vez por semana, 14% (7) vão duas vezes de ônibus, e a mesma porcentagem foi registrada para quem precisa ir 3 ou quatro vezes ao *campus*, perfazendo um total de quatro representantes da amostra para cada uma dessas situações.

Os que vão à UFMA todos os dias úteis da semana representam 36% (18 pessoas) dos entrevistados que são a maioria, 9 pessoas alegaram ir mais de uma vez por dia durante a semana, isso se dá devido à possibilidade de alguns alunos cursarem disciplinas correspondentes às que estão presentes na grade curricular do curso de Administração em outras graduações ou departamentos, portanto, esses alunos escolhem horários alternativos para frequentarem a universidade, seja no período vespertino ou noturno, pois as aulas do curso de Administração da UFMA são ministradas apenas no período da manhã, de segunda a sexta-feira.

#### 8.1.2 Índice de satisfação dos entrevistados quanto à acessibilidade ao transporte coletivo partindo de suas casas à UFMA

Gráfico 5 - Opinião dos entrevistados sobre o acesso ao transporte público.



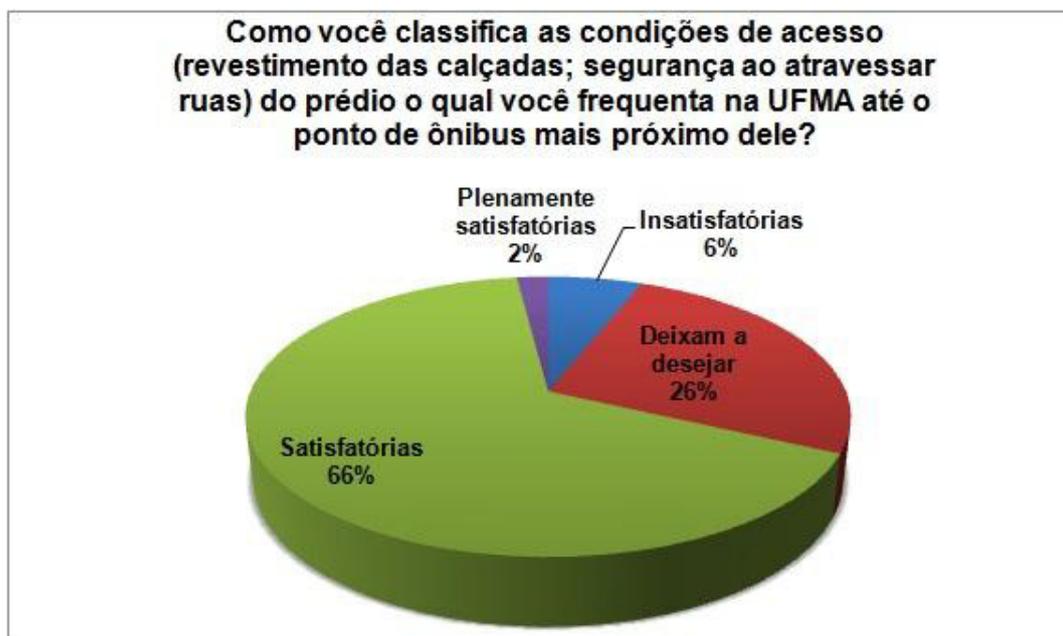
FONTE: Autoria Própria.

Das opiniões com relação ao acesso ao transporte público por meio das vias públicas e calçadas, a maioria dos entrevistados se mostrou de algum modo insatisfeito, pois, apenas 10% (5 pessoas) afirmaram estar satisfeitas. Dos que acreditam que as calçadas e as vias de acesso não se encontram em boas condições, 29 pessoas (58%) alegaram que a acessibilidade deixa a desejar e 16 alunos disseram que tais condições são insatisfatórias.

Vale ressaltar que as ações de otimização do solo não devem favorecer apenas os veículos motorizados como também os pedestres e ciclistas. Deve estar sob a égide dos Municípios a população, no sentido de não ter sua saúde prejudicada por ter que percorrer longas distâncias a procura de transporte público, e que ações como: implantação de faixas de pedestres e semáforos, calçamento adequado das beiras das avenidas são trabalhos que garantem a fluidez e aumento de demanda.

### 8.1.3 Índice de satisfação dos entrevistados quanto à acessibilidade ao transporte coletivo partindo da UFMA para suas casas

Gráfico 6 - Opinião dos entrevistados sobre o acesso ao transporte público a partir da UFMA.



FONTE: Aatoria Própria.

No gráfico 6 pode-se observar que a opinião dos entrevistados muda quando as condições de acesso aos ônibus são analisadas a partir do prédio da UFMA onde eles estudam. Isso se dá pelo fato da universidade ter feito investimentos recentes na infraestrutura de todo o *campus*, tanto nas vias de acesso aos prédios quanto nas calçadas, canteiros e todo o patrimônio pertencente a ela.

Mostraram-se satisfeitos com as condições de acessibilidade apresentadas na universidade 66% (33) e uma pessoa alegou está plenamente satisfeita, o total dos que avaliaram negativamente este quesito, ou seja, alegaram que a acessibilidade encontra-se insatisfatória (6%) ou deixa a desejar (26%), correspondem a um total de 16 alunos, apenas.

#### 8.1.4 Índice de satisfação dos entrevistados quanto ao tempo de viagem partindo das suas casas para a UFMA

Gráfico 7 - Opinião dos entrevistados sobre o tempo de espera por ônibus.



FONTE: Autoria Própria.

A maioria dos entrevistados se mostra insatisfeito com o tempo de espera por um ônibus para ir de suas casas à universidade. Isso se dá porque as aulas do curso de Administração são lecionadas no período matutino, e os estudantes têm que disputar espaço com diversos passageiros de ônibus que vão para o trabalho ou para outras faculdades e cursos. Por se tratar de um horário de pico de intensa demanda por transporte para essas finalidades, muitas vezes os ônibus passam direto sem recolher ninguém, pois já está lotado, ou em outros casos, a oferta de ônibus em determinados bairros da Capital e regiões metropolitanas de São Luís é escassa.

Metade dos entrevistados (25 alunos) avaliou como insatisfatório e 30% afirmam que o tempo que levam para ir de casa à UFMA deixa a desejar, totalizando 80% (40) de avaliações negativas nesse quesito. Alguns alunos apontaram não ter problemas quanto ao tempo em suas viagens matinais para estudar, 14% (7) avaliaram o tempo como satisfatório, e outros 3 alunos sentem-se plenamente satisfeitos (6%).

#### 8.1.5 Índice de satisfação dos entrevistados quanto ao tempo de viagem partindo da UFMA para suas casas

Gráfico 8 - Opinião dos entrevistados sobre o tempo de espera por ônibus na UFMA.



FONTE: Aatoria Própria.

O gráfico 8 expressa a insatisfação da maioria dos estudantes de Administração da UFMA representados pela amostra desta pesquisa com o tempo que levam para voltar para casa depois de frequentarem as aulas.

Pode ser por consequência da demora dos ônibus (não só da linha Campus/Integração como também daqueles em que fazem seus transbordos) em passar recolher os passageiros nas paradas, e também pelas longas viagens, muitas vezes atrapalhadas por engarrafamentos, péssimas condições asfálticas das ruas e avenidas, que podem tornar um percurso longo em mais longo ainda, dadas as distâncias entre bairros e os recorrentes obstáculos e congestionamentos de veículos.

A porcentagem de avaliações negativas sumarizam 80% (40 alunos), sendo 56% (28) dadas como insatisfatório e 24% como deixando a desejar. Há quem avaliou esse quesito positivamente, sendo que 14% (7) dos entrevistados acharam o tempo satisfatório, e por fim o menor percentual de respondentes (6%), num total de três alunos disse estarem satisfeitos plenamente.

8.1.6 Índice de satisfação dos entrevistados quanto à segurança das viagens na linha Campus/Integração

Gráfico 9 - Opinião dos entrevistados sobre a segurança nos ônibus da UFMA.



FONTE: Aatoria Própria.

Uma larga porcentagem do total dos estudantes consultados afirmou não se sentirem seguros na condição de passageiros da linha de ônibus ora estudada, conforme se vê no Gráfico 9 acima, 86%, ou seja, 43 alunos, optaram por se auto afirmarem vulneráveis aos riscos que podem correr nas viagens, como assaltos, roubos e furtos no interior dos coletivos. Porém apenas sete pessoas (14%) disseram que se sentem seguras.

Como complemento consecutivo a esse quesito, os estudantes foram indagados da seguinte maneira: "Caso sua resposta anterior seja "Não", por quê?". Essa complementação, conforme consta do Apêndice I, foi uma oportunidade que os alunos tiveram de expressar por extenso, de forma livre e opcional, seus sentimentos com relação à insegurança que sentem, onde a maioria relatou como a principal causa da falta de segurança na linha Campus/Integração o risco iminente de assaltos dentro dos ônibus. As respostas na íntegra constam do Anexo IV deste trabalho.

8.1.7 Índice de satisfação dos entrevistados quanto à frequência de atendimento da linha Campus/Integração

Gráfico 10 - Opinião dos entrevistados sobre o tempo de espera por ônibus Campus/Integração.



FONTE: Autoria Própria.

Conforme o Gráfico 10 houve empate entre duas alternativas, 44% (22) dos entrevistados acreditam que o tempo que esperam para embarcar num ônibus Campus/Integração é satisfatório, a mesma quantidade afirmou que tal intervalo de tempo geralmente deixa a desejar. Os 12% (6) restantes sentem-se insatisfeitos com o tempo de espera por ônibus na UFMA, contribuindo assim para uma predominante avaliação negativa feita pela maioria dos alunos que compuseram a amostra.

### 8.1.8 Índice de satisfação dos entrevistados quanto à lotação na linha Campus/Integração (sentido ida)

Gráfico 11 - Opinião dos entrevistados sobre lotação dos ônibus Campus/Integração.



FONTE: Aatoria Própria.

Quase todos os alunos participantes da pesquisa avaliaram negativamente o nível de lotação dos ônibus Campus/Integração quando vão à UFMA (Gráfico 11). Perto de um terço dos entrevistados (30) avaliou que ao ir à UFMA, a linha encontra-se lotada além do limite, e 36% (18) deles afirmaram que vão muito cheios. Apenas duas pessoas avaliaram de forma positiva, sendo que uma respondeu que está satisfeita, e a outra acha que a situação é confortável.

Lotação é a razão entre o número de acomodações/área espacial disponíveis nos veículos e a quantidade de passageiros presentes em determinada viagem. Grande concentração de passageiros em longas viagens em pé, por exemplo, podem ser cansativas para quem já teve um turno puxado de estudo/trabalho, existem outros fatores inconvenientes, como: contatos corpóreos indesejados e dificuldades de embarque/desembarque. Pode-se observar que este quesito obteve uma das maiores porcentagens de avaliações negativas, pois quando se precisa pegar um ônibus sempre no

mesmo horário, e este raramente encontra-se com poucas pessoas a bordo, isso se torna a pior das experiências que um usuário passa na utilização desse serviço.

#### 8.1.9 Índice de satisfação dos entrevistados quanto à lotação na linha Campus/Integração (sentido volta)

Gráfico 12 - Opinião dos entrevistados sobre lotação dos ônibus Campus/Integração (ao voltar para casa).



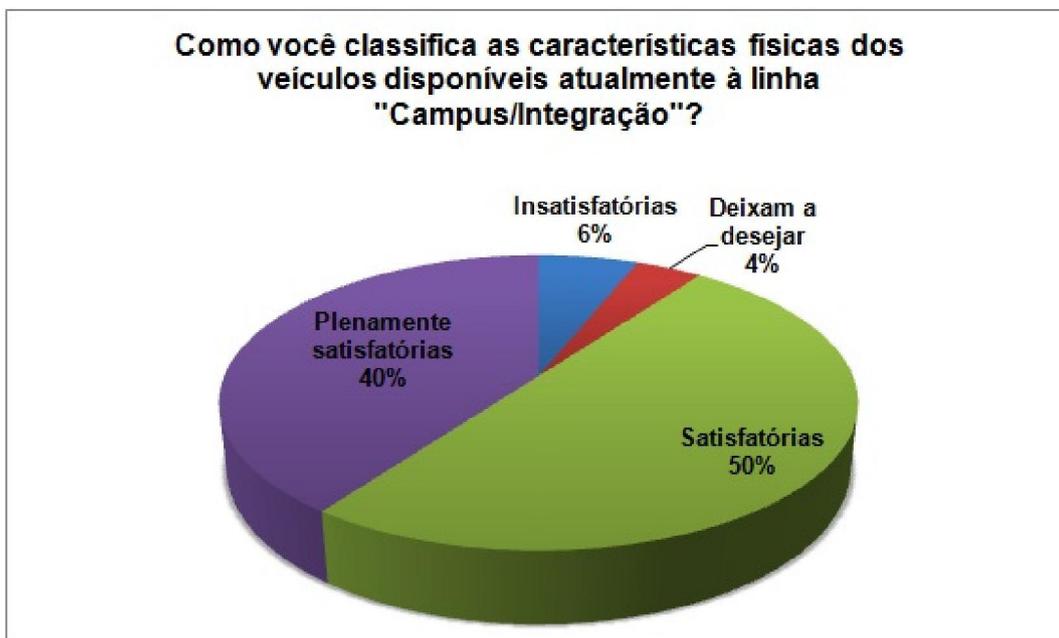
FONTE: Autoria Própria.

O Gráfico 12 apresenta uma situação um pouco mais branda que a anterior, por se tratar do nível de lotação dos ônibus da linha Campus/Integração quando os estudantes de Administração da UFMA os utilizam para voltarem às suas casas. 32% (16) afirmaram que os ônibus nessa situação estão lotados além do limite, e 44% (22) os avaliaram como muito cheios.

Onze pessoas (22%) sentem-se satisfeitas com o nível de lotação depois dos estudos no *campus*, e apenas uma (2%) acha que é confortável viajar nesse horário. Dependendo do horário, alguns estudantes decidem ir para casa de ônibus em horários de pouco movimento, isso implica em baixo nível de lotação, principalmente nas primeiras horas do turno vespertino.

### 8.1.10 Índice de satisfação dos entrevistados quanto às características dos veículos da linha Campus/Integração

Gráfico 13 - Opinião dos entrevistados sobre conservação dos ônibus Campus/Integração.



FONTE: Autoria Própria.

Observa-se um alto índice de satisfação com as características físicas dos ônibus da linha Campus/Integração (Gráfico 13). 90% dos estudantes avaliaram positivamente, metade (25 alunos) respondeu que as condições dos veículos são satisfatórias, e vinte alunos se sentem satisfeitos plenamente. Os que avaliaram tais condições de forma negativa somam a porcentagem de 10%, sendo que três pessoas (6%) julgaram o quesito como insatisfatório, e outras duas (4%) acham que as condições dos veículos deixam a desejar.

Os investimentos pesados das concessionárias que atuam em São Luís para satisfazer as exigências da gestão municipal vigente no sentido de reduzir a idade média da frota de veículos em atividade atualmente vêm a qualificar a prestação do serviço, e isso rapidamente é notado pelos usuários. Tais melhorias encontram-se detalhadas na seção 7.5 do presente trabalho, onde vantagens como: adaptação dos veículos para embarque de cadeirantes, implantação de bilhetagem eletrônica, condicionadores de ar, veículos novos com amplo espaço interno auferem maior comodidade tanto para passageiros quanto para operadores do sistema.

### 8.1.11 Índice de satisfação dos entrevistados quanto às características das paradas de ônibus da UFMA

Gráfico 14 - Opinião dos entrevistados sobre as paradas de ônibus do *campus* da UFMA.



FONTE: Autoria Própria.

Ao se tratar das paradas de ônibus dentro do *campus* universitário Dom Delgado, sede da Universidade Federal do Maranhão, pode-se constatar que a maioria dos estudantes desaprova a situação atual em que elas se encontram (Gráfico 14). Metade dos alunos que participaram da pesquisa (25) acredita que as paradas possuem qualidade que deixa a desejar, outros 22% (11) sente que suas características são insatisfatórias.

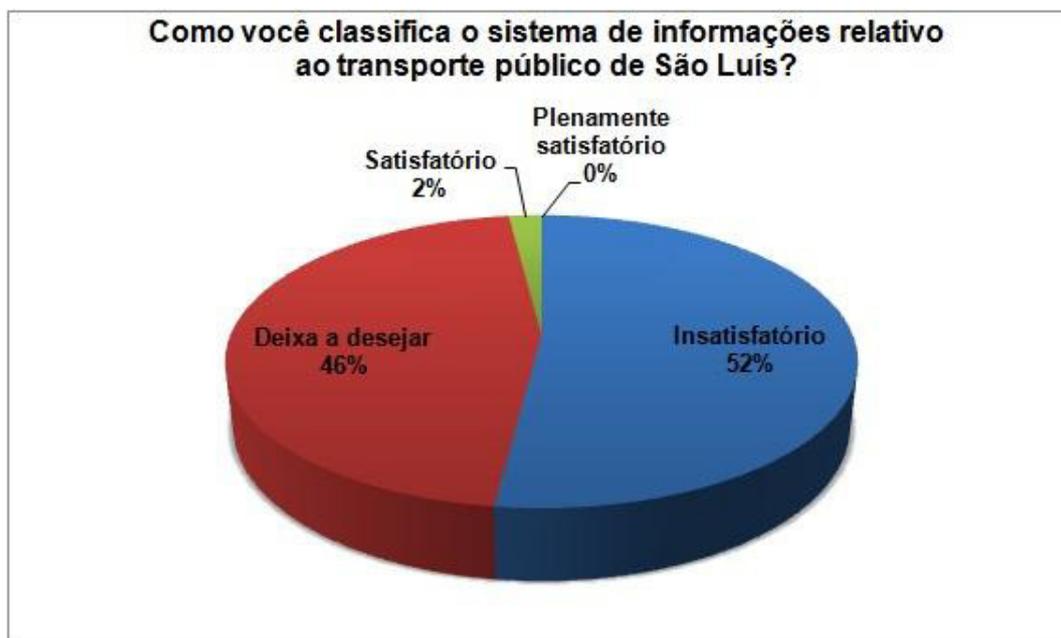
Não houve alguém que afirmasse que as condições das paradas de ônibus da UFMA são plenamente satisfatórias, os satisfeitos somam a quantia de catorze alunos (28%).

Basta um simples passeio para ver que muitas das paradas de ônibus da UFMA, principalmente em frente aos grandes centros acadêmicos, possuem dois elementos básicos, que são as coberturas para abrigo de calor e chuva, e os bancos para sentar, mas algumas delas nem esses elementos possuem, obrigando os alunos a esperarem os ônibus a mercê de sol forte e em pé. A

administração da universidade deve estar atenta para mitigar essas deficiências, padronizando as paradas de ônibus com: cobertura, bancos, piso adequado e sinalização indicativa.

#### 8.1.12 Índice de satisfação dos entrevistados quanto ao sistema de informações relativo aos transportes coletivos de São Luís-MA

Gráfico 15 - Opinião dos entrevistados sobre sistema de informações.



FONTE: Aatoria Própria.

O Gráfico 15 aponta que os entrevistados se sentem desprovidos de informações nas paradas e nos terminais de integração física de transporte coletivo da Capital, isso aponta uma falta de organização nos serviços prestados, o que acarreta em descompromisso dos operadores em manter uma regularidade no horário das viagens, e a ausência de um canal especializado em receber reclamações e sugestões dos usuários só tende a distanciar os fornecedores do serviço de seu público-alvo.

As avaliações negativas somam 98% da totalidade da amostra, sendo que 46% (23) afirmam que o sistema deixa a desejar, e 52% se dizem insatisfeitos com esse quesito, apenas 2% (1) disse que o sistema é satisfatório. Não basta apenas que os usuários saibam onde e quais ônibus irão embarcar, dependendo da parada ou terminal onde se encontram, é

preciso que informações como itinerários e horários de chegada e de saída dos ônibus, entre outras, sejam prestadas.

#### 8.1.13 Divisão dos entrevistados quanto ao número de troca de ônibus que realizam ao irem à UFMA

Gráfico 16 - Divisão dos entrevistados quanto ao número de transbordos.



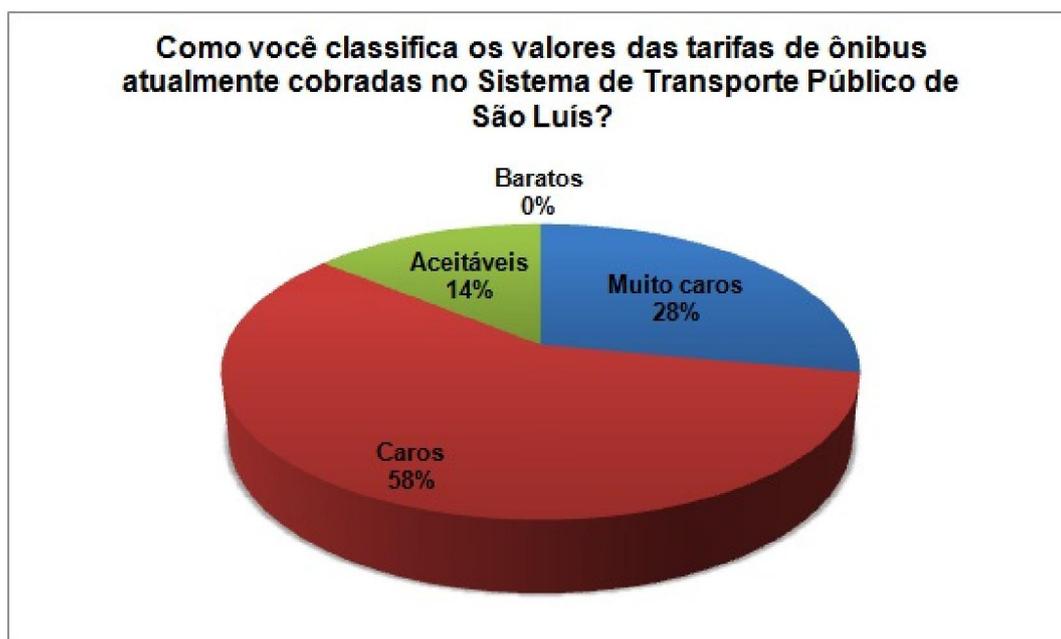
FONTE: Autoria Própria.

O gráfico 16 aponta um alto índice de conectividade entre os diversos pontos da cidade de São Luís e o *campus* universitário do Bacanga, através de seu sistema de transporte público. 46% (23) dizem que trocam de ônibus apenas uma vez, 32% (16) fazem isso duas vezes, 12% (6) afirmam que, por obviamente morarem mais longe da universidade, trocam de ônibus mais de duas vezes, e apenas 10% (5) vão ao destino no mesmo ônibus, provavelmente por morarem há poucos quilômetros dele.

A quantidade de transbordos que um usuário realiza durante uma viagem serve para medir a eficiência do sistema de transporte público em deslocar seus passageiros para qualquer lugar da cidade, e, quando há no município políticas de integração física e tarifária, isso acaba sendo uma vantagem econômica para os usuários, pois nessa situação não se faz necessário pagar uma tarifa para cada veículo que toma, a fim de concluir sua locomoção.

#### 8.1.14 Opinião dos entrevistados sobre o valor das tarifas do transporte coletivo de São Luís-MA.

Gráfico 17 - Opinião dos entrevistados sobre o valor das tarifas.



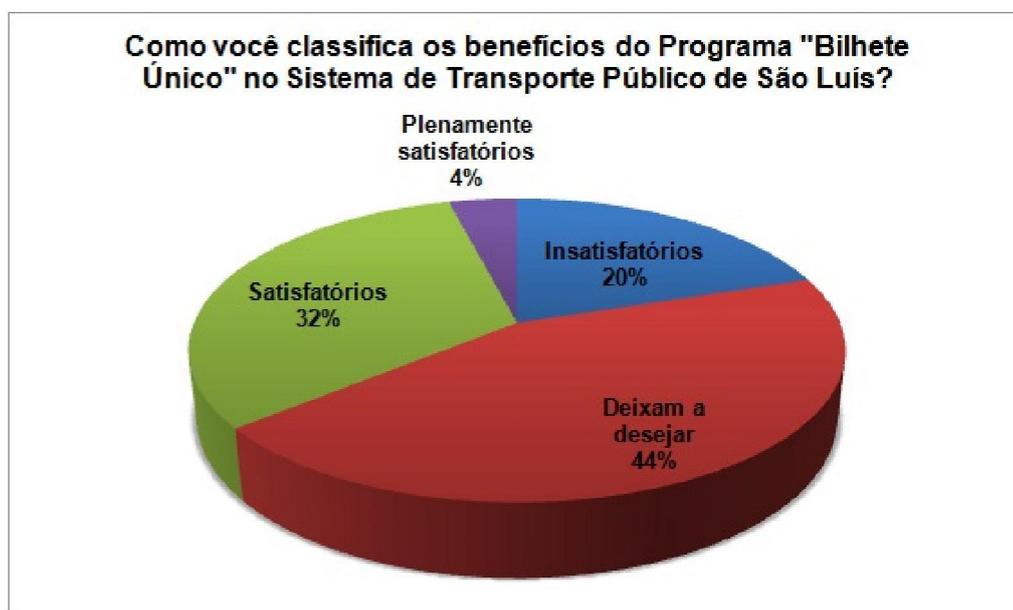
FONTE: Aatoria Própria.

Uma passagem de ônibus pode não significar muito, levando em conta que custa em média entre R\$ 3,00 e R\$ 4,00 nas cidades brasileiras, mas o que torna esses valores altos e muitas vezes impagáveis é a frequência em que se toma a condução pública durante um determinado período, podendo representar significativo dispêndio de recurso monetário, considerando que a atual crise econômico-financeira, os altos índices de desemprego e os baixos salários oferecidos à grande parte da população vêm contribuindo para a diminuição do poder de compra das camadas sociais mais desprovidas.

Portanto, os usuários da linha Campus/Integração que responderam a esta pesquisa encontram-se insatisfeitos com os preços das tarifas de ônibus cobrados atualmente. Aqueles que responderam que as tarifas são caras correspondem a 58% dos entrevistados (29), 28% (14) as classificaram como muito caras. Apenas 14% (7) consideram os valores das passagens como aceitáveis

### 8.1.15 Índice de satisfação dos entrevistados quanto ao sistema de integração temporal dos transportes coletivos de São Luís-MA

Gráfico 18 - Opinião dos entrevistados sobre o programa "Bilhete Único".



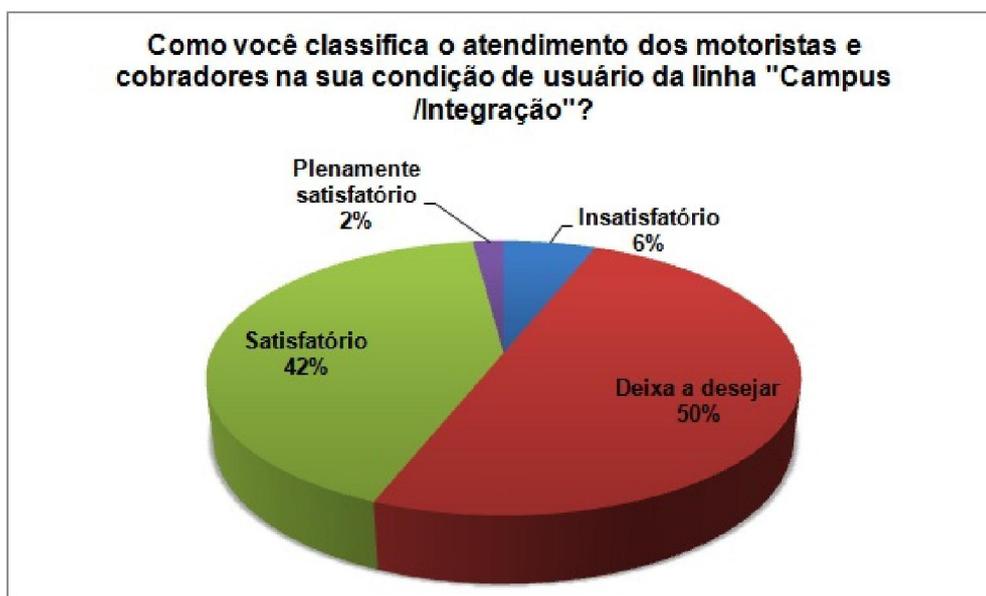
FONTE: Autoria Própria.

O programa "Bilhete Único" da prefeitura de São Luís surgiu como alternativa de integração no sistema de transporte público, mas alguns problemas como: falta de clareza nas regras de utilização dessa integração no tempo, a questão de que só será validada a integração se executada num mesmo sentido de viagem, a ausência do sistema de bilhetagem eletrônica em alguns veículos (que impossibilita a execução da integração) e a baixa adesão de linhas de ônibus ao programa (conforme Anexo II) tem deixado os usuários descontentes com relação a sua efetividade, portanto é isso que o Gráfico 18 acima está a confirmar.

Houve muitas avaliações negativas a respeito dos benefícios do programa, 44% (22) sentem que o programa deixa a desejar e que poderia melhorar. 20% (10) apontam os benefícios como insatisfatórios. 32% (16) dos entrevistados afirmam que os benefícios do programa "Bilhete Único" de São Luís são satisfatórios, e apenas 4% percebem que o fato de a cidade poder contar com um sistema de integração no tempo os satisfaz plenamente.

### 8.1.16 Índice de satisfação dos entrevistados quanto ao atendimento prestado pelos operários da linha Campus/Integração

Gráfico 19 - Opinião dos entrevistados sobre o atendimento dos operadores.



FONTE: Aatoria Própria.

O Gráfico 19 informa que em algum aspecto, seja na cordialidade ou no modo como os motoristas conduzem os ônibus, metade dos entrevistados (25) acha que o atendimento dos operadores da linha Campus/Integração deixa a desejar, 6% (3) julgam como insatisfatório.

Da soma dos participantes da pesquisa, 42% (21) afirmam que o atendimento prestado por motoristas e cobradores da linha de ônibus estudada é satisfatório, e apenas 2% se dizem plenamente satisfeitos.

Apesar da divisão de opinião entre aqueles que avaliam positivamente e de forma negativa o comportamento dos funcionários das empresas de transporte público, a qualidade total no atendimento só é auferida quando a maioria concorda que o serviço prestado é de excelência, para isso sugere-se que programas de capacitação e treinamento de condutores e cobradores.

## 9 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Este trabalho de conclusão de curso teve como título "QUALIDADE NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS PÚBLICOS: percepções dos estudantes de Administração da UFMA em relação à linha de transporte coletivo Campus/Integração". Mediante o desenvolvimento de uma revisão bibliográfica pode-se estabelecer uma ligação entre os diversos conceitos de qualidade em serviços, principalmente direcionada aos serviços de transporte público por ônibus, com modelos e processos de alguns pontos acerca da Gestão Pública, a fim de que ficasse explícita a influência que a Administração Pública exerce para a provisão de serviços de transporte coletivo.

Seguidamente, foram expostos alguns parâmetros de qualidade em transporte público que serviram de base para a averiguação do nível de qualidade inerente ao objeto de estudo. Partindo disso, uma pesquisa de campo foi aplicada, onde através dela se constatou as percepções pessoais dos estudantes de Administração da UFMA sobre a qualidade dos serviços de transporte coletivo, a partir da linha de ônibus "311-Campus/Integração".

Os resultados da pesquisa permitem concluir que os estudantes de Administração da UFMA demonstram insatisfação com a qualidade dos serviços oferecidos pela linha de ônibus estudada, pois houve uma predominância de avaliações negativas, destacando-se os parâmetros "Segurança" e "Lotação", os quais obtiveram os maiores índices de descontentamento. Os alunos reconhecem melhorias em alguns aspectos, como por exemplo, na renovação da frota de ônibus e condições de acessibilidade aos coletivos dentro do *campus*, porém algumas melhorias, quando mal implantadas, acabam frustrando as expectativas dos usuários, foi o caso do programa "Bilhete Único".

A partir do que foi visto no Capítulo 8 nota-se que há um descontentamento geral com o serviço de transporte público ofertado aos alunos e comunidade acadêmica em geral. Foram 13 quesitos com percepções qualitativas negativas, e somente em dois aspectos houve predominância de boas avaliações. Como um dos objetivos deste trabalho Identificar e analisar as percepções e opiniões dos usuários entrevistados sobre a qualidade presente

na linha de ônibus "Campus/Integração" é possível afirmar que há uma enorme insatisfação dos mesmos e que, para os estudantes de Administração da UFMA, os serviços de transporte coletivo oferecidos são de baixa qualidade, na visão deles.

A pesquisa revela, em parte, que a gestão do transporte público é ineficiente em suas responsabilidades. As mazelas do setor de Transporte Público podem ser colocadas na conta da prefeitura e das concessionárias contratadas por ela, isso se pode verificar mediante uma simples pesquisa de opinião, em que muito provavelmente a governança municipal será mal avaliada, devido à ligação direta que ela tem com a qualidade do serviço.

Como mencionada na Introdução deste trabalho, existem diversas consequências que podem advir de um serviço de transporte público de baixa qualidade, como por exemplo, realização de viagens por meio privado de transporte, desistência de realizá-la, dentre outras. Outro efeito mencionado que merece menção destacada é o surgimento de sistema clandestino de transporte, o que se pode ver em crescente uso ao redor de toda a Grande São Luís, principalmente na modalidade denominada "carrinho" ou "táxi-lotação", que se configura numa atividade ilegal e danosa à ordem pública vigente.

O objetivo deste trabalho não foi resolver problemas de trânsito da cidade de São Luís, contudo, foi um passo para uma possível solução. A delimitação do campo e do nicho de indivíduos respondentes, de certa forma, confere uma escala micro, mas ao se considerar os diversos agentes e fatores atrelados ao setor de transporte, partindo-se de uma amostra mais diversificada que represente a totalidade dos habitantes do município, talvez seja possível elevar esta linha de pesquisa a uma escala macroscópica e fornecer um arcabouço mais consistente de informações que visam sanar toda a problemática.

## REFERÊNCIAS

- ALBECHT, Karl. **Revolução nos serviços**. São Paulo: Pioneira, 1992. 254 p.
- ALCANTARA JR, José O; SELBACH, Jeferson Francisco (orgs). **Mobilidade Urbana em São Luis**. São Luis/MA: EDUFMA, 2009, 116p.
- ANTUNES, Eloisa Maieski; SIMÕES, Fernanda Antonio. **Utilização da psicometria para avaliar a qualidade do serviço de transporte: um estudo de caso**. Revista Gestão Industrial, v. 9, n. 2, 2013.
- BANDEIRA DE MELLO, Celso Antonio. **Curso de Direito Administrativo**. 2. Ed. São Paulo: Malheiros, 2006.
- BARIONI, André. FERREIRA, William Rodrigues. **O TRANSPORTE COLETIVO URBANO A PARTIR DO CONCEITO DE MOBILIDADE URBANA SUSTENTÁVEL: um estudo de caso em Ribeirão Preto-SP**. Universidade Federal de Uberlândia: Instituto de Geografia–IG/UFU.
- BITTENCOURT, Marcos Vinícius Corrêa. **Manual de direito administrativo**. 1. Ed. Belo Horizonte: Fórum, 2005. 279 p.
- BOBBIO, Norberto. **Estado, governo, sociedade**. Rio de Janeiro: Paz e Terra, 1987.
- BRASIL, Min. das Cidades. **Política Nacional De Mobilidade Urbana Sustentável**, v. 6, 2004.
- BRASIL. *Ministério das Cidades*. **Gestão integrada da mobilidade urbana**. 1. Ed. Brasília: MCIDADES, 2006. 164 p.
- CASTRO, Cassio Uribbe *et al*. **Transporte público urbano: a tarifa única no município de Florianópolis**. Trabalho de conclusão de curso. Florianópolis: Universidade Federal de Santa Catarina, 2006.
- CEPIMAR. **Resoluções: PARTE OFICIAL – DESPACHOS 14/01/1871**. São Luís: Banco de dados do Transporte Coletivo de Passageiros do Maranhão. Disponível em:

<[http://bancodedados.cepimar.org.br/bdmaranhao/legislacao/lista\\_texto.php?cod=486](http://bancodedados.cepimar.org.br/bdmaranhao/legislacao/lista_texto.php?cod=486)>. Acesso em: 15 mai. 2017.

CONTE, A. L.; DURSKI, G. R. **Gestão empresarial**. Curitiba: Fae Business School, 2002. (Coleção Gestão Empresarial).

COUTO, Daniel Marx. **Regulação e controle operacional no transporte coletivo urbano: estudo de caso no município de Belo Horizonte / MG**. – 2011. XIV. 231 f., enc.: il. Dissertação (mestrado) - Universidade Federal de Minas Gerais, Escola de Engenharia.

D'AGOSTO, Márcio de Almeida *et al.* **Transportes em perspectiva: uma contribuição dos pesquisadores brasileiros para o futuro dos transportes**. 1. Ed. Rio de Janeiro: Associação Nacional de Pesquisa e Ensino em Transportes (ANPET), 2014.

DE ARAÚJO, Marley Rosana Melo *et al.* **Transporte público coletivo: discutindo acessibilidade, mobilidade e qualidade de vida**. Revista Psicologia & Sociedade, v. 23, n. 3, 2012.

DE JESUS, Robson Alves Cerqueira. **Transporte e mobilidade urbana: análise do sistema de transporte coletivo de Feira de Santana – BA**. 2012. Disponível:<<http://periodicos.uesb.br/index.php/ascmpa/article/view/3753>>. Acesso em: 9 mai. 2017.

DE PAULA, Ana Paula Paes. **Por uma nova gestão pública: limites e potencialidades da experiência contemporânea**. Rio de Janeiro: Editora FGV, 2005.

DE PLÁCIDO e SILVA. **Vocabulário Jurídico**. 18. Ed. Rio de Janeiro: Forense, 2001.

DI PIETRO, Maria Sylvia Zanella. **Direito Administrativo**. 17. Ed. São Paulo: Atlas, 2004.

DOS SANTOS, Benjamim Jorge Rodrigues. **A qualidade no serviço de transporte público urbano**. Disponível em:

<[www2.ucg.br/nupenge/pdf/Benjamim\\_Jorge\\_R.pdf](http://www2.ucg.br/nupenge/pdf/Benjamim_Jorge_R.pdf)>. Acesso em: 10 mai. 2017.

FARIAS FILHO, M. C.; ARRUDA FILHO, E. **Planejamento da pesquisa científica**. São Paulo: Atlas, 2013.

FERRAZ, Antonio C.; TORRES, Isaac G. E. (2004). **Transporte público urbano**. 2. Ed. São Carlos: Ed. Rima.

FRANÇA, Phillip Gil. **O controle da administração pública: discricionariedade, tutela jurisdicional, regulação econômica e desenvolvimento**. 3. Ed.rev. e atual. e ampl. São Paulo: Editora Revista dos Tribunais, 2011.

FREITAS, Juarez. **A interpretação sistêmica do direito**. 4. Ed. São Paulo: Malheiros, 2004.

G1, (2015). **Entenda como vai funcionar o Bilhete Único em São Luís**. Disponível em: <<http://g1.globo.com/ma/maranhao/noticia/2015/12/entenda-como-vai-funcionar-o-bilhete-unico-em-sao-luis.html>>. Acesso em: 15 mai. 2017.

GARVIN, David A. **Managing quality: the strategic and competitive edge**. EUA, Nova York: *Harvard Business School*, 1988.

GIL, Antonio Carlos. **Como elaborar projetos de pesquisa**. 4. Ed. São Paulo: Atlas, 2002.

GOMIDE, Alexandre de Ávila; LEITE, Sabina Kauark; REBELO, Jorge. **Transporte público e pobreza urbana: um índice-síntese de serviço adequado**. Brasília: Instituto de Pesquisa Econômica e Aplicada (IPEA), 2006.

GUERRA, Evandro Martins. **Direito administrativo sintético**. Belo Horizonte: Fórum, 2007. 454 p.

HARMON, Michael M; MAYER, Richard T. **Teoría de la organización para la administración pública**. México: *Colégio Nacional de Ciências Políticas y Administración Pública A.C.: Fondo de Cultura Económica*, 1999.

IBGE - Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística. **Cidades - São Luís**. Disponível em: <<http://cidades.ibge.gov.br/xtras/perfil.php?codmun=211130>>. Acesso em: 15 mai. 2017.

JUSTEN FILHO, Marçal. **Curso de Direito Administrativo**. São Paulo: Saraiva, 2005.

LAKATOS, Eva Maria. **Fundamentos de metodologia científica**. 5. Ed. São Paulo: Atlas, 2003.

LEGISWEB. **Portaria SMTT Nº 245 DE 13/07/2016**. Disponível em: <<https://www.legisweb.com.br/legislacao/?id=326866>>. Acesso em: 15 mai. 2017.

LIMA, Paulo Daniel Barreto. **Excelência em gestão pública: a trajetória estratégica do GESPÚBLICA**. Rio de Janeiro: Qualitymark, 2007.

MARCELINO, Gileno Fernandes. **Governo, imagem e sociedade**. Brasília: Fundação Centro de Formação do servidor Público - FUNCEP, 1988.

MATIAS-PEREIRA, José. **Curso de Administração Pública: foco nas instituições e ações governamentais**. 2. Ed. São Paulo: Atlas, 2009.

MATIAS-PEREIRA, José. **Manual de gestão pública contemporânea**. 4. Ed. São Paulo: Atlas, 2012.

MEIRELLES, Hely Lopes. **Direito Administrativo Brasileiro**. 28. Ed. São Paulo: Malheiros: 2003.

MORAIS, J. S. (2012). **Proposta de Método para Avaliação da Qualidade do Transporte Público Urbano por Ônibus utilizando a Teoria das Representações Sociais**. T. DM – 013A/2012, Departamento de Engenharia Civil e Ambiental, Universidade de Brasília, Brasília, DF. 108 p.

MORRISON, Allen. **The tramways (and other railways) of São Luís, Maranhão State, Brazil**. Disponível em: <<http://www.tramz.com/br/sl/sl.html>>. Acesso em: 15 mai. 2017.

PERINI, Noéle Bissoli. **Procedimento para avaliação da qualidade do serviço de transporte fretado de funcionários por ônibus sob a ótica do usuário, empresa contratante e prestadora do serviço**. 2015. Dissertação de Mestrado. Universidade Federal do Espírito Santo.

SANTOS, Rodrigo Guimarães. (2014). **Propostas para melhoria contínua da qualidade do transporte público coletivo do Distrito Federal utilizando a escala Servqual**. Publicação T. DM – 002 A/2014, Departamento de Engenharia Civil e Ambiental, Faculdade de Tecnologia, Universidade de Brasília, Brasília, DF, 140p.

SELLTIZ, Claire *et. al.* **Métodos de pesquisa nas relações sociais**. São Paulo: Herder, 1967.

SIQUEIRA, Juan Guilherme Costa. **O transporte coletivo e os impactos na mobilidade urbana em São Luís-MA**. Disponível em: <[http://www.academia.edu/8075683/O\\_transporte\\_coletivo\\_e\\_os\\_impactos\\_na\\_mobilidade\\_urbana\\_em\\_S%C3%A3o\\_Lu%C3%ADs](http://www.academia.edu/8075683/O_transporte_coletivo_e_os_impactos_na_mobilidade_urbana_em_S%C3%A3o_Lu%C3%ADs)>. Acesso em: 15 mai. 2017.

SMTT – Secretaria de Trânsito e Transportes do Município de São Luís. **Bilhete Único**. Disponível em: <[http://www.saoluis.ma.gov.br/subportal\\_subpagina.asp?site=1650](http://www.saoluis.ma.gov.br/subportal_subpagina.asp?site=1650)>. Acesso em : 15 mai. 2017.

SOUSA, Bruno Leonardo de. **Transporte coletivo público na cidade de São Luís-MA: comparações pré e pós-implantação do SIT - Sistema Integrado de Transporte**. São Carlos: UFSCar, 2013. 112f.

SOUSA, Gerardo Pereira (2015). **Requisitos para a prática da gestão estratégica do transporte público: Um estudo da DFTRANS – Brasília-DF**. Publicação T. DM – 013/2015. Departamento de Engenharia Civil e Ambiental, Faculdade de Tecnologia, Universidade de Brasília, Brasília-DF 78p.

SPORTBUS. **Licitação: Vencedoras oficiais são divulgadas**. Disponível em: <<http://www.sportbus.com.br/2016/07/licitacao-vencedoras-oficiais-divulgadas.html>>. Acesso em: 15 mai. 2017.

SPORTBUS. **Os primeiros Millennium IV articulados de São Luís.**  
Disponível em: < <http://www.sportbus.com.br/2016/11/os-primeiros-millennium-iv-articulado-sao-luis.html>>. Acesso em: 15 mai. 2017.

VERGARA, Sylvia. **Projetos e relatórios de pesquisa em Administração.** 14. Ed. São Paulo: Atlas, 2013.

## APÊNDICES

**APÊNDICE I - Questionário de Satisfação dos Usuários da linha  
"Campus/Integração"**

Seu e-mail (*opcional*)

1. Sexo: ( ) Masculino ( ) Feminino

2. Idade:

Até 18 anos ( ) Entre 18 a 21 anos ( ) Entre 22 a 25 anos ( )

Entre 25 a 30 anos ( ) Acima de 30 anos ( )

3. Renda familiar (em salários mínimos):

Até 1 ( ) De 1 - 2 ( ) De 2 - 3 ( )

De 3 - 4 ( ) Acima de 4 ( )

4. Quantas vezes por semana você utiliza o sistema de transporte público por ônibus para ir à UFMA?

Uma vez ( ) Duas vezes ( ) Três vezes ( )

Quatro vezes ( ) Cinco vezes ( ) Acima de cinco ( )

5. Como você classifica as condições de acesso (revestimento das calçadas; segurança ao atravessar ruas) da sua casa até o ponto de ônibus mais próximo dela?

Insatisfatórias ( ) Deixa a desejar ( ) Satisfatórias ( ) Plenamente satisfatórias ( )

6. Como você classifica as condições gerais de acesso (revestimento das calçadas; segurança ao atravessar ruas) do prédio o qual você frequenta na UFMA até o ponto de ônibus mais próximo dele?

Insatisfatórias ( ) Deixa a desejar ( ) Satisfatórias ( ) Plenamente satisfatórias ( )

7. Como você classifica o tempo que leva para ir da sua casa até a UFMA?

Insatisfatório ( )    Deixa a desejar ( )    Satisfatório ( )    Plenamente  
satisfatório ( )

8. Como você classifica o tempo que leva para voltar da UFMA até a sua casa?

Insatisfatório ( )    Deixa a desejar ( )    Satisfatório ( )    Plenamente  
satisfatório ( )

9. Você se sente seguro (a) na condição de passageiro da linha de ônibus  
"Campus/Integração"?

Sim ( )

Não ( )

10. Caso sua resposta anterior seja "Não", por quê?

---

11. Como você classifica o tempo de espera por um ônibus da linha que circula na  
UFMA: "Campus/Integração"?

Insatisfatório ( )    Deixa a desejar ( )    Satisfatório ( )    Plenamente  
satisfatório ( )

12. Como você classifica o nível de lotação da linha "Campus/Integração" nas suas  
idas à UFMA?

Lotado além do    Muito cheio ( )    Satisfatório ( )    Confortável ( )  
limite ( )

13. Como você classifica o nível de lotação da linha "Campus/Integração" ao voltar  
para casa?

Lotado além do    Muito cheio ( )    Satisfatório ( )    Confortável ( )  
limite ( )

14. Como você classifica as características físicas dos veículos disponíveis  
atualmente à linha "Campus/Integração"?

Insatisfatórias ( )    Deixa a desejar ( )    Satisfatórias ( )    Plenamente  
satisfatórias ( )

15. Como você classifica as características físicas das paradas de ônibus nas dependências da UFMA?

Insatisfatórias ( ) Deixa a desejar ( ) Satisfatórias ( ) Plenamente  
satisfatórias ( )

16. Como você classifica o sistema de informações relativo ao transporte público de São Luís? (levando em consideração fatores como: informação de horários e itinerários das linhas, painéis eletrônicos de indicação, SAC (sistema de atendimento ao consumidor), etc.).

Insatisfatório ( ) Deixa a desejar ( ) Satisfatório ( ) Plenamente  
satisfatório ( )

17. Quantas vezes você troca de veículo (transbordo) para ir de casa até a UFMA?

Nenhuma vez ( ) Uma vez ( ) Duas vezes ( ) Acima de duas  
vezes ( )

18. Como você classifica os valores das tarifas de ônibus atualmente cobradas no Sistema de Transporte Público de São Luís?

Muito caros ( ) Caros ( ) Aceitáveis ( ) Baratos ( )

19. Como você classifica os benefícios do Programa "Bilhete Único" no Sistema de Transporte Público de São Luís?

Insatisfatórios ( ) Deixa a desejar ( ) Satisfatórios ( ) Plenamente  
satisfatórios ( )

20. Como você classifica o atendimento dos motoristas e cobradores na sua condição de usuário da linha "Campus /Integração"?

Insatisfatório ( ) Deixa a desejar ( ) Satisfatório ( ) Plenamente  
satisfatório ( )

**ANEXOS**

### Anexo I - Valores de referência para avaliação da qualidade do transporte público por ônibus nas cidades médias.

Parâmetro	Fator	Bom	Regular	Ruim
Acessibilidade	Distância de caminhada no início e no fim da viagem (m)	<300	300 - 500	>500
	Declividade dos percursos não exageradas, passeios revestidos e em bom estado de segurança na travessia das ruas.	Satisfatório	Deixa a desejar	Insatisfatório
Tempo de viagem	Relação entre tempo de viagem ônibus/carro	<1,5	1,5 - 2,5	>2,5
Segurança	Índice de acidentes significativos (acidentes/100 mil KM)	<1	1 - 2	>2
Confiabilidade	% de viagens realizadas com atendimento menor que 3 min. e atraso maior que 5 min.	>99	97 - 99	<97
Frequência	Intervalo entre atendimentos	<15	15 - 30	>30
Lotação	Taxa de passageiros em pé (pass./m <sup>2</sup> )	<2,5	2,5 - 5,0	>5,0
	Total de passageiros (ônibus 12m)	<60	60 - 75	>75
Característica dos veículos	Número de portas e largura do corredor	Três portas	Duas portas, corredor largo.	Outras situações
	Idade e estado de conservação	I<5 Bom estado	5<I<10 Bom estado	Outras situações
	Altura dos degraus	Pequena	Deixa a desejar	Alta
Característica dos locais de parada	Sinalização	Na maioria	Deixa a desejar	Falta em muitos
	Bancos para sentar			Falta em poucos
	Cobertura			
Sistema de informações	Folhetos com itinerários e horários disponíveis	Satisfatório	Deixa a desejar	Insatisfatório
	Informações adequadas nas paradas			
	Informações e reclamações (pessoalmente ou por telefone)			
Mobilidade	Transbordos (%)	<15	15 - 30	>30
	Integração física	Satisfatório	Deixa a desejar	Insatisfatório
	Integração tarifária	Sim	Não	Não
Comportamento dos operadores	Motoristas e cobradores educados	Satisfatório	Deixa a desejar	Insatisfatório
	Motoristas dirigindo com cautela			
Estado das vias	Ruas pavimentadas e sem irregularidades (lombadas, valetas, buracos).	Satisfatório	Deixa a desejar	Insatisfatório

FONTE: FERRAZ E TORRES *apud* ANDOLFATO (2005, p. 30).



### Anexo III - Empresas/consórcios vencedores da licitação, de acordo com Portaria SMTT Nº 245, de 13/07/2016.

Linha	Nome da linha	Estimado de 1 viagem (km)	Fruta micro-linha operacional	Fruta convencional operacional	Fruta articulada operacional	Km mensal micro-linha operacional	Fruta convencional operacional	Fruta articulada operacional	Km mensal convencional operacional	Fruta micro-linha operacional	Fruta convencional operacional	Fruta articulada operacional	Km mensal convencional operacional	Fruta micro-linha operacional	Fruta convencional operacional	Fruta articulada operacional	Km mensal convencional operacional
005	005 - PEDRINHAS / TPG / MERCADO CENTRAL	63,3	0	2	0	0	0	0	28.866	0	0	0	0	0	0	0	28.866
012	012-V NOVA REP./DISTRITO/P.GRANDE	47,4	0	2	0	0	0	0	25.831	0	0	0	0	0	0	0	25.831
015	015-PORTO GRANDE	59,5	0	2	0	0	0	0	28.989	0	0	0	0	0	0	0	28.989
016	016-VILA MARANHÃO	47,0	0	2	0	0	0	0	12.709	0	0	0	0	0	0	0	12.709
019	019-CAUIREIRO	58,2	0	1	0	0	0	0	12.650	0	0	0	0	0	0	0	12.650
028	028-RIO DOS CACHORROS	53,2	0	2	0	0	0	0	17.773	0	0	0	0	0	0	0	17.773
031	031-ESTIVA/MERC. CENTRAL	77,2	0	6	0	0	0	0	83.821	0	0	0	0	0	0	0	83.821
032	032-COQUEIRO/MERC. CENTRAL	78,1	0	6	0	0	0	0	74.401	0	0	0	0	0	0	0	74.401
034	034-QUEBRIA POTE/MERC. CENTRAL	75,4	0	7	0	0	0	0	90.335	0	0	0	0	0	0	0	90.335
036	036-MARACANA/MERC. CENTRAL	52,4	0	4	0	0	0	0	44.669	0	0	0	0	0	0	0	44.669
037	037-VILA SARNEY/DEODORO/P.GRANDE	43,4	0	5	0	0	0	0	50.823	0	0	0	0	0	0	0	50.823
039	039-VILA SARNEY/CENTRO/AFRICANOS	39,1	0	6	0	0	0	0	49.366	0	0	0	0	0	0	0	49.366
057	057-BEQUIMAO IPASE	27,4	0	8	0	0	0	0	61.497	0	0	0	0	0	0	0	61.497
058	058-BEQUIMAO/SAO FRANCISCO	27,1	0	9	0	0	0	0	59.071	0	0	0	0	0	0	0	59.071
060	060-RODOVIA/SAO FRANCISCO	30,4	0	5	4	0	0	0	38.082	30.625	0	0	0	0	0	0	38.082
102	102 - CIRCULAR PRAIA GRANDE/RUA DA PAZ	0,0	1	1	0	0	0	0	3.656	0	0	0	0	0	0	0	3.656
103	103 - CIRCULAR CAMBOA/RUA DO SOL	0,0	1	1	0	0	0	0	3.434	0	0	0	0	0	0	0	3.434
202	202-CARATATUA	14,3	0	4	0	0	0	0	20.702	0	0	0	0	0	0	0	20.702
204	204-ALEMANIA	12,9	0	4	0	0	0	0	26.322	0	0	0	0	0	0	0	26.322
205	205-BOM MILAGRE	11,9	0	3	0	0	0	0	18.762	0	0	0	0	0	0	0	18.762
206	206-UBERIDADE	9,7	0	4	0	0	0	0	20.015	0	0	0	0	0	0	0	20.015
301	301-SA VIANA	13,2	0	4	0	0	0	0	26.083	0	0	0	0	0	0	0	26.083
302	302-ITAJUÍ	26,7	0	2	0	0	0	0	13.551	0	0	0	0	0	0	0	13.551
303	303-ANJO DA GUARDA	18,8	0	4	0	0	0	0	26.556	0	0	0	0	0	0	0	26.556
304	304-FUMACE	19,0	0	4	0	0	0	0	34.857	0	0	0	0	0	0	0	34.857
305	305-CAMPUS	13,0	0	2	0	0	0	0	11.844	0	0	0	0	0	0	0	11.844
306	306-ARGOLA E TAMBOR	20,0	0	1	0	0	0	0	3.744	0	0	0	0	0	0	0	3.744
307	307-ALTO DA ESPERANCA	26,8	0	7	0	0	0	0	57.305	0	0	0	0	0	0	0	57.305
308	308-VILA NOVA	15,0	0	7	0	0	0	0	15.662	0	0	0	0	0	0	0	15.662
309	309-VILA ISABEL	21,4	0	1	0	0	0	0	8.447	0	0	0	0	0	0	0	8.447
310	310-GANCHARIA	15,5	0	5	0	0	0	0	30.624	0	0	0	0	0	0	0	30.624
311	311-CAMPUS TERMI PRAIA GRANDE	9,3	0	10	0	0	0	0	37.953	0	0	0	0	0	0	0	37.953
312	312-GAPARA	24,8	0	6	0	0	0	0	38.882	0	0	0	0	0	0	0	38.882
313	313-TAMANCAO/TERMI PRAIA GRANDE	25,4	0	2	0	0	0	0	22.056	0	0	0	0	0	0	0	22.056
314	314-VILA EMBATEL	17,3	0	8	0	0	0	0	39.070	0	0	0	0	0	0	0	39.070
316	316-VILA SÃO LUIS/TERMI P.GRANDE	20,3	0	2	0	0	0	0	14.103	0	0	0	0	0	0	0	14.103
320	320-PARAISO/RENASCENÇA/B. TRIBUIZI	29,2	0	9	0	0	0	0	69.178	0	0	0	0	0	0	0	69.178
321	321-SA VIANA/TERMI PRAIA GRANDE	9,5	0	1	0	0	0	0	2.391	0	0	0	0	0	0	0	2.391
322	322-AV PORTUGUESES/DEODORO	15,2	0	3	0	0	0	0	17.737	0	0	0	0	0	0	0	17.737
323	323-SÃO MATEUS / VILA ARIRI	27,6	0	2	0	0	0	0	16.991	0	0	0	0	0	0	0	16.991
324	324 - VILA NOVA/SOL NASCENTE	0,0	0	1	0	0	0	0	10.387	0	0	0	0	0	0	0	10.387
326	326-VILA NOVA/MAURO FERRUPI	48,1	0	4	0	0	0	0	54.826	0	0	0	0	0	0	0	54.826
327	327-RESIDENCIAL PARAISO/PIANCO	15,5	0	1	0	0	0	0	2.773	0	0	0	0	0	0	0	2.773
330	330-TERMINAL DISTRITO INDUSTRIAL	0,0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
331	331-ARRAIAL/TERMINAL	24,4	0	1	0	0	0	0	9.135	0	0	0	0	0	0	0	9.135
332	332-ITAPERÁ/TERMINAL	15,7	0	1	0	0	0	0	10.887	0	0	0	0	0	0	0	10.887
333	333-IGARAU/INHAUMA/MARACUJA	36,2	0	1	0	0	0	0	17.544	0	0	0	0	0	0	0	17.544
334	334-ESTIVA / Dist. Industrial	33,1	0	1	0	0	0	0	6.968	0	0	0	0	0	0	0	6.968
335	335-RIO GRANDE / TERMINAL	11,4	0	1	0	0	0	0	7.825	0	0	0	0	0	0	0	7.825
337	337-MARACANA TERM. DISTRITO	14,9	0	1	0	0	0	0	5.455	0	0	0	0	0	0	0	5.455
338	338-COQUEIRO / Dist. Industrial	41,1	0	1	0	0	0	0	7.779	0	0	0	0	0	0	0	7.779
339	339-TINAI/CINTURÃO VERDE/TERMINAL	15,0	0	0	0	0	0	0	125	0	0	0	0	0	0	0	125
341	341 - TOUAMENDEIRAS/SANTO	13,1	0	2	0	0	0	0	18.937	0	0	0	0	0	0	0	18.937
350	350 - RES. RIBEIRA /TDI	9,6	0	3	0	0	0	0	29.253	0	0	0	0	0	0	0	29.253
405	405-CIRCULAR ANEL VARIIO II	16,8	0	4	0	0	0	0	28.340	0	0	0	0	0	0	0	28.340
408	408-VILA NOVA / CALVAU	47,0	0	8	0	0	0	0	69.801	0	0	0	0	0	0	0	69.801
504	504-PAO DE ACUCAR	28,4	0	3	0	0	0	0	26.110	0	0	0	0	0	0	0	26.110
601	601 - COROADOINHO / TPG	16,9	0	3	0	0	0	0	25.520	0	0	0	0	0	0	0	25.520
604	604-SANTO ANTONIO	18,0	0	5	0	0	0	0	29.390	0	0	0	0	0	0	0	29.390
605	605-VERA CRUZ/SANTA CRUZ	19,0	0	4	0	0	0	0	28.771	0	0	0	0	0	0	0	28.771
609	609-PARQUE TIMBIRÁ/BOM JESUS	24,4	0	5	0	0	0	0	39.231	0	0	0	0	0	0	0	39.231
612	612-COROADOINHO/BOM JESUS	23,9	0	10	0	0	0	0	66.266	0	0	0	0	0	0	0	66.266
617	617-COROADOINHO/VILA CONCEIÇÃO	22,0	0	5	0	0	0	0	32.856	0	0	0	0	0	0	0	32.856
619	619-PQ TIMBIRÁ/COROADOINHO - CORUJÃO	31,8	0	0	0	0	0	0	3.969	0	0	0	0	0	0	0	3.969
671	671-TIBIRI Term. São Cristóvão	22,4	0	3	0	0	0	0	25.160	0	0	0	0	0	0	0	25.160
720	720 - VILA LUÍZÃO / TROPICAL SHOPPING	39,0	0	4	0	0	0	0	39.992	0	0	0	0	0	0	0	39.992
770	770-TERMINAL PRAIA GRANDE	0,0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
863	863-VILA LUÍZÃO/TERM. COHAB	21,7	0	4	0	0	0	0	10.975	0	0	0	0	0	0	0	10.975
901	901 - SÃO CRISTÓVÃO / SANTOS DUMONT	26,8	0	5	0	0	0	0	31.217	0	0	0	0	0	0	0	31.217

Lote I concessionária Consórcio Central. FONTE:

<<http://www.sportbus.com.br/2016/07/licitacao-vencedoras-oficiais-divulgadas.html>>

Linha	Nome da Linha	Extensão de 1 viagem (km)	Frota micro-ônibus operacional	Frota convencional operacional	Frota articulada operacional	Km mensal micro-ônibus operacional	Km mensal convencional operacional	Km mensal articulado operacional
210	210-BARRIO DE FATIMA / AREINHA	16,4	0	2	0	0	13.884	0
212	212-VILA DOS NOBRES / PQ. PINDORAM	15,8	0	2	0	0	11.962	0
501	501-ANGELIM	28,5	0	5	0	0	52.759	0
554	554-PEDRA CAUDA/TERMINAL	20,5	0	3	0	0	16.800	0
608	608-VILA PALMEIRA	16,4	0	5	0	0	32.475	0
610	610-CENEA/DETRAN	16,2	0	3	0	0	21.498	0
611	611-CIRCULAR RACIONAL	15,9	0	5	0	0	28.045	0
616	616-V PALMEIRA/ALEMANHIA/FE EM DEUS	17,2	0	1	0	0	2.361	0
663	663 - V. CASCAVEL / CANAÃ / SÃO RAIMUNDO / TSC	13,2	0	1	0	0	8.237	0
669	669-CL.ALEXANDRA TAVARES/SOCORRÃO	19,8	0	2	0	0	18.615	0
670	670- VILA ESPERANÇA/TERMINAL SÃO CRISTÓVÃO	24,4	0	3	0	0	28.117	0
673	673-RECANTO VERDE TermS. CRISTÓVÃO	12,8	0	2	0	0	10.516	0
674	674- CAJUPE/V. CASCAVEL	13,4	0	1	0	0	5.519	0
676	676-SANTA BARBARA	13,0	0	2	0	0	12.492	0
677	677-MATO GROSSO/TAJUPURU	36,4	0	3	0	0	30.815	0
679	679-TACUABA/V. VITORIA	25,6	0	1	0	0	14.750	0
681	681-CAUIPARY / NOVA VIDA	28,8	0	2	0	0	19.169	0
020	020-VILA ITAMAR	36,0	0	5	0	0	44.554	0
035	035-DISTRITO IND./IPASE/DEODORO	51,5	0	11	0	0	79.162	0
038	038-Distrito/Rodoviária/São Fco.	43,0	0	10	0	0	71.552	0
048	048R-PASSAROS/R.PASSEIO	40,8	0	4	0	0	33.436	0
073	073-TIBIRI/TERM.PRAIA GRANDE	47,0	0	4	0	0	42.623	0
081	081-COHATRAC / RODOVIARIA	37,7	0	4	4	0	33.334	33.334
082	082-COHATRAC III/RUA DO PASSEIO	31,0	0	7	0	0	49.779	0
083	083-COHATRAC/B.TRIBUZZI	32,8	0	12	0	0	78.185	0
084	084-COHATRAC IV	40,1	0	11	0	0	78.487	0
086	086-COHATRAC/SÃO FRANCISCO	43,3	0	14	0	0	106.656	0
087	087-CIRCULAR I/SÃO FRANCISCO	28,8	0	7	0	0	62.540	0
088	088-CIRCULAR II	30,6	0	8	0	0	63.645	0
094	094-FORQUILHA/BAND.TRIBUZZI	31,3	0	3	0	0	28.516	0
095	095-FORQUILHA/IPASE	28,7	0	3	0	0	28.475	0
096	096-POPULAR IPASE/LCAFETEIRA	33,4	0	5	0	0	45.990	0
203	203-BARRIO DE FATIMA	11,6	0	1	0	0	4.777	0
207	207-BARRIO DE FATIMA/PARQUE AMAZON	18,2	0	3	0	0	22.032	0
209	209-PARQUE DOS NOBRES	23,5	0	3	0	0	24.049	0
703	703-IREM TURU	30,2	0	3	0	0	26.508	0
814	814-PEQUIZEIRO	29,0	0	3	0	0	26.184	0
880	880-TERMINAL COHAB/COHATRAC	0,0	0	0	0	0	0	0
891-	891-POP.IPASE/LCAFETEIRA/TERMINAL	7,0	0	2	0	0	8.328	0
913	913-VILA LOBAO	24,5	0	5	0	0	40.462	0

Lote II concessionária Consórcio Via SL. FONTE:

<<http://www.sportbus.com.br/2016/07/licitacao-vencedoras-oficiais-divulgadas.html>>

Linha	Nome da Linha	Extensão de 1 viagem (km)	Frota micro-ônibus operacional	Frota convencional operacional	Frota articulada operacional	Km mensal micro-ônibus operacional	Km mensal convencional operacional	Km mensal articulado operacional
0043	043-Cid.Operaria 101/SaoFco – Exp	39,0	0	6	0	0	36.666	0
0048	046-Cid.Operaria 205/Africanos-Exp	36,0	0	6	0	0	36.017	0
0060	060-SAO BERNARDO//OAO DE DEUS	31,7	0	8	0	0	56.969	0
0061	061 - SANTA CLARA / PAVÃO FILHO / JOÃO PAULO	46,2	0	15	0	0	109.261	0
0062	062 - SOCORRÃO / UNI 101 / RODOVIARIA	44,4	0	20	0	0	141.299	0
0065	065-SAO RAIMUNDO/B. TRIBUZZI	53,8	0	23	0	0	181.844	0
0066	066-SAO RAIMUNDO/RODOVIARIA	45,1	0	5	0	0	46.810	0
0067	067-SAO RAIMUNDO//OAO PAULO	46,9	0	2	0	0	27.802	0
0068	068-CIDADE OPERARIA/AFRICANOS	43,0	0	6	0	0	37.207	0
0069	069 - TERM. SÃO CRISTÓVÃO/OLHO D'ÁGUA	22,4	0	0	0	0	4.566	0
0070	070-UEMA / IPASE	38,0	0	18	4	0	107.842	23.965
0071	071-JANAÍNA/RIOD/CENTRO	46,3	0	13	0	0	102.943	0
0072	072-CIDADE OPERARIA/S.FRANCISCO	54,6	0	7	0	0	57.465	0
0074	074 - VILA ESPERANÇA / TPG	43,6	0	3	0	0	29.383	0
0075	075 - JOSÉ REINALDO TAVARES / JD AMÉRICA /V. GENIPARANA	40,0	0	14	0	0	95.098	0
0076	076-SÃO RAIMUNDO/SÃO FRANCISCO	54,4	0	5	0	0	47.750	0
0077	077-CIDADE OLIMPICA/S.FRANCISCO	60,9	0	13	0	0	127.179	0
0078	078-CIDADE OLIMPICA/IPASE	56,0	0	10	0	0	87.011	0
0079	079-CIDADE OLIMPICA/RODOVIARIA	47,0	0	8	0	0	70.778	0
0660	660-TERMINAL SAO CRISTOVAO	0,0	0	0	0	0	0	0
Linha	Nome da Linha	Extensão de 1 viagem (km)	Frota micro-ônibus operacional	Frota convencional operacional	Frota articulada operacional	Km mensal micro-ônibus operacional	Km mensal convencional operacional	Km mensal articulado operacional
0661	661 - JANAÍNA / TSC	14,8	0	3	0	0	20.225	0
0666	666-CIDADE OLIMPICA/TERMINAL	23,0	0	6	0	0	49.514	0
0667	667-PARQUE DOS SABIAS	6,8	0	1	0	0	6.506	0
0682	682-VILA VITORIA/TERMINAL	13,8	0	1	0	0	1.894	0

Lote III concessionária Consórcio Upaon Açú. FONTE:  
<http://www.sportbus.com.br/2016/07/licitacao-vencedoras-oficiais-divulgadas.html>

Linha	Nome da Linha	Extensão de 1 viagem (km)	Frota micro-ônibus operacional	Frota convencional operacional	Frota articulada operacional	Km mensal micro-ônibus operacional	Km mensal convencional operacional	Km mensal articulado operacional
0043	043-Cid.Operaria 101/SaoFco – Exp	39,0	0	6	0	0	36.666	0
0048	046-Cid.Operaria 205/Africanos-Exp	36,0	0	6	0	0	36.017	0
0060	060-SAO BERNARDO//OAO DE DEUS	31,7	0	8	0	0	56.969	0
0061	061 - SANTA CLARA / PAVÃO FILHO / JOÃO PAULO	46,2	0	15	0	0	109.261	0
0062	062 - SOCORRÃO / UNI 101 / RODOVIARIA	44,4	0	20	0	0	141.299	0
0065	065-SAO RAIMUNDO/B. TRIBUZZI	53,8	0	23	0	0	181.844	0
0066	066-SAO RAIMUNDO/RODOVIARIA	45,1	0	5	0	0	46.810	0
0067	067-SAO RAIMUNDO//OAO PAULO	46,9	0	2	0	0	27.802	0
0068	068-CIDADE OPERARIA/AFRICANOS	43,0	0	6	0	0	37.207	0
0069	069 - TERM. SÃO CRISTÓVÃO/OLHO D'ÁGUA	22,4	0	0	0	0	4.566	0
0070	070-UEMA / IPASE	38,0	0	18	4	0	107.842	23.965
0071	071-JANAÍNA/RIOD/CENTRO	46,3	0	13	0	0	102.943	0
0072	072-CIDADE OPERARIA/S.FRANCISCO	54,6	0	7	0	0	57.465	0
0074	074 - VILA ESPERANÇA / TPG	43,6	0	3	0	0	29.383	0
0075	075 - JOSÉ REINALDO TAVARES / JD AMÉRICA /V. GENIPARANA	40,0	0	14	0	0	95.098	0
0076	076-SÃO RAIMUNDO/SÃO FRANCISCO	54,4	0	5	0	0	47.750	0
0077	077-CIDADE OLIMPICA/S.FRANCISCO	60,9	0	13	0	0	127.179	0
0078	078-CIDADE OLIMPICA/IPASE	56,0	0	10	0	0	87.011	0
0079	079-CIDADE OLIMPICA/RODOVIARIA	47,0	0	8	0	0	70.778	0
0660	660-TERMINAL SAO CRISTOVAO	0,0	0	0	0	0	0	0
Linha	Nome da Linha	Extensão de 1 viagem (km)	Frota micro-ônibus operacional	Frota convencional operacional	Frota articulada operacional	Km mensal micro-ônibus operacional	Km mensal convencional operacional	Km mensal articulado operacional
0661	661 - JANAÍNA / TSC	14,8	0	3	0	0	20.225	0
0666	666-CIDADE OLIMPICA/TERMINAL	23,0	0	6	0	0	49.514	0
0667	667-PARQUE DOS SABIAS	6,8	0	1	0	0	6.506	0
0682	682-VILA VITORIA/TERMINAL	13,8	0	1	0	0	1.894	0

Lote IV concessionária Empresa Primor Ltda. FONTE:

<<http://www.sportbus.com.br/2016/07/licitacao-vencedoras-oficiais-divulgadas.html>>.

#### **Anexo IV - Respostas por extenso dos participantes da pesquisa com relação à segurança na linha Campus/Integração.**

Você se sente seguro (a) na condição de passageiro da linha de ônibus "Campus/Integração"? Caso sua resposta seja "Não", por quê?

- Devido a constantes assaltos que ocorrem.
- A falta de segurança nos coletivos, não é somente no Campus/Integração, mas na cidade toda hora o risco de assalto é grande.
- Falta segurança.
- Pelo constante número de assalto já registrado.
- Assaltos.
- Exposição a perigos, como assaltos.
- Risco de assalto, superlotação e falta de educação dos motoristas que podem ocasionar acidentes.
- Pelos constantes assaltos.
- Pelo histórico de assaltos.
- Frequência se assaltos e furtos.
- Muitos assaltos na linha.
- Já presenciei assaltos na linha em vários horários.
- Por que já houve vários assaltos, e a sensação de insegurança é inevitável.
- Assaltos constantes.
- Já soube de diversos casos de assalto na linha e já sofri uma tentativa de assalto na linha 311.
- Insegurança. Assim como todo o transporte público de São Luís.
- Assaltos.
- Sinto-me receoso por causa de assalto ao coletivo. Ônibus muito cheio também.
- Estamos sujeitos à ação de vândalos e marginais.
- Vez ou outra ocorrem assaltos e furtos nos ônibus.
- Há casos de assaltos nos ônibus.
- Por ter número de ocorrência elevado de assalto a ônibus.

- Há relatos frequentes de assaltos, o que gera minha insegurança.
- Falta de segurança.
- Por que é alvo de constantes assaltos.
- Não me sinto segura devido à frequência de assaltos que ocorrem nesta linha de ônibus.
- Devido à quantidade de assaltos que já ocorreram na linha campus.
- Violência.
- Porque não há nenhum tipo de segurança e existem muitos assaltos na linha 311.
- Por conta dos frequentes assaltos.
- A possibilidade de termos nossos objetos furtados/roubados é grande durante o percurso.
- Por causa dos frequentes assaltos no mesmo.
- Por conta da violência urbana.
- Muitos assaltos.
- Ocorrência de muitos assaltos.
- Não tem policiamento e motorista às vezes anda de forma desgovernada.
- Ocorrência de assaltos.
- Medo de ser assaltado.
- Assaltos.