

UNIVERSIDADE FEDERAL DO MARANHÃO  
CENTRO DE CIÊNCIAS SOCIAIS  
DEPARTAMENTO DE TURISMO E HOTELARIA  
CURSO DE TURISMO

**DANIELLE DIAS ALVES**

**IDENTIFICAÇÃO E ANÁLISE DA ESTRUTURA E SERVIÇOS DO TERMINAL  
RODOVIÁRIO DE SÃO LUÍS: uma perspectiva dos usuários/turistas**

São Luís  
2022

**DANIELLE DIAS ALVES**

**IDENTIFICAÇÃO E ANÁLISE DA ESTRUTURA E SERVIÇOS DO TERMINAL  
RODOVIÁRIO DE SÃO LUÍS: uma perspectiva dos usuários/turistas**

Monografia apresentada ao curso de Turismo da Universidade Federal do Maranhão, como requisito básico para obtenção do grau de Bacharel em Turismo.

Orientadora: Prof.<sup>a</sup> Dr.<sup>a</sup> Thays Regina Rodrigues Pinho

São Luís

2022

Ficha gerada por meio do SIGAA/Biblioteca com dados fornecidos pelo (a) autor  
(a).

Diretoria Integrada de Bibliotecas/UFMA

Alves, Danielle Dias.

IDENTIFICAÇÃO E ANÁLISE DA ESTRUTURA E SERVIÇOS DO  
TERMINAL RODOVIÁRIO DE SÃO LUÍS: : uma perspectiva dos  
usuários/turistas / Danielle Dias Alves. - 2022.

65 f.

Orientador (a): Thays Regina Rodrigues Pinho.

Monografia (Graduação) - Curso de Turismo, Universidade  
Federal do Maranhão, São Luís, 2022.

1. São Luís. 2. Terminal Rodoviário. 3. Transporte  
Turístico. I. Pinho, Thays Regina Rodrigues. II. Título.

DANIELLE DIAS ALVES

**IDENTIFICAÇÃO E ANÁLISE DA ESTRUTURA E SERVIÇOS DO TERMINAL  
RODOVIÁRIO DE SÃO LUÍS: uma perspectiva dos usuários/turistas**

Monografia apresentada ao curso de Turismo da Universidade Federal do Maranhão, como requisito básico para obtenção do grau de Bacharel em Turismo.

Aprovado em: \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_.

Nota: \_\_\_\_\_

---

Orientador (a): Prof.<sup>a</sup> Thays Regina Rodrigues Pinho  
Universidade Federal do Maranhão – UFMA

---

Examinador (a): Prof.<sup>o</sup> Ruan Tavares Ribeiro  
Universidade Federal do Maranhão – UFMA

---

Examinador (a): Prof.<sup>o</sup> Davi Alysson da Cruz Andrade  
Universidade Federal do Maranhão – UFMA

## **AGRADECIMENTOS**

Por meio desse trabalho, agradeço a todos que me apoiaram para minha formação ao longo da graduação. Principalmente a Deus que me mantém todos os dias e me permite ter vida para continuar nessa caminhada. Aos meus pais, Celma Celeste e Alcino Alves, que me apoiam nas minhas tomadas de decisões, que me incentivam diariamente e estão sempre contribuindo para o meu crescimento pessoal e principalmente profissional.

Agradeço aos meus colegas de sala, que sempre foram generosos comigo e unidos chegamos até o final dessa jornada. Meu muito obrigada aos professores do curso de Turismo que se mostravam dispostos a ajudar e me oportunizaram o conhecimento base e suas experiências em sala de aula para me desenvolver profissionalmente e buscar novos voos.

Agradeço em especial a minha orientadora, Professora Thays Regina Rodrigues Pinho, que me direcionou o caminho para a compreensão deste trabalho, que me incentivou a concluir esse trabalho e utiliza-lo como minha monografia, cujo tema é de importância também para o turismo.

Ao gestor do TRSL que foi muito simpático comigo e se mostrou disposto para me atender imediatamente, além de responder todas as perguntas. Também deixo minha gratidão as pessoas que não conheço mais que durante essa pesquisa, contribuíram para o desenvolvimento dela, como os entrevistados, as pessoas que disponibilizam seus comentários na plataforma do Google, e aos funcionários da rodoviária que me auxiliaram e permitiram as fotos durante as visitas.

Por fim, agradeço a Universidade Federal do Maranhão pelas oportunidades no período acadêmico que me foram oferecidas e a todos os familiares e amigos, que contribuíram para minha história direta ou indiretamente.

*Quando a gente faz o possível, Deus  
cuida do impossível.*

(Autor desconhecido)

## RESUMO

O modal rodoviário é o mais utilizado no Brasil e caracteriza-se pelo deslocamento de pessoas e cargas. Uma de suas estruturas, o terminal rodoviário, objeto de estudo deste trabalho, deve possuir funcionalidades para o recebimento dos usuários que dizem respeito a infraestrutura e serviços prestados. A presente pesquisa tem por objetivo principal analisar a estrutura física e dos serviços da Rodoviário de São Luís-MA, importante elemento do sistema de transportes da capital maranhense e que atende aos fluxos turísticos locais. Os objetivos específicos são: identificar e analisar as percepções dos usuários do TRSL, bem como da estrutura física e dos serviços da rodoviária descritas nas OTR (*Online Travel Reviews*) da Plataforma *Google*, no período de janeiro/2020 a agosto/2022, reconhecer as forças e fraquezas, oportunidades e ameaças dos serviços oferecidos, e comparar os elementos observados com outros terminais rodoviários do Brasil. O estudo tem caráter qualitativo, exploratório e comparativo e traz aspectos da netnografia. Os procedimentos metodológicos envolveram levantamentos bibliográficos e documental, visitas e observações *in loco*, utilização da análise SWOT e aplicação de entrevista com o gestor do terminal. No que tange aos resultados obtidos, verificou-se que a rodoviária de São Luís vem passando por reformas pontuais em sua estrutura física e na prestação de serviços que perduram até os dias atuais, e que a gestão rodoviária projeta metas para além dos serviços essenciais, utilizando-se de inovação como complemento dos serviços. Da parte dos usuários percebe-se uma contraposição em seus comentários, apresentando relatos positivos e negativos, porém, nota-se que nos dois últimos meses, setembro e outubro de 2022, 128 comentários avaliados receberam nota 5, de um total de 331 comentários. Além disso, percebe-se que a rodoviária da cidade tem potencial para desenvolvimento além da finalidade apenas de fluxo de deslocamento como também um elemento do sistema turístico.

**Palavras-chave:** transportes turísticos; terminal rodoviário; São Luis.

## ABSTRACT

The road modal is the most used in Brazil and is characterized by the displacement of people and cargo. One of its structures, the bus terminal, object of study of this work, must have functionalities for receiving users regarding the infrastructure and services provided. The main objective of this research is to analyze the service provision and infrastructure of the São Luís Bus Terminal, an important element of the transport system of the capital of Maranhão and which serves the local tourist flows. The specific objectives are: to collect and analyze the perceptions of TRSL users, as well as the physical structure and services of the bus station described in the OTR (Online Travel Reviews) of the Google Platform, from January/2020 to August/2022, compare the terminal with other terminals in Brazil and identify the actions of the terminal management company. The study has a qualitative, exploratory and comparative character and brings aspects of netnography. The methodological procedures involved bibliographic and documentary surveys, on-site visits and observations, use of SWOT analysis and application of an interview with the terminal manager. Regarding the results obtained, it was found that the São Luís bus station has been undergoing occasional reforms in its physical structure and in the provision of services that last until the present day, and that road management projects goals beyond essential services, using innovation as a complement to services. On the part of users, there is a contrast in their comments, presenting positive and negative reports, however, it is noted that in the last two months, September and October 2022, 128 evaluated comments received grade 5, out of a total of 331 comments. In addition, it can be seen that the city's bus station has potential for development beyond the purpose of just the flow of displacement, but also an element of the tourist system.

**Keywords:** tourist transportation; bus terminal; São Luis.



## LISTA DE FIGURAS

<b>Figura 1</b> - Estação King's Cross e Rotterdam Central .....	23
<b>Figura 2</b> - Localização da primeira rodoviária de São Luís .....	25
<b>Figura 3</b> - Encerramento das operações da primeira estação rodoviária localizada no bairro da Alemanha (1988).....	26
<b>Figura 4</b> - Mapa da Localização do TRSL. ....	26
<b>Figura 5</b> - Fachada do TRSL .....	27
<b>Figura 6</b> - Principais meios de transporte usados para acessar o destino São Luís.....	29
<b>Figura 7</b> - Comentário sobre a situação do TRSL.....	31
<b>Figura 8</b> - Comentário sobre a reforma do TRSL. ....	32
<b>Figura 9</b> - Comentários positivos dos usuários do TRSL .....	32
<b>Figura 10</b> - Ambiente interno do TRSL. ....	33
<b>Figura 11</b> - Área de embarque e desembarque (2018).....	34
<b>Figura 12</b> - Comentários sobre o carregamento de celulares no TRSL. ....	37
<b>Figura 13</b> - Estabelecimentos do TRSL.....	38
<b>Figura 14</b> - Escada de acesso livre ao entorno.....	39
<b>Figura 15</b> - Sinalização, Casa do Gerador de energia, banheiros e venda de passagens.....	41
<b>Figura 16</b> - Terminal Rodoviário Tietê - SP .....	45
<b>Figura 17</b> - Terminal Rodoviária Novo Rio.....	45
<b>Figura 18</b> - Site da Rodoviária Novo Rio - RJ.....	46
<b>Figura 19</b> - Central de Atendimento ao Usuário e Sala Vip.....	51
<b>Figura 20</b> - Comentários sobre as reformas. ....	52
<b>Figura 21</b> - Sugestão de melhoria do usuário do TRSL .....	53

## LISTA DE QUADROS

<b>Quadro 1</b> - Nota de avaliação dos usuários dos Terminais Rodoviários do Brasil ...	30
<b>Quadro 2</b> - Análise SWOT do TRSL.....	35
<b>Quadro 3</b> - Comparativo dos Terminais Rodoviários .....	42
<b>Quadro 4</b> - Comparativo dos Terminais Rodoviários .....	43
<b>Quadro 5</b> - Reformas já realizadas durante o período de concessão. ....	50

## LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

Abrati	Associação Brasileira de Transportes Terrestres Interestaduais
ANTT	Agência Nacional de Transportes Terrestres
CAT	Centro de Atendimento ao Turista
CAU	Central de Atendimento ao Usuário
DNER	Departamento Nacional de Estradas de Rodagem
MOB	Mobilidade Urbana e Serviços Públicos
OMS	Organização Mundial da Saúde
OTR	<i>Online Travel Reviews</i>
PPP	Parcerias Público Privado
SINART	Sociedade Nacional de Apoio Rodoviário e Turístico Ltda
Sistur	Sistema de Turismo
SWOT	Sthreats (forças), Weaknesses (fraquezas), Opportunities (oportunidades) e Sthreats (ameaças).
TRSL	Terminal Rodoviário de São Luís

## SUMÁRIO

<b>1</b>	<b>INTRODUÇÃO</b> .....	<b>12</b>
<b>2</b>	<b>CARACTERIZAÇÃO DO TRANSPORTE RODOVIÁRIO NO BRASIL</b> .....	<b>16</b>
<b>2.1</b>	<b>Importância do transporte rodoviário para o turismo</b> .....	<b>18</b>
<b>2.2</b>	<b>Importância dos Terminais de Passageiros para os fluxos turísticos e seu papel turístico</b> .....	<b>21</b>
<b>3</b>	<b>CARACTERIZAÇÃO DO TERMINAL RODOVIÁRIO DE SÃO LUÍS</b> .....	<b>25</b>
<b>3.1</b>	<b>Aspectos negativos e positivos do TRSL</b> .....	<b>29</b>
<b>4</b>	<b>RESULTADOS E DISCUSSÕES: posição estratégica do TRSL e sua importância para o modal rodoviário</b> .....	<b>35</b>
<b>4.1</b>	<b>Comparativo entre o TRSL e outros terminais brasileiros</b> .....	<b>41</b>
<b>4.2</b>	<b>A visão do gerente do TRSL</b> .....	<b>48</b>
<b>5</b>	<b>CONSIDERAÇÕES FINAIS</b> .....	<b>56</b>
	<b>REFERÊNCIAS</b> .....	<b>59</b>
	<b>APÊNDICE A – Roteiro da Entrevista com o Gerente do TRSL</b> .....	<b>64</b>

## 1 INTRODUÇÃO

Os fluxos turísticos são determinados, sobretudo, pelos deslocamentos espaciais realizados no contexto global, fazendo uso dos sistemas de transportes e suas estruturas. Os transportes são um elemento dinâmico e ativo da experiência da viagem por representar uma parte basilar do processo turístico (PAGE, 2001), logo, transporte e turistas constituem a interface de um processo contínuo. Por outro lado, o turismo e a indústria de transporte de passageiros contribuem para o desenvolvimento econômico de muitos países e podem impactar diretamente em fatores como o número de empregos gerados (GHALEHKHONDABI *et al.*, 2019).

Os estudos sobre turismo, até o final dos anos 1990, demonstram a relevância dos transportes sem configurar o merecimento de pesquisas específicas sobre o tema, colocando-o em uma posição de passividade dentro da atividade turística (COOPER, 1998). A partir dos anos 2000, incorporou-se o conceito de sistemas de transportes turísticos, entendendo-o como uma estrutura que exige a análise dos inter-relacionamentos dos diferentes elementos que a compõem, dentre insumos (demanda e oferta), influências controladoras (políticas governamentais), produtos (experiência turística da viagem) e efeito sobre o ambiente (PAGE, 2001).

Os sistemas são meios estratégicos para integração socioeconômica de diferentes regiões, possibilitam a comunicação entre pessoas com difusão de culturas e o desenvolvimento de bens e serviços (LA TORRE, 2002; SANTOS *et al.*, 2010). Constituem-se pelo modo ou via de transporte, pela forma, relacionando os diferentes modais pelo meio ou elemento transportador e pelas instalações complementares ou terminais (RODRIGUES, 2011). O foco do estudo em tela está nos terminais rodoviários de passageiros.

Dentre os tipos de modal de transporte identificados nos estudos sobre o tema, que incluem aéreo, rodoviário, ferroviário, dutoviário e aquaviário (PALHARES, 2002), o modal rodoviário é o mais utilizado no Brasil (RODRIGUES, 2011), permitindo o deslocamento de pessoas e cargas por estradas e rodovias que cortam os estados brasileiros e facilitam o fluxo de mercadorias. Além disso, proporciona a mobilidade das viagens por motocicletas, carros, ônibus e outros veículos.

Levantamentos feitos pela Fundação Dom Cabral, demonstram que a subordinação ao modal rodoviário pode chegar a 75% da matriz de transportes de cargas (ESTADÃO, 2021). Quanto ao transporte rodoviário de passageiros, permite

aos usuários um serviço personalizado, conectando outros modais de transportes, sendo ágil e rápido na entrega de mercadorias a curtas distâncias. (PADILLO, SILVEIRA, TORRES, 2020, p.48), já para as instituições, o transporte de passageiros é entendido como um transporte de seres humanos, dessa forma há uma preocupação do Estado com os habitantes. (NETO, NOGUEIRA, 2017, p.230)

O desenvolvimento do turismo requer uma infraestrutura que possibilite o tráfego de turistas, garantindo que o sistema funcione de forma eficiente, a exemplo dos terminais de passageiros. Segundo Page (2001), os terminais oferecem o contexto no qual os turistas embarcam em um meio de transporte, facilitando a interação entre a oferta e a demanda e constituindo um dos momentos em que a experiência da viagem inicia. Faz, neste estudo, referência a um tipo específico de terminal, bastante negligenciado nos estudos sobre transportes turísticos, o rodoviário.

O presente trabalho fundamenta-se no estudo do atual cenário da infraestrutura de transportes terrestres do Terminal Rodoviário de São Luís (TRSL), Maranhão, com identificação de barreiras que ocasionam a má prestação de serviços e, conseqüentemente, dificultam a qualidade dos serviços ao público residente e aos visitantes/turistas que chegam no município.

Justifica-se o estudo, por meio da disciplina de transportes, em uma atividade em sala, percebi a possibilidade de abordar mais a fundo sobre o tema e a relação com o turismo, visto que os estudos e autores que versam sobre o modal rodoviário e a relação com turismo são escassos, além disso, a falta de estrutura e planejamento logístico para este modal é uma das questões mais debatidas nacionalmente, pela falta de investimento nas vias de acesso, na qualidade dos transportes públicos, bem como na acessibilidade ofertada. Vale ressaltar a importância do ambiente dos terminais rodoviários para validar a experiência dos seus usuários/turistas e o reconhecimento de suas necessidades para minimizar problemas e gerenciar a interface turista-transporte que ocorre no terminal. Além disso, as pesquisas em turismo sobre os terminais rodoviários são exceções, ao contrário dos aeroportos que têm destaque nos estudos sobre os transportes turísticos.

Neste sentido, objetiva-se analisar a estrutura física e dos serviços da rodoviária de São Luís –MA, estrutura essencial para o deslocamento de milhares de pessoas anualmente. Por objetivos específicos, tem-se a identificação e análise das percepções dos usuários do TRSL, da estrutura física e dos serviços da rodoviária, a

partir da identificação da avaliação virtual de seus usuários, levantadas com base nas *Online Travel Reviews (OTR)*<sup>1</sup>; reconhecer as forças e fraquezas, oportunidades e ameaças dos serviços oferecidos; e comparar os elementos observados com outros terminais rodoviários do Brasil de grande porte.

Trata-se, portanto, de um estudo exploratório e comparativo com abordagem qualitativa e uso de aspectos da netnografia, cujas comunicações mediadas por computador são fonte de dados para compreender um fenômeno (KOZINETS, 2014), a saber, a comunidade existente na internet relacionada ao TRSL. Por meio das plataformas de comunicação online, foram compilados os principais problemas identificados pelo público que utiliza os serviços do TRSL. A pesquisa fundamenta-se ainda em notícias e documentos bibliográficos e observações *in loco* para referendar as análises expostas. Enfatiza-se que as análises foram realizadas a partir dos comentários disponíveis na Plataforma *Google Maps*, listando os mais recentes, englobando o período de janeiro de 2020 a agosto de 2022. Foram selecionados por critério de relevância alguns comentários para análise dentre o quantitativo de 13.390 avaliações encontradas na plataforma, no período abordado.

Enquanto procedimentos metodológicos, o estudo envolveu cinco fases. A primeira fase envolveu pesquisa bibliográfica e documental sobre o objeto de estudo com observações *in loco* e registros fotográficos. Foram realizadas três visitas ao terminal rodoviário, sendo a primeira visita no dia 28 de fevereiro de 2022, feriado de carnaval, outra no dia 20 de setembro de 2022 e a última no dia 27 de setembro de 2022, sendo a visita realizada à noite para verificação do fluxo e iluminação do ambiente.

A segunda fase do estudo foi a identificação dos aspectos positivos e negativos associados ao TRSL, por meio da análise dos comentários da plataforma *Google Maps* com o contraponto a partir da entrevista com gestor do TRSL, de forma a trazer a posição da concessionária e os projetos futuros. Com esses dados, foi possível desenvolver a terceira fase do estudo, que tratou de observar pontos em comum quanto à qualidade dos serviços prestados e a infraestrutura do terminal com

---

<sup>1</sup> Significa Avaliações de viagens on-line (OTR), são plataformas utilizadas para compartilhamento de experiências turísticas. "Por meio de avaliações de qualidade de serviços e das experiências vivenciadas, com a possibilidade de anexar conteúdos como fotos dos locais e, vinculação entre contas de outras mídias sociais mais difundidas. As informações passam a ter mais peso para quem visita estes endereços eletrônicos" (GARCIA; ARDIGÓ, p.255, 2018)

compilação dos resultados a partir do uso da análise SWOT (forças, fraquezas, oportunidades e ameaças).

Na quarta e última fase foi realizado um *benchmarking*<sup>2</sup>, que envolveu a comparação do TRSL com outros terminais, de modo a usá-los como referencial de boas práticas utilizadas nos terminais rodoviários de grande porte do Brasil, a partir dos dados disponíveis na rede global. Por fim, na quinta fase, para identificar a visão do administrador do TRSL quanto aos comentários descritos nas OTRs, foi aplicada uma entrevista com roteiro semiestruturado que continha 12 perguntas abertas (Apêndice A). O gestor autorizou a divulgação dos dados da entrevista de forma verbal, com a manutenção do seu anonimato.

Este estudo está estruturado em cinco capítulos, iniciando com esta introdução, no qual foram abordadas sínteses do trabalho completo e a organização adotada. Os capítulos se integram e apresentam as informações obtidas. Portanto, o objetivo do capítulo dois é apresentar as ideias de autores que versam sobre o tema, que contextualizam sobre o modal rodoviário e suas características, além de relacionar a importância deste para o turismo.

No que concerne ao capítulo três, o objetivo é interligar a teoria com a prática, ou seja, descrever a atual situação do TRSL, inerente a esse estudo, além de mostrar como o trabalho foi desenvolvido e como ocorreu a coleta de dados. Quanto ao capítulo quatro, teve como base a coleta de dados que serviram para as discussões e análise das comparações entre o TRSL e os aspectos essenciais de outros terminais. Por fim, o capítulo cinco, demonstra o reflexo de todo o desenvolvimento, apresentando as considerações finais e questões relevantes que serviram de debates ao longo do estudo com os resultados alcançados e elenca a agenda de pesquisa para futuras pesquisas.

---

<sup>2</sup> “O termo de origem anglo-saxônica “*benchmarking*” refere-se ao processo de medição e comparação com um padrão referencial. Não existe um equivalente na língua portuguesa. Este processo comparativo é constituído de uma sequência de atividades para identificar o melhor padrão.” (ALBERTIN; ELIAS; KOHL, 2015, p. 23)



## 2 CARACTERIZAÇÃO DO TRANSPORTE RODOVIÁRIO NO BRASIL

O modal rodoviário é caracterizado pelos meios de transportes terrestres que utilizam ruas, estradas e rodovias para locomoção de pessoas ou produtos. Algumas de suas vantagens são a agilidade, flexibilidade de tráfego, além da possibilidade de fretamento total ou parcial para o transporte de cargas. É considerado o mais simples e eficiente por exigir apenas a existência de rodovias, entretanto, apresenta um elevado consumo de combustível (RODRIGUES, 2011).

O primórdio do transporte rodoviário no Brasil, ocorreu em 1926 com a construção da Rodovia Rio-São Paulo, única pavimentada até 1940. A ampliação e estruturação do modal rodoviário ganhou força no governo Vargas, com a criação do Departamento Nacional de Estradas de Rodagem (DNER), em 1937. Na década de 1950, com a chegada das empresas automobilísticas, que aceleraram o processo de industrialização, fomentado no governo Juscelino Kubitschek, a rodovia passou a ser símbolo de modernidade, preferindo-se sua implantação às ferrovias, por possuir menor custo por quilômetro e de maturação (RODRIGUES, 2011).

Segundo Ribeiro e Ferreira (2002, p.02), “[...] desde a década de 50 com a implantação da indústria automobilística e a pavimentação das rodovias, esse modal se expandiu de tal forma que hoje é o mais procurado”. Na década de 1970, a conexão rodoviária entre as regiões brasileiras estava concluída, favorecendo os interesses dos rodoviaristas com a ocupação da malha viária pelo transporte pesado e sem considerar uma matriz de transportes mais racional (RODRIGUES, 2011).

Quanto aos ônibus sua história começa no ano de 1837, no Rio de Janeiro, com a chegada do ônibus de dois andares da França, puxado por burros (ARAÚJO, 2008, p.24). As principais empresas neste ramo se estabeleceram somente após 1950, as quais desenvolveram-se tecnologicamente na década de 1970, o que gerou o fortalecimento deste modal na cidade de São Paulo, culminando na inauguração em 1982, do maior terminal rodoviário de passageiros do país, o Tietê (BAZANI, 2018).

A acessibilidade, característica do modal rodoviário, faz com que compreenda boa parte da rede de transportes de uma localidade e favorece a intermodalidade, interligando-o aos demais modais (PALHARES, 2002). Segundo Castillo (2017) acessibilidade é um conjunto de meios materiais, regulações (normas) e serviços que, reunidos em um dado subespaço, permitem oferecer à população local ou regional a

possibilidade de se deslocar ou de fazer movimentar bens e informações para lugares específicos, centrais ou periféricos.

Por isso, quando o transporte rodoviário, hoje, um dos meios mais utilizados pela população brasileira e que mais crescem, não atende às necessidades das pessoas tanto de deslocamento ou cargas, tal como de mobilidade reduzida, deficiências físicas, visuais ou auditivas, inibe ou prejudica esta parcela da sociedade ao usufruir de novos espaços ou em sua própria rotina diária. Portanto, evidencia-se a importância do transporte para o turismo e seu acesso, tornando universal a todos, pois, “sem deslocamento não há turismo e não há turismo sem transportes” (CASTRO, 2010, p. 6)

O transporte de passageiros foi extremamente impactado “[...] a partir da declaração de pandemia pela Organização Mundial da Saúde (OMS) no dia 11 de março de 2020” (CONFEDERAÇÃO NACIONAL DE TRANSPORTES, 2020, p.6), ocasionando uma queda geral nos deslocamentos urbanos. Isso porque, com as restrições sanitárias ocorridas, muitas pessoas deixaram de viajar devido à incerteza do momento. O mercado de transportes teve que se adaptar à realidade, e com isso, pensar no futuro. À vista disso, no final do ano de 2021, o setor teve uma considerável retomada (MIRANDA, 2022). Como contrapartida, em 2022, com a situação mais controlada, a Abrati (Associação Brasileira de Transportes Terrestres Interestaduais) e associados projetaram um investimento acima de R\$ 3 bilhões para os próximos dois anos, pós pandemia, a ser aplicado na renovação da frota e ampliação da oferta de serviços (MIRANDA, 2022).

Segundo o Diário do Transporte (2022), as empresas rodoviárias tradicionais vêm apostando em novas formas de atrair e manter a fidelidade de seus clientes. Ademais, a porta voz da Abrati, Leticia Pineschi, afirma que essas empresas estão oferecendo aos seus clientes mais do que deslocamento, buscam ofertar soluções de viagens conjunta aos meios de hospedagem, experiências locais, ligações com outros modais, “transformando os agentes de turismo em promotores de vendas”.

Outro ponto de atenção a este modal é a qualidade das vias, as quais são o meio de acesso e correspondem ao conceito de mobilidade espacial, citado por Ulian (2008, p. 208) que diz respeito à capacidade de um agente se deslocar a pé ou por algum meio de transporte. Por isso, para que haja uma mobilidade pública efetiva e de qualidade a todos, são necessárias ações que priorizem o fácil acesso, para um percurso sem barreiras, entraves e constrangimentos. Afinal o deslocamento é

essencial para uma vida social saudável e ativa. Dessa forma, todos terão seus direitos atendidos e maior qualidade no deslocamento.

Quando se analisa a interação entre pessoas, serviços e diferentes modos de transportes, chega-se ao conceito de intermodalidade, que surgiu para corresponder uma demanda da população pela integração entre os diferentes meios de transportes (rodoviário, ferroviário, aquaviário, etc.) e suas ligações (VERDUM, 2012, p.9), proporcionando mais possibilidades para os deslocamentos.

No Brasil, encontramos raros exemplos de sucesso quanto a intermodalidade, muito devido ao desenvolvimento disperso das regiões do país, as dimensões continentais e a exploração econômica. No entanto, devido ao desenvolvimento econômico e industrial, o sudeste e sul brasileiro têm exemplos empíricos de eficiência dos sistemas de transportes, isso porque, as redes de transportes terrestre são as mais desenvolvidas do país, como os estados de Curitiba, Porto Alegre e Belo Horizonte, garantindo acessibilidade (SAMPAIO, 1979, p.62) para entregar satisfação às diferentes classes da sociedade.

## **2.1 Importância do transporte rodoviário para o turismo**

“A palavra transporte vem do latim *trans* (de um lado para o outro) e *portare* (carregar) ” (ALBANO, 2016 p.02), logo, o conceito de transportes, segundo Vasconcellos (2006, p.11), aponta para uma atividade importante para a sociedade, que “produz uma grande diversidade de benefícios, possibilitando a circulação das pessoas e das mercadorias utilizadas por elas e, por consequência a realização das atividades sociais e econômicas desejadas. ”.

A relação entre transporte e turismo pode ser compreendida como uma atividade meio que interliga a origem de uma viagem turística para um determinado destino (PALHARES, 2002, p.27). Essa atividade visa a movimentação de pessoas e a expansão socioeconômica do turismo em uma região.

No que concerne ao turismo, a infraestrutura do sistema de transportes é de grande relevância para a promoção de um destino turístico e sua infraestrutura de acesso turística. No turismo pré-histórico, a era das ferrovias, trouxe os trens e navios a vapor que transformaram-se em oportunidades de viagens, surgiu um novo mercado em pouco tempo e inventou-se a viagem em massa (LICKORISH, JENKINS, 2000, p. 22). Nos primórdios desse setor, as rodovias romanas serviram de

deslocamento para viagens e comunicações na Europa, bem como o transporte a cavalo servia para as viagens individuais e os veículos, mas com pouca capacidade (LICKORISH, JENKINS, 2000, p. 24)

As viagens a lazer tiveram seu início no século XIX e as ferrovias comprovaram uma grande explosão em sua demanda. Assim, as vias e estradas ao longo da história contribuíram para a exploração contínua do turismo no mundo, da mesma maneira que são indispensáveis para o deslocamento de pessoas e cargas.

Sob o aspecto sistêmico, o conjunto da organização estrutural do Sistur, demonstra no subsistema da infraestrutura, que a rede viária de transportes se encaixa na infraestrutura geral, ou seja, aquela que uma região deve possuir para atender as condições básicas de uma localidade, como a pavimentação asfáltica e saneamento básico, para só então ser usada como turística (BENI, 1998).

O desenvolvimento dos transportes rodoviários modernos foi fundamental para a inclusão de boa parte da população brasileira na atividade turística, pois suas configurações apresentam vantagens nas viagens de ônibus, tendo em vista principalmente a economia de recursos numa viagem mais longa (ROSALINO, 2012, p.7).

Afinal, todo viajante, quer a lazer ou a negócios, utiliza algum meio de transporte para chegar ao seu destino. Por consequência, essa intensa inter-relação entre o transporte e o turismo faz com que, muitas vezes, o desenvolvimento de destinos turísticos seja alavancado [...] (LOHMANN; FRAGA; CASTRO, 2013, p.01)

No âmbito do turismo, o modal rodoviário ampliou o número e frequência das viagens, representando, em alguns países, a primeira forma de transporte no segmento turístico (PALHARES, 2002). Assim, existem 02 tipos de serviços ofertados no transporte rodoviário de passageiros, ambos devem ser autorizados pela Agência Nacional de Transportes Terrestres (ANTT) e estão relacionados com a atividade turística.

O serviço de transporte regular que agrega as linhas regulares intermunicipais e interestaduais e o rodoviário sob o regime de fretamento, que subdivide-se em contínuo, eventual e turístico (OLIVEIRA NETO; SANTOS, 2021). As transportadoras utilizam um conjunto de estruturas que garantem sua operação, dentre estas estruturas estão os terminais rodoviários e as agências de venda de passagens.

Nesse sentido, compreende-se que todos os modais têm sua importância para o turismo, visto que esse necessita do deslocamento do turista até o destino receptor,

além de ter sido o setor mais beneficiado com o surgimento do sistema de transportes (PALHARES, 2002). Assim, em uma viagem, é necessário a utilização de mais de um transporte, seja terrestre, aquático ou aéreo, tanto para chegar quanto para se locomover na cidade. Por isso, “por ser parte essencial da experiência turística, a relação entre transporte e turismo não pode ser meramente intuída, mas sim planejada e projetada.” (CARNEIRO; ARRUDA; VIEIRA, 2021)

Cabe ressaltar que, em muitos casos, o transporte é o próprio atrativo turístico, como nas viagens de trens que interligam os países, os cruzeiros, os ônibus panorâmicos, os passeios de barcos e bicicleta (PALHARES, 2002, p.28), além de outros existentes no qual o turismo se utiliza como atrativos turísticos do destino. Desse modo, a própria viagem, passeio, por esses sistemas de transportes turísticos passa a ser a experiência, prevalecendo em muitos casos tanto sobre o próprio destino, como fazendo que as pessoas visitem o local por motivo do transporte quanto “influindo até mesmo na escolha do local a ser visitado” (PALHARES, 2002, p.28)

Ao longo dos anos, a modernização dos transportes diminuiu a duração do tempo, promoveu maior conforto, facilidade e segurança aos usuários, acarretando maior desenvolvimento do turismo e colocando o lazer a cada dia como necessidade das pessoas. Essa integração entre a indústria do turismo e do setor de transporte promoveu a integração vertical, ou seja, união entre empresas de ramos diferentes, como as agências de viagens e as empresas de transporte, bem como os hotéis e as locadoras de veículos (PALHARES, 2002, p.67)

Logo, o modal rodoviário apresenta como vantagem, além das já mencionadas, a frequência e o acesso na disponibilidade dos serviços, são mais rápidos se comparado a outros modais, também possibilita a entrega de mercadorias ou o desembarque de pessoas no local desejado, ou seja, na porta de casa, além de ser mais acessível a grande maioria da população. Todavia, como desvantagem, a incerteza quanto à condição de segurança, tanto do veículo, como de fatores externos como roubo, as condições da rodovia, capacidade de espaço menor de transporte, e a manutenção constante das rodoviárias, além de danos causados ao meio ambiente.

## 2.2 Importância dos Terminais de Passageiros para os fluxos turísticos e seu papel turístico

O sistema de transporte é constituído por quatro elementos, sendo a via o meio pelo qual o veículo se desenvolve, o veículo, que pode ser terrestre, aéreo ou marítimo, a força motriz que é responsável pelo movimento do veículo e por fim, o terminal, lugar onde se tem acesso aos meios de transportes. (PALHARES, 2005)

Os Terminais de passageiro segundo Gouvêa (1980, p.9) são classificados quanto ao modo de transportes, em unimodal, refere-se aquele que “presta serviço a um único modo de transporte”, já os multimodais, corresponde a multimodalidade de transportes “característicos em centros urbanos”. Assim, os terminais são um elemento de suporte aos sistemas de transportes que possui um local destinado ao embarque e desembarque de passageiros, podendo ser um ponto inicial ou final da viagem ou para transferência em outro modal de transporte (GOUVÊA, 1980). Esses terminais são comumente conhecidos como: rodoviárias; aeroportos; portos; e estações de trem.

Para Dunham (2008), um Terminal Rodoviário deve possuir determinadas funcionalidades para o atendimento das necessidades dos passageiros e funcionários envolvidos na operação. Essas funcionalidades dizem respeito a infraestrutura do terminal e aos serviços oferecidos como também a qualidade, localização, mobilidade, escoamento, desempenho, acessibilidade e outros. Deste modo, os terminais rodoviários de todo o país devem ser espaços de paradas em que consistem possuir infraestrutura de qualidade e que atendam e prestem os suportes necessários para uma boa viagem dos passageiros, prestando serviços adequados para o melhor desempenho da rodoviária.

Em vista disso, a atividade turística possui como elemento facilitador da chegada do turista ao destino, os terminais, que dão suporte aos veículos e fazem a conexão com outros modais, isso porque “Diferentemente de outras atividades econômicas, no turismo o consumidor se desloca até o destino para usufruir dos serviços e das vivências ofertadas” (CARNEIRO; ARRUDA; VIEIRA, 2021).

Quanto aos fluxos turísticos, Beni (*apud* TADINI; MELQUIADES, 2010, p. 108) afirma que é “todo e qualquer deslocamento de um conjunto de turistas que se movimentam de uma direção a outra [...] com um ponto comum de emissão e um ou vários pontos comuns de recepção”. Deste modo, a relação entre os terminais de

passageiros e o fluxo turístico possuem um vínculo explícito, apresentando elementos tangíveis como a infraestrutura adequada para receber turistas, e intangíveis, como o atendimento prestado, ou seja, características funcionais. Desta maneira, mesmo o terminal não possuindo relação direta com o setor, torna-se, pois, objeto turístico, fazendo parte da oferta turística agregada. Nesse contexto.

Quando uma região recebe melhoria na infraestrutura de transportes, a mudança econômica em diferentes setores da economia da própria região costuma ser facilmente identificada através do fluxo de comércio e de pessoas, sendo que esta modificação no nível de acessibilidade e circulação colabora não somente na escala intrarregional, mas também interregional. (LOPES JÚNIOR, 2012, p.172)

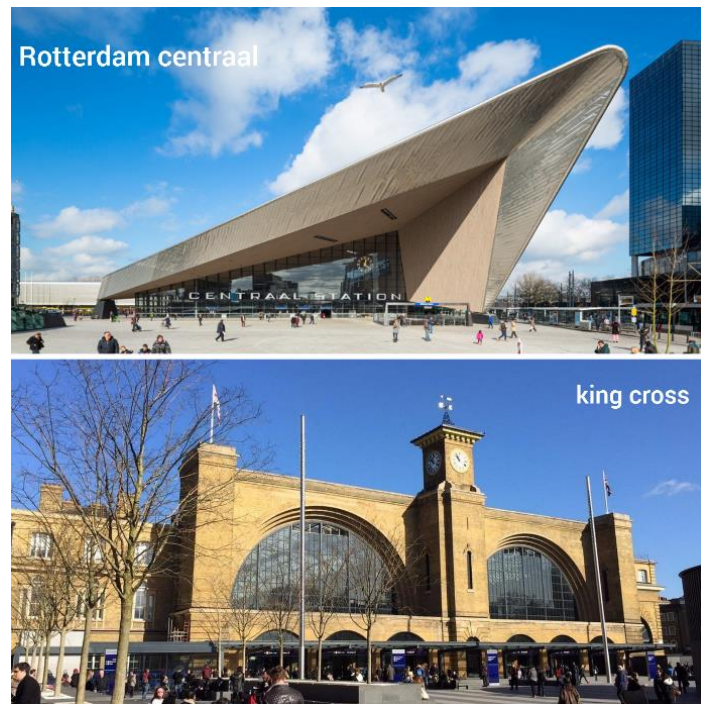
Logo, o turismo contribui para o fluxo de visitantes na localidade, os terminais são utilizados como equipamentos de apoio para o deslocamento turístico, isso porque, observa-se que próximo aos terminais, criou-se uma infraestrutura de apoio aos visitantes do destino, como pousadas, posto de táxi e restaurantes, já os transportes, interligam-se aos empreendimentos turísticos como hotel e agências, compondo aspectos essenciais da experiência turística em uma determinada região. (BENI,1998)

Com os avanços tecnológicos e na arquitetura, muitos terminais de passageiros que foram construídos em décadas passadas, em suas revitalizações, buscam em sua estrutura implementar a modernização, como forma de impactar positivamente na satisfação dos usuários, sendo assim, no Brasil e no mundo, terminais constituem-se como verdadeiros atrativos turísticos. Um dos exemplos é a estação ferroviária *Rotterdam Centraal*, (Figura 1) localizada nos países baixos, a estação corresponde a um verdadeiro espaço de intermodalidade, pois, os usuários podem utilizar ônibus, metrô, bondes e trens.

O prédio da estação é uma verdadeira obra arquitetônica, vários elementos históricos foram preservados, mesmo após a modernização. Outra estação ferroviária que se destaca é a *King's Cross*, (Figura 1) estação situada em Londres, muito conhecida pelo filme Harry Potter, em que os protagonistas aparecem como local de partida para a escola. Após o filme, a plataforma 9<sup>3/4</sup> foi transformada em atração turística para os fãs do filme, permitindo tirar fotos e comprar *souvenirs* na loja oficial do Harry Potter (CORRÊA,2019), sendo o local constituído como ponto principal de visitação turística em Londres.

Dessa forma, os terminais de passageiros, sejam ferroviários ou rodoviários, podem usufruir da visibilidade, como feito pela ferroviária King's Cross, para desempenhar papel turístico, além de oferecerem lembranças do próprio destino, como forma de acolhida ao turista na região.

**Figura 1** - Estação King's Cross e Rotterdam Central



**Fonte:** Tripadvisor e Aqui Agora Brasil (2020)<sup>3</sup>

Esses novos conceitos de terminais, que permitem a oferta de transportes, contribuem para a transformação de “centros mortos de interesse turístico em lugares ativos e prósperos que atraem multidões de pessoas” (KHADAROOA; SEETANAHB, 2007, p. 831). Ademais, a evolução da atividade turística se desenvolveu no Brasil e no mundo, por meio dos transportes, o que permite inferir o aumento dos fluxos turísticos para as regiões brasileiras, considerando a viabilidade das estradas, localização e a oferta turística encontrada na região. “Pode-se dizer que o ônibus representa para os brasileiros o mesmo que o trem para os europeus”. (BENI, 1998)

Sendo assim, na pesquisa encontrou-se mais exemplos de ferroviárias com papel turístico do que rodoviárias. Consoante ao exposto, os terminais de passageiros podem ser elementos articuladores da oferta e demanda turística de uma região, além

<sup>3</sup> <https://aquiagorabrasil.com.br/2020/07/26/utilidade-publica/mobilidade-acima-de-tudo-as-mais-novas-estruturas-de-transporte-publico-da-europa/> - [https://www.tripadvisor.com.br/Attraction\\_Review-g186338-d629912-Reviews-King\\_s\\_Cross\\_Station-London\\_England.html](https://www.tripadvisor.com.br/Attraction_Review-g186338-d629912-Reviews-King_s_Cross_Station-London_England.html)



de constituir opção de negócio dentro e fora do terminal. As pequenas empresas que atuam nesses terminais, os vendedores informais, as agências de turismo, e as pessoas autônomas que se apresentam, contribuem para o crescimento do setor, ocupação dos espaços e reestruturação da infraestrutura dos terminais e meios de transportes (LOHMANN; FRAGA; CASTRO, 2013, p.64).

Portanto, a importância dos terminais de passageiros consoante ao fluxo turístico de um destino possui uma correlação no que se refere a base da infraestrutura ofertada, tanto do terminal rodoviário como do destino, que são determinantes para o aumento do fluxo de turistas. Fluxo esse, que nos mega eventos demandam um grande número de pessoas em um curto período e deixam como legado aos residentes e usuários, maior mobilidade, infraestrutura urbana, além de melhorar a imagem da região e promoção do destino. Assim,

Os megaeventos, tais como Jogos Olímpicos e Copa do Mundo de Futebol, têm atraído número significativo de turistas para as cidades-sede colaborando para a diminuição da sazonalidade do turismo. Entretanto, seus sistemas de transportes devem ser planejados, de forma sustentável, para receber esse aumento de demanda. (LOHMANN; FRAGA; CASTRO, 2013, p.82)

Esses eventos são estrategicamente desenvolvidos para além do entretenimento, mas, conhecer os destinos sedes, fazer marketing turístico, e proporcionar experiências memoráveis aos turistas, experiências que são construídas também com o apoio de terminais mais funcionais e transporte mais rápidos.

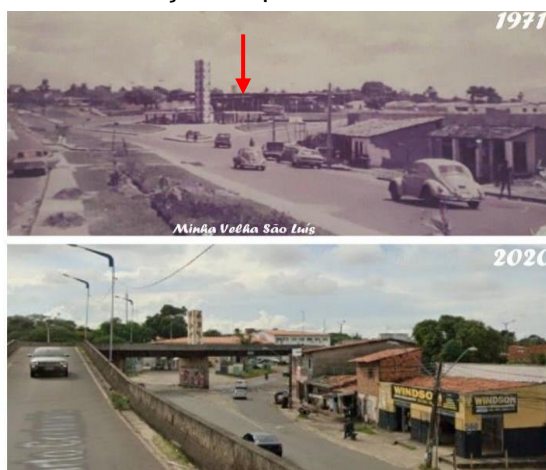
### 3 CARACTERIZAÇÃO DO TERMINAL RODOVIÁRIO DE SÃO LUÍS

Em 1975, a rede rodoviária do Maranhão equivalia a 45.174 km sendo que 3.214 km eram federais e 2.830 km e 39.130 km eram estaduais e municipais, respectivamente, desse total, 96,19% não eram asfaltadas (FERREIRA, 2009). No período da segunda guerra mundial, a cidade de São Luís teve a principal via asfaltada na região do Tirirical, próximo a rodoviária da cidade, hotéis, região comercial e que dá acesso a outros bairros e municípios, além de fazer ligação com o aeroporto, logo depois outras vias foram asfaltadas. Em 1969, foi inaugurada a BR-135, também asfaltada, já em 1973 foi inaugurado a BR-316 que faz ligação com Belém-PA (EMPRESA MARANHENSE DE TURISMO S.A, 1982).

As comunicações rodoviárias com ônibus, iniciaram em 1953, com veículos chamados de “jardineiras”, mistos de carga e passageiros, faziam ligação entre São Luís e Parnaíba em dois dias, com pernoite na cidade de Brejo. Somente em 1958 que começaram a aparecer os ônibus fechados que com o passar do tempo foram substituindo os antigos (EMPRESA MARANHENSE DE TURISMO S.A,1982).

Quanto à primeira estação rodoviária da cidade, na Alemanha, (Figura 2 e 3) inaugurou-se em 1971, e em 1974, instalou-se em São Luís a empresa Transbrasiliiana, que constituiu-se, na época, a maior transportadora de passageiros do estado do Maranhão. A atual rodoviária foi oficialmente inaugurada em fevereiro de 1988, pelo governador Eptácio Cafeteira, substituindo a antiga e precária rodoviária que funcionava no bairro da Alemanha.

**Figura 2** - Localização da primeira rodoviária de São Luís



**Fonte:** Minha velha São Luís (2020)<sup>4</sup>

<sup>4</sup> <https://www.facebook.com/MinhaVelhaSaoLuis/photos/alemanha-1971-2020na-imagem-mais-antiga-%C3%A9-poss%C3%ADvel-visualizar-a-antiga-rodovi%C3%A1ri/2920223814773526/>

**Figura 3** - Encerramento das operações da primeira estação rodoviária localizada no bairro da Alemanha (1988)



Fonte: SportBus-MA/ O Imparcial (2016)<sup>5</sup>

O TRSL é uma parte estrutural do modal rodoviário maranhense, atendendo diariamente tanto residentes dos diversos municípios do Maranhão como turistas que fazem passagem ou ligação com outros destinos. O Terminal (Figura 4) está localizado na avenida dos Franceses, 300 - tirirical, São Luís, próximo ao aeroporto e faz ligação com a BR-135, entrada da cidade, é a principal rodovia do estado, a rodoviária possui mais de 20 guichês, oferecendo passagens para os diversos destinos do interior do Maranhão e estados como Pará, Ceará, Piauí, Goiás e São Paulo.

**Figura 4** - Mapa da Localização do TRSL.



Fonte: Google Maps (2022)<sup>6</sup>

<sup>5</sup> <https://www.sportbus.com.br/2016/07/relembrando-velhos-tempos-ultimo-dia-operacao-rodoviaria.html>

<sup>6</sup> <https://www.google.com/maps/place/Terminal+Rodovi%C3%A1rio+de+S%C3%A3o+Lu%C3%ADs/@-2.5639964,-44.2450977,263m/data=!3m1!1e3!4m2!1m6!3m5!1s0x0:0xf248a9036befeba9!2sTerminal+Rodovi%C3%A1rio+de+S%C3%A3o+Lu%C3%ADs!8m2!3d-2.5638745!4d-44.2447171!3m4!1s0x0:0xf248a9036befeba9!8m2!3d-2.5638745!4d-44.2447171!5m1!1e4>

**Figura 5 - Fachada do TRSL**



**Fonte:** Autora (2022)

A infraestrutura da rodoviária é também composta por: plataformas de embarque/desembarque, sanitários, ponto de táxi 24h, ponto de ônibus, lojas comerciais, lanchonetes, salão de beleza, restaurantes, caixas eletrônicos, quiosques, estacionamento rotativo e outros. Esses serviços são chamados por Gouvêa (1980, p.22-23) como serviços de apoio, ele afirma “os serviços de apoio devem ser feitos a evitar conflitos com a circulação dos usuários”.

Possui ainda, rampas de acesso e banheiros adaptados (gratuitos) para passageiros com dificuldade de locomoção e deficiência conforme a Lei n.13.146/2015 (Estatuto da Pessoa com Deficiência). Desse modo, o terminal recebe pessoas de várias partes do país e do próprio Estado que se deslocam tanto para a cidade de São Luís, quando vindos de outras regiões do país e tenham como destino final, ou passagem uma das três cidades localizadas dentro da ilha de São Luís: Raposa, São José de Ribamar e Paço do Lumiar.

Atualmente, a empresa responsável pela administração é a Sociedade Nacional de Apoio Rodoviário e Turístico Ltda (SINART), concessionária que atende outras rodoviárias do país, como o terminal rodoviário de Salvador (BA), Maceió (AL) e Belém (PA), que busca implantar melhorias para maior conforto dos seus usuários,

com a restauração das plataformas de embarque/desembarque, instalação de iluminação interna, revisão da estrutura metálica da cobertura, gerador de energia e outros, ou seja, obras estruturais que compõem a contrapartida contratual das concessionárias. Gouvêa (1980, p.23) relata que o

Conforto no terminal está relacionado aos aspectos visuais, ambientais e de serviço ao usuário. Outros aspectos de conforto, incluem fatores tais como a proteção acústica, sistema de ventilação, iluminação, proteção contra intempéries e facilidades de acesso ao pedestre.

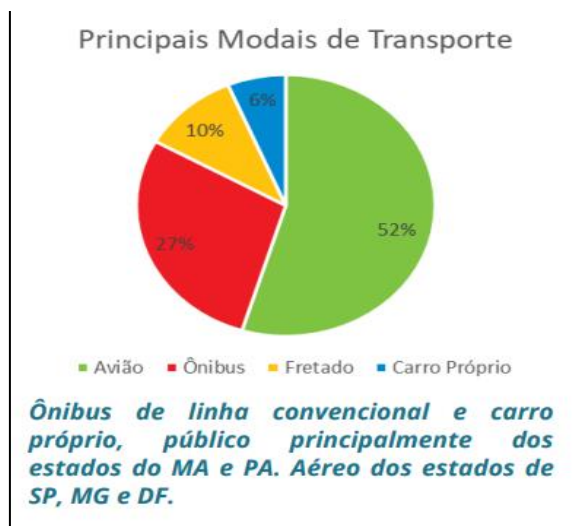
Neste sentido, o TRSL faz parte da análise deste trabalho para compreensão dos aspectos estruturais que afetam os usuários da cidade e então compará-los a destinos brasileiros, além de apresentar as forças e as fraquezas que nortearam os objetivos propostos. Salienta-se que a antiga rodoviária de São Luís e a atual são desprovidas de dados e acervos referente ao período de inauguração, sua história, dados estatísticos e outros documentos oficiais que possam corroborar para a compreensão de sua organização e funcionamento.

O Observatório do Turismo por meio da Secretaria Municipal de São Luís realiza pesquisas de natureza estatística sobre diversos pontos que envolvem o turismo, como meios de hospedagem, empregos, restaurantes, fluxo de passageiros (aéreo, rodoviário, marítimo e ferroviário). Desta forma, segundo dados do Observatório do Turismo (SÃO LUÍS, 2022), no que concerne ao fluxo de passageiros rodoviários, foram registradas no mês de julho/2022 58.571 embarques/saídas de passageiros enquanto em agosto esse número reduziu para 53.120, possivelmente por julho ser mês de férias escolares.

A partir do gráfico divulgado pelo Observatório municipal de turismo (SÃO LUÍS, 2022) (Figura 6), no período de julho, observa-se que o meio de transporte ônibus convencional, garante a segunda posição no que tange ao meio utilizado para chegar ao destino, com percentual de 27%, perdendo apenas para o modal aéreo que possui 52%. Cabe destacar, que o gráfico não refere-se aos meios de acesso à cidade durante o ano, apenas um recorte do período da alta demanda da cidade.

Destaca-se ainda que os dados abaixo são referentes ao período de alta temporada, e que a utilização de ônibus convencionais, ou seja, que oferecem um preço mais econômico e percursos mais curtos, contribui para a afirmativa que os passageiros chegam de estados mais próximos como o Pará, além de usuários do próprio estado do Maranhão, fazem uso mais expressivo do modal rodoviário.

**Figura 6** - Meios de transporte usados para acessar o destino São Luís (Jul.2022)



**Fonte:** Observatório Municipal do Turismo

Desta maneira, o terminal conceitua-se como um “lugar de troca de um modo de transporte para outro, ou conexões entre veículos de um mesmo modo” (LOHMANN, CASTRO, 2013, p.06). Tendo em vista o exposto, o TRSL tem sido uma importante estrutura de deslocamento em que se oferece flexibilidade, permitindo ao passageiro que se desloque entre os diversos terminais de transportes e seus destinos finais (LOHMANN, CASTRO, 2013, p.10)

### 3.1 Aspectos negativos e positivos do TRSL

Ao longo dos quase 40 anos, o TRSL passou por diversas reformas com o objetivo de modernizar o espaço, sendo a última iniciada em 2019 e ainda não finalizada. Conforme avaliação na plataforma *Google*, o TRSL recebe nota 3,5 de seus usuários, em uma escala que vai até 5, agregando mais de 13 mil comentários. Cabe ressaltar que alguns comentários na plataforma possuem fotos como comprovação de suas reclamações e elogios, contribuindo para a veracidade dos fatos apontados.

Objetiva-se indicar os pontos positivos e negativos referentes ao terminal descrito nos comentários, com destaque aos que necessitam de maior atenção dos gestores. Comparando com as avaliações de outros terminais de capitais brasileiras, o TRSL encontra-se em posição similar aos demais terminais, principalmente, em relação aos estados mais próximos (Ceará, Pará e Piauí) (Quadro 1).

**Quadro 1** - Nota de avaliação dos usuários dos Terminais Rodoviários do Brasil

<b>Terminal</b>	<b>Nota de Avaliação</b>
Terminal Rodoviário de Fortaleza	3,9
Terminal Rodoviário de Teresina	3,3
Terminal Rodoviário de Natal	3,5
Terminal Rodoviário de Belém	3,7
Terminal Rodoviário de Recife	3,9
Terminal Rodoviário de Brasília	4,0
Terminal Rodoviário de Curitiba	3,9

**Fonte:** Google (2022) (adaptado)

Os comentários enumerados pelos usuários são classificados por assuntos frequentes e de relevância, ou seja, dada sua importância, cuja ordem de importância é feita pela própria Plataforma Google, a partir do quantitativo de comentários sobre determinado assunto. Os assuntos mais abordados na plataforma são referentes a:

- a) reforma iniciada na infraestrutura do terminal rodoviário no ano de 2019 ainda não finalizada;
- b) os banheiros químicos disponibilizados no período de reforma;
- c) a localização do terminal na capital do Maranhão;
- d) comparações com outros destinos;
- e) caixas eletrônicos;
- f) necessidade de modernização;
- g) assentos danificados ou em falta;
- h) atendimento, logística do embarque e desembarque;
- i) a participação do poder público; e
- j) a rodoviária da capital.

Os assuntos que a plataforma considera como frequentes são aqueles mais citados nos comentários pela população e visitantes. Dessa forma, quanto mais pessoas falam sobre um assunto, a plataforma entende que é relevante e considera-o como frequente, aparecendo como principais comentários.

Durante o período pandêmico (2020 a 2021) foi verificado que um dos principais problemas nos comentários da plataforma, estava associado a busca pelo telefone da rodoviária ou um canal de comunicação direta em que os usuários pudessem ter

informações precisas sobre assuntos em geral e possibilitasse sanar as dúvidas mais frequentes de usuários e não usuários do transporte rodoviário.

As principais dúvidas dos usuários descritas nos comentários são diversas, abrangendo:

- a) os destinos que os ônibus percorrem;
- b) empresas que partem da rodoviária e vende passagem para o interior do Maranhão;
- c) ônibus que fazem transporte turístico;
- d) horários de saída dos ônibus;
- e) dias de funcionamento da rodoviária; e
- f) serviços que podem ser encontrados na rodoviária.

Os principais pontos negativos apontados pelos usuários dizem respeito aos lanches oferecidos, estacionamento da rodoviária, aspecto das lojas e falta de pontos para carregar os celulares. Assim, destaca-se o comentário de um dos usuários na plataforma, que afirma “O local para carregar celulares folgadoíssimo e não carrega nada e não temos outro local para carregarmos nossos aparelhos [...]” (L.M, 2021)

Um ponto importante para os usuários de terminais rodoviários é o seu aspecto e aparência, pois influencia diretamente na sua experiência de viagem (PAGE, 2001). Um usuário destaca que o TRSL possui um “aspecto sujo e perigoso” e que há no local muitos pedintes, além de parecer tudo “mal organizado e mal cuidado” (R. B, 2022). O fato proporciona um sentimento de insegurança para os usuários, reforçado pela ausência de policiais no terminal e entorno (Figura 7). Essa condição contrapõe-se à ideia da experiência positiva da viagem, uma vez que o terminal rodoviário deve ser o cartão de visita para a cidade e para aqueles turistas que chegam em São Luís por via terrestre.

**Figura 7 - Comentário sobre a situação do TRSL**



Fonte: Google (2021)



Por outro lado, há comentários positivos que beneficiam o terminal como o atendimento na prestação de serviços turísticos, assim apontado por um usuário “As atendentes do guichê de informações turísticas são muito atenciosas e simpáticas” (D.P.S.F,2022). Do mesmo modo, destaca-se outros usuários que compartilharam na plataforma suas experiências positivas na rodoviária de São Luís (Figura 9).

**Figura 8** - Comentário sobre a reforma do TRSL em 2021.



Fonte: Google (2021)

**Figura 9** - Comentários positivos dos usuários do TRSL



Fonte: Google (2022) <sup>7</sup>

<sup>7</sup>Ver:<https://www.google.com/search?q=terminal+rodovi%C3%A1rio+de+s%C3%A3o+lu%C3%ADs&oq=Terminal+rodovi%C3%A1rio+de+&aqs=chrome.0.0i355i512j46i175i199i512j69i57j69i59j46i175i199i512j69i61i3.9291j0j7&sourceid=chrome&ie=UTF-8#lrd=0x7f6900165c75e37:0xf248a9036befeba9,1,,>

Outro aspecto positivo é a proximidade com o aeroporto da capital, que pode favorecer a intermodalidade (VERDUM, 2012; PALHARES, 2002) para os turistas que chegam por meio aéreo e desejam se deslocar para o interior e litoral maranhense por meio da rodoviária. Em qualquer um dos modais, para que se tenha sucesso nas operações e seja realizado com eficácia para a simplificação do trajeto e dos processos é de fundamental importância uma infraestrutura adequada que permita que todas as necessidades do usuário ou as principais sejam atendidas.

A Figura 10, a seguir, foi um registro fotográfico feito no feriado de Carnaval, em que mostra o funcionamento do TRSL. Ademais, no período da visita, o terminal tinha realizado algumas modificações, principalmente na ambientação, como nos novos guichês e a vidraçaria da área de embarque/desembarque. A figura 11 (Área de embarque e desembarque - 2018), tirada por um usuário em 2018, quando a antiga concessionária RMC administrava a rodoviária, demonstra a área de embarque e desembarque antes da reforma, quando ainda possuía grades em lugar da divisória de vidro.

**Figura 10** - Ambiente interno do TRSL.



**Fonte:** Autora (2022)

**Figura 11** - Área de embarque e desembarque (2018).



**Fonte:** Sadrax Lourran (usuário do TRSL) (2018)

Cabe destacar que o terminal rodoviário após a concessão ainda está passando por revitalizações em sua infraestrutura e serviços. Quanto aos comentários que dizem respeito a capital, muitos usuários afirmam que pela cidade de São Luís ser a capital do estado do Maranhão deveria possuir uma rodoviária com melhores condições. Para justificar o que foi mencionado, ressalta-se um comentário da plataforma de oito meses atrás: “Um terminal rodoviário de uma capital deveria ser mais cuidado deixa muito a desejar.” (C.L, 2022).

Para tanto, os aspectos positivos e negativos elencados permitem o fornecimento de feedbacks, marca a manifestação da satisfação ou insatisfação dos usuários do transporte rodoviário, além disso, verifica-se que o TRSL é um equipamento urbano que atende de forma interestadual quanto intermunicipal, visto que serve de apoio a outros municípios. Considerando os comentários abordados acima sobre o TRSL, percebe-se que os pontos positivos e negativos divergem segundo a experiência de cada usuário, mas contribuem como prova social para aqueles que irão usufruir do modal rodoviário, seus serviços e terminal. Além disso, em pesquisas realizadas na internet, o TRSL apresenta o maior número de avaliações diante dos outros terminais elencados, isso demonstra que a atuação dos usuários do terminal em suas avaliações é frequente.

#### 4 RESULTADOS E DISCUSSÕES: posição estratégica do TRSL e sua importância para o modal rodoviário

Os problemas elencados na plataforma Google adicionados pelos usuários do TRSL serviram de parâmetro para realizar a análise ou matriz SWOT. Essa análise é, segundo Dornelas (2016), conveniente pois traça um cenário da situação atual e prevista e serve para analisar os panoramas ou ambientes internos e externos de uma empresa, sendo uma reconhecida ferramenta de gestão para compreender a posição estratégica do TRSL. A sigla SWOT, deriva das palavras inglesas *sthrefs* (forças), *Weaknesses* (fraquezas), *Opportunities* (oportunidades) e *Sthreats* (ameaças).

A análise interna do cenário tem por objetivo evidenciar as qualidades e deficiências de uma organização, contribuindo para uma gestão positiva. Conceitua-se os pontos fortes como peculiaridades positivas, tangíveis e intangíveis, sob o controle da organização e os pontos fracos como fatores que não estão sob o controle da organização, porém atravessam sua capacidade de atingir metas, identificadas como as áreas que podem ser melhoradas (HOFRICHTER, 2021).

As vantagens dessa ferramenta é planejar ações de ajustes, identificando os pontos de melhoria que a empresa possui, outrossim, ter conhecimento dos problemas e traçar estratégias para o desenvolvimento da organização.

Apresenta-se a seguir (Quadro 2) a análise SWOT do TRSL:

**Quadro 2** - Análise SWOT do TRSL.

<b>Forças</b>	<b>Fraquezas</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>● Revitalização dos espaços e infraestrutura por meio da atual reforma do terminal;</li> <li>● Integração com os hotéis do entorno, como nas localidades do São Cristóvão;</li> <li>● Acessibilidade para as pessoas com mobilidade reduzida, devido não haver escadas, rampas íngremes e o espaço ser amplo e plano;</li> <li>● Revitalização dos banheiros;</li> <li>● Limpeza do local e muitas lixeiras;</li> <li>● Boa localização comercial;</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Sem site (não tem presença na internet)</li> <li>● Pouca quantidade de carregadores de celular;</li> <li>● Lojas pouco atrativas;</li> <li>● Local convidativo para pedintes e moradores de rua;</li> <li>● Carrinhos de bagagem - insuficientes, velhos e danificados;</li> <li>● Pouca iluminação durante à noite;</li> <li>● Falta de acessibilidade e sinalização para pessoas com</li> </ul>

<ul style="list-style-type: none"> <li>● Box de informações turísticas (CAT);</li> <li>● Sinalização em português e inglês</li> <li>● Quantidade de Guichês;</li> <li>● Caixas eletrônicos;</li> <li>● Preços acessíveis;</li> <li>● Piso tátil;</li> <li>● Sala vip;</li> <li>● Sinalização geral.</li> </ul>	<p>deficiências específicas como libras e informação em braile;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Pessoal não capacitado para atendimento segundo as necessidades dos usuários;</li> <li>● Falta de conforto;</li> <li>● Wi-Fi não funciona;</li> <li>● Não possui compra de passagem online;</li> <li>● Posto policial não estava em funcionamento;</li> <li>● Não está presente nas redes sociais;</li> </ul>
<b>Oportunidades</b>	<b>Ameaças</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>● Possibilidade de expansão do TRSL;</li> <li>● Melhorar a atratividade turística;</li> <li>● Uso de tecnologias para limitar entrada de pedintes e moradores de rua e tornar a rodoviária mais moderna;</li> <li>● Diversificar o uso das redes sociais e atualização constante com conteúdo;</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Vans clandestinas circulam no entorno TRSL;</li> <li>● Longa duração da reforma;</li> <li>● Sazonalidade, períodos de alta e baixa temporada;</li> <li>● Aspecto de abandono;</li> <li>● Área de matagal atrás do TRSL e acesso livre ao terminal;</li> <li>● Gestão do TRSL.</li> </ul>

**Fonte:** dados da pesquisa (2022)

Salienta-se alguns pontos encontrados na análise. Assim, as consideradas forças referentes ao terminal rodoviário são aquelas capazes de mostrar ao usuário seus benefícios visíveis de utilização. Dentre as observadas no terminal está a sua reforma com melhorias no telhado, instalação de 4 novos guichês de bilheteria, pintura e colocação de barreira de proteção de vidro na área de embarque e desembarque do terminal.

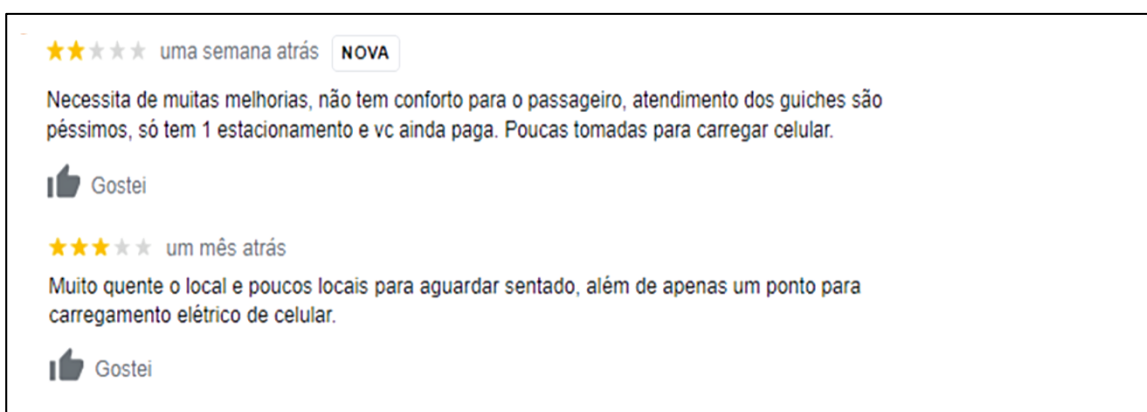
A posição geográfica estratégica do terminal é caracterizada como uma força reconhecida pelos usuários, isso porque encontra-se em uma zona de ligação com outras áreas da cidade, como os bairros do São Cristóvão, Cohatrac e Cohab, áreas comerciais de grande movimentação de cargas e pessoas. Ademais a proximidade com a BR 135, única via rodoviária de ligação entre a Ilha de São Luís e o continente, permite a entrada e saída de passageiros e cargas pelo modal rodoviário. A

proximidade com o Aeroporto Internacional Marechal Cunha Machado conecta os modais aéreo e rodoviário. O TRSL consegue atender, com isso, os princípios da intermodalidade e acessibilidade, importantes no planejamento do sistema de transportes turísticos, uma vez que é um ponto de conexão de relativo fácil acesso entre as diferentes regiões da cidade.

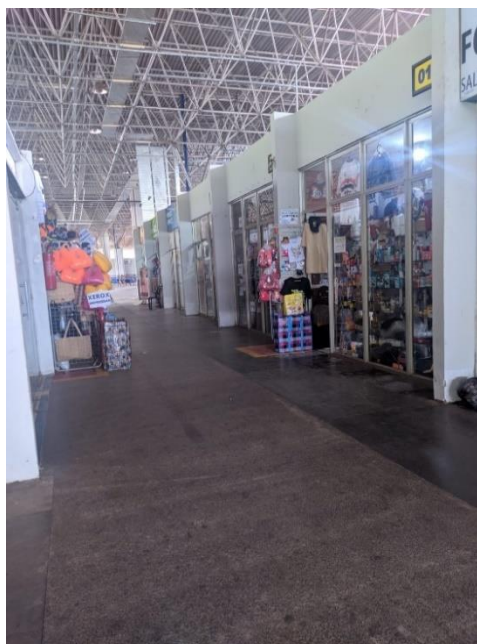
A sinalização foi apontada como ponto forte a partir da instalação de novas placas para entrada dos ônibus e embarque e desembarque de passageiros, tem-se também placas de informação por todo terminal, em inglês, e sinalização do piso tátil, todavia, não em todas as áreas do terminal, já que o piso tem a função de direcionar as pessoas, formado por linhas e alto relevo (BIZELLO, 2016). A quantidade de guichês, 26 no total, permite maior diversidade para comercialização de passagens com possibilidade de acesso a inúmeros destinos estaduais e interestaduais.

Enquanto fraquezas, é observável a dificuldade de comunicação na busca por informações sobre os serviços prestados pelo TRSL. Ademais, apontam-se como elementos desfavoráveis pelos usuários a pouca quantidade de conectores para carregar o celular (Figura 12), verificado também a baixa qualidade dos equipamentos em que se concentra apenas em um único ponto da rodoviária. Percebe-se a falta de estética nos estabelecimentos existentes no terminal, vendem produtos diversos, inclusive *souvenirs* para os turistas, porém, muitas lojas sem identificação e pouca atratividade (Figura 13).

**Figura 12** - Comentários sobre o carregamento de celulares no TRSL.



Fonte: Google (2022)

**Figura 13** - Estabelecimentos do TRSL

**Fonte:** Autora (2022)

No que diz respeito à análise externa, há uma relação entre a empresa e o seu ambiente, ou o mercado, é identificada pelas oportunidades e ameaças. Conforme Markus Hofrichter (2021), as ameaças são fatores fora do controle, que podem colocar em risco o funcionamento e organização da empresa, enquanto as oportunidades, são fatores externos não controláveis positivamente, são também a razão para que uma organização exista e se desenvolva, essas oportunidades permitem impulsionar o funcionamento e as atividades da organização.

Considerando o TRSL, as observações feitas e os comentários, é possível reconhecer algumas oportunidades, essas dizem respeito aos fatores externos que o terminal possui. Por isso, a possibilidade de expansão do terminal rodoviário com novas linhas de ônibus e novos destinos para atender uma maior demanda de turistas e visitantes e estender os seus serviços como a implantação de lotéricas, bancos, farmácias, posto médico, sorveterias e outros que pudessem atrair a população local e turistas que circulam para uso desse espaço, contribuindo para a imagem do terminal e o seu uso além do deslocamento.

Destaca-se que o TRSL poderia ter maior atratividade turística, enaltecendo e enfatizando os pontos turísticos da cidade para quem vem visitar ou está de passagem. Outra oportunidade seria diversificar o posicionamento nas redes sociais, uma vez que as mídias sociais são o maior canal de comunicação com seus usuários e atualizá-las constantemente com informações de necessidade aos usuários. Por fim,

possibilitar a compra de passagens online por meio dos aplicativos de ônibus e site do TRSL, facilitando o processo e permitindo maior flexibilidade e comodidade.

Evidencia-se que, tanto o antigo site da rodoviária, como o Facebook não são atualizados pela SINART que, em 2019, ganhou a concessão para administrar o terminal, isso porque o site não faz parte da atual gestão, pois era administrado pela antiga concessionária. No que diz respeito às ameaças, observa-se a existência de vans clandestinas do lado de fora da rodoviária que competem por passageiros com as transportadoras; e o longo tempo de duração da reforma do TRSL que ainda não foi finalizada completamente. Mesmo com a reforma em andamento, o TRSL apresenta aspecto de desorganização impactando na imagem do terminal junto aos usuários. Outro ponto trata-se da segurança, pois atrás do TRSL há um terreno baldio e duas escadas (Figura 14) que permitem o acesso livre a um bairro no entorno, o que traz desconforto para quem utiliza o terminal.

**Figura 14** - Escada de acesso livre ao entorno



**Fonte:** Autora (2022)

Compreende-se que para uma melhoria contínua do TRSL, sua gestão deve estar baseada no usuário-cliente, ou seja, na identificação das necessidades dos consumidores do serviço regular de passageiros. Para tanto, a empresa gestora deve adotar medidas contínuas de qualidade, o que significa, investimentos permanentes e melhoria na estrutura do terminal, zelar pelo patrimônio público e, principalmente, focar na satisfação do usuário. Por outro lado, uma gestão que não preze pelo bom



funcionamento do terminal ou que não se preocupa em tomar ações corretivas pode ser uma ameaça ao funcionamento e a imagem do TRSL.

A partir da análise realizada seguindo os comentários dos usuários do terminal rodoviário e a visitação, algumas considerações devem ser feitas. Em se tratando dos principais assuntos comentados como limpeza, infraestrutura, manutenção, reforma, estacionamento, policiamento, banheiros, preços, lojas e guichês, as opiniões divergem, isso porque alguns comentários possuem datas recentes (2022) e outros mais antigos (2019), no qual qualificam esses aspectos como bons e outros como ruins, além de demonstrar a transitoriedade das manutenções do terminal, realizadas tanto pela antiga concessionária como pela atual impactando na experiência de cada usuário.

Observações *in loco* foram realizadas nos meses de fevereiro/2022 e setembro/2022, a fim de compreender e averiguar os fatores apontados nos comentários. Constatou-se que a reforma do telhado e dos banheiros foi finalizada. Houve acréscimo de quatro novos guichês de bilheteria e o local estava limpo. Percebeu-se que a reforma ocorrida teve o propósito de fazer mudanças pontuais, em locais que tinham maior necessidade de mudança e não uma reforma geral, em toda sua ambientação.

Alguns pontos da obra ainda faltam finalizar como uma casa para o gerador de energia que está sendo construída em frente à rodoviária e o posto policial que está sendo reformado. Verificou-se também que apesar da rodoviária funcionar 24h, como descrito no site, as lojas fecham cedo, ou seja, quem chega de uma viagem pela madrugada não encontra muitos estabelecimentos abertos.

Quanto à disponibilização de informações turísticas, panfletos e folders turísticos da cidade de São Luís e do Estado do Maranhão e mapas de localização, são confeccionados pelo próprio governo, informando os pontos e polos turísticos do estado, expostos no CAT (Centro de Atendimento ao Turista) que fica situado no meio do terminal.

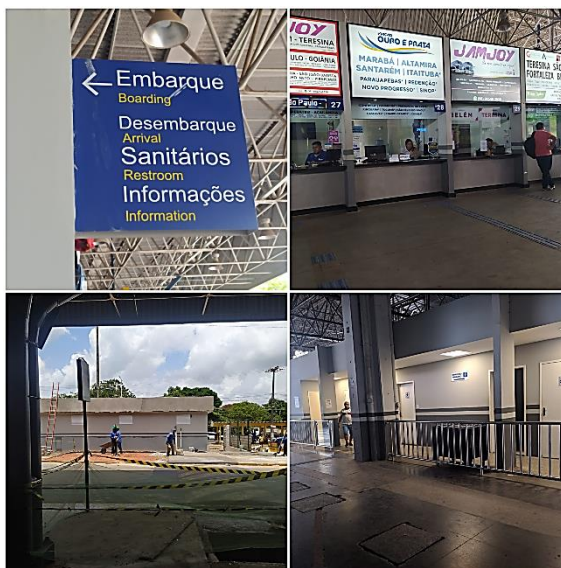
Sobre o policiamento e segurança no TRSL, em fevereiro de 2022, usuários afirmaram em relatos orais de pessoas que trabalham no TRSL, que existem seis guardas que fazem a ronda em dois turnos na rodoviária. O posto policial começaria a funcionar no mesmo período e os maiores problemas mencionados quanto à segurança foram os pedintes e moradores de rua que circulam livremente pela TRSL, ademais, pequenos furtos e bêbados que ocasionam conflitos.

Em comparação a última visita, no mês de setembro, do mesmo ano, percebeu-se a implantação da Central de Atendimento ao Usuário (CAU), com informações, pagamento do estacionamento, guarda – volumes, achados e perdidos e informações de banho, foi também inaugurada a sala vip, exclusiva para idosos, pessoas com deficiência ou mobilidade reduzida, a sala fica ao lado do CAU e conta com cadeiras e ar-condicionado.

Em ambas as visitas os banheiros estavam limpos e havia guardas no local, na segunda visita havia poucos moradores de rua, os funcionários da empresa Sinart estavam todos fardados, com crachá de identificação, havia ainda sinais de reforma, na entrada do terminal e na frente com a implantação do gerador, os guichês construídos já estavam em funcionamento, o CAT estava fechado no horário da visita, foi averiguada a iluminação a noite e essa foi considerada adequada.

Em resumo, enfatiza-se que os comentários e a própria visita *in loco* no TRSL são caracterizados como experiências singulares, pois são as vivências e percepções de cada indivíduo, demonstradas a partir dos comentários compartilhados sobre a rodoviária na internet. A figura 15, mostra alguns pontos mencionados neste estudo.

**Figura 15** - Sinalização, Casa do Gerador de energia, banheiros e venda de passagens



Fonte: Autora (2022)

#### 4.1 Comparativo entre o TRSL e outros terminais brasileiros

Tendo por base as avaliações do Google e sites da internet foi traçado um comparativo com outros terminais rodoviários do Brasil, a fim de identificar os contrastes e semelhanças entre eles. Tomou-se como referência os dois terminais

rodoviários das maiores capitais do Brasil, em relação às instalações e serviços que são oferecidos por esses, sendo eles: o Terminal Rodoviário do Tietê, em São Paulo, e o Terminal Rodoviário Novo Rio, no Rio de Janeiro.

Os transportes terrestres beneficiam grande parte da população brasileira devido sua mobilidade urbana, por isso, o blog Rodoviária Online (2019), realizou uma seleção das cinco melhores rodoviárias do Brasil. Por isso, inserem-se nessa seleção, as rodoviárias utilizadas como comparação ao TRSL. A primeira rodoviária é justamente um dos terminais analisados neste comparativo, sendo a rodoviária do Tietê em São Paulo, chamado também de Terminal Rodoviário Governador Carvalho Pinto, é o segundo maior terminal da América Latina e serve cinco países, como Chile, Argentina, Paraguai, Uruguai e Peru.

O segundo terminal integra a comparação feita neste trabalho, o Novo Rio – RJ é considerado uma das melhores rodoviárias pela sua localização e serviços. Para correlacionar com a região Nordeste, cujo TRSL está inserido, mesmo não fazendo parte do estudo comparativo, o terminal rodoviário de Fortaleza consta entre os cinco melhores do Brasil, chamado de rodoviária Engenheiro João Tomé, o terminal possui um amplo acesso e espaço de lazer.

Tendo em vista o exposto, os quadros 3 e 4 abaixo apresentam uma comparação entre os dois terminais rodoviários do país, sendo o terminal rodoviário Novo Rio - RJ e o terminal rodoviário do Tietê - SP com o Terminal Rodoviário da cidade de São Luís – MA.

**Quadro 3 - Comparativo dos Terminais Rodoviários**

<b>Terminais Rodoviários</b>	<b>Nota</b>	<b>Localização</b>	<b>Histórico/Instalações</b>	<b>Gestão</b>
<b>Tietê – SP</b>	4,1 8.052 Comentários	Bairro de Santana, zona norte – SP Próximo ao Rio Tietê e a Hotéis	Inauguração em 1989, maior rodoviária do país, 89 plataformas; 300 linhas de ônibus; revitalização em 2002.	Administrado pela empresa Socicam terminais
<b>Novo Rio – RJ</b>	3,6 4.109 Comentários	Av. Francisco Bicalho, centro da cidade, próximo a hospital, hotel e área portuária.	Inaugurada em 1965; possui 188 linhas e 41 empresas de ônibus nacionais e internacional; revitalização em 2016.	Administrado por concessão com a empresa Rodoviária do Rio de Janeiro S/A

<b>São Luís - MA</b>	3,5 13.390 Comentários	Av. dos n Franceses, próximo ao aeroporto, entrada da capital; 30 min do centro histórico.	Inaugurada em 1988, possui 26 plataformas; tem 26 plataformas, aproximadamente 20 empresas de ônibus; revitalização 2020 – 2022.	Administrado por concessão pela empresa Sinart (Sociedade Nacional de Apoio Rodoviário e Turístico Ltda)
----------------------	------------------------------	--	--	--

**Fonte:** Site dos terminais rodoviários e comentários dos usuários do Google. (2020 -2022)

**Quadro 4 - Comparativo dos Terminais Rodoviários**

<b>Terminais Rodoviários</b>	<b>Site</b>	<b>Acessibilidade</b>	<b>Serviços</b>	<b>Principais Comentários</b>
<b>Tietê - SP</b>	O site possui um layout simples e organizado; fácil de manusear; possui ícones de zoom para leitura e ícones no modo claro e escuro; permite a compra de passagem online.	O site oficial informa que está apto para atender pessoas com deficiência, possui ou mobilidade reduzida, sanitários adaptados, espaço amplo elevadores, cadeiras de rodas e outros.	Achados e perdidos, ar condicionado, 2 estacionamentos, lojas, bancadas com tomadas, guarda-volumes, caixas eletrônicos, banheiros, livrarias, informações turísticas, quiosques.	- Limpeza e uso do banheiro; - Opções de lanche; - Preço dos lanches; - Integração com o metrô; - Variedade de destinos.
<b>Novo Rio - RJ</b>	Site acessível, com menu para leitura em libras e leitor em voz para pessoas com deficiência; ícones de redes sociais e temperatura do clima. Layout fácil e permite a compra de passagem online.	A rodoviária possui o selo ouro de acessibilidade, sanitários adaptados, mapas táteis, assentos reservados, elevadores, escadas com faixa de sinalização, espaço amplo, cadeira de rodas, serviço de auxílio a pessoas com deficiência, elevador panorâmico e outros.	Wi-fi Achados e perdidos, Bancos e caixa eletrônicos, lotérica, posto médico, estacionamento, banheiros, informações turísticas, lojas, ar condicionado e casas de câmbio.	- Acesso ao Wi-fi; - Banheiro pago; - Assédio dos taxistas; - Preços dos lanches e qualidade na praça de alimentação.
<b>São Luís - MA</b>	Site atualmente não está em funcionamento, o antigo site não tinha ícones ou menus de acessibilidade,	Local amplo e plano, placas de sinalização, banheiros adaptados, mapa tátil.	Banheiros e lanchonetes, caixas eletrônicos, estacionamento, lojas comerciais, achados e	- Reforma inacabada; - Melhorar a infraestrutura; - preço do banheiro;

	layout simples, fonte pequena, poucas informações necessárias.		perdidos, sala vip, guarda-volumes, restaurantes e ponto de informações turísticas.	- Deixa a desejar para uma capital; - Grande parte dos comentários dizem respeito as melhorias.
--	--	--	---	--

**Fonte:** Site dos terminais rodoviários e comentários dos usuários do Google. (2020 -2022)

Algumas observações devem ser levadas em conta, isso porque as informações analisadas nos três terminais rodoviários são referentes aos comentários dos usuários na plataforma *Google* e nos sites das rodoviárias. Foi analisado os comentários mais recentes, de 2020 a 2022, para que pudessem ser compreendidos os principais fatores dos terminais e sua situação atual. Quanto ao Terminal Rodoviário Novo Rio, em 2016, ele sofreu uma reforma, com proporções de grande porte, para atender a Copa do Mundo.

No que se refere ao TRSL, foi analisado o antigo site da rodoviária de São Luís, seu *layout* e informações contidas, vale evidenciar que devido à rodoviária, atualmente ainda não conter um site, essa análise foi realizada apenas com o propósito de possibilitar as melhorias futuras quanto às plataformas online do TRSL.

As comparações feitas foram quanto aos principais aspectos de um terminal rodoviário, como a infraestrutura oferecida aos passageiros, relacionada tanto aos aspectos físicos e aos serviços prestados, como à segurança. Outro ponto de avaliação foi a localização que influencia na decisão e motivação do turista ou residente a procurar esse tipo de modal, haja visto que um lugar de difícil acesso ou longe das principais zonas da cidade destino dificultaria sua chegada na região desejada. Assim, afirma Soares (2006, p. 21-22),

O Terminal rodoviário de passageiros constitui-se no ponto chave da viagem, que uma vez mal localizado e/ou mal instalado poderá comprometer ou retardar os procedimentos de embarque ou desembarque, causando atrasos ao tempo de viagem previsto e percebido pelo usuário, devendo-se, portanto, dedicar especial atenção ao TRP, por ser este o primeiro contato do passageiro com o sistema de transporte rodoviário.

Outros pontos foram: a acessibilidade, gestão da rodoviária, site e os serviços oferecidos além do transporte.

As comparações realizadas das rodoviárias do Rio de Janeiro e São Paulo (Figura 16 e 17), são encontradas em suas páginas na internet, que são atualizadas e organizadas, possuindo os tipos de serviços oferecidos.

**Figura 16 - Terminal Rodoviário Tietê - SP**

Fonte: Rodoviária On-line (2016)<sup>8</sup>

**Figura 17 - Terminal Rodoviária Novo Rio**

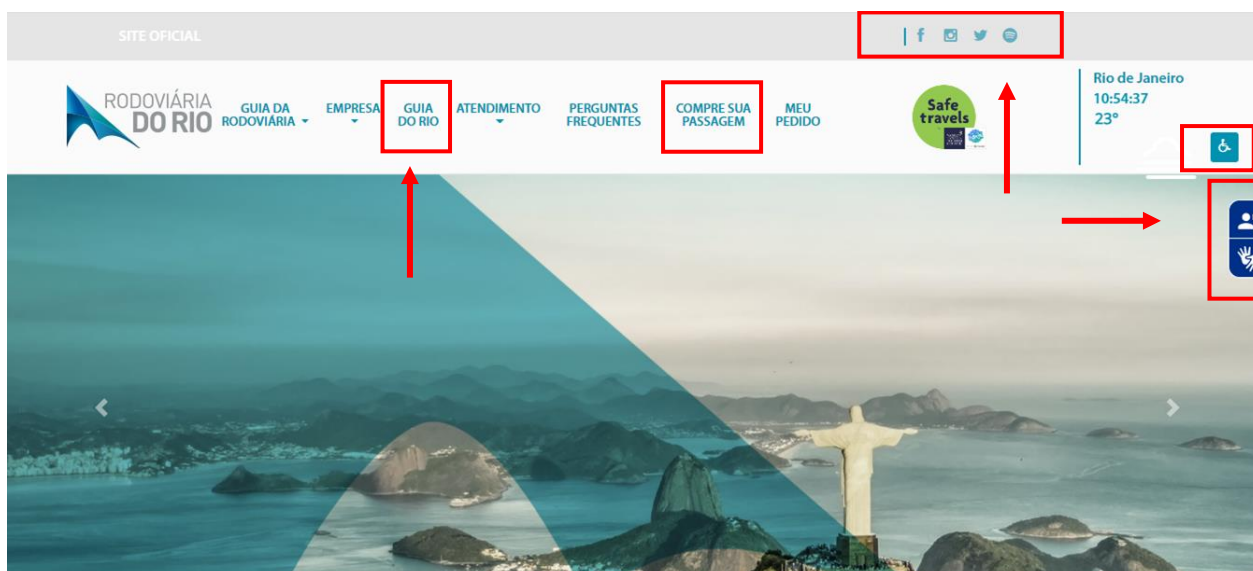
Fonte: Diário do Rio (2022)<sup>9</sup>

Na plataforma do Rio de Janeiro mostra a acessibilidade quanto a busca de informações para algumas deficiências, como atalhos que permitem a leitura do site e acessibilidade em libras (Figura 18). Há diversas informações pertinentes aos usuários, como a compra de passagem online, os tipos de empresas que operam, os horários de chegada e saída de ônibus, preços, tipos de leitos e outros, oferecendo conforto ao usuário que deseja programar sua viagem sem sair de casa. A venda de passagem do terminal de São Paulo, é realizada e de responsabilidade da empresa *Clickbus* quando se acessa o site, já quanto a rodoviária Novo Rio - RJ, a compra funciona dentro do próprio site da rodoviária.

<sup>8</sup> <https://rodoviariaonline.com.br/blog/terminal-rodoviario-tiete-numeros-e-servicos-do-maior-terminal-da-america-latina/>

<sup>9</sup> <https://diariodorio.com/rodoviaria-novo-rio-pode-ter-ponto-fixo-para-embarque-de-passageiros-por-aplicativo/>

**Figura 18 - Site da Rodoviária Novo Rio - RJ**



Fonte: Site oficial da rodoviária do Rio de Janeiro (2022)<sup>10</sup>

Um aspecto interessante do site da rodoviária do Rio de Janeiro é um dos menus, denominado “Guia do Rio”, que possui a agenda cultural com os eventos, shows e apresentações em teatros para quem deseja conhecer mais a cidade. As informações são atualizadas com locais e datas, estão presentes nas principais redes sociais e também tem a possibilidade do usuário conhecer a rodoviária por meio do tour virtual, acessado diretamente pelo site. Desse modo, “a formatação de produtos focados no turismo rodoviário é um importante fortalecedor do turismo regional, gerador de oportunidades na exploração das potencialidades e vetor de qualificação do produto turístico nacional frente ao mercado internacional de viagens” (FRAGA, 2013, p. 203). Quanto ao site de São Paulo, não consta informações ou ícones de presença nas redes sociais.

No que concerne aos comentários dos usuários na plataforma Google em relação aos terminais do Rio de Janeiro e São Paulo, os assuntos mais comentados dizem respeito às tarifas dos banheiros, os valores altos para consumo de comidas e bebidas, limpeza e organização. Cabe ressaltar que o terminal rodoviário do Tietê em São Paulo é o maior da América Latina e o segundo maior do mundo, dessa forma, a estrutura, os serviços e linhas de ônibus possuem uma proporção maior que o do TRSL. Considerando o exposto, grande parte das avaliações recentes dadas pelos

<sup>10</sup> <https://diariodorio.com/rodoviaria-novo-rio-pode-ter-ponto-fixo-para-embarque-de-passageiros-por-aplicativo/>

usuários são de 3 a 5 estrelas, a maioria possui apenas notas que são dadas pelas estrelas, sem comentários e muitos comentários referem-se à experiência individual do usuário.

Com relação aos comentários da plataforma dos dois terminais, Novo Rio e Tietê, grande parte dos comentários recebem estrelas com nota entre 4 e 5, variando nas demais notas 1,2 e 3. Percebe-se também que mesmo as grandes rodoviárias, possuem problemas, quanto a limpeza, preços e segurança, sendo destaques nos comentários do usuário da plataforma. Nota-se que em relação as diferenças dos comentários do terminal Tietê e Novo Rio na plataforma Google, o espaço de tempo das postagens na plataforma é mais longo que o do TRSL, ou seja, nas pesquisas feitas, era mais comum encontrar avaliações recentes (horas e dias) dos usuários da rodoviária de São Luís do que nas rodoviárias do Tietê e Novo Rio que varia entre semanas e meses.

Vale evidenciar ainda que os comentários nas plataformas dos terminais rodoviários analisados são considerados subjetivos, tendo em vista que é a experiência de cada pessoa em um determinado momento, e que nem sempre os terminais rodoviários assim como o modal rodoviário vai atender as expectativas de todos os usuários. Os deslocamentos, transportes e acessos são importantes para a experiência da viagem, tudo isso permite a chegada do turista entre sua origem e seus destinos, o sistema de transporte intradestinos, provê essa movimentação entre os terminais de transportes e atrativos turísticos com o objetivo de maximizar a experiência turística como aponta Page (2001).

O objetivo é que o terminal ofereça serviços de qualidade, pois a estrutura arquitetônica de um terminal rodoviário comprova a mudança da ideia tradicional de um terminal rodoviário de passageiros, para um “complexo pólo de Gerador de Viagens multiserviços, onde se oferece mais opções de consumo e conforto do que somente facilidades de transportes” (DUNHAM, 2008, n.p). Diante disso, a infraestrutura interna dos terminais rodoviários deve possuir o mínimo de conforto, para viabilizar facilidades e atendimento rápido.

A análise comparativa serviu como um exemplo de *benchmarking*, um “processo de medição e comparação com um padrão referencial” (ALBERTIN; KOHL; ELIAS, 2016, p.23). Os dois terminais, Novo Rio e Tietê, serviram como referencial para a busca de novos padrões de desempenho e prática para o TRSL em São Luís, comparação essa, que busca levar em consideração aspectos de necessidades



básicas e aqueles que podem melhorar o funcionamento da gestão atingindo superioridade desejada em seus serviços. Além disso, uma visita *in loco* nos terminais Novo Rio e Tietê colaboraria para reforçar os detalhes deste estudo.

## **4.2 A visão do gerente do TRSL**

A concessão de serviço público, conforme a Lei 8.987 sobre os serviços públicos, é feita pelo poder concedente, mediante licitação “[...] a pessoa jurídica ou consórcio de empresas que demonstre capacidade para seu desempenho, por sua conta e risco e por prazo determinado” (BRASIL, 1995, p.1). À vista disso, a empresa SINART é a concessionária que administra o Terminal Rodoviário de São Luís (TRSL), tendo duração da concessão por vinte anos para oferecer e prestar serviços à sociedade maranhense. A empresa assinou contrato no dia 12 de Novembro de 2019 (MARANHÃO, 2019) e atualmente vem realizando manutenções na rodoviária.

A empresa SINART é baiana e, em São Luís-MA, o gerente do terminal, no período desse trabalho, é responsável pela administração e manutenção do TRSL. O gestor concedeu uma entrevista com 12 perguntas abertas (Apêndice A) para relatar algumas informações inerentes à rodoviária da cidade, ocorrida em 20 de setembro de 2022, no próprio terminal, com duração de 1 hora e tendo como base um roteiro semiestruturado para que os assuntos principais fossem relatados. Para garantir o anonimato, não é divulgado o seu nome.

Inicialmente, o gestor informou que o terminal está passando por reformas, desde o início da licitação, no entanto, em 2021, a gestão passou a dar maior celeridade às reformas. Para o gestor, compreende-se que o TRSL tem atualmente toda estrutura de um terminal, com serviços essenciais que um terminal rodoviário proporciona aos usuários, como guichês de passagens, guarda -volume, sanitários e outros.

Em relato, o gerente afirmou que o objetivo é aprimorar os serviços que o TRSL já oferece para que o usuário tenha o mínimo de conforto. O primeiro passo é fazer a manutenção e reforma dos equipamentos e infraestrutura do TRSL, adiante, novos projetos serão implementados como a concentração, alocação e modernidade da praça de alimentação. Em parceria com a Agência Estadual de Mobilidade Urbana e Serviços Públicos (MOB) a empresa busca implementar serviços de qualidade ao longo da sua gestão.

Alguns pontos mencionados pelos *reviews* dos usuários, foram explicados por meio da entrevista. O posto policial da polícia militar, que começaria a funcionar no período do carnaval encontrava-se fechado, porém, o gestor afirmou que o posto já foi reformado e o que falta é o aparelhamento humano, trazer os policiais para dentro do terminal e ter uma frequência fixa de turno, pois só fazem ronda, atualmente. Esses policiais fazem parte do efetivo da segurança pública, mas o próprio gestor informou que recentemente foi contratada uma empresa privada de segurança pela Sinart para atuar no TRSL enquanto os policiais não atuam no posto militar.

Quanto ao site da rodoviária e a presença nas redes sociais, o gestor relata que é um projeto para o futuro, que será construído uma plataforma para maior acessibilidade dos usuários, ele mencionou “isso não vai acontecer de imediato [...] porque não é encargo da concessionária, mas da operadora de ônibus, você não compra uma passagem no site da SINART. A empresa SINART gera um procedimento junto com as empresas de ônibus para que possibilite a compra de passagens online, como ocorre no *ClikBus*, que abrange várias empresas de ônibus. Os canais de comunicação todos serão abertos, como o 0800, talvez na semana que vem, para facilitar que o usuário ligue e encontre as informações, faça reclamações, dê sugestões e o serviço seja aprimorado”.

Foi verificado que o 0800, conforme dito pelo gestor, entrou em funcionamento no dia 1º de novembro de 2022, com o objetivo de atendimento ao cliente, para reclamações, sugestões, dúvidas e contribuições sobre a rodoviária de São Luís, o telefone funciona de segunda a sexta-feira, das 8:00 às 18:00. Para ratificar o funcionamento, foi feito três ligações, com o seguinte procedimento: a pessoa é atendida por um *bot* de atendimento, que consiste em um robô, informando que não poderá atender no momento, mas solicita que o usuário grave uma mensagem com suas sugestões/ reclamações e logo em seguida pode-se enviar a mensagem, alterar ou marcar como urgente, privada, rever ou enviar como está.

Observa-se que não há um atendimento para falar diretamente com alguma pessoa que se possa pedir informações no momento, e não se sabe se essas mensagens chegam até a administração da empresa para resoluções de problemas ou resposta. O que torna o atendimento pelo 0800 um tanto quanto precário, devido à incerteza do retorno, tornando o atendimento passivo, ou seja, a empresa apenas recebe as mensagens sem interação com o usuário, sem a oportunidade de vínculo durante e pós uso dos serviços no TRSL. Todavia, devido à recente criação desse

canal, acredita-se que pode ser aprimorado para assim, criar níveis de confiança entre os interessados.

Ao longo do período de concessão, a empresa tem metas a serem desenvolvidas, e por isso, a concessionária começou a realização das reformas. O gestor elencou algumas mudanças já iniciadas/realizadas (Quadro 5)

**Quadro 5** -Ações realizadas durante o período de concessão (2020 -2022)

Gerador de energia;	Reforma do telhado	Parte elétrica do TRSL
Central de gás	Novas cadeiras	Sala vip para as pessoas com deficiência, mobilidade reduzida, gestantes, lactantes e outros
Totem de pagamento	Catracas no embarque e desembarque	Reforma do estacionamento com a pavimentação, sinalização e iluminação
Balcão de atendimento	Construção da casa de lixo	Construção da casa de lixo
Vidraça do embarque e desembarque	Construção de 4 novos guichês	Mapa tátil
Subestação	Reforma dos banheiros	Limpeza e manutenção dos poços artesianos/ reservatórios
Instalação de parte das câmeras	Novas lixeiras	Seguranças contratados pela empresa
Pintura da fachada;	Novas lâmpadas	Instalação do Hidrante e detector de fumaça
Reforma do posto policial militar	Guarda-volume	

**Fonte:** Dados da Pesquisa (2022)

Como destacado no quadro 5, o balcão de atendimento e a sala vip foram novidades implementadas pela nova gestão para facilitar o atendimento (Figura 19), o que reforça o pensamento de Lohmann, Castro e Valente (2013, p. 103) quanto às estratégias de marketing dos serviços de transportes, em que este afirma, que

Uma forma de suprir carências de serviços nos terminais de transportes e estender a qualidade dos serviços de transportes nos terminais é a existência das salas VIPs, que se fazem presente tanto nos aeroportos, mas também em algumas rodoviárias das grandes cidades brasileiras. Nelas, serviços complementares como, poltronas especiais, revistas e jornais, refeições e bebidas, podem ser oferecidos.

**Figura 19** - Central de Atendimento ao Usuário e Sala Vip



**Fonte:** Autora (2022)

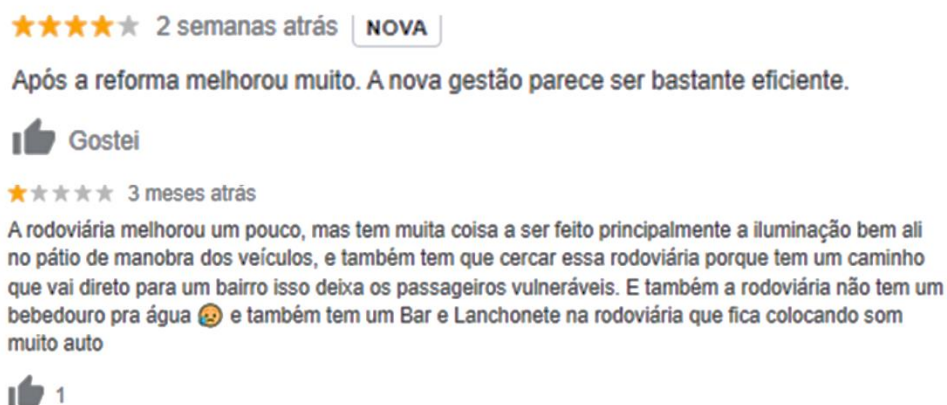
Para o futuro, a empresa deseja realizar novas ações, como a implementação *do wi-fi* que será realizado por meio de programas do poder público, como exemplo o programa “cidadania Digital” que oferece internet nos lugares públicos da cidade de São Luís ou por meio das PPP (Parcerias Público Privado). Além disso, estão previstos a instalação de mais de 70 câmeras no TRSL, pagamento por QR Code, polimento do piso e outros serviços.

Como elencou o gestor, essas são as primeiras ações, são vinte anos de concessão em que o TRSL deve prestar novos serviços. Assim, diante dos comentários realizados na plataforma do Google, perguntou-se ao gestor, qual a sua visão diante desses comentários, se influenciava a tomada de decisão ou servia de feedback para correção de erros ou busca de soluções; afinal o compartilhamento de informações é uma forma de comunicação e interação com os usuários que podem gerar trocas mútuas.

Em sua fala, o gestor afirma “As críticas são importantes que ocorram, elas sempre vão existir, hoje você não tem nenhuma empresa perfeita, que não cometa falhas, no entanto, existe o usuário que pra ele as coisas nunca vão estar boas.[...] tem os vandalismos que ocorrem, e a empresa vai consertar quantas vezes for possível, mas assim, a moeda tem dois lados, cara ou coroa, e desse jeito é o usuário, é preciso compreender que o terminal está em reforma e as melhorias estão acontecendo, mas [...] em todo lugar existe a oposição.”

Em relação às mudanças ocorridas, alguns usuários destacam nos comentários melhorias e pioras quanto a reforma, o que corresponde com o próprio comentário do gestor acima quanto a opinião de cada usuário (Figura 20).

**Figura 20** - Comentários sobre as reformas.



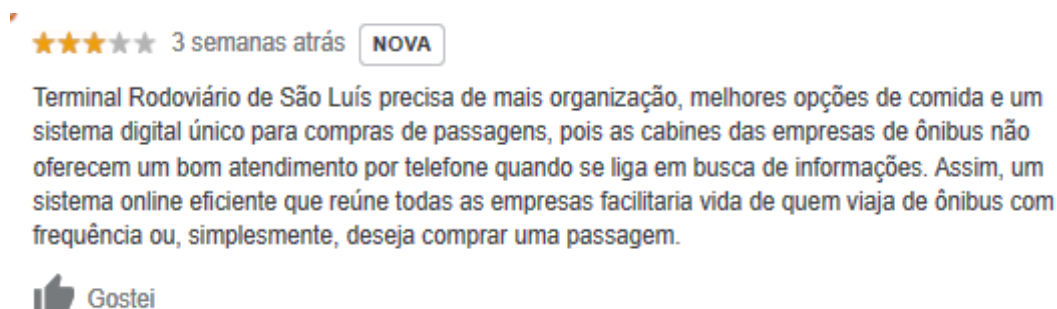
Fonte: Google (2022)

Destaca-se que a atuação do atual gestor no TRSL é temporária, pois, como mencionado, um novo gestor irá atuar na rodoviária nos próximos meses, com visão diferente, porém com projetos estabelecidos para serem continuados pela empresa concessionária. Reforça-se ainda que diante da concessão, passaram pelo TRSL dois gestores. O gestor informou, também, que no cronograma de projetos, o TRSL será um dos primeiros terminais da SINART a receber a tecnologia de lâmpadas por meio de aplicativo móvel, e também será possível a instalação de painel solar. A ideia do gestor é fazer com que o usuário se sinta confortável, como em um shopping, favorecendo a permanência deste no terminal. Ideia que corrobora a transformação dos terminais em não apenas locais de passagem, mas de permanência para o consumo e lazer (PAGE, 2001).

O gerente afirmou que as trocas de ideias são importantes para o crescimento da empresa, os contrapontos devem ser colocados para se chegar a um denominador comum, pois o serviço público deve ser prestado com qualidade, ademais ele pontuou que mesmo a empresa concessionária sendo inerente ao lucro, a prestação do serviço eficiente é essencial, o que reforça o que os autores dizem sobre os terminais de passageiros que devem ter funcionalidades e qualidade nos serviços (DUNHAM, 2008). A melhoria deve ser contínua, e o TRSL ainda possui muitos espaços que precisam ser melhorados. Evidencia-se que nos diversos comentários da plataforma,

positivos ou negativos, alguns usuários contribuem com sugestões para a melhora do TRSL (Figura 21).

**Figura 21** - Sugestão de melhoria do usuário do TRSL



Fonte: Google (2022)

Quanto aos pedintes e moradores de ruas, o gestor afirmou que essa situação de insegurança e desconforto foi minimizada, não excluída definitivamente por questões sociais, até porque tem uma rua atrás do terminal rodoviário que dá acesso a um bairro. Existia uma guarita que foi retirada pelo gestor e atualmente os seguranças contratados fazem essa abordagem mais frequente em conjunto ao sistema de monitoramento, não permitindo a ocorrência de transtornos. O gerente da rodoviária destacou que 95% dessa situação foi controlada, “hoje é a nova realidade do terminal, você não pode dizer que não viu nenhum pedinte, nunca, mas o excesso era demais”.

Salienta-se que no período da pandemia ocorreram várias manifestações dentro da rodoviária com a antiga gerente do terminal rodoviário, o que prejudica a imagem da rodoviária diante dos visitantes. Quanto ao atual gestor, no momento da entrevista, este se mostrou disposto em aplicar melhorias ao TRSL, tem visão de futuro e inovação, pretendendo criar parcerias com a Secretária de Cultura para apresentações culturais na rodoviária, trazendo o público residente para ocupar esse espaço. Proposta que reforça a importância do TRSL como local de recebimento de turistas, demonstrando para os visitantes a cultura local e possibilitando melhorar a imagem dos turistas sobre o destino turístico São Luís.

As pesquisas são importantes para validar as informações encontradas, para corrigir os erros cometidos, melhorar a qualidade e aumentar a satisfação do cliente. No TRSL o controle de saída e chegada de passageiros é feito pela catraca de embarque e desembarque, todavia, para compreender pontos específicos, como: de

onde vem o usuário? É turista ou residente? O que veio fazer na cidade? e outras perguntas, a empresa SINART, segundo o gestor, poderá contratar uma empresa de pesquisa ou comunicar o setor da área para realização de pesquisas desses pontos. O gestor informou que essa pesquisa será realizada quando a rodoviária já estiver concluída as principais reformas, sendo realizada dentro de seis meses a um ano para que haja um parâmetro de tempo e qualidade.

Atualmente, os Observatórios do Turismo, tanto municipal quanto estadual, realizam pesquisas sobre os usuários do TRSL, no entanto constata-se que há uma escassez de documentos, pesquisas e artigos oficiais sobre a rodoviária de São Luís –MA, mesmo em sites oficiais, abordando apenas o fluxo de visitantes. Em vista disso, compreende-se que a pesquisa sobre o perfil do usuário é de suma relevância para constatação dos fatos elencados.

No que tange às lojas da rodoviária, é possível constatar nos comentários que nem todas ficam abertas todos os turnos (Figura 13), e o gestor informou que isso se deve ao fato da demanda da rodoviária, fazendo com que os pequenos empresários permaneçam fechados nos horários de pouco fluxo, até mesmo, tornando difícil a manutenção. Quanto aos treinamentos e capacitação para melhoria no atendimento, são realizados apenas aos colaboradores contratados da empresa SINART e funcionários. O atendimento prestado pelos permissionários e concessionários não compete à empresa SINART, cabendo apenas a fiscalização dos serviços.

O que se reforça neste estudo é quanto as melhorias que o TRSL pode implementar, a qualidade dos serviços, o conforto, a eficiência na prestação de serviços, além da facilidade e flexibilidade de utilização desse modal. Assim, a entrevista com o gestor permitiu compreender os pontos que foram destacados pelo público, porém na visão da empresa.

“As sociedades atuais são caracterizadas pelo predomínio do visual. [...] As cidades e os monumentos são fruídos na sua mera dimensão estética.” (FERNANDES, 2017 p.17). O próprio TRSL é uma porta de entrada para a cidade e os atrativos turísticos encontrados, afinal, o percurso de uma viagem passa a ser normalmente visual, o que está associado à capacidade de se encantar.

Para destacar a importância do terminal de passageiros, enfatiza-se a fala de um usuário, em uma conversa informal, o senhor O. C., natural de Brasília-DF e novo residente de São Luís, pois estava de mudança da capital federal para a capital maranhense. Em suas percepções sobre o TRSL, afirmou “*o atendimento, a cortesia*

*do pessoal maranhense é fantástica, entre três e quatro pessoas que eu precisei de atendimento, fui muito bem atendido. Todas as cidades possuem dois cartões de visita, um o aeroporto e o outro a rodoviária, a primeira impressão quando chegam que tem, é a que levam, no popular, se pudessem fazer uma rodoviária mais bonita, mais aconchegante seria maravilhoso, eu saberia que cheguei num lugar bonito, me encanta conhecer o resto [...] as lojas precisam ter coisas de utilidades para quem chega, os detalhes que são importantes”.*

Em sua visão, nota-se que a rodoviária apresenta pontos a serem melhorados, embora o bom atendimento tenha favorecido para a construção da imagem (que pode ser turística) da cidade de São Luís. Deste modo, verifica-se que a boa infraestrutura de um local favorece para a percepção do todo, em especial do visitante.

Sendo assim, a concessionária pretende trabalhar a estética do TRSL, tornando muitos espaços da rodoviária um padrão, como a organização das lojas, a troca das cadeiras das lanchonetes por cadeiras e mesas de madeiras e as cadeiras de espera, por acolchoadas. Além disso, mostrar ao visitante algo que retrate a cultura da cidade, fazendo com que o turista se encante com o destino.

O gestor encerrou a entrevista acrescentando que o TRSL possui muitas vantagens, como a possibilidade de expansão de sua área e criação de novos ambientes, até mesmo de lazer, o que fundamenta a própria análise SWOT realizada, sobre as oportunidades do TRSL. Além de enfatizar que é necessário um trabalho conjunto dos envolvidos na rodoviária, bem como dos próprios residentes em afirmar ao visitante a identidade local, os espaços turísticos, o bom atendimento, e não o contrário, fazendo com que o turista tenha uma boa impressão da cidade. Assim,

A paisagem é o primeiro contato que o turista assimila ao estar em um novo ambiente, está por sua vez é reflexo das interações das ações antrópicas no espaço. A paisagem de uma localidade é o testemunho do passado, reflete ao visitante as realidades da cidade, seu modo de vida, suas tradições, enfim sua cultura. Portanto, por meio das imagens formadas pelas paisagens urbanas o turista conhece, admira ou repudia o centro urbano visitado. (FERNANDES et al; 2014, p. 45)

Vale apontar que a percepção do turista quanto a cidade não se dá de forma imediata, mas por meio de um conjunto de experiências vivenciadas na cidade destino. Essas percepções formam a construção das experiências e interação com o ambiente visitado.



## 5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Com base nos objetivos traçados, e que foram alcançados neste estudo, compreende-se que as percepções dos usuários apresentam nos seus comentários, avaliações satisfatórias e insatisfatória, dificultando a medição de percentual em parâmetros mais específicos devido muitas avaliações conterem apenas a nota por estrelas e a variação de comentários por dia, além da quantidade de comentários por anos. Porém, pela característica da pesquisa qualitativa, esse não foi um empecilho para consecução do objetivo principal.

Assim, as avaliações satisfatórias, dizem respeito ao atendimento e as necessidades essenciais, ou seja, as necessidades básicas que o TRSL oferece, como banheiros, compra de passagem, guarda-volumes, lanchonetes e outros, além do deslocamento e ponto de parada de um terminal rodoviário. Em relação as avaliações insatisfatórias, essas, correspondem as mudanças ocorridas nas reformas, e a particularidade da experiência de cada usuário, do perfil de usuário/turista que frequenta um terminal rodoviário e o que esse julga como sendo bom ou ruim.

A análise feita através da Plataforma online, Google, identificou problemas antigos, que datam da gestão anterior a 2019 e que permanecem até os dias atuais. Todavia, percebe-se que a gestão da rodoviária vem buscando sanar as principais falhas encontradas nos serviços e infraestrutura por meio de reformas e novos serviços para depois implementar projetos futuros.

Outro ponto a destacar, é o reconhecimento por parte dos usuários das reformas já realizadas, visto em alguns comentários, diante das melhorias já realizadas pela concessionária, como nos banheiros, estacionamento, atendimento e mais, no entanto, os usuários ainda manifestam mais ações a serem realizadas para que a rodoviária torne-se um polo mais atrativo ao usuário/turista.

Tendo em vista o exposto, o não atendimento das melhorias, permite que muitos turistas utilizem outros modais para deslocar-se a outros destinos, usufruindo em grande parte os residentes da cidade para deslocamentos curtos e dentro do próprio estado.

Os comentários analisados para a formulação das duas ferramentas utilizadas, análise SWOT e *Benchmarking* neste trabalho, servem de elo entre a gestão do terminal com os seus usuários, afinal, as páginas de compartilhamento permitem interação e os comentários possuem a função de entregar *feedbacks* e correção sobre

a própria gestão, funcionamento e o planejamento estratégico do terminal rodoviário. Surge, então, a oportunidade de desenvolver uma comunicação virtual eficiente e idealizada especificamente para o TRSL, com informações verídicas, atualizadas e de fácil acesso e compreensão, tornando o atendimento mais ativo com os usuários, além disso, explorar o uso da tecnologia na própria estrutura física do terminal é uma alternativa que levaria mais agilidade nos processos de compra, acesso e até segurança.

Como já elencado, o modal rodoviário é um dos mais utilizados pela grande maioria da população, incluindo residentes e turistas, por isso, faz-se necessário melhores condições para quem o utiliza, pois contribui para o próprio turismo doméstico da cidade. Assim, a partir da análise realizada, por meio da *netnografia*, que envolve um estudo por meios digitais, em que há a “possibilidade de encurtar a distância entre tempo e espaço, devido à própria dinâmica da internet (SILVA, 2015) este trabalho ressalta a importância de sanar as diversas lacunas existentes no TRSL.

Uma dessas lacunas, trata-se da comunicação com o usuário que necessita buscar em outras plataformas informações cruciais ou ainda se deslocar até a rodoviária para realizar este processo. A ausência do atendimento virtual e presença digital também reduz o desejo de compra, pois as redes sociais atualmente são potentes canais de propagação de produtos e serviços, alcançando um número maior de pessoas quando utilizadas de forma estratégica.

Os terminais de passageiros “são instalações que requerem grandes investimentos, tendo custo operacional elevado, devendo, entretanto, ofertar ao usuário capacidade e nível de serviço que resultem no bom desempenho e qualidade de serviço” (SOARES, 2006, p. 22) Assim, para um espaço que propõe um atendimento público de qualidade, é primordial a revisão e o debate sobre os assuntos tratados neste estudo. Ademais, o envolvimento da população por meio de enquetes e consultas populares, com o propósito de garantir a satisfação e aumento do fluxo de usuários do transporte rodoviário da capital, deve ser incentivado.

Deste modo, compreender as necessidades dos visitantes, cada vez mais criteriosos em suas avaliações, permite ao TRSL comunicar uma mensagem correta sobre a cidade e potencializar a promoção e experiência do visitante, ou seja, agir local e pensar global.

Salienta-se que a atual gestão vem buscando proporcionar melhorias específicas na rodoviária e que nos meses de setembro e outubro de 2022, após

algumas reformas já realizadas, dentre os 331 comentários nesse período avaliados, a rodoviária recebeu um total de 128 avaliações com nota 5, sendo a segunda nota 4 e as demais avaliações, variações de notas mais baixas, ou seja, compreende-se que as melhorias apresentadas, vem cativando muitos usuários.

Por fim, as limitações da pesquisa envolveram os dados escassos sobre o terminal rodoviário de São Luís e o período pandêmico em que se iniciou essa pesquisa. Como agenda para pesquisas futuras, sugere-se avançar quanto aos investigados, incluindo a visão do poder público e aplicação de pesquisas estatísticas específicas sobre os usuários deste modal de transporte em São Luís.

## REFERÊNCIAS

ALBANO; João Fortini. Introdução ao Estudo das Vias de Transportes. *In*: ALBANO; João Fortini. **Vias de Transporte**. 1 ed. Porto Alegre: Bookman, 2016, cap. 1, 208 p. Disponível em: <https://statics-submarino.b2w.io/sherlock/books/firstChapter/14282300.pdf>. Acesso em: 10 set. 2022.

ALBERTIN, Marcos Ronaldo; KOHL, Holger; ELIAS, Sérgio José Barbosa. **Manual do Benchmarking um guia para implantação bem-sucedida**. 2016. Disponível em: [https://repositorio.ufc.br/bitstream/riufc/19482/1/2016\\_liv\\_mralbertin.pdf](https://repositorio.ufc.br/bitstream/riufc/19482/1/2016_liv_mralbertin.pdf). Acesso em: 19 ago. 2022.

ARAÚJO, Maria do Socorro Clementino de. **Saúde mental e trabalho: estratégias dos motoristas de ônibus frente à insegurança**. 2008. Dissertação (Mestrado em Psicologia Social) - Universidade Federal da Paraíba – UFPB. 2008.

BAZANI, Adamo. **História: As empresas que “inauguraram” a “Rodoviária da Luz”, no centro de São Paulo**. Diário do Transporte. 30 set. 2018. Disponível em: <https://diariodotransporte.com.br/2018/09/30/historia-as-empresas-que-inauguraram-a-rodoviaria-da-luz-no-centro-de-sao-paulo/>. Acesso em: 18 Jul. 2022.

BENI, Carlos Mario. **Análise Estrutural do Turismo**. São Paulo: Senac, 1998. 558 p.

BIZELLO, Juliano. **Piso tátil com tecnologia NFC para acessibilidade de deficientes visuais em ambientes públicos**. Trabalho de Conclusão de Curso (Tecnólogo em Redes de Computadores) – Universidade Federal de Santa Maria, Santa Maria, 2016. Disponível em: <https://www.ufsm.br/app/uploads/sites/495/2019/05/2016-Juliano-Stefanello.pdf>. Acesso em: 17 ago. 2022.

BRASIL. **Lei n. 13.146**, de 6 de julho de 2015. Institui a Lei Brasileira de Inclusão da Pessoa com Deficiência (Estatuto da Pessoa com Deficiência). Diário Oficial da União, Brasília-DF, 7 de julho de 2015. Disponível em: [https://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2015-2018/2015/lei/l13146.htm](https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2015/lei/l13146.htm). Acesso em: 31 ago. 2022.

BRASIL. **Lei n. 8.987**, de 13 de março de 1995. Dispõe sobre o regime de concessão e permissão da prestação de serviços públicos previsto no art. 175 da Constituição Federal, e dá outras providências. Diário Oficial da União, Brasília, 14 fev. 1995.

CARNEIRO, Lorena Garcia; ARRUDA, Fabiana Serra de; VIEIRA, Daniel Pires. **Análise da relação entre a infraestrutura rodoviária e o turismo em cidades brasileiras**. Trabalho apresentado ao 9º Congresso Luso-Brasileiro para o Planejamento Urbano, Regional, Integrado e Sustentável (Pluris 2021 Digital). 2021.

CASTILLO, R. A. Mobilidade geográfica e acessibilidade: uma proposição teórica. Geosp. **Espaço e Tempo** (Online), v. 21, n. 3, p. 644-646, dez. 2017.

CASTRO, Rafael Teixeira de. **Acessibilidade de turistas com necessidades especiais ao transporte aéreo**. Rio de Janeiro: COPPE/UFRJ, , 2010.

CONFEDERAÇÃO NACIONAL DE TRANSPORTES. **Mudanças no setor de transporte pós-COVID-19** . 2020. 9 p. Disponível em: <https://cdn.cnt.org.br/diretorioVirtualPrd/eb016218-7d9d-44c9-9bfe-f0bb9c5270f5.pdf>. Acesso em: 18 ago. 2022.

COOPER, Chris. et al. **Turismo: princípios e práticas**. 2. ed. Porto Alegre: Bookman, 2001.

CORRÊA, Amanda. **King's Cross Station: como visitar a Plataforma 9¾ de Harry Potter**. Eurodicas Turismo. 17 dez. 2019. Disponível em: <https://turismo.eurodicas.com.br/kings-cross-station/>. Acesso em: 10 nov. 2022.

DORNELAS, José. **Empreendedorismo: Transformando Ideias em Negócios**. 6 ed. São Paulo: Empreende/Atlas, 2016.

DUNHAM, José Augusto. **Simulador de terminais rodoviários intermunicipais de passageiros: uma ferramenta para a gestão operacional**. 2008. Disponível em: [https://www.researchgate.net/publication/235436799\\_SIMULADOR\\_DE\\_TERMINAIS\\_RODOVIARIOS\\_INTERMUNICIPAIS\\_DE\\_PASSAGEIROS\\_UMA\\_FERRAMENTA\\_PARA\\_A\\_GESTAO\\_OPERACIONAL](https://www.researchgate.net/publication/235436799_SIMULADOR_DE_TERMINAIS_RODOVIARIOS_INTERMUNICIPAIS_DE_PASSAGEIROS_UMA_FERRAMENTA_PARA_A_GESTAO_OPERACIONAL). Acesso em: 30 ago. 2022.

EMPRESA MARANHENSE DE TURISMO S.A. **Subsídios para a história do turismo no Maranhão**. (Coordenadora) Zelinda Machado de Castro e Lima. Governo Ivar Saldanha. Secretaria de Indústria, Comércio e Turismo. MARATUR. Diretora Presidente, Zelinda Machado de Castro e Lima, 1982.

ESTADÃO. **A dependência do transporte rodoviário no Brasil**. Estadão - Summit Mobilidade Urbana, 04 fev. 2021. Disponível em: <https://summitmobilidade.estadao.com.br/guia-do-transporte-urbano/a-dependencia-do-transporte-rodoviario-no-brasil/>. Acesso em 19 mar. 2022.

FERNANDES, A. T. Poder local e turismo social. Sociologia: **Revista Da Faculdade De Letras Da Universidade Do Porto**, n. 12, 2017. Disponível em: <https://ojs.letras.up.pt/index.php/Sociologia/article/view/2489>. Acesso em: 04 dez. 2022.

FERNANDES, Diogo Luders; SOUZA, Thiago Alves de; TONON Luciana Maria Pinheiro; GÂNDARA, José Manoel Gonçalves. A paisagem urbana e a formação da imagem turística da cidade de Curitiba/PR: a percepção de visitantes e visitados. **Revista Hospitalidade**. São Paulo, v. XI, n. 1, p. 45 - 63, jun. 2014.

FERREIRA, Antônio José de Araújo. **A evolução da geografia dos transportes no estado do Maranhão, Brasil: de ancoradouro a sistema multimodal**. [200-?]. Disponível em: <http://observatoriogeograficoamericalatina.org.mx/egal12/Geografiasocioeconomica/Geografiadeltransporte/35.pdf>. Acesso em: 10 out. 2022

FRAGA , Carla . Transporte Terrestre e Destino Turístico. In: LOHMANN, Guilherme; FRAGA, Carla; CASTRO, Rafael . **Transportes e**

**Destinos Turísticos: Planejamento e Gestão.** Rio de Janeiro: Elsevier Editora Ltda, 2013. 258 p. cap. 7, p. 177-211

GARCIA; Leonardo; ARDIGÓ, Carlos Marcelo. Hospitalidade e Marketing: Orientação Para o Mercado e Desempenho de Hotéis no Destino Turístico Costa Verde e Mar (SC). Rosa dos Ventos, **Turismo e Hospitalidade**. v 10, n. 2, p. 250-267, jan. 2018.

GHALEHKHONDABI, I.; ARDJMAND, E.; YOUNG, W.A.; WECKMAN, G.R. A review of demand forecasting models and methodological developments within tourism and passenger transportation industry. **Journal of Tourism Futures**, v. 5, n. 1, p. 75-93, 2019. DOI: <https://doi.org/10.1108/JTF-10-2018-0061>. Disponível em: <https://www.emerald.com/insight/content/doi/10.1108/JTF-10-2018-0061/full/html>. Acesso em: 8 set. 2022.

GOUVÊA, Vânia Barcellos. **Contribuição ao Estudo de Implantação de Terminais Urbanos de Passageiros**. 1980. Tese (Doutorado em Ciências em Transportes) - Instituto Militar de Engenharia, Rio de Janeiro. 1980. Disponível em: <http://transportes.ime.eb.br/DISSERTA%C3%87%C3%95ES/DIS028.zip>. Acesso em 15 set. 2022.

HOFRICHTER, Markus. **Análise SWOT: Quando usar e como fazer**. Simplíssimo Livros Ltda, 2021.

KHADAROOA, Jameel; SEETANAHB, Boopen. The role of transport infrastructure in international tourism development: A gravity model approach. *In: Tourism Management*. 2007, p. 31-840.

KOZINETS, Robert. **Netnografia: Realizando Pesquisa Etnográfica Online**. São Paulo: Penso, 2014

LA TORRE, Francisco. **Sistemas de transporte turístico**. São Paulo: Roca, 2002.

LICKORISH, Leonar J; JENKINS, Carson L. **Introdução ao Turismo**. 1. ed. Rio de Janeiro: CAMPUS, 2000.

LOHMANN, Guilherme; CASTRO, Rafael. **Transporte e Desenvolvimento de Destinos Turístico**. In. LOHMANN, Guilherme; FRAGA, Carla; CASTRO, Rafael. *Transportes e Destinos Turísticos: planejamento e Gestão*. 1. ed. Rio de Janeiro: Elsevier, 2013.

LOHMANN, Guilherme; CASTRO; Rafael; VALENTE; Flávio. **Marketing dos Transportes e Destinos Turísticos**. In.

LOHMANN, Guilherme; FRAGA, Carla; CASTRO, Rafael. *Transportes e Destinos Turísticos: planejamento e Gestão*. 1. ed. Rio de Janeiro: Elsevier, 2013.

LOHMANN, Guilherme; FRAGA, Carla; CASTRO, Rafael. **Transportes e Destinos Turísticos: Planejamento e Gestão**. Rio de Janeiro: Elsevier Editora Ltda, 2013. 258 p.

LOPES JÚNIOR, Wilson Martins. Turismo, transportes e regionalização: considerações geográficas. **Anais eletrônicos** [...] Curitiba: RAEGA- O espaço geográfico em Análise, 2012, p. 170-193.

MIRANDA, Marlos. **O que esperar do mercado de transporte rodoviário de passageiros em 2022?**. Diário do Transporte. Disponível em: <https://diariodotransporte.com.br/2022/02/02/o-que-esperar-do-mercado-de-transporte-rodoviario-de-passageiros-em-2022/>. Acesso em: 15 out. 2022.

NEVES, Samantha Isabelle Oliveira. **Terminal intermodal de passageiros em Sorocaba/SP**. 2014. 83 f. Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação) – Universidade Tecnológica Federal do Paraná, Curitiba, 2014.

OLIVEIRA NETO, T.; SANTOS, Candido dos, B. Transporte rodoviário de passageiros e os novos aplicativos. **Revista Transporte Y Território**, n. 24, 2021 <https://doi.org/10.34096/rtt.i24.7607>. Disponível em: <http://revistascientificas.filo.uba.ar/index.php/rtt/article/view/7607>. Acesso em: 22 set. 2022.:

OLIVEIRA NETO, Thiago; NOGUEIRA, Ricardo Jose Batista. Transporte rodoviário de passageiros no Brasil. **Revista Transporte y Território**. n. 17, p. 229-250, 2017.

PADILLO, Alejandro Ruiz; SILVEIRA, Caroline Alves da; TORRES, Tânia Batistela. Sistemas de Transporte. **Introdução, conceitos e panorama: cachoeira do sul, Rio Grande do Sul, Brasil**. UFSM-CS, 2020. 160 p. Disponível em: <https://www.ufsm.br/app/uploads/sites/266/2020/09/Sistemas-de-Transporte.-Introducao-conceitos-e-panorama.pdf>. Acesso em: 04 Dez.2022

PAGE, Stephen. **Transporte e Turismo**. Porto Alegre: Bookman, 2001.

PALHARES, G. L. (2005). **Transporte para turistas: conceitos, estado da arte e tópicos atuais**. (2005). In TRIGO (Org.). Análises globais e regionais do turismo brasileiro (pp. 641-669). São Paulo: Roca. Disponível em: [https://www.researchgate.net/profile/Gui\\_Lohmann/publication/235969319\\_Transporte\\_e\\_para\\_Turistas\\_Conceitos\\_Estado\\_da\\_Arte\\_e\\_Topicos\\_Atuais/links/02e7e515b58f077710000000.pdf](https://www.researchgate.net/profile/Gui_Lohmann/publication/235969319_Transporte_e_para_Turistas_Conceitos_Estado_da_Arte_e_Topicos_Atuais/links/02e7e515b58f077710000000.pdf). Acesso em: 04 Dez. 2022

PALHARES, Guilherme Lohmann. **Transportes turísticos**. São Paulo: Aleph, 2002. p. 185-230

RIBEIRO, Priscilla Cristina Cabral; FERREIRA, Karine Araújo. **Logística e transportes: uma discussão sobre os modais de transporte e o panorama brasileiro**. Trabalho apresentado ao 22º Encontro Nacional de Engenharia de Produção, Curitiba, 2002.

RODOVIARIAONLINE. **Melhores Rodoviárias do Brasil: Veja os 5 Melhores Locais de Embarque!** Rodoviariaonline. 26 jun. 2019. Disponível em: <https://rodoviariaonline.com.br/blog/melhores-rodoviaras-do-brasil/>. Acesso em: 20 out. 2022.

RODRIGUES, Paulo Roberto Ambrosio. **Introdução aos Sistemas de Transportes no Brasil e a Logística Internacional**. 4. ed. São Paulo: Aduaneiras, 2011.

ROSALINO, Jackson. Ônibus versus avião: determinantes da escolha entre modo de transporte. **Journal of Transport Literature**, v. 6, n. 2, p. 87–104, 2012. Disponível em:

<https://www.scielo.br/j/jtl/a/SNZM9w5kQnrwWvRgxFJTFSp/?format=pdf&lang=pt>.

Acesso em: 18 ago. 2022.

SAMPAIO, Silva Selingardi. O modelos de desenvolvimento dos transportes em países subdesenvolvidos: o caso do sudeste brasileiro. **Geografia**, p. 55–82, 1979. Disponível em:

<https://www.periodicos.rc.biblioteca.unesp.br/index.php/ageteo/article/view/14771>. Acesso em: 18 ago. 2022.

SANTOS, Paulo Pereira dos; PAULA, Alex Alexandre; MARQUES, Arthur Sommer; ZARDO, Diego Marcelo. A história e a importância do transporte para o turismo. In: Congresso Brasileiro de Sistemas, 6., 2010, Foz do Iguaçu, **Anais [...]** Foz do Iguaçu: Unioeste, 2010.

SÃO LUÍS (município). Secretaria Municipal do Turismo. Observatório do Turismo da cidade de São Luís.. **Boletim do turismo**. Setur. São Luís. Disponível em: <https://saoluis.ma.gov.br/setur/conteudo/3183>. Acesso em: 18 ago. 2022.

MARANHÃO. **Terminal Rodoviário de São Luís está com nova** Administração.

Agência de notícias do Governo do Maranhão. 09 dez. 2019. Disponível em:

<https://www3.ma.gov.br/agenciadenoticias/?p=266414#:~:text=A%20assinatura%20do%20contrato%20de,Tribunal%20de%20Justi%C3%A7a%20do%20Maranh%C3%A3o>. Acesso em: 12 dez. 2022

SILVA. Suelen Aguiar. **Desvelando a Netnografia: um guia teórico e prático**. São Paulo, 2015.

SOARES, Ubiratan Pereira. **Procedimento para a localização de terminais rodoviários interurbanos, interestaduais e internacionais de passageiros**. 2006. Dissertação (Mestrado em Engenharia de Transportes) – Universidade Federal do Rio de Janeiro, Rio de Janeiro, 2006.

TADINI, Rodrigo Fonseca. Fundamentos do Turismo. In: TADINI, Rodrigo Fonseca; MELQUIADES, Tania. **Fundamentos do Turismo**. Rio de Janeiro: Fundação CECIERJ, 2010. v. 1, cap. 5, p. 105-119..

ULIAN, F. **Sistemas de transportes terrestres de passageiros em tempos de reestruturação produtiva na região metropolitana de São Paulo**. Tese (Doutorado em Geografia Humana) – Faculdade de Filosofia, Letras e Ciências Humanas, Universidade de São Paulo, São Paulo, 2008.

VASCONCELLOS, Eduardo Alcântara de. **Transporte e meio ambiente: conceitos e informações para análise de impactos**. São Paulo: Ed. do autor, 2006.

VERDUM, Ricardo. **As obras de infraestrutura do pac e os povos indígenas na Amazônia Brasileira**. 2012. Disponível em: <http://amazonia.org.br/wp-content/uploads/2012/10/Obras-de-Infraestrutura-do-PAC-e-Povos-Indigenas.pdf>. Acesso em: 18 ago. 2022.



## APÊNDICE A – Roteiro da Entrevista com o Gerente do TRSL

A entrevista foi realizada no dia 20 de Setembro de 2022, às 10h da manhã no TRSL.

Cargo: Gerente de Terminal

Empresa: SINART

- 1- A concessão da empresa Sinart é por quanto tempo?
- 2- Quais as reais necessidades do TRSL atualmente? Infraestrutura/serviços oferecidos
- 3- A comunicação externa com os usuários/clientes é de grande importância para uma empresa, dessa forma, com a nova concessão, porque o TRSL ainda não tem um site ou redes sociais para facilitar esse canal?
- 4- Faz parte dos projetos do terminal a implementação da venda de passagens pela internet como em outros terminais?
- 5- Quantas empresas atuam no terminal rodoviário?
- 6- Diante da concessão realizada no ano de 2019, quais as melhorias que a empresa Sinart já realizou no TRSL?
- 7- Qual o período da concessão?
- 8- Os feedbacks dos usuários do TRSL são alimentados diariamente na plataforma do Google, constando mais de 13.000 comentários. Como gestores, vocês costumam avaliar esses comentários como forma de melhorar os serviços? E como enxergam a gestão do terminal diante dos comentários feitos?
- 9- Bem como os comentários, as pesquisas são uma forma de ouvir os usuários e compreender suas reais necessidades. A empresa realiza algum tipo de pesquisa estatística no terminal, sobre quantidade, fluxo por mês/ano, de onde vem, são residentes ou turistas? Essas pesquisas são divulgadas?
- 10- Dentre os vários comentários da plataforma do Google, um dos mais citados, além de outros, é a quantidade de pedintes/moradores de rua presente no terminal, o que proporciona insegurança. Como a administração enxerga essa situação e qual a solução para essa causa?
- 11- Como funciona a segurança do TRSL?
- 12- Quais os planos a empresa Sinart tem para a melhoria futura do TRSL? Infraestrutura/comunicação/atendimento/serviço