

## ARTIGO ORIGINAL

SOUSA JÚNIOR, Antônio Ressa Rodrigues de <sup>[1]</sup>, LIMA, Orlem Pinheiro de <sup>[2]</sup>, SILVA, Meiryjane Moura da <sup>[3]</sup>, ARAÚJO, Paulo César Diniz de <sup>[4]</sup>, MADURO, Márcia Ribeiro <sup>[5]</sup>, SOUZA, Andréa Lanza Cordeiro de <sup>[6]</sup>, OLIVEIRA JÚNIOR, Nilson José de <sup>[7]</sup>, SANTIAGO, Sandro Breval <sup>[8]</sup>

SOUSA JÚNIOR, Antônio Ressa Rodrigues de. Et al. Papel da Gestão Pública e a qualidade no transporte coletivo. Revista Científica Multidisciplinar Núcleo do Conhecimento. Ano 05, Ed. 12, Vol. 14, pp. 32-50. Dezembro de 2020. ISSN: 2448-0959, Link de acesso: <https://www.nucleodoconhecimento.com.br/administracao/qualidade-no-transporte>

## Contents

- RESUMO
- 1. INTRODUÇÃO
- 2. FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA
  - 2.1 GESTÃO PÚBLICA
  - 2.2 GESTÃO PÚBLICA NA ADMINISTRAÇÃO DO TRANSPORTE COLETIVO
  - 2.3 A QUALIDADE NO TRANSPORTE COLETIVO
  - 2.3 O TRANSPORTE COLETIVO EM MANAUS
- 3. MÉTODOS ADOTADOS
- 4. RESULTADOS E DISCUSSÃO
- CONSIDERAÇÕES FINAIS
- REFERÊNCIAS

## RESUMO

O presente artigo tem como objetivo analisar a Gestão Pública e a qualidade no transporte coletivo, que é considerada uma das formas de locomoção mais usadas no Brasil, porém, não basta apenas oferecer o serviço, este precisa ser prestado com qualidade, mas essa não é a realidade de muitos estados da federação. Diante disso, pretende-se realizar uma pesquisa bibliográfica, baseada em livros, artigos, monografias, teses, dissertações indexados nas bases de dados *Scielo* e Google acadêmico, abrangendo um recorte temporal, de 2009 a

2019. Os resultados mostraram que a Gestão Pública precisa ser planejada para que a qualidade dos serviços públicos, como a oferta de transporte coletivo, para a população em geral seja satisfatória, ou seja, com ônibus novos, com acessibilidade, pois sabe-se que as pessoas com necessidades especiais são amparados legalmente pela CF de 1988, bem como pela Lei da Inclusão, atentando-se ao conforto e comodidade, bem como ao custo da tarifa. Diante dos resultados apresentados nas publicações selecionadas, em que as pesquisas foram realizadas no Distrito Federal, Natal e Bahia, evidenciou-se a insatisfação dos usuários pelos serviços prestados pelas empresas terceirizadas, pois o sucateamento dos ônibus, além das altas tarifas não, fiscalizadas pela contratante, no caso, as prefeituras. Serão apresentados alguns dados da capital amazonense que mostram a precariedade do serviço por causa da má gestão, e, com isso, interfere-se no tempo e distâncias das pessoas para chegarem em determinados locais.

Palavras-chave: Gestão Pública, qualidade, transporte coletivo.

## 1. INTRODUÇÃO

Este artigo traz, em seu escopo, a análise acerca do papel da Gestão Pública na fiscalização do transporte coletivo (ônibus) no Brasil, buscando apresentar dados sobre as condições desse serviço prestado para a população brasileira, pois, de acordo com as pesquisas de Oliveira (2011), a precariedade no transporte coletivo faz alusão a omissão do órgão responsável por controlar e fiscalizar as empresas que prestam serviço à população. Sendo assim, esta pesquisa estruturou-se a partir da tríade: Gestão Pública, Fiscalização e Transporte Coletivo, a qual o foco são os serviços prestados para a população em geral que precisam se locomover por diversos fins e buscam, diariamente, no transporte coletivo, qualidade e tarifa acessível.

A realização desta pesquisa justifica-se a partir da importância que a temática trata, levando em consideração que o sistema de transporte coletivo (ônibus) vive um cenários desestimulante, insatisfatório e improdutivo, com máquinas sucateadas, que podem comprometer a vida das pessoas, como estudantes e trabalhadores que usam os serviços várias vezes ao dia. Logo, os resultados desta pesquisa trouxeram contribuições importantes para a formação acadêmica na área de Gestão Pública, visto que a relevância, gravidade e

seriedade pautados no tema podem influenciar na formação profissional de forma positiva, uma vez que a gama de conhecimentos envolve vários pressupostos teóricos que podem elucidar o problema do sistema do transporte público.

Nessa perspectiva, leva-se em consideração que os transportes coletivos exercem um papel fundamental na viabilização da modalidade de grande parte da população no país, sendo encarrados como um serviço de utilidade pública. Com esse embasamento, levantou-se o seguinte problema: A falta de Gestão Pública na fiscalização é uma das causas determinantes para os problemas correntes no sistema de transporte público no país? A hipótese parte do princípio de que a falta de Gestão Pública na fiscalização impede uma cobrança direta nas empresas que prestam esse tipo de serviço para a população, gerando a insatisfação e indignação coletiva de todas as pessoas que têm a rotina diária alicerçada em tal serviço e que exigem qualidade no serviço ofertado.

Diante disso, realizou-se uma pesquisa bibliográfica baseada em livros, artigos, monografias, teses, dissertações indexados nas bases de dados *Scielo* e Google acadêmico, abrangendo um recorte temporal, dos últimos dez anos, ou seja, de 2009 a 2019, com intuito de mostrar que a falta de Gestão Pública específica para a fiscalização dos transportes coletivos é responsável pelo agravamento do problema. Para tanto, a presente pesquisa tem, como objetivo geral, analisar a gestão pública e a qualidade no transporte coletivo, que é considerada uma das formas de locomoção mais usadas no Brasil. Enquanto os objetivos específicos abrangeram: abordar sobre a Gestão Pública e analisar a fiscalização dos transportes coletivos, entendendo-os como uma garantia de viagem, ao conforto, ao custo e à conveniência.

## 2. FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

### 2.1 GESTÃO PÚBLICA

A palavra gestão significa planejar, dirigir, comandar, e, ainda, trata-se de uma atividade subordinada do ato de efetuar, que, segundo Di Pietro (2012), conceitua-se como um processo ou atividade eficaz que versa a tomada de decisões a partir de objetivos e recursos.

Di Pietro (2012) afirma que a Gestão Pública abrange:

Os órgãos governamentais, supremos, constitucionais, aos quais incube esboçar os planos de ação, dirigir, comandar, como ainda os órgãos administrativos, subordinados, dependentes (Administração Pública, em sentido estrito), aos quais incube realizar os planos governamentais; em sentido amplo, no entanto objetivamente analisada, a Administração Pública compreende a função política, que delinea as diretrizes governamentais e a função administrativa, que as efetua (DI PIETRO, 2012, p. 54).

A definição para Gestão Pública em sentido estrito abrange, sob aspecto subjetivo, somente os órgãos administrativos, e, sob o aspecto objetivo, exclusivamente a função administrativa, no primeiro caso, os órgãos governamentais e, no segundo, a função política (DI PIETRO, 2012). A Gestão Pública, adotada em seu sentido subjetivo, associa-se às entidades, órgãos e agentes, pois, segundo Carvalho e Sampaio (2010), envolvem a Administração Direta e Indireta. No que se refere a Administração Direta, as entidades a ela subordinadas são a União, os estados, o Distrito Federal e os municípios, convertidos em órgãos e objetos de competência dentro das entidades, não sendo consideradas como pessoas jurídicas, como, por exemplo, os Ministérios, Secretarias e Departamentos.

Entretanto, a Administração Indireta, segundo Carvalho e Sampaio (2010), é formada por pessoas jurídicas que, apesar de não completarem a estrutura das entidades da Administração Direta, a elas são atreladas, sendo as autarquias, as fundações públicas, as empresas públicas e as sociedades de economia mista, de forma que toda essa estrutura visa atender as necessidades públicas, de forma específica nesta pesquisa, as pessoas com deficiência, que são amparados, legalmente, por meio da Lei 13.146/2015, a qual apresenta garantias fundamentais para a equiparação das pessoas com deficiência em relação à sociedade. Para Harada (2012, p. 5), a necessidade pública é de interesse social, embasada sob o regime de direito público, que é “presidido pelo princípio da estrita legalidade, em contraposição aos interesses particulares ou coletivos, satisfeitos pelo regime de direito privado, corroborado pelo princípio da autonomia da vontade”.

Ressalta-se que, no contexto das necessidades públicas fundamentais, desenvolve-se a prestação de serviço público, que, para Mello (2012, p. 620), envolve toda a atividade de

“oferecimento de serventia ou comodidade material ofertada ao contentamento de todo cidadão”, voltando-se, exclusivamente, às pessoas com deficiência. Para Cabral (2019), a qualidade da Gestão Pública tocante à promoção da inclusão social precisa rever inúmeras necessidades, e, dentre elas, destaca-se o transporte coletivo. Diante disso, a Gestão Pública apresenta-se como um processo que incide quando pessoas se usam de recursos humanos ou materiais para alcançarem os seus objetivos por meio da utilização dos insumos disponíveis, com intuito de lançar bens e serviços, pois o “trabalho com recursos humanos, financeiros e materiais, para atingir objetivos organizacionais através do desempenho das funções planejar, organizar, liderar e controlar” (MEGGINSON, 2010, p. 7).

A Gestão Pública apresenta-se como um procedimento de tomada de decisões, assim como contempla realização de ações, abrangendo-se quatro técnicas fundamentais conectadas, sendo elas: planejamento, organização, execução e controle, em que envolve-se a determinação dos objetivos, a decisão de recursos e tarefas para alcançá-los, além da divisão do trabalho, monitoramento e avaliação das atividades em conjunto, visto que as pessoas estão integradas às outras pelos resultados de suas ações, direta ou indiretamente (CHIAVENATO, 2012). Sendo assim, para efetivar os objetivos do bem estar social, o agente público tem uma missão que pode ser decisiva ou temporária, sendo que este precisa ter a capacidade e conhecimentos, levando em consideração que o Estado desenvolve a ação para a consecução do interesse coletivo. Assim, para Vieira, Ferreira Júnior e Teixeira (2014), a Gestão Pública atua diretamente com os negócios públicos, no caso em questão, no âmbito do transporte coletivo.

## 2.2 GESTÃO PÚBLICA NA ADMINISTRAÇÃO DO TRANSPORTE COLETIVO

Cruz e Silva (2011), afirmam que, no contexto contemporâneo, a Gestão Pública abrange um conjunto de processos que perpassam pela formulação, planejamento, coordenação, execução e monitoramento das finanças públicas e das ações gerenciais, podendo ser realizada de forma direta ou indireta pelo Estado. A Gestão Pública é realizada pela União, estados, Distrito Federal e municípios (Administração Pública Direta) e pelas entidades descentralizadas (Administração Pública Indireta), em que fazem parte as autarquias, as fundações, as empresas públicas e as sociedades de economia mista. Sobre o assunto, Cruz e Silva (2011, p. 1) relatam que “a gestão pública pode ser classificada em Estatal e Não-

Estatual ou Terceirizada”, estando esta última relacionada com a contratação legal de empresas que visam oferecer o transporte público.

Sendo assim, o responsável primário pelo transporte público urbano é o Poder Público municipal, conforme prevê o inciso V do Art. 30 da Constituição Federal de 1988: “cabe ao município organizar e prestar, diretamente ou sob regime de concessão ou permissão, os serviços públicos de interesse local, incluído o transporte coletivo, que tem caráter essencial” (BRASIL, 1988). A partir do exposto, as prefeituras dos estados utilizam a prática de contratação de empresas, via licitação, sendo, este mecanismo, considerado como um procedimento padrão para que uma empresa desempenhe um serviço público, e, assim, ao vencer no processo licitatório, passa a atuar sob regime de concessão ou permissão, podendo atuar por um determinado espaço de tempo. Durante esse processo, a prefeitura, por meio de um órgão competente, tem a função de fiscalizar e, caso sejam comprovadas as irregularidades, de acordo com as denúncias realizadas pelos usuários, a prefeitura pode romper o contrato e abrir uma nova licitação.

Sendo assim, pode-se dizer que, na Gestão Pública não-estatal ou terceirizada, o governo delega, ao setor privado, a execução de políticas públicas, no caso na área de transporte coletivo (público). É importante mencionar que o Estado deixou de ser controlador dos serviços públicos que foram outorgados por terceirizações (empresas), e, como descrevem Cruz e Silva (2011, p. 2), tem-se a Gestão Pública terceirizada de fins lucrativos “quando o setor público delonga para o setor privado a produção ou a realização de serviços públicos”. Então, fica sob responsabilidade do Estado, atestar a qualidade dos serviços prestados à população, conferindo não exclusivamente a qualidade dos serviços, mas a razoabilidade das tarifas cobradas nos transportes coletivos. O transporte coletivo surge, nesse cenário, como utilidade pública, em que as pessoas buscam por um serviço de qualidade, e, segundo Alencar, Rodrigues e Figueiredo (2016), é aquele que atende as necessidades dos clientes de forma confiável, segura e acessível em um tempo exato.

Entretanto, essa não é uma realidade de muitos estados da federação, pois os transportes coletivos são sucateados, causando insatisfação geral. Sendo assim, pode-se dizer a Gestão Pública deve investir na Administração Pública para efetivar um transporte coletivo de qualidade, conforme narra Kohama (2010, p. 9), ao afirmar que esse processo tem a finalidade de realizar “serviços visando à satisfação das necessidades coletivas”. Com isso, a

administração do setor público de transportes visa a satisfação do interesse coletivo, e, para isso, utiliza-se dos agentes e órgãos que externalizam a vontade do Estado e a real necessidade da população que depende do transporte coletivo. Ferraz e Torres (2014, p.5), ao abordarem sobre a importância do transporte público, deixaram evidente que “meio articulador da economia da maioria das cidades”. Os autores chegaram à conclusão de que o sistema é o modo mais usado por uma parte significativa de pessoas que atuam nas mais diferentes áreas.

Ressalta-se que, no sistema de transporte coletivo, os veículos pertencem, em geral, à uma empresa e operam em rotas predefinidas e horários fixos, por meio de concessões dadas pelo governo municipal das cidades. Nessa perspectiva, Ferraz e Torres (2014, p.25) narram que não existe “flexibilidade de uso no espaço e no tempo e o transporte não é porta a porta, pois geralmente é indispensável caminhar para que se possam completar as viagens”. Segundo Ferraz e Torres (2014, p.41), nos grandes centros urbanos, os veículos usados e que trafegam nas vias das cidades têm dimensões compatíveis geométricas com as rotas. Por esse motivo, os ônibus sem articulação têm entre 2,4 e 2,6 metros de largura e entre 6,5 metros de comprimento (micro-ônibus), 13 e 15 metros de comprimento para ônibus, e, por fim, os articulados têm 18 metros de comprimento e os biarticulados, 24 metros.

A partir do exposto, é indispensável destacar que o transporte público é de grande importância para a economia, qualidade de vida e eficiência das cidades modernas, pois um sistema de transporte dinâmico faz com que o trânsito dos grandes centros urbanos flua com mais celeridade e segurança, pois isso é reflexo do papel da Gestão Pública atuante nos estados da federação.

### 2.3 A QUALIDADE NO TRANSPORTE COLETIVO

A qualidade no transporte coletivo, de acordo com Ferraz e Torres (2014, p. 97), depende de vários fatores, dentre eles: usuário, governo, empresários, trabalhadores e comunidade, pois cada um tem um “papel importante para conseguir a satisfação racional e equilibrada de todos, os quais eles nomeiam de atores do sistema do transporte público”. Para Avelino (2014), o transporte coletivo é um importante meio de integração entre as variadas áreas econômicas e sociais dos centros urbanos, realizando importante papel no desenvolvimento

industrial, no desenvolvimento do comércio, nos programas de saúde, na educação, entre outras atividades. Diante disso, analisa-se que o transporte público é de grande importância para o processo de desenvolvimento das cidades, sendo assim deve acatar as necessidades e perspectivas que tal desenvolvimento proporciona, atentando-se às questões ambientais que, proporcionalmente, aumentam.

Avelino (2014) diz, ainda, que o usuário do transporte público precisa de serviços prestados que correspondam às suas expectativas, pois é ele o principal receptor dos serviços e que, sem ele, o serviço não existiria. Nota-se que ambos, tanto usuário como sistema do transporte público, são dependentes um do outro. De acordo com Ferraz e Torres (2014, p. 97) a qualidade do transporte público depende do usuário, do governo, empresários, trabalhadores e comunidade, pois, de acordo como os autores, cada um exerce um papel importante no processo de busca obtenção de satisfação racional e, assim, são atores essenciais do sistema do transporte público. Com isso, o sistema de transporte público deve buscar atender e agradar o usuário, pois este é o principal consumidor. Sabe-se que um dos principais objetivos das empresas é promover a satisfação dos seus usuários, pelo fato dessas empresas procurarem tornar suas viagens mais rápidas, mais seguras e mais econômicas.

Todavia, o setor de transporte público coletivo urbano no país, conforme Ferraz e Torres (2014), vivencia uma das piores crises da sua história, consolidada por uma perda constante de demanda e de produtividade. Conforme Avelino (2014), os principais critérios de avaliação da qualidade, para o transporte público, na visão do usuário, são: confiabilidade, responsabilidade, empatia, segurança, tangibilidade, ambiente, conforto, acessibilidade, preço (tarifa), comunicação, imagem, momentos de interação. Por fim, Ferraz e Torres (2014, p. 101) relacionam doze fatores que influenciam na qualidade do sistema de transporte público: acessibilidade, frequência de atendimento, tempo de viagem, lotação, confiabilidade, segurança, característica dos veículos, particularidades dos locais de parada, sistema de informação, conectividade, comportamento das pessoas que trafegam nas vias.

### 2.3 O TRANSPORTE COLETIVO EM MANAUS

O transporte coletivo em Manaus perpassa por uma expressiva precariedade, tornando-se



um dos piores do país. Atualmente, a população sofre não apenas com a precariedade dos transportes, mas também com algumas greves, decorrentes da falta de pagamento dos funcionários das diversas empresas que trabalham para a cidade de Manaus. Segundo um levantamento de dados do Instituto Municipal de Mobilidade Urbana (IMTU), antigo SMTU, cerca de 320 ônibus de transporte rodam com a validade vencida, no caso, têm mais de 10 anos de vida, sem contar que o tempo de vida foi aumentado pelo atual prefeito Artur Neto que, no seu primeiro ano de mandato, aumentou a vida dos ônibus de 6 anos para 10 anos, conforme a Lei Nº 1.779, de 17 de outubro de 2013, sem alterar a Lomam. Ainda em relação aos dados fornecidos pelo IMTU, ao avaliar a idade dos ônibus, aponta que 96,1% do total da frota tem idade acima dos 6 anos e isso equivale a 1,498 ônibus, logo, 20,5% têm mais de 10 anos de vida e não poderiam continuar a circular na capital amazonense, e, se for seguir o pensamento, se não fosse o prefeito com sua atual Lei, hoje em dia, 96,1% dos ônibus não poderiam circular.

Conforme a Lei Orgânica do Município (LOMAM), anualmente, as empresas deveriam ter a renovação de 25% da frota, aplicando-se, portanto, a Lei que frisa que os ônibus deveriam ter até 6 anos de vida, e, atualmente, possuem 10 anos de vida. Na verdade, há algumas empresas que tentam, ao máximo, seguir as leis, visando-se o fornecimento à população de uma melhor condição de transporte, porém, mesmo assim, não conseguem seguir à risca tais exigências, e, perante esses dados, percebe-se que o total de todas as empresas que têm linha na cidade de Manaus perpassam por tais dificuldades. Em 2017, um deputado estadual denunciou, no Ministério Público, o descumprimento da legislação, porém, mesmo com todos os dados da IMTU em mãos, o Ministério Público não levou à diante a denúncia, o que apenas comprova que existe, nessas empresas, politicagem severa, ficando difícil, portanto, a resolução ágil e eficaz dos problemas do transporte, pois sabemos que, nessas licitações, há dinheiro envolvido, além da politicagem, o que aponta para os diversos casos e escândalos que envolvem a corrupção.

Hoje em dia, o assessor jurídico dessas empresas apoiam-se na desculpa de que não há novos ônibus pela falta de dinheiro, pois, com a chegada dos aplicativos de transporte, o número de usuários que fazem uso diário do transporte coletivo teria decaído, deixando o transporte com um déficit muito grande, não havendo, portanto, recursos para adquirir novos ônibus. Com isso, percebe-se que, nos últimos anos, tem havido um aumento significativo no valor das passagens, pois, com esse aumento de passagem, uma parte seria captada para

ajudar com recursos para adquirir novos ônibus, mas, com o passar dos anos, não houve esse aumento de frota, e, mesmo assim, continuam a cobrar valores absurdos para transportes precários. No ano de 2019, precisamente no mês de julho, a prefeitura anunciou a intervenção no transporte público, em que o objetivo desta intervenção, segundo o documento assinado pelo prefeito, era a sanção de problemas de mobilidade, válido por 90 dias, podendo ser prorrogado.

A medida abrangerá o sistema financeiro operacional das empresas, repassado, por fim, à prefeitura. Isso tudo ocorreu pela falta de pagamento dos funcionários e precariedade dos coletivos. Atualmente, a população de Manaus vivencia em uma guerra entre funcionários com as empresas, sendo que quem perde, nessa luta, é a população, visto que o problema decorre da falta de pagamento dos funcionários, pois ficam meses sem receber, passando por dificuldades, até mesmo pra chegarem ao local de trabalho. A crise no transporte coletivo de Manaus apenas pode ser superada, de certa forma, porque recebe a ajuda de determinadas regiões da cidade. Na região leste, contam com a ajuda de alguns micro-ônibus, que são chamados de alternativos, que atuam por meio de uma cooperativa e que utilizam dos mesmos critérios de pagamentos: é um transporte rápido, mas pouco seguro, visto que deslocam uma grande quantidade de pessoas pela zona. Há, ainda, o transporte chamado executivo, que também ajuda a transportar uma certa quantidade diária de pessoas.

Para que haja um bom transporte, demanda-se boas vias, pois, sem elas, haverá, por consequência, a piora no transporte, pois percebe-se que muitos dos ônibus são depreciados em virtude das próprias vias, que são precárias, assim, durante algumas viagens, param de funcionar em virtude de problemas deste tipo, sendo que essa situação é recorrente na cidade, não só por causa da vida dos transportes, mas também em virtude das más condições das vias para uso do mesmo. Há, com isso, uma demora substancial para que os ônibus possam partir, logo, para que os usuários cheguem aos seus destinos.

### 3. MÉTODOS ADOTADOS

O presente artigo utilizou-se da pesquisa bibliográfica, que, de acordo com Gil (2016), pauta-se em material já publicado, formado, sobretudo, de: livros, revistas, publicações em

periódicos e artigos científicos, jornais, boletins, monografias, dissertações, teses, material cartográfico, internet, com intuito de colocar os pesquisadores em contato direto com todo material já escrito, no caso em questão, relacionado à temática em estudo. O lócus de investigação foi as bases de dados *Scielo* e *Google Acadêmico*, sendo que, para cada base de dados, pretende-se utilizar os seguintes descritores: Gestão Pública; Qualidade; Transporte Coletivo, cruzadas respectivamente, com intuito de selecionar os artigos, monografias, teses sobre a temática em estudo, isto é, dados que possam responder o problema levantado: a falta de gestão pública na fiscalização é uma das causas determinantes para os problemas correntes no sistema de transporte público no país?

Nessa perspectiva, destacou-se os critérios de inclusão: os artigos, monografias, dissertações e teses das bases de dados *Scielo* e *Google Acadêmico*, com um recorte temporal dos últimos dez anos, ou seja, de 2009 a 2019, com apenas publicações científicas nacionais e que estavam disponibilizadas na íntegra. Já os critérios de exclusão para a seleção do material foram: os artigos, monografias, dissertações e teses que antecedem 2009, além de publicações científicas repetidas que não corresponderam aos objetivos específicos e apresentaram apenas o resumo. Ressalta-se que os dados coletados foram selecionados e analisados de acordo com os critérios de inclusão e exclusão, catalogados no item dos resultados e discussão, de acordo com o nome da pesquisa, autor, ano, objetivo, método utilizado pelos autores e resultados apresentados em cada publicação.

Não obstante, esse artigo científico, por ser uma pesquisa bibliográfica, embasou-se em dados secundários e não envolveu, diretamente, os seres humanos, logo, essa pesquisa fica isenta do envio para o Comitê de Ética conforme Resolução 510 do CNS/2016 que visa o respeito pela dignidade humana e pela exclusiva proteção devida aos participantes de pesquisas científicas que envolvem seres humanos.

#### 4. RESULTADOS E DISCUSSÃO

Neste artigo, foram analisadas três publicações científicas que atenderam aos critérios de inclusão e exclusão previamente estabelecidos, com intuito de mostrar que estas pesquisas apresentam o mesmo resultado, pautadas na Gestão Pública e na qualidade do transporte coletivo. A seguir, no Quadro 1, apresenta-se um panorama geral dessas publicações,

dispondo-se alguns dados essenciais: identificação através do código; título; autor (es); base de dados; objetivo; e método. Assim, para facilitar a identificação das publicações incluídas nesta pesquisa, as mesmas receberam um código alfanumérico (PC1 a PC3).

Quadro 1 – Publicações científicas selecionadas, quanto do código, título, autor (es); base de dados; objetivo e método

Código	Título	Autor (es)/ Ano	Base de dados	Objetivo	Método
PC1	Transporte público do Distrito Federal: um problema de gestão?	Oliveira (2011)	<i>Scielo</i>	Identificar o grau de satisfação dos usuários com o serviço ofertado, bem como avaliar sua percepção acerca das restrições de acesso ao serviço de transporte de qualidade.	Pesquisa documental, bibliográfica e aplicação de questionário aos usuários de transporte público.
PC2	Mobilidade urbana e política pública: uma análise das ações realizadas pelo poder público na cidade de Itabuna, Bahia	Santos e Noia (2015)	Google Acadêmico	Descrever a política de mobilidade urbana da cidade de Itabuna, identificando os problemas existentes e as ações do poder público para revertê-los, bem como os avanços e limitações ainda presentes na mobilidade dessa cidade.	Pesquisa de caráter descritivo e qualitativo, visando descrever a realidade da mobilidade urbana de Itabuna.
PC3	Transporte público: percepção dos estudantes quanto à utilização do mobile e internet na qualidade dos serviços na cidade do Natal/RN	Avelino (2014)	Google Acadêmico	Estudar a satisfação dos usuários sobre o serviço ofertado na cidade do Natal\RN	Pesquisa exploratória, descritiva, subtipo estudo de caso, aplicada, com predominância quantitativa.

Fonte: Dados da pesquisa (2020)

De acordo com as PC1, PC2 e PC3, pode-se constatar que estas foram realizadas no Distrito

Federal, Natal e Bahia, com publicações no ano de 2011, 2014 e 2015, sendo que todas as publicações estavam relacionadas com a tríade: Gestão Pública; Qualidade; Transporte coletivo. Logo, os dados mostraram os interesse de saber a qualidade dos serviços oferecidos por empresas terceirizadas que celebraram com a prefeitura do seu respectivo estado e acordos na prestação de serviços de transporte para a população. No Quadro 2, apresenta-se informações inerentes aos códigos que representam cada PC, bem como os descritores que selecionaram essas pesquisas, seguidas dos resultados, que afirmaram as péssimas qualidades dos serviços prestados, chegando a conclusão de que precisa-se realizar uma fiscalização por parte da contratante, no caso, as prefeituras, a fim de que os serviços apresentados pelas empresas terceirizadas correspondam às expectativas dos usuários em geral.

Quadro 2 – Foram apresentados a Código; descritores; resultados e conclusão

Código	Descritores	Resultados	Conclusão
P1	Gestão Pública. Qualidade. Transporte Coletivo	Os resultados mostraram grande insatisfação dos usuários que moram em Brasília quanto ao serviço prestado, pois a maioria dos entrevistados avaliaram como 'péssimas' as condições de viagens diárias. Nesta pesquisa, foi identificado também a falta de informação e comunicação do órgão gestor ao usuário, pois a maior parte dos entrevistados avaliaram como 'péssimas' as informações ofertadas pelo órgão gestor sendo que a maioria dos entrevistados não sabia sequer onde reclamar e conseguir informações. Nesta pesquisa foram identificados que duas grandes operadoras monopolizam os serviços prestados, usando frota envelhecida, motivo de alto grau de insatisfação dos usuários, onde comprova-se a falta de fiscalização pelo órgão competente, deixando assim a gestão pública deficiente.	Na conclusão foi exposto recomendações e propostas de políticas públicas e ações de desenvolvimento para o Sistema de Transporte Público do DF, visando apresentar proposições para um sistema de gerenciamento modelo de transporte público apropriado à estrutura geográfica, política e urbanística da região.

P2	Gestão Pública. Qualidade. Transporte Coletivo	Os resultados desta pesquisa evidenciaram que a mobilidade urbana tem sido um tema muito discutido nos últimos anos no país, onde aconteceram protestos em toda parte com o foco no transporte público. Nesse contexto, a pesquisa realizada em Itabuna/BA existe execução de várias ações pelo poder público municipal em parceria com o governo estadual, federal e empresas privadas visando à efetividade na mobilidade urbana do município, mas mesmo com limitações e entraves, o poder público tem buscado cumprir as exigências da Lei Nacional de Mobilidade Urbana, oferecendo para os usuários conforto e comodidade, além de tarifas acessíveis.	Com base nas análises realizadas pode-se constatar que a lei de mobilidade urbana, trouxe propostas para diminuir os problemas existentes nas cidades, especificamente no transporte coletivo com segurança, confortável e com o preço justo; vias com segurança para os ciclistas, acessibilidade para os deficientes e sinalizações adequadas para o cidadão. A mesma prioriza o uso do transporte coletivo dentre outras atribuições. Vale mencionar que todo município de Itabuna tem enfrentado problemas com a mobilidade urbana por diversos motivos, o que tem forçado a administração pública a fazer intervenções e melhorias, visando evitar problemas futuros. A gestão pública da cidade está desenvolvendo algumas ações para a melhoria da mobilidade.
P3	Gestão Pública. Qualidade. Transporte Coletivo	Os resultados mostraram que quanto à satisfação da qualidade, ocorreu de forma negativa com os serviços prestados pelo sistema de transporte quanto aos seguintes indicadores da qualidade: frequência, tempo de viagem, lotação, confiabilidade, segurança, informação, veículos, paradas, operadores e as vias que trafegam os veículos.	O transporte público para atender as necessidades dos usuários precisam oferecer qualidade dos serviços prestados, pois o transporte público a ser utilizado leva em conta vários fatores, sendo: a qualidade do serviço, assim como questões econômicas e geográficas, pois nos grandes movimento de pessoas e produtos é intenso, e diversos são os motivos, como: trabalho, estudo, saúde, lazer e outras necessidades, as quais variam conforme os interesses das pessoas e finalidades dos seus deslocamentos

Fonte: Dados da pesquisa (2020)

A partir dos dados coletados na PC1 por Oliveira (2011), constatou-se que foram feitos 444 questionários, apresentados aos usuários do transporte coletivo de Brasília, confirmando-se a insatisfação os usuários no que se refere aos serviços prestados, sendo avaliado, pelos entrevistados, como péssimas as condições das viagens diárias, o que comprova a falta de

Gestão Pública na fiscalização de transportes coletivos, pois, na região, existem duas grandes operadoras que monopolizam os serviços prestados, usando frota envelhecida, motivo de alto grau de insatisfação dos usuários. Na PC2, Santos e Noia (2015) realizaram uma pesquisa em Itabuna, na Bahia, sobre mobilidade urbana, dando ênfase ao transporte público de forma superficial, pois, com base nas análises realizadas, pode-se constatar que a Lei de Mobilidade Urbana apresentou propostas para reduzir os problemas existentes nas cidades, especificamente, no que toca ao transporte coletivo com segurança, confortável e com o preço justo; vias com segurança para os ciclistas; acessibilidade para os deficientes; e sinalizações adequadas para o cidadão.

Segundo a PC3, Avelino (2014), ao realizar uma pesquisa exploratória, descritiva, subtipo estudo de caso, aplicada, predominantemente quantitativa, com base no modelo de padrão da qualidade do transporte público, aplicado aos usuários do transporte público, analisou a qualidade do serviço do sistema de transporte da cidade do Natal/RN, sendo aplicados 1067 questionários, visando-se auferir a percepção da qualidade no transporte público, ficando comprovados os índices de insatisfação relacionados aos seguintes indicadores da qualidade: acessibilidade, frequência, tempo de viagem, lotação, confiabilidade, segurança, veículos, paradas, informação, conectividade, operários e vias. Diante dos resultados apresentados, pode-se confirmar que a Gestão Pública e a qualidade do transporte coletivo precisam ser fiscalizados pela prefeitura, para que as empresas cumpram com o compromisso de oferecer um serviço de qualidade com uma frota de ônibus novos para os usuários integrais.

### Quadro 3 – Estatísticas

Estatística	Manaus	São Paulo	Brasília
Tempo de deslocamento/ percentual de pessoas	92 min/34%	93 min/30%	96 min/31%
Tempo de espera/ percentual de pessoas	34 min/72%	19 min/35%	28 min/61%
Distancia em media/ percentual de pessoas	6,7 km/9%	8,1 km/18%	15,1 km/50%
Percentual de pessoas com 1 parada/ 2 ou mais	63% /17%	66% /25%	61% /24%

Fonte: Dados da pesquisa (2020)

Neste quadro, visualiza-se alguns dados coletados do site *Moovit Insights*, e, assim, conhece-se as necessidades da população de Manaus no que toca ao transporte coletivo, e, desse modo, cabe a comparação de tais dados com os de algumas cidades em que a população é



maior que a de Manaus, mas tem os mesmo problemas. Na primeira descrição de estatísticas, visualiza-se o tempo de deslocamento na cidade, aufere-se, em média, quanto tempo a pessoa passa no transporte público, deslocando-se e, ao lado, tem-se a porcentagem de pessoas, em média, que viajam mais de duas horas. Na segunda estatística, há o tempo de espera nas paradas de ônibus, em média, e, ao lado, a porcentagem de pessoas que esperam mais de 20 minutos nas paradas. Na terceira estatística, consta-se a quantidade de viagens que as pessoas fazem em média e, ao lado, as porcentagem das pessoas que fazem viagens longas todos os dias, no caso, mais de 12 km.

Na quarta estatística, por fim, aufere-se a porcentagem de pessoas fazem pelo menos uma parada em um único trajeto, e, ao lado, visualiza-se a porcentagem de pessoas que fazem mais de duas paradas. A partir dos dados apresentados no quadro 3, cumpre afirmar que a cidade de Manaus, mesmo sendo inferior ao esperado em uma capital no que toca ao tamanho em área territorial e população, tem-se os mesmos problemas das capitais mais populosas do país, que é a falta de mobilidade. Assim, conclui-se que a Gestão Pública exerce uma influência sumária, apontando para impactos, nesse caso, negativos, em que poderia e deveria ter dados melhores, caso as ações fossem mais direcionadas.

## CONSIDERAÇÕES FINAIS

A partir da pesquisa realizada, pode-se constatar que a Gestão Pública precisa ser planejada para que a qualidade dos serviços públicos, como a oferta de transporte coletivo para a população em geral, seja satisfatória, ou seja, demanda-se ônibus novos, com acessibilidade, pois sabe-se que as pessoas com necessidades especiais são amparadas, legalmente, pela CF de 1988, bem como pela Lei da Inclusão, além de que deve-se prezar pelo conforto e comodidade, além do custo da tarifa. Contudo, podemos perceber que, na cidade de Manaus, há muitos problemas no transporte coletivo e que sua gestão é conturbada porque temos muita política envolvida e isso dificulta a transparência e a ajuda para melhorar o transporte público. Com isso, podemos dizer que a prefeitura começou a dispensar um maior atenção, intervindo, assim, se quiser, pode adotar uma nova gestão, fomentando melhorias, mas tem que querer, pois o passo inicial foi dado, faltando a seriedade na hora de verificar os problemas.



Temos que escolher bem os políticos para que possam lutar pela população, pois é bem visível que, dentro dessas gestões, tem-se a politicagem e isso acarreta na dificuldade em que a população tem passado e sofrido com os transportes. Perante os resultados das pesquisas de Manaus, podemos concluir que a cidade dispõe das mesmas estatísticas de algumas cidade em que a população é quase o dobro, então, percebemos que temos um problema grande na gestão dos transportes, em que demanda-se uma reformulação para começarem a aparecer os resultados. Diante dos resultados apresentados nas publicações selecionadas, em que as pesquisas foram realizadas no Distrito Federal, Natal e Bahia, evidenciou-se a insatisfação dos usuários pelos serviços prestados pelas empresas terceirizadas, pois o sucateamento dos ônibus, além das altas tarifas, não são fiscalizados pela contratante, no caso, as prefeituras.

Portanto, pode-se afirmar que a Gestão Pública, para alcançar resultados favoráveis, precisa levar em consideração as necessidades da população que é usuária do transporte público. No momento em que as tarifas cobradas e não estão compatíveis com os serviços prestados pelas empresas terceirizadas, tem-se um problema de gestão. Logo, a partir das comprovações, é papel da prefeitura quebrar o contrato e abrir nova licitação para fornecer maior qualidade nos serviços de transporte coletivo.

## REFERÊNCIAS

AVELINO, D. R. B. Transporte público: percepção dos estudantes quanto à utilização do mobile e internet na qualidade dos serviços na cidade do Natal/RN. 2014. 86f. Monografia (Graduação em Administração) – Universidade Federal do Rio Grande do Norte – Centro de Ciências Sociais Aplicadas – Departamento de Ciências Administrativas, Natal, RN, 2014.

BARBOSA TEIXEIRA, J. M.; FERREIRA JUNIOR, A. B; VIEIRA, J. C C. A administração pública como facilitadora do desenvolvimento social e econômico. Caderno Gestão Pública, v. 4, n. 3, p. 5-18, 2014.

BRASIL. Constituição da República Federativa do Brasil de 1988. Brasília: Senado Federal, 1988.

\_\_\_\_\_. Ministério da Saúde. Resolução 510/2016 – Conselho Nacional de Saúde. Brasília:

Ministério da Saúde – 7 de Abril de 2016.

CABRAL, B. A. Qualidade no Atendimento. Niterói. Disponível em [https://scholar.google.com.br/scholar?q=qualidade+no+atendimento&hl=pt-BR&as\\_sdt=0&as\\_vis=1&oi=scholar&sa=X&ei=4aYtVef7MMnpsAXJoYGIBA&sqi=2&ved=0CBoQgQMwAA](https://scholar.google.com.br/scholar?q=qualidade+no+atendimento&hl=pt-BR&as_sdt=0&as_vis=1&oi=scholar&sa=X&ei=4aYtVef7MMnpsAXJoYGIBA&sqi=2&ved=0CBoQgQMwAA). Acesso em: 13 mar. 2019.

CARDOSO NETO, L. Gestão Estratégica das Organizações: Como vencer os desafios do Séc. XXI. Lisboa: Editorial Verbo, 2010.

CARVALHO, F. de. Q.; SAMPAIO, D. A. A Administração Pública: uma análise de sua história, conceitos e importância. 2010. Disponível em: <http://www.webartigos.com/artigos/a-administracao-publica-uma-analise-de-sua-historia-conceitos-e-importancia/37923/>. Acesso em: 13 mar. 2019.

CARVALHO, M. M. de.; PALADINI, E. P. Gestão da Qualidade: Teoria e Casos. 2ª ed. Rio de Janeiro: Elsevier: ABPRO, 2012.

CHIAVENATO, I. Administração geral e pública. São Paulo: Manole, 2012.

CRUZ, F. da.; SILVA, V. P. da. Controle e avaliação na administração pública. Universidade de Brasília. Brasília, 2011.

DI PIETRO, M. S. Z. Direito Administrativo. São Paulo: Atlas, 2012.

FERRAZ, A. C. P.; TORRES, I. G. E. Transporte público urbano. São Carlos: Rima 2014.

GIL, A. C. Como elaborar projetos de pesquisa. São Paulo: Atlas, 2016.

HARADA, K. Direito Financeiro e Tributário. São Paulo: Atlas, 2012.

KOHAMA, H. Contabilidade pública: teoria e prática. 11ª ed. São Paulo: Atlas, 2010

MEGGINSON, L. Administração: conceitos e aplicações. São Paulo: Saraiva, 2010.

MELLO, C. A. B. de. Curso de Direito Administrativo. São Paulo: Malheiros Editores, 2012.

MOOVITS, insights. Fatos e estatísticas de uso do transporte publico em Manaus, brasil.  
[www.moovitapp.com](http://www.moovitapp.com).

[https://moovitapp.com/insights/pt-br/Moovit\\_Insights\\_%C3%8Dndice\\_sobre\\_o\\_Transporte\\_P%C3%BAblico-1743](https://moovitapp.com/insights/pt-br/Moovit_Insights_%C3%8Dndice_sobre_o_Transporte_P%C3%BAblico-1743). Acesso em: 04 dez. 2020.

OLIVEIRA, J'D. V. de. Transporte Público do Distrito Federal: um problema de gestão? Dos paradigmas, problemas, desafios e oportunidades do Sistema de Transporte Público do DF, 2011. 112 f. Monografia (Bacharel em Administração) – Universidade de Brasília, Brasília, DF, 2011.

SANTOS, N. de. S. F.; NÓIA, A. C. Mobilidade Urbana e Política Pública: uma análise das ações realizadas pelo poder público na cidade de Itabuna, Bahia. Universidade Estadual de Santa Cruz, Ilhéus, Bahia, 2015.

<sup>[1]</sup> Pós-Graduado em Gestão Pública pela Universidade do Estado do Amazonas – UEA.

<sup>[2]</sup> Doutor em Engenharia de Produção.

<sup>[3]</sup> Mestranda em Administração pela Universidade Federal de Viçosa – UFV.

<sup>[4]</sup> Doutor em Administração.

<sup>[5]</sup> Doutora em Administração.

<sup>[6]</sup> Doutora em Biodiversidade e Biotecnologia na Amazônia.

<sup>[7]</sup> Mestre em Contabilidade e Controladoria.

<sup>[8]</sup> Doutor em Engenharia de Produção.

Enviado: Novembro, 2020.

Aprovado: Dezembro, 2020.