

# OS DESAFIOS E PERSPECTIVAS NO TRANSPORTE PÚBLICO NA CIDADE DE MANAUS-AM: UM ESTUDO DE CASO COM DISCENTES DO CENTRO UNIVERSITÁRIO DO NORTE (UNINORTE) – UNIDADE 9.

Aelton Costa do Amaral<sup>1</sup>

Luiz Roberto Carneiro da Cunha Neto<sup>2</sup>

Paola Souto Campos<sup>3</sup>

## RESUMO:

Entende-se que o transporte público é um dos assuntos mais debatidos em estudos recentes sobre a mobilidade urbana, principalmente devido ao crescimento do processo de urbanização nas grandes metrópoles brasileiras. Assim sendo, o presente artigo teve por objetivo analisar os desafios e as perspectivas do transporte público na cidade de Manaus a partir de um estudo dirigido aos alunos do Centro Universitário do Norte (UNINORTE) - Unidade 9. A metodologia aplicada na pesquisa baseou-se em uma pesquisa de campo com abordagem quantitativa, aplicada aos alunos a partir dos critérios de inclusão e exclusão pré-definidos no estudo. Os dados foram organizados e sistematizados em planilha do Excel 2013 e foram apresentados por meio de indicadores de qualidade. Concluiu-se então que, boa parte dos alunos da Unidade 9 da UNINORTE, entrevistados na pesquisa, está insatisfeita com o transporte público oferecido na cidade de Manaus, principalmente devido à falta de segurança, sucateamento, tempo de espera e falta de quantitativo de linhas de ônibus que atendam a demanda.

**Palavras chave:** Transporte público. Desafios. Perspectivas. Manaus-AM.

## ABSTRACT:

It is understood that public transportation is one of the most debated subjects in recent studies on urban mobility, mainly due to the growth of the urbanization process in the great Brazilian metropolises. The purpose of this article was to analyze the challenges and perspectives of public transportation in the city of Manaus, based on a study directed to the students of the University Center of the North (UNINORTE) - Unit 9. The methodology applied in the research was based in a field research with quantitative approach, applied to the students from the inclusion and exclusion criteria pre-defined in the study. The data were organized and systematized in Excel 2013 worksheets and presented through quality indicators. It was concluded that, a good part of the students of Unit 9 of UNINORTE, interviewed in the research, is dissatisfied with the public transportation offered in the city of Manaus, mainly due to lack of security, scrapping, waiting time and lack of quantitative lines of buses that meet demand.

**Keywords:** Public transportation. Challenges. Perspectives. Manaus-AM.

---

<sup>1</sup> Discente de Engenharia de Produção. Centro Universitário do Norte (UNINORTE), Manaus, Amazonas, Brasil.

<sup>2</sup> Discente de Engenharia de Produção. Centro Universitário do Norte (UNINORTE), Manaus, Amazonas, Brasil.

<sup>3</sup> Dr<sup>a</sup> em Diversidade Biológica pela Universidade Federal do Amazonas – UFAM, Professora do Centro Universitário do Norte - UNINORTE - Manaus – AM

## 1. INTRODUÇÃO

O transporte de passageiros é uma das maiores necessidades sociais da atualidade, pois pessoas têm necessidades de deslocamentos que devem ser atendidas por sistemas de transporte estruturados e organizados de modo a cumprir com eficácia a tarefa de mobilidade urbana. Uma questão em seu gerenciamento é saber onde estão e para onde vão os clientes. A resposta requer planejamento de acessos nas diversas áreas das cidades. O transporte público é considerado serviço essencial pela Constituição Brasileira e os usuários têm o direito de receber um serviço adequado às suas necessidades. (BUBICZ, SELLITTO 2009)

Estudos destacam que a qualidade percebida é o resultado da comparação das percepções com as expectativas dos clientes e, portanto, está diretamente ligada à satisfação do cliente com o serviço recebido. A qualidade é uma noção relativa abrangente e muito ampla, não podendo ser definida de uma forma breve e simples (RAMOS, 2013).

O transporte de passageiros, segundo a Constituição Federal de 1988, é responsabilidade municipal. O Código de Trânsito Brasileiro de 1997 define que o município deve estabelecer condições técnicas, requisitos de segurança, higiene e conforto para os veículos destinados a este fim (BUBICZ, SELLITTO 2009).

Portanto, é importante repensar as políticas públicas para o desenvolvimento de ações que permitam a busca de qualidade no serviço de transporte de passageiros no Brasil. Há décadas algumas ações estão sendo debatidos em eventos, congressos, simpósios e em grandes encontros sobre mobilidade urbana no país.

A qualidade no setor de transporte público, como analisa Ramos (2013), tem sido discutido amplamente por especialistas das áreas de mobilidade urbana no país. Não há como negar que, atualmente, a mobilidade urbana vem sendo definida como uma das grandes pedras de tropeço para o Estado. Tais questões como: crescimento populacional, aumento do nº de automóveis e

ausência de vias urbanas estruturadas, segue como fatores preponderantes para o agravamento dos problemas na mobilidade urbana.

Entende-se que o transporte público é um dos assuntos mais debatidos em estudos recentes sobre a mobilidade urbana, principalmente devido ao crescimento do processo de urbanização nas grandes metrópoles brasileiras. Assim sendo, o presente artigo teve por objetivo analisar os desafios e as perspectivas do transporte público na cidade de Manaus a partir de um estudo dirigido aos alunos do Centro Universitário do Norte (UNINORTE) - Unidade 9

## **2. REFERENCIAL TEÓRICO**

### **2.1 MOBILIDADE URBANA E TRANSPORTE PÚBLICO**

Para que seja traçada uma ideia de percepção sobre a realidade do transporte público, faz-se necessário atentar-se para os conceitos e definições de mobilidade urbana. O IPEA (2012) trata a mobilidade urbana como um termo recente, que se relaciona a capacidade de deslocamento das pessoas na cidade, cujas intervenientes façam parte da sua estrutura, contudo, por serem variáveis complexas da própria estrutura urbana.

Gomide (2013) afirma que a mobilidade urbana faz parte de uma sistemática de definições existentes no cenário atual da mobilidade, inclusive no Brasil. Ela é constituída, basicamente, de um agrupamento das políticas públicas de transporte, circulação de pessoas, trânsito, acessibilidade e desenvolvimento urbano.

A mobilidade urbana traz a luz do debate público uma necessidade latente de desenvolver ações de melhoria como alternativas para o desafio do transporte público no país. Gomide (2013) diz que a política pública hoje precisa encarar as dificuldades de locomoção pública no país como um problema não somente local ou regional, mas sim sistemático e nacional. O crescimento da população e o acirramento do processo de metropolização vêm repercutindo nas cidades em forma de problemas sociais, tais como a locomoção e questões ambientais.

Brinco (2012) menciona que o marco da mobilidade urbana no Brasil ocorreu em 2012 com a publicação da Lei Federal 12.581, denominada de Lei da Mobilidade Urbana. Ela versa sobre as diretrizes federais para a mobilidade urbana no país e determina as condições de deslocamento das pessoas e cargas nos espaços urbanos.

Diante desse cenário, o transporte público ou transporte coletivo surge como a principal ferramenta pública de mobilidade para atender a sociedade brasileira, principalmente nos grandes conglomerados urbanos. Ratton Neto (2010) diz que o transporte coletivo é diferente do transporte individual, pois o primeiro é oriundo de políticas públicas determinadas em lei para garantir o atendimento ao direito público, já o segundo é uma forma privada de transporte urbano.

O transporte coletivo urbano integra os interesses dos clientes, dos prestadores de serviços e da administração pública, responsável pelo planejamento e organização da mobilidade urbana. O transporte coletivo assume papel estratégico para a redução do número de veículos em circulação e, conseqüentemente, dos congestionamentos e das correspondentes economias urbanas (VASCONCELOS, 2009).

A gravidade da situação da circulação urbana nos grandes centros ressalta a importância da melhoria do transporte público, da expansão da oferta e do uso dos modais coletivos de transporte (BUBICZ, SELLITTO 2009). A realidade de boa parte dos serviços de transportes públicos das regiões metropolitanas do Brasil é de prestação precariedade na prestação de serviços e falta de segurança.

O aspecto da qualidade na prestação do serviço de transporte público pode ser apontado como um dos grandes entraves no atendimento eficiente a sociedade, visto que o investimento por parte do poder público e das concessões de mobilidade urbana são insuficientes diante do crescimento populacional nas grandes zonas urbanas (RUBIM, LEITÃO, 2013). Assim sendo, ineficiência do poder público no oferecimento de um transporte público de qualidade atenta contra o direito do cidadão de gozar de um atendimento eficiente.

## **2.2 O TRANSPORTE PÚBLICO EM MANAUS**

A urbanização na cidade de Manaus tem uma característica que a difere das demais grandes capitais do Brasil: o crescimento populacional é acentuado e tardio. Segundo pesquisas do IBGE (2015) a cidade de Manaus teve um crescimento populacional de mais de 45% em sua região metropolitana, tendo atualmente mais de 2 milhões de habitantes na capital amazonense.

Um dos pontos causadores dessa expansão populacional nos últimos 30 anos, segundo os estudos do IBGE (2015), deu-se pela implantação da Zona Franca de Manaus (ZFM) que movimentou a economia da região e atraiu mão de obra de outras regiões do país para a cidade. Magalhães (2003) realizou um estudo sobre o processo de mudança do transporte coletivo em Manaus, na qual se observou que o processo de urbanização influenciou diretamente na estrutura do transporte público da cidade, ou seja, o poder público não conseguiu acompanhar o crescimento dessa demanda.

Atualmente, segundo dados da Superintendência Municipal de Transportes Urbanos - SMTU (2016) a cidade de Manaus conta com a operatividade de 10 empresas, 221 linhas de ônibus que transportam, em média, 800 mil pessoas por dia. Essa alta demanda de indivíduos atendidos por ônibus evidencia outro grande fator para a precarização do serviço e ineficiência de demanda: a falta de outras soluções de mobilidade.

Apesar do crescimento econômico e social de Manaus, o poder público não investiu em mobilidade urbana, principalmente no atendimento de locomoção na região metropolitana. O demanda diária de indivíduos que precisam se locomover na cidade recai sobre o ônibus, que é único e principal meio de transporte público disponibilizado pelo poder público para atender a sociedade (MAGALHÃES, 2003; LAB F5, 2015).

O atual cenário do transporte público manauense vem se agravando, principalmente, pelo aumento da frota de veículos na cidade. Segundo aponta o IBGE (2015) a cidade tem uma entrada de 200 mil carros por ano, sem contar

os que rodam intermitente entre as cidades ao redor que fazem parte da Região Metropolitana (RM). Essa situação é refletida no trânsito da cidade, que em horários de pico, fica intrafegável.

Em uma pesquisa recente realizada pelo Instituto Projeta e divulgada pelo Jornal A Crítica (2017) aponta que o transporte público é o 5º pior problema observado pela população, ficando atrás somente da segurança pública, violência, desemprego e saneamento básico. A falta de segurança nos coletivos, a precariedade dos coletivos e o custo elevado da passagem (atualmente R\$ 3,80) corroboram para a insatisfação da sociedade.

A insegurança pública tem sido debatida pelo poder público nos últimos anos, entretanto, ainda não se observa um controle sobre o agravamento dessa situação. Algumas medidas já foram tomadas pelo Estado, porém sem qualquer efetiva ação que trouxe um resultado eficiente na diminuição da onda de violência nos coletivos da cidade. Esse problema vem atingindo a população que utiliza o transporte público diariamente, principalmente estudantes e trabalhadores que trabalham em áreas da cidade distante de suas residências.

Diante disso, é possível identificar dentro do que diz respeito ao transporte público coletivo, a insatisfação do usuário no que se refere a qualidade do serviço oferecido, problemas como, condição dos veículos, higiene, segurança, tempo de espera, demanda de usuários superior a quantidade de veículos disponíveis, carência em determinados pontos da cidade, são uns dos principais problemas enfrentados diariamente pela população.

Em virtude disso, se faz necessário uma avaliação deste serviço, buscando compreender as principais dificuldades e os principais pontos a ser resolvida, a satisfação do usuário com o serviço é primordial para o bem-estar da sociedade, e com isso, propor possíveis melhorias visando uma gestão de qualidade melhor. Desta forma, este estudo tem como objetivo avaliar a percepção do usuário, discentes do Centro Universitário do Norte – Unidade 9, sobre a qualidade do serviço de transporte público prestado no município de Manaus – AM.

### **3. METODOLOGIA**

Tratou-se de uma pesquisa de campo com abordagem quantitativa realizada no período de 11 a 16 de setembro. O estudo foi realizado no Centro Universitário do Norte (UNINORTE) - Unidade 9, localizado na Av. Leonardo Malcher, 715 – Centro, Manaus – AM, 69010-060.

O estudo tem por população de referência os alunos da Unidade 9 da UNINORTE e foram elegíveis para a pesquisa os indivíduos que se enquadraram dentro dos critérios de inclusão. Para seleção e cálculo de tamanho amostral não foram utilizados métodos probabilísticos específicos, por se tratar de uma amostra não probabilística e de caráter intencional, onde o objetivo foi de incluir o maior número possível de indivíduos no estudo.

Os critérios de inclusão utilizados na pesquisa foram de alunos regularmente matriculados na Unidade 9 da UNINORTE, de ambos os sexos, que utilizem o transporte público diariamente como veículo de locomoção. Os critérios de exclusão do estudo foram os indivíduos de etnia indígena, e pessoas que fazem uso de transporte público com pouca frequência.

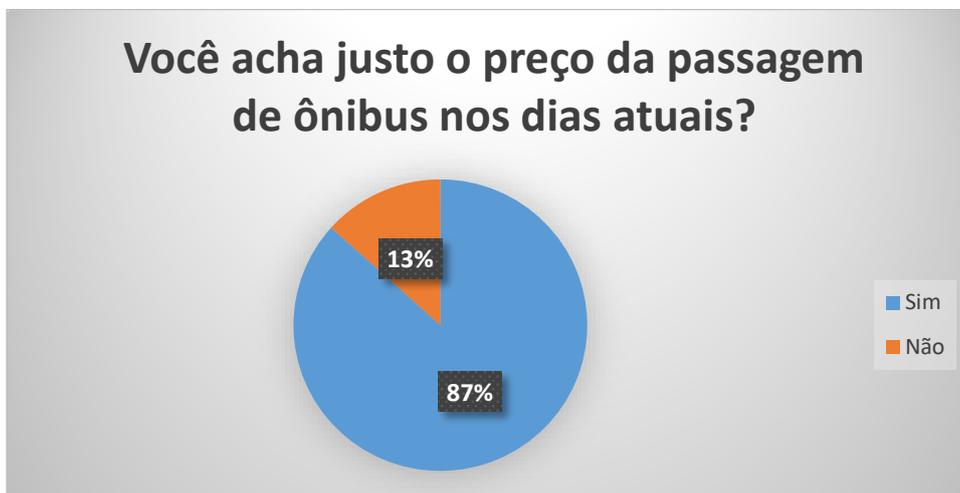
Para a coleta de dados foi utilizado um questionário fechado, com perguntas de múltipla escolha específicas para medir a qualidade de satisfação dos usuários com o serviço oferecido pelo transporte público. Os dados foram obtidos por meio de entrevista individual, realizado por um único entrevistador. A coleta foi realizada no período de 11 a 16 de setembro de 2017 e executada pelos organizadores da pesquisa. Os dados foram organizados e sistematizados em planilha do Excel 2013 e foram apresentados por meio de indicadores de qualidade.

### **4. RESULTADOS**

Os resultados da pesquisa foram distribuídos em gráficos a partir das perguntas realizadas com a aplicação do questionário.

Do universo pesquisado (15 alunos), 13 disseram que o preço não está justo e (2) acham justo.

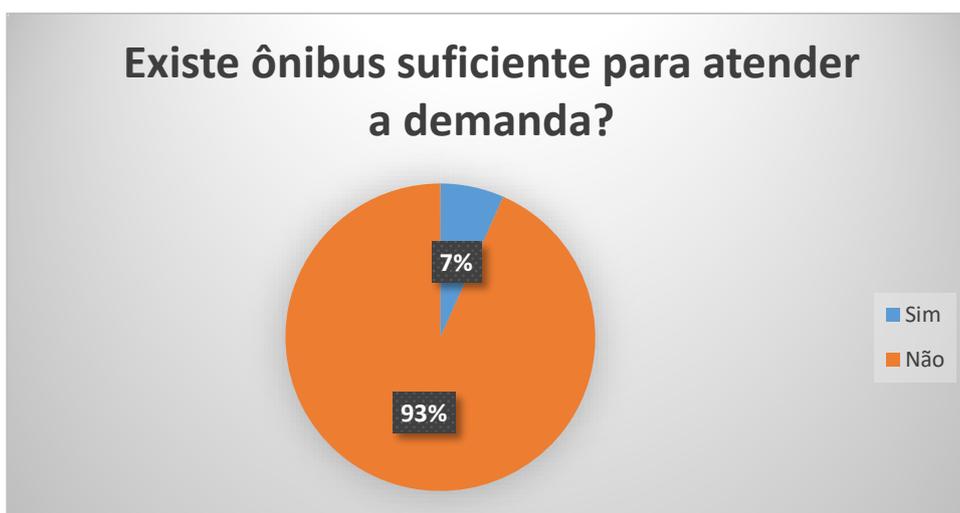
**Gráfico 1 – Preço da passagem de ônibus**



Fonte: Próprio autor (2018)

Perguntados sobre se existe ônibus suficiente para atender a demanda, tivemos a preponderância das respostas “Não” (14), seguida de “Sim” (1).

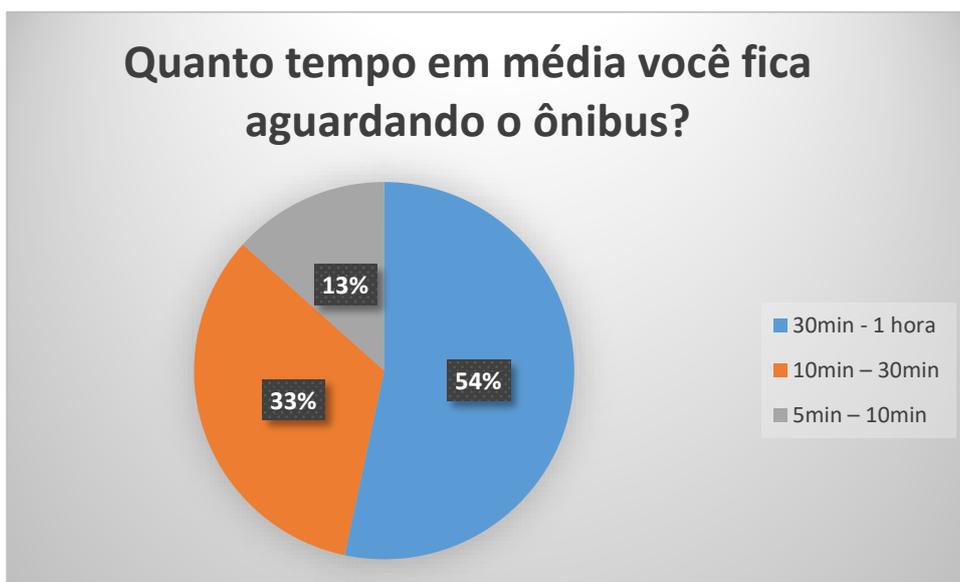
**Gráfico 2 – Atendimento da demanda**



Fonte: Próprio autor (2018)

Quando a pergunta foi quanto tempo em média ficava aguardando o transporte público, 08 alunos disseram que ficam esperando de 30min - 1 hora, 05 ficam de 10min – 30min e 02 ficam de 5min – 10min.

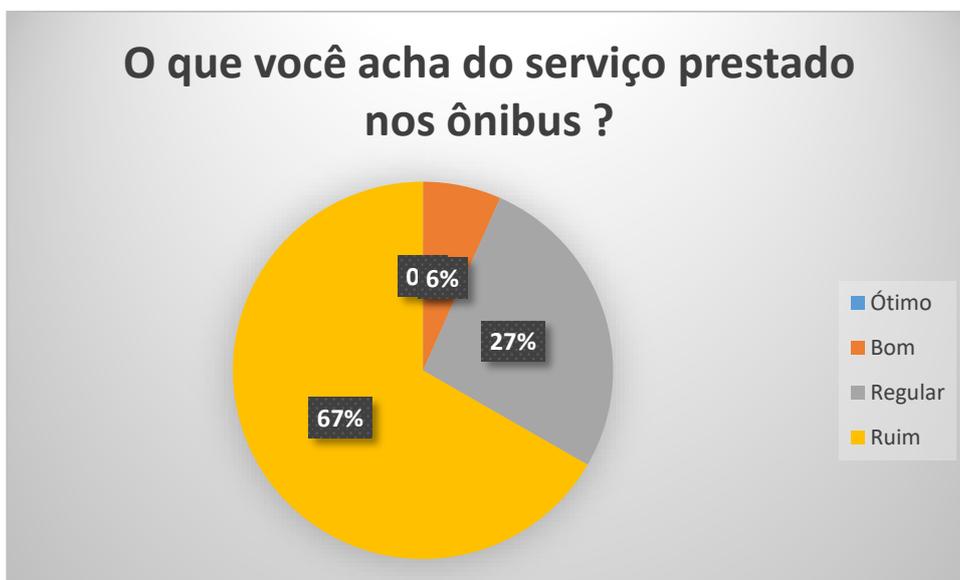
**Gráfico 3 – Tempo médio de espera**



Fonte: Próprio autor (2018)

Foi indagado sobre o que você acha do serviço prestado nos ônibus. Neste item, 10 (dez) deram destaque a “Ruim”, 04 (quatro) optaram por responder “Regular”, e somente 1 (um) optou por “Bom”, a resposta “Ótimo” obteve nenhuma resposta.

**Gráfico 4 – Serviço prestado**



Fonte: Próprio autor (2018)

Finalizada a etapa de aplicação dos questionários fechados, foi incluída a pergunta aberta: “Qual a principal melhoria que você recomenda para que o transporte público possa vim aumentar o nível de satisfação do usuário?”.

A partir das análises do conteúdo das respostas, foi atribuída uma frequência aos argumentos mais utilizados. Como recomendações os alunos listaram diversos argumentos, porém, com destaque para algumas problemáticas enfrentadas no uso do transporte público, tais como: falta de segurança, demora nas paradas de ônibus, falta de sinalização, falta de educação dos funcionários, paradas sujas e mal localizadas, devagar, falta.

Todos esses problemas foram descritos nas respostas dos alunos para demonstrar o nível de satisfação dos alunos, com isso, desperta as possíveis melhorias no transporte público.

## **5. DISCUSSÃO**

Com base nos dados coletados na pesquisa, notaram-se alguns pontos críticos observados por discentes usuários do transporte público na Uninorte Unidade 9 que serão discutidos nessa seção:

a) Segurança:

As paradas de ônibus localizadas nas proximidades da instituição não oferecem segurança aos passageiros. Não existe nenhuma unidade policial próxima a parada de ônibus e os discentes reclamaram demasiadamente sobre a ausência de uma rota noturna da Polícia Militar no local, apesar das constantes reclamações realizadas no 191 (contato da PM);

b) Precarização das paradas de ônibus:

Foram identificados diversos problemas na estrutura das duas paradas de ônibus localizada próxima a Unidade 9 (Sentido Bairro-Centro e Sentido Centro-Bairro), ambas atendem os discentes. Os passageiros reclamam da falta de iluminação no local, cobertura danificada e das placas de identificação das rotas que estão totalmente apagadas.

c) Fluxo de ônibus na área:

A pesquisa observou que boa parte dos discentes mora em regiões distantes da Unidade 9, em zonas da cidade mais afastadas. Essa dificuldade na locomoção demanda de um fluxo de ônibus bem mais intenso, algo que não ocorre nesse trecho que atende a Unidade 9. A demora na circulação do coletivo pode ser explicada, conforme observou a pesquisa, por diversos fatores: falta de investimento na aquisição de novos veículos, engarrafamento (mobilidade urbana), problemas na estrutura do tráfego urbano dos coletivos, dentre outros.

Os discentes do turno noturno são os que mais sofrem com a pouca quantidade de linhas de ônibus que circulam nessa área, além dos que já circulam, porém sofrem com problemas de manutenção, o que ocasiona a diminuição da frota. Apesar da reclamação feita junto a administração da Uninorte e ao MANAUSTRANS, até o momento da pesquisa nenhuma decisão havia sido tomada pelo órgão público municipal sobre o referido caso.

Conforme o Sinetram, atualmente o transporte coletivo opera em 229 linhas, com 1.258 carros. O quantitativo de carros para as linhas é distribuído devido à demanda, na área da UNINORTE - Unidade 9, pesquisas realizadas através do site [www.onibusmanaus.com.br](http://www.onibusmanaus.com.br), 114 linhas para diversos bairros atendem os discentes desse centro

d) Tarifas:

Segundo o Sindicato das Empresas de Transporte de Passageiros do Amazonas(Sinetram), que o preço atual da passagem de ônibus está relacionado à queda brusca do número de passageiros nos últimos dois anos, pois desequilibrou os contratos. Era previsto em torno de 16 milhões de passageiros pagantes, mas ficou em 11 milhões. Outros fatores seria a defasagem e o alto custo com aumento de combustível e manutenção da frota. Desse modo, a SMTU busca medias operacionais para redução dos custos, para que novos aumentos possam vim acontecer, e afastando ainda mais os consumidores.

e) Tempo de espera;

De acordo com a Prefeitura de Manaus, foi desenvolvido pelo Sinetram o aplicativo “Cadê Meu Ônibus?” para reduzir o tempo de espera nas

paradas, o usuário informa através do GPS instalados nos ônibus, que indica em tempo real, o horário de chegada na parada no qual o usuário se encontra. Dessa forma evita que o consumidor passe muito tempo na espera do transporte nas paradas, evitando até outros transtornos.

## **6. CONCLUSÃO**

Os serviços de transporte público são fundamentais para o desenvolvimento social e econômico de uma cidade, principalmente nas regiões metropolitanas que demandam desse tipo de serviço para atender a uma grande demanda de usuários. Entretanto, sabe-se que o poder público não consegue oferecer um transporte público de qualidade e que consiga atender ao seu usuário.

O estudo concluiu que grande parte dos discentes da UNINORTE Unidade 9 que utilizam o transporte público está insatisfeita com os serviços oferecidos. Observou-se também que a insegurança, preço da passagem de ônibus e falta de ônibus para atender a demanda foram fatores proeminentes de problemas apresentados pelos discentes.

O resultado coletado a partir da pesquisa evidencia que o aluno da UNINORTE (Unidade 9) vem enfrentando problemas de rotina quanto a acessibilidade e a locomoção para a faculdade. Essa problemática pode influenciar diretamente no desempenho em sala aula, principalmente quanto à evasão escolar, que é uma realidade latente na educação brasileira.

Por fim, destaca-se que a falta de qualidade no transporte público é um apontamento uniforme relatado por parte dos discentes. A insuficiência de um transporte público que atenda aos alunos quanto a sua locomoção é um ponto crucial para compreender como as grandes metrópoles carecem de investimentos em mobilidade urbana.

## **7. REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS**

BRINCO, Ricardo. Mobilidade urbana e transporte público: sobre a oportunidade de implantação de sistemas metroviários. Porto Alegre: *Indic. Econ. Fee*, 2012. 105-116 p.

BUBICZ, M.; SELLITTO, M. Qualidade em serviço de transporte de passageiros: um estudo de caso no sistema urbano de Porto Alegre. *Produção OnLine*, v.9, n.4, p.1676-1901, 2009.

GOMIDE, Alexandre de Ávila. *Agenda governamental e o processo de políticas públicas: o projeto de lei de diretrizes da política nacional de mobilidade urbana*. 2008. Disponível em: [http://www.ipea.gov.br/portal/images/stories/PDFs/TDs/td\\_1334.pdf](http://www.ipea.gov.br/portal/images/stories/PDFs/TDs/td_1334.pdf) Acesso em: 30. abr. 2018.

INSTITUTO BRASILEIRO DE GEOGRAFIA E ESTATÍSTICA. *Perfil dos municípios brasileiros 2014*. Rio de Janeiro: IBGE, 2015. 291 p. Acompanha 1 CD-ROM. Acima do título: Pesquisa de Informações Básicas Municipais. Disponível em: <http://www.ibge.gov.br/home/estatistica/economia/perfilmunic/2012/default.shtm>. Acesso em: mar. 2016.

INSTITUTO DE PESQUISA ECONÔMICA APLICADA. *A Nova Lei de Diretrizes da Política Nacional de Mobilidade Urbana. Comunicados do Ipea*, n. 128. Brasília, 2012.

JORNAL A CRÍTICA. *Transporte público é o quinto pior problema dos manauenses, diz pesquisa*. 2017. Disponível em: <https://www.acritica.com/channels/manaus/news/transporte-publico-e-o-quinto-pior-problema-dos-manauenses-diz-pesquisa>. Acesso em: 29 abr. 2018.

LAB F5. *Mobilidade urbana e transporte público em Manaus*. 2015. Disponível em: <https://medium.com/lab-f5/mobilidade-urbana-e-transporte-p%C3%BAblico-em-manaus-1e562525706c>. Acesso em: 29 abr. 2018.

MAGALHÃES, Soraia Pereira. *O Transporte Coletivo urbano de Manaus: bondes, ônibus de madeira e metálicos*. Dissertação (Mestrado em Natureza e Cultura da Amazônia), Universidade Federal do Amazonas, Instituto de Ciências Humanas e Letras, 2003.

RAMOS, Max Wilson. *Qualidades medida e percebida no sistema de transporte coletivo por ônibus*. 2013. Dissertação. (Mestrado em Geotecnia e Transporte) - Universidade Federal de Minas Gerais, Belo Horizonte, Minas Gerais.

RATTON NETO, Hostilio Xavier. *Organização, gestão e financiamento de sistemas de transporte coletivo urbano*. Transportes, Rio de Janeiro, v. 2, n. 1, 2010.

RUBIM, Barbara; LEITAO, Sérgio. *O plano de mobilidade urbana e o futuro das cidades*. Estudos Avançados, São Paulo, v. 27, n. 79, 2013.