

UNIVERSIDADE CANDIDO MENDES – UCAM
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM PLANEJAMENTO REGIONAL
E GESTÃO DA CIDADE
CURSO DE DOUTORADO EM PLANEJAMENTO REGIONAL
E GESTÃO DA CIDADE

RUI MANUEL PINTO DANTIER

**AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO DO USUÁRIO DO TRANSPORTE
COLETIVO URBANO POR ÔNIBUS EM CAMPOS DOS
GOYTACAZES-RJ, ANTES E APÓS A HOMOLOGAÇÃO DO EDITAL
DE CONCORRÊNCIA PÚBLICA Nº 001/2013 EM OUTUBRO DE 2014**

CAMPOS DOS GOYTACAZES, RJ
Dezembro de 2020

UNIVERSIDADE CANDIDO MENDES – UCAM
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO STRICTO SENSU EM PLANEJAMENTO
REGIONAL E GESTÃO DA CIDADE
DOUTORADO EM PLANEJAMENTO REGIONAL E GESTÃO DA CIDADE

Rui Manuel Pinto Dantier

**AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO DO USUÁRIO DO TRANSPORTE
COLETIVO URBANO POR ÔNIBUS EM CAMPOS DOS
GOYTACAZES-RJ, ANTES E APÓS A HOMOLOGAÇÃO DO EDITAL
DE CONCORRÊNCIA PÚBLICA Nº 001/2013 EM OUTUBRO DE 2014**

Tese apresentada no Curso de Doutorado
em Planejamento Regional e Gestão da
Cidade, da Universidade Candido Mendes
– Campos/RJ, como requisito parcial para
obtenção do grau de Doutor em
PLANEJAMENTO REGIONAL E GESTÃO
DA CIDADE.

Orientador: Prof. Aldo Shimoya, D. Sc.

CAMPOS DOS GOYTACAZES, RJ
Dezembro de 2020

CATALOGAÇÃO NA FONTE

Preparada pela Biblioteca da **UCAM – CAMPOS** 016/2021

Dantier, Rui Manuel Pinto.

Avaliação da satisfação do usuário do transporte coletivo urbano por ônibus em Campos dos Goytacazes-RJ, antes e após a homologação do edital de concorrência pública nº 001/2013 em outubro de 2014. / Rui Manuel Pinto Dantier. – 2020.
177 f.

Orientador(a): Aldo Shimoya.

Tese de Doutorado em Planejamento Regional e Gestão da Cidade – Universidade Candido Mendes – Campos. Campos dos Goytacazes, RJ, 2020.
Referências: f. 161-176.

1. Transporte Coletivo. 2. Campos dos Goytacazes, RJ. I. Shimoya, Aldo, orient. II. Universidade Candido Mendes – Campos. III. Título.

CDU – 656.132(815.3)

Bibliotecária Responsável: Flávia Mastrogiramo CRB 7ª-6723

Rui Manuel Pinto Dantier

**AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO DO USUÁRIO DO TRANSPORTE
COLETIVO URBANO POR ÔNIBUS EM CAMPOS DOS
GOYTACAZES-RJ, ANTES E APÓS A HOMOLOGAÇÃO DO EDITAL
DE CONCORRÊNCIA PÚBLICA Nº 001/2013 EM OUTUBRO DE 2014**

Tese apresentada no Curso de Doutorado
em Planejamento Regional e Gestão da
Cidade, da Universidade Candido Mendes
– Campos/RJ, como requisito parcial para
obtenção do grau de Doutor em
PLANEJAMENTO REGIONAL E GESTÃO
DA CIDADE.

Aprovada em 22 de dezembro de 2020.

BANCA EXAMINADORA

Prof. Aldo Shimoya, D. Sc. - Orientador
Universidade Candido Mendes

Prof. Eduardo Shimoda, D. Sc.
Universidade Candido Mendes

Prof. Fábio Freitas da Silva, D. Sc.
Pontifícia Universidade Católica do Rio de Janeiro

Prof. Apóstolos Jean Sideris Junior, D. Sc.
Petrobras Transporte S.A.- Transpetro

CAMPOS DOS GOYTACAZES, RJ
Dezembro de 2020

*Dedico este trabalho à minha mulher,
Romilda, meus filhos Patrick, Pâmela e
Pablo, pelo apoio, carinho e paciência.
Ao meu pai, Frank (in memoriam), e mãe,
Amélia, pelo exemplo de coragem e fé.
Ao meu Deus, que sempre esteve
comigo.*

AGRADECIMENTOS

Ao Instituto Federal Fluminense, que tornou possível meu doutorado por meio de apoio financeiro.

Agradeço a todos os colegas de turma e familiares, que também contribuíram para que pudesse alcançar meus objetivos.

Ao orientador, Prof. D.Sc. Aldo Shimoya, pela dedicação, paciência e competência na condução deste trabalho. Ao Prof. D.Sc. Eduardo Shimoda, pela expertise e boa vontade incansável.

À Universidade Candido Mendes, de Campos dos Goytacazes (UCAM). A todos os funcionários e todo corpo docente da universidade, que oferecem um ótimo ambiente de estudo.

Ao Instituto Municipal de Trânsito e Transporte (IMTT), pelas informações fornecidas sobre o transporte coletivo municipal.

“Existem muitas hipóteses em ciência que estão erradas. Isso é perfeitamente aceitável, elas são a abertura para achar as que estão certas”.

(Carl Sagan)

RESUMO

Introdução: No Plano Diretor do município de Campos dos Goytacazes (Lei Complementar nº 0015, de 7 de janeiro de 2020) constam capítulos importantes como a mobilidade urbana e integração do território municipal e a estruturação da mobilidade municipal. **Objetivo:** Avaliar a satisfação dos usuários de transporte coletivo urbano por ônibus em Campos dos Goytacazes (RJ) comparando a pesquisa feita em fevereiro de 2014 (pré-edital) com a de fevereiro de 2019 (pós-edital). **Metodologia:** Foi realizada uma bibliometria utilizando a base Scopus, empregando a expressão “transporte público” (em inglês *public transport*). Obtiveram-se informações relacionadas à quantidade de artigos por ano bem como autor, instituição, país e periódico. Para avaliar a satisfação dos usuários do transporte coletivo urbano por ônibus, foi elaborado questionário com base em pesquisas bibliográficas, como artigos, teses, dissertação e livros. O questionário foi constituído de 28 itens distribuídos em seis dimensões: “1- Atendimento” (3); “2- Aspectos sociais e de sustentabilidade” (3); “3- Conforto” (8); “4- Segurança” (5); “5- Organização da empresa” (6); e “6- Aspectos financeiros” (3). Para validação dos itens do questionário, foi aplicado o método de Lawshe, que resultou na exclusão de nove itens. Para redução do número de itens, foi utilizada a correlação de Pearson ($P < 0,10$) e a estatística descritiva, onde foi empregada a média e o erro padrão do grau de importância e grau de satisfação, resultando em 15 itens no questionário definitivo. Na avaliação da comparação da satisfação dos usuários de transporte coletivo por ônibus, no pré-edital e pós-edital, foram utilizados a estatística descritiva (média, erro padrão e frequência), o Gap de satisfação e de importância entre o pré e o pós-edital e o teste “t” ($P < 0,05$). **Resultados e discussão:** Na bibliometria sobre o transporte público, verificou-se que os Estados Unidos se destacaram com o maior número de publicações, e o Brasil ocupou o 17º lugar; a instituição “The University of Sydney” foi a que mais publicou artigos no mundo e, no Brasil, o destaque foi a Universidade de São Paulo. O método de Lawshe mostrou sua eficiência na validação do questionário sobre a satisfação dos usuários do transporte coletivo por ônibus reduzindo em cerca de 32% dos 28 itens do questionário. Na comparação da percepção dos usuários do transporte coletivo por ônibus na fase pré-edital (2014) com a pós-edital (2019), em relação ao perfil, constatou-se que: a faixa etária de 30 a 39 anos sobressaiu nas duas fases; a faixa de renda que predominou foi até 1

salário mínimo nas duas fases; o uso predominante dos usuários foi a frequência de cinco dias. Com relação à percepção dos usuários quanto ao grau de satisfação e importância, observou-se que: as médias da satisfação dos usuários foram estatisticamente superiores no pré-edital comparadas com as do pós-edital na maioria dos itens avaliados. Na comparação entre as médias do grau de satisfação geral da escolaridade dos usuários, a fase pré-edital foi estatisticamente superior à pós-edital para a maioria dos itens avaliados. Na análise das exigências do Edital 001/2013, verificou-se que faltou empenho por parte do Poder Concedente e dos Concessionários para cumprir as exigências previstas no edital; a PMCG não providenciou a construção dos Terminais de Integração, indispensáveis para o funcionamento do sistema; os concessionários resistiram a implantar o Sistema de Bilhetagem Eletrônica, que, até outubro de 2020, não funcionava da forma prevista.

Conclusão: A bibliometria sobre o tema estudado pode servir como referencial para futuras pesquisas na área de transporte coletivo urbano. O método de Lawshe permitiu uma redução no número de itens, proporcionando rapidez na aplicação e redução no tempo de análises estatísticas. Na percepção dos usuários, quando comparada a fase pré-edital com a pós-edital, a fase pré-edital foi estatisticamente superior tanto no grau de satisfação quanto no grau de importância para a maioria dos itens avaliados. Na análise do Edital 001/2013, constatou-se que tanto o poder Concedente quanto o dos Concessionários não cumpriram as referidas exigências do edital quanto ao prazo e apenas alguns itens estão em fase de implantação.

Palavras-chave: Transporte coletivo. Satisfação. Importância. Lawshe. Edital público.

ABSTRACT

Introduction: The Master Plan of Campos dos Goytacazes (Supplementary Law No. 0015 of January 7, 2020) includes major chapters such as urban mobility and integration of the municipal territory and the municipal mobility structure. **Objective:** To evaluate the user satisfaction of urban public bus transport in Campos dos Goytacazes, Rio de Janeiro State, Brazil, by comparing the survey conducted in February 2014 (pre public notice) with the one conducted in February 2019 (post public notice). **Methodology:** A bibliometrics study was carried out in the Scopus database using the expression "public transport". Information was found on the number of articles per year, authors, institutions, countries, and journals. To evaluate the user satisfaction of urban public bus transport, a questionnaire was developed based on bibliographic research, such as papers, theses, dissertations, and books. The questionnaire was composed of 28 items distributed in six dimensions: "1- Customer service" (3); "2- Social and sustainability aspects" (3); "3- Comfort" (8); "4- Safety" (5); "Business organization" (6); and "6- Financial aspects" (3). To validate the questionnaire items, Lawshe's method was applied, which resulted in the exclusion of nine items. To reduce the number of items, Pearson's correlation ($P < 0.10$) and descriptive statistics were used, in which the mean and standard error of the degree of importance and degree of satisfaction were employed, leading to 15 items in the final questionnaire. Descriptive statistics (mean, standard error, and frequency), the gap of satisfaction and importance between pre and post public notice, and the t-test ($P < 0.05$) were used to evaluate the comparison of user satisfaction of urban public bus transport. **Results and discussion:** In the bibliometrics study on public transport, it was verified that the United States highlighted with the largest number of papers, and Brazil occupied the 17th place; the institution "The University of Sydney" was the one which published the most papers in the world and, in Brazil, the most prominent one was the University of São Paulo. Lawshe's method proved to be efficient in validating the questionnaire about the user satisfaction of urban public bus transport by reducing about 32% of the 28 items in the questionnaire. By comparing the perception of the users of public bus transport in the pre-public notice phase (2014) with the post-public notice phase (2019), regarding the profile, it was verified that the age group between 30 and 39 years old was the most prevalent in both phases; the predominant income bracket was up to 1

minimum wage in both phases; the dominant use of the users was the five-day frequency. With regard to the perception of users as to the degree of satisfaction and degree of importance, it was observed that the averages of user satisfaction were statistically higher in the pre public notice when compared to the post public notice in most of the items evaluated. In the analysis of the requirements of Public Notice 001/2013, it was verified that there was a lack of commitment from the Government and the Dealers to meet the requirements set forth in the public notice; the Municipal City Hall of Campos dos Goytacazes did not provide the construction of the Intermodal Terminals, essential for the operation of the system; the dealers resisted the implementation of the Electronic Ticketing System, which has not operated as expected until October 2020. **Conclusion:** The bibliometrics study on the theme under study may be used as a reference for future research in urban public transport. Lawshe's method enabled a reduction in the number of items, providing speed in the application and a reduction in the time of statistical analysis. In the perception of users, when comparing the pre public notice with post public notice phases, the pre public notice was statistically higher in both the degree of satisfaction and the degree of importance for most of the items evaluated. In the analysis of the Public Notice 001/2013, it was noticed that both the Government and the Dealers have not met the requirements of the public notice regarding the deadline, and only a few items have currently been implemented.

Keywords: Public transport. Satisfaction. Importance. Lawshe. Public notice.

LISTA DE FIGURAS

Figura 1- Distritos de Campos dos Goytacazes	34
Figura 2- Terminal Urbano Luiz Carlos Prestes	36
Figura 3- Terminais de integração propostos no Edital-001/2013, com respectivas linhas.	39
Figura 4- Divisão dos lotes previstos na licitação	40
Figura 5- Terminais de integração do Serviço Alimentador do Edital 001/2019	42
Figura 6- Tipos de linhas segundo as áreas de ligação	71
Figura 7- Localização dos Terminais de Integração e articulação intermodal	72
Figura 8- Número de artigos no mundo e no Brasil sobre transporte público	91
Figura 9- Percentagem de artigos sobre transporte público por país	92
Figura 10- Instituições no mundo e no Brasil com maior número de publicações sobre transporte público	93
Figura 11- Periódicos com mais publicações sobre o tema "transporte público"	94
Figura 12- Principais áreas de concentração de publicações relacionados ao tema Transporte Público	95
Figura 13- Autores com maior número de publicações sobre o tema "transporte público"	96
Figura 14- Nuvem de palavras baseada no título dos artigos publicados no mundo utilizando a ferramenta Wordle.net	96
Figura 15- Nuvem de palavras baseada no título dos artigos publicados no Brasil utilizando a ferramenta Wordle.net	97
Figura 16- O gênero e o estado civil dos usuários do transporte coletivo por ônibus no pré e pós-edital de concorrência pública	112
Figura 17- A faixa etária dos usuários do transporte coletivo por ônibus no pré e pós-edital de concorrência pública	113
Figura 18- Renda familiar dos usuários do transporte coletivo por ônibus no pré e pós-edital de concorrência pública	114
Figura 19- O grau de escolaridade dos usuários do transporte coletivo por ônibus no pré e pós-edital de concorrência pública	115
Figura 20- A frequência semanal de uso dos usuários do transporte coletivo por ônibus no pré e pós-edital de concorrência pública.	116

Figura 21- Grau de satisfação dos itens avaliados segundo a percepção dos usuários do transporte coletivo por ônibus no pré e pós-edital de concorrência pública.....	118
Figura 22- Gap de satisfação entre o pré e pós-edital dos itens avaliados pelos usuários do transporte coletivo por ônibus no pré e pós-edital de concorrência pública.....	119
Figura 23- Grau de importância dos itens avaliados segundo a percepção dos usuários do transporte coletivo por ônibus no pré e pós-edital de concorrência pública.....	120
Figura 24- Gap de importância entre o pré e pós-edital dos itens avaliados pelos usuários do transporte coletivo por ônibus no pré e pós-edital de concorrência pública.....	121
Figura 25- Grau de satisfação geral do gênero dos usuários do transporte coletivo por ônibus no pré e pós-edital de concorrência pública	122
Figura 26- Grau de satisfação por faixas etárias dos usuários do transporte coletivo por ônibus no pré e pós-edital de concorrência pública	123
Figura 27- Grau de satisfação geral do estado civil dos usuários do transporte coletivo por ônibus no pré e pós-edital de concorrência pública	124
Figura 28- Grau de satisfação geral da renda familiar dos usuários do transporte coletivo por ônibus no pré e pós-edital de concorrência pública	125
Figura 29- Grau de satisfação geral por grau de escolaridade dos usuários do transporte coletivo por ônibus no pré e pós-edital de concorrência pública	126
Figura 30- Grau de satisfação geral da frequência semanal de uso dos usuários do transporte coletivo por ônibus no pré e pós-edital de concorrência pública.	127
Figura 31- Tela do aplicativo Mobi Campos com suas funcionalidades	141
Figura 32- A diversidade de modelos de pontos de ônibus.....	144
Figura 33- Localização dos terminais Edital 001/2013 / Edital 001/2019 e alterações	148
Figura 34- Terminal improvisado do setor A/B Avenida Nossa Senhora do Carmo	149
Figura 35- Ciclovia e ciclofaixas da cidade de Campos dos Goytacazes.....	153
Figura 36- Diferentes tipos e estados das calçadas no Centro de Campos dos Goytacazes	154

LISTA DE TABELAS

Tabela 1- Itens do questionário de satisfação com a qualidade do serviço de transporte coletivo modalidade ônibus, com os respectivos autores (continua).....	99
Tabela 2- CVRcrítico de acordo com o número de especialistas que avaliam cada item	101
Tabela 3- Itens de satisfação da dimensão “1. Atendimento” com seus respectivos número total de participantes (N) excluindo aqueles que responderam NS: não sei/prefiro não opinar; número de participantes que avaliaram o item como essencial (ne); porcentagem de respondentes que consideraram o item essencial (% essenc); CVRcalculado (CVR_{calc}); CVRcrítico (CVR_{crit}) e Decisão de manter ou excluir	102
Tabela 4- Itens de satisfação da dimensão “2. Aspectos sociais e de sustentabilidade” com seus respectivos número total de participantes (N) excluindo aqueles que responderam NS: não sei/prefiro não opinar; número de participantes que avaliaram o item como essencial (ne); porcentagem de respondentes que consideraram o item essencial (% essenc); CVRcalculado (CVR_{calc}); CVRcrítico (CVR_{crit}) e Decisão de manter ou excluir	103
Tabela 5- Itens de satisfação da dimensão “3. Conforto” com seus respectivos número total de participantes (N) excluindo aqueles que responderam NS: não sei/prefiro não opinar; número de participantes que avaliaram o item como essencial (ne); porcentagem de respondentes que consideraram o item essencial (% essenc); CVRcalculado (CVR_{calc}); CVRcrítico (CVR_{crit}) e Decisão de manter ou excluir	104
Tabela 6- Itens de satisfação da dimensão “4. Segurança” com seus respectivos número total de participantes (N) excluindo aqueles que responderam NS: não sei/prefiro não opinar; número de participantes que avaliaram o item como essencial (ne); porcentagem de respondentes que consideraram o item essencial (% essenc); CVRcalculado (CVR_{calc}); CVRcrítico (CVR_{crit}) e Decisão de manter ou excluir	104
Tabela 7- Itens de satisfação da dimensão “5. Organização da empresa” com seus respectivos número total de participantes (N) excluindo aqueles que responderam NS: não sei/prefiro não opinar; número de participantes que avaliaram o item como essencial (ne); porcentagem de respondentes que consideraram o item essencial (% essenc); CVRcalculado (CVR_{calc}); CVRcrítico (CVR_{crit}) e Decisão de manter ou excluir	105

Tabela 8- Itens de satisfação da dimensão “6. Aspectos financeiros” com seus respectivos número total de participantes (N) excluindo aqueles que responderam NS: não sei/prefiro não opinar; número de participantes que avaliaram o item como essencial (ne); porcentagem de respondentes que consideraram o item essencial (% essenc); CVRcalculado (CVR_{calc}); CVRcrítico (CVR_{crit}) e Decisão de manter ou excluir	105
Tabela 9– Os critérios método de Lawshe, correlação de Pearson, grau de importância e grau de satisfação usados na redução do número de itens do questionário sobre a satisfação dos usuários do transporte coletivo urbano por ônibus em Campos dos Goytacazes	108
Tabela 10- Valores utilizados na estimação do tamanho das amostras na pré-edital e pós-edital de Concorrência Pública (ELCP) nº 001/2013 em Campos dos Goytacazes	110
Tabela 11– Quantidade de veículos e idade média da frota em: 2008, 2012, 2014, 2019 e 2020	145

LISTA DE QUADROS

Quadro 1- Principais fatores determinantes da qualidade em serviços.....	45
Quadro 2 - Autores e atributos utilizados em trabalhos para avaliar a qualidade dos serviços	50
Quadro 3 - Questionamentos e determinações do TCE/RJ e respectivas respostas da PMCG / Decisão do TCE/RJ (continua)	62
Quadro 4- Valor estimado e demanda média mensal de passageiros dos lotes 1, 2 e 3	68
Quadro 5- Relação das 37 linhas propostas para a rede regular de transporte coletivo para o lote 1:	73
Quadro 6- Relação das 33 linhas propostas para a rede regular de transporte coletivo para o lote 2:	74
Quadro 7- Relação das 38 linhas propostas para a rede regular de transporte coletivo para o lote 3:	75
Quadro 8- Idade média e máxima da frota	77
Quadro 9- Quantidade de ônibus por tipo de veículo e o total por lote	77
Quadro 10- Padrão mínimo dos veículos de acordo com o tipo de serviço	77
Quadro 11- Equipamentos, estrutura física e principais benefícios do Sistema de Bilhetagem Eletrônica proposto.....	80
Quadro 12- Principais leis Bibliométricas com seus respectivos princípios, focos de estudo e principais aplicação na gestão de informação e do conhecimento	89
Quadro 13 - Cronograma de implantação dos requisitos previstos no Edital 001/2013	135

LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

ABNT	Associação Brasileira de Normas Técnicas
BRT	Bus Rapid Transit (Ônibus de Trânsito Rápido)
CC	Campos Cidadão
CF	Constituição Federal
CIDE	Contribuição de Intervenção de Domínio Econômico
CISP	Centro Integrado de Segurança Pública de Campos
CEE	Coordenadoria de Exame de Editais
CCO	Centro de Controle Operacional
CCOO	Centro de Controle Operacional do Operador
CCOPC	Centro de Controle Operacional do Poder Concedente
CND	Certidões Negativas de Débito INSS
CNDT	Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas
CNPJ	Cadastro Nacional da Pessoa Jurídica
CTC-RJ	Companhia de Transportes Coletivos do Estado do Rio de Janeiro
DOM	Diário Oficial do Município
EC	Emenda Constitucional
ELCP	Edital de Licitação na modalidade de Concorrência Pública
EMUT	Empresa Municipal de Transportes
ET	Endividamento Total
FGTS	Fundo de Garantia por Tempo de Serviço
FNP	Frente Nacional de Prefeitos
FUNDECAM	Fundo de Desenvolvimento de Campos
GPS	Sistema de Posicionamento Global
IBGE	Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística
IMTT	Instituto Municipal de Trânsito e Transporte
IPEA	Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada
IPK	Índice de Passageiro por Quilômetro
IQC	Indicador de Qualidade do Operador
IQF	Indicador de Qualidade da Frota
IQO	Indicador de Qualidade do Operador
IQT	Indicador de Qualidade da Eficiência Técnica

IQU	Indicador de Qualidade Percebida pelo Usuário
MC	Ministério da Cidade
MPP	Menor Proposta de Preço
MS	Mandado de Segurança
NF	Nota Final
NT	Nota Técnica
NTU	Associação Nacional das Empresas de Transportes Urbanos
PCCI	Programa Campos Cidadão
PD	Plano Diretor
PDM	Plano Diretor Municipal
PEC	Proposta de Emenda à Constituição
PL	Projeto de Lei
PLC	Projeto de Lei Complementar
PMCG	Prefeitura Municipal de Campos dos Goytacazes
PDM	Plano Diretor Municipal
PMU	Plano de Mobilidade Urbana
PNMU	Política Nacional de Mobilidade Urbana
PP	Proposta de Preço
PPL	Proposta de Preço de cada Licitante
PRÓ-TRANSPORTE	Programa de Infraestrutura de Transporte e da Mobilidade Urbana
PT	Proposta Técnica
QID	Quadro de Indicadores de Desempenho
REFROTA	Renovação de Frota do Transporte Público Coletivo Urbano
Rides	Regiões Integradas de Desenvolvimento Econômico
SA	Serviço Alimentador
SAA	Sistema de Arrecadação Automática
SACC	Sistema de Acompanhamento e Controle
SBE	Sistema de Bilhetagem Eletrônica
SCTPP	Serviço Convencional de Transporte Público de Passageiros
SEMOB	Secretaria Nacional de Mobilidade Urbana
SERVE	Serviço de Viação de Niterói a São Gonçalo
SETAMP	Serviço de Transporte Alternativo Municipal de Passageiros
SITCM	Sistema Integrado de Transporte Coletivo Municipal

SG	Solvência Geral
SGF	Sistema de Gestão de Frota
STCAP	Serviço de Transporte Coletivo Alimentador de Passageiros
STCI	Sistema de Transporte de Capacidade Intermediária
SINE	Serviços Industriais do Norte do Estado
TCE	Tribunal de Contas do Estado
TCE-RJ	Tribunal de Contas do Estado do Rio de Janeiro
TCE-SC	Tribunal de Contas de Santa Catarina
TCU	Transporte Coletivo Urbano
TIN	Terminal de Integração
TRB	<i>Transportation Research Board</i> (Conselho de Pesquisa de Transporte)
VLP	Veículo Leve sobre Pneus
VLT	Veículo Leve sobre Trilho

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO	21
1.1 OBJETO DE ESTUDO	25
1.2 OBJETIVOS	25
1.2.1 Objetivo Geral	25
1.2.2 Objetivos específicos.....	25
1.3 JUSTIFICATIVA	26
1.4 ESTRUTURAÇÃO DO TRABALHO	27
2 ALGUNS ASPECTOS DO ARCABOUÇO LEGAL DA MOBILIDADE URBANA PÓS-CONSTITUIÇÃO FEDERAL DE 1988.....	29
3 BREVE HISTÓRICO DO TRANSPORTE COLETIVO URBANO EM CAMPOS DOS GOYTACAZES.....	33
3.1 CARACTERÍSTICAS DO SISTEMA DE TRANSPORTE COLETIVO URBANO DE CAMPOS.....	36
4 QUALIDADE EM SERVIÇOS E SATISFAÇÃO DE CLIENTES	44
4.1 QUALIDADE E SATISFAÇÃO DE USUÁRIOS DE TRANSPORTE COLETIVO.....	47
5 LEGISLAÇÃO PARA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS PÚBLICOS NO BRASIL.....	52
5.1 LICITAÇÃO DO TRANSPORTE EM CAMPOS DOS GOYTACAZES.....	58
5.1.1 Os tramites do Edital de Licitação na modalidade de Concorrência Pública (ELCP) 001/2013.....	58
5.1.2 Alterações ocorridas no Edital 001/2013 oriundos dos questionamentos da Empresa de Ônibus Rosa Ltda. e do TCE-RJ.....	61
5.1.3 Alguns aspectos relevantes do ELCP (Edital 001/2013)	67
5.1.3.1 Do objeto licitado e seu valor	68
5.1.3.2 Critérios de avaliação e julgamento para qualificação da proposta técnica.....	69
5.1.3.3 Sistema proposto pelo Edital 001/2013	70
5.1.3.4 Das condições gerais de Participação na Concorrência Pública	75
5.1.3.5 Requisitos Mínimos para a Prestação do Serviço.....	76

5.1.3.6 Sistema de controle da qualidade, avaliação do sistema e critérios para a continuidade da prestação do serviço	81
5.1.3.7 Do sistema e reajuste tarifário.....	82
5.1.3.8 Das sanções e multas previstas no Edital.....	83
5.1.3.9 Outros aspectos do Edital.....	84
5.1.3.10 Dos prazos e fases de implantação previstos no Edital 001/2013.....	86
6 O ESTADO DA ARTE SOBRE TRANSPORTE PÚBLICO NO MUNDO E NO BRASIL	87
6.1 INTRODUÇÃO	87
6.2 METODOLOGIA.....	89
6.3 RESULTADOS E DISCUSSÃO.....	90
7 VALIDAÇÃO DE ITENS DE QUESTIONÁRIO SOBRE A SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS DO TRANSPORTE COLETIVO URBANO POR ÔNIBUS EM CAMPOS DOS GOYTACAZES-RJ	98
7.1 INTRODUÇÃO	98
7.2 METODOLOGIA.....	99
7.2.1 Elaboração de questionário	99
7.2.2 Validação dos itens do questionário	100
7.2.3 Coleta de dados para análise de satisfação dos usuários	102
7.2.4 Validação dos itens	102
8 METODOLOGIA	106
8.1 DEFINIÇÃO DO TAMANHO DA AMOSTRA	110
8.2 COMPARAÇÃO DA PERCEPÇÃO DOS USUÁRIOS DE 2014 COM OS DE 2019.....	111
8.3 CUMPRIMENTO DAS EXIGÊNCIAS DO EDITAL	111
9 RESULTADOS E DISCUSSÃO	112
9.1 COMPARAÇÃO DA PERCEPÇÃO DOS USUÁRIOS DO TRANSPORTE COLETIVO POR ÔNIBUS NO ANO DE 2014 (PRÉ) E DE 2019 (PÓS) EDITAL DE CONCORRÊNCIA PÚBLICA (ELCP) Nº 001/2013	112
9.1.1 Análise do perfil dos usuários de ônibus.....	112
9.1.2 Análise da percepção dos usuários de ônibus.....	116
9.2 CUMPRIMENTO DAS EXIGÊNCIAS DO EDITAL.....	127
10 CONCLUSÕES	156
REFERÊNCIAS.....	161

APÊNDICE A: Questionário para avaliar a satisfação do usuário com o serviço de transporte público por ônibus em Campos dos Goytacazes- RJ	177
--	------------

1 INTRODUÇÃO

O transporte pode ser definido como o deslocamento de pessoas e mercadorias de um lugar para outro (RODRIGUES, 2002). Já para Portugal e Goldner (2003), o transporte é a ação de movimentar uma massa tanto de pessoas quanto de bens, de determinado ponto para outro, usando a terra, água e ar como meio. De forma complementar, Larica (2003) apresenta o transporte como atividade funcional que permite o deslocamento de um referencial para outro por meios mecânicos, com a máxima conveniência e mínimo desconforto, associada a uma atividade agradável e prazerosa.

No tocante a pessoas, o transporte coletivo urbano apresenta-se como boa opção para conter o crescente uso do automóvel, pois contribui com a redução dos congestionamentos, poluição, acidentes, consumo de energia, além de promover a ocupação racional do solo urbano (FERRAZ; TORRES, 2004).

Nesse sentido, Buehler e Pucher (2011) relatam que, na Alemanha, a qualidade dos serviços de transporte público melhorou e atraiu mais passageiros ao mesmo tempo em que aumentou a produtividade, reduzindo os custos e os subsídios. O aumento dos custos e restrições ao uso do automóvel nas cidades alemãs reforçaram o trabalho das agências de transporte público.

Hensher (2018) relata que, no debate sobre o congestionamento do tráfego, é preciso parar de olhar apenas para os carros. Além disso, se houvesse uma infraestrutura inteligente que ligasse a estrada, o transporte ferroviário e outros modais de transporte de maneira que todos eles trabalhassem juntos, seriam atendidas as necessidades de mobilidade da população urbana moderna. Uma proposta para isso seria garantir a contribuição do transporte público de forma que o *mix* seja preservado como base para mover um grande número de viajantes, além de taxar, de forma eficiente, os usuários que preferem uma oferta baseada em carros.

Friman *et al.* (2017) demonstraram, em sua pesquisa, que a viagem diária afeta o bem-estar emocional e a satisfação da vida. Eles propõem o transporte ativo (a pé e de bicicleta) como opção de melhorar o bem-estar emocional e a satisfação da vida. Como o uso do transporte público tem efeito negativo na satisfação de usuários de viagens, é necessário melhorá-lo com o objetivo de proporcionar níveis

de bem-estar subjetivos, comparáveis ao carro particular. Para tanto, é importante implementar políticas de uso do solo que promovam desenvolvimento compacto e misto. A qualidade e a frequência do serviço são fatores que influenciam no uso do transporte público, bem como tarifas atraentes e viagens convenientes.

Desse modo, a pesquisa de satisfação aparece como uma boa alternativa para o poder público em termos normativos, pois permite que a sociedade explice sua opinião e expectativas sobre o serviço prestado. A capacidade de satisfazer aos desejos do cliente depende da clara compreensão de suas necessidades e de atitudes em relação ao serviço prestado (ANTUNES; SIMÕES, 2013).

Na mesma linha, Borges Junior e Fonseca (2002) alertam que a crescente redução da participação direta do Estado, seja na concessão de serviços públicos ou por meio das privatizações, gera necessidade de controle efetivo sobre esses setores, justificando a adoção de pesquisas de satisfação como forma de avaliar a qualidade dos serviços prestados. Ainda segundo o autor, a pesquisa de satisfação permite que a autoridade pública perceba o problema a partir da ótica dos usuários, razão principal de o serviço existir.

No caso do transporte público no Brasil, um grande marco foi a promulgação da Lei n.º 12.587, de 3 de janeiro de 2012, denominada Lei da Mobilidade Urbana, que instituiu os princípios, as diretrizes e os objetivos da Política Nacional de Mobilidade Urbana (PNMU). Entre os principais aspectos da nova legislação estão a priorização dos modos de transportes não motorizados sobre os motorizados e dos serviços de transporte público coletivo sobre o transporte individual motorizado. Também consta no documento o estabelecimento de padrões de emissão de poluentes, a participação e o controle social na fiscalização e no planejamento urbano da cidade, uma nova gestão sobre as tarifas de transporte e a integração de políticas de planejamento e de mobilidade nas cidades (BRASIL, 2012).

Apesar do consenso sobre sua essencialidade, só a partir das manifestações contra o aumento das passagens, em março de 2013 na capital de São Paulo, apelidada de “Jornadas de Junho”, o tema transporte público entrou, de forma prioritária, na agenda das políticas públicas em todas as esferas de governo no Brasil (MARICATO, 2015).

Reativamente, o Congresso Nacional transforma a Proposta de Emenda à Constituição (PEC) 90/2011 em Emenda Constitucional (EC) 90/15, no dia 15 de setembro de 2015, incluindo o transporte no rol dos direitos sociais do cidadão,

conforme Artigo 6º, ao lado da “[...] educação, saúde, alimentação, trabalho, moradia, lazer, segurança, previdência social, proteção à maternidade e à infância e assistência aos desamparados [...]” (BRASIL, 2015a).

Outra iniciativa, PEC 159A/07, prevê a criação da Contribuição de Intervenção de Domínio Econômico (CIDE) Municipal, ou CIDE Verde, sobre venda a varejo de gasolina, etanol e gás natural veicular, para investimento exclusivo em transporte público que, segundo a Frente Nacional de Prefeitos (FNP), é uma excelente alternativa de subsídio, frente ao atual sistema centrado unicamente na tarifa (PALMIERI, 2018).

Foi também anunciado, pelo Governo Federal, por meio da Secretaria Nacional de Mobilidade Urbana (SEMOB) do Ministério das Cidades, o Programa de Renovação de Frota do Transporte Público Coletivo Urbano (REFROTA 17). Este prevê, inicialmente, a liberação de recursos do Fundo de Garantia por Tempo de Serviço (FGTS), cuja meta é financiar a aquisição de dez mil novos ônibus, atendendo à Política Nacional de Mobilidade Urbana (PNMU) e ao Programa de Infraestrutura de Transporte e da Mobilidade Urbana (PRÓ-TRANSPORTE) (BRASIL, 2017).

Os investimentos se justificam, pois quando se trata do transporte coletivo de passageiros, o ônibus aparece como meio de transporte mais utilizado pela população brasileira na realização de atividades necessárias à vida cotidiana, como trabalhar, acessar serviços de saúde, lazer, independente de sexo e idade (GÓES *et al.*, 2008).

Reforçando esta necessidade a Associação Nacional das Empresas de Transportes Urbanos (NTU), constata que o transporte público urbano, mais especificamente a modalidade ônibus, vem registrando, nos últimos 25 anos, uma perda¹ de passageiros transportados equivalente/mês de 100 milhões, fato verificado ao se comparar abril de 2013 (381,1 milhões) a abril de 2019 (280,9 milhões), ou seja, uma queda de 26%, valor percentual próximo do observado entre 1994 e 2012, de 24,4% (ASSOCIAÇÃO NACIONAL DAS EMPRESAS DE TRANSPORTES URBANOS, 2018).

Os dados apresentados pelo NTU são preocupantes, diante da essencialidade do transporte público coletivo. Todos os setores da sociedade são

¹ Pesquisa feita em: Belo Horizonte-MG, Curitiba-PR, Fortaleza-CE, Goiânia-GO, Porto Alegre-RS, Recife-PE, Rio de Janeiro-RJ, Salvador-BA e São Paulo-SP.

contemplados pela existência do transporte público (SANTOS; DUARTE, 2012). Porém, para Boareto (2008), o modelo de urbanização brasileiro construiu cidades caracterizadas pela fragmentação do espaço e pela exclusão social e territorial, que resultou num espaço desigual que reforça a injustiça social e diminui a qualidade de vida das pessoas, como é o caso de Campos dos Goytacazes, onde a segregação espacial e a segregação social provocaram um espraiamento da cidade, forçando a população mais pobre a deslocamentos mais longos e frequentes para atender suas necessidades cotidianas e que tem, como principal meio de transporte público, o ônibus.

Assim, em maio de 2009, na gestão da então Prefeita Rosinha Garotinho, diante da insatisfação dos usuários e para cumprir uma promessa de campanha, a prefeitura passou a subsidiar a passagem de ônibus por meio do Programa Campos Cidadão (PCCI).² Dessa forma, o munícipe pagava apenas R\$1,00 para deslocar-se até qualquer ponto do Município, bastando se cadastrar no programa. Segundo Araujo (2012), o resultado imediato dessa ação foi um aumento significativo na mobilidade da população, porém sem melhoria significativa da qualidade do serviço de transporte público por ônibus.

Já em seu segundo mandato (2013 a 2016), Rosinha Garotinho, com a promessa de modernizar o transporte público por ônibus, publicou o Edital de Concorrência Pública (ELCP) nº 001/2013, com resultado homologado em nove de outubro de 2014.

Importante destacar que, apesar dessas iniciativas, lamentavelmente foram negligenciados pelos gestores os prazos estabelecidos pela Lei nº 12.587/2012, que previa aprovação de um Plano de Mobilidade Urbana³ (PMU) alinhado com o Plano Diretor (PD), que permitiria o acesso dos municípios a recursos do Orçamento Geral da União, para implantação do PMU e PD nos municípios (BRASIL, 2012).

O prazo inicial de três anos, para a elaboração do PMU, venceu em abril de 2015, sendo prorrogado para abril de 2018 (Lei nº 13.406, de 26 de dezembro de 2016), posteriormente para abril de 2019 (Lei nº 13.683, de 19 de junho de 2018)

² O programa foi suspenso pelo Decreto nº 194/2017, em 29 de setembro de 2017, pelo atual prefeito Rafael Diniz.

³A atual gestão do prefeito Rafael Diniz (2017 a 2020), após promover encontros públicos nas localidades e distritos, para receber as devidas sugestões da população, aprovou o PD (Lei Complementar nº 0015, de 07 de janeiro de 2020) e já elaborou uma minuta do PMU que deverá ainda, obrigatoriamente, ser discutida e votada pela Câmara Municipal e instituída por meio de lei municipal ou decreto.

pelo Governo Federal, e novamente para cidades com mais de 250 mil habitantes, até 12 de abril de 2022, enquanto que para os municípios com população de até 250 mil pessoas o prazo termina em 12 de abril de 2023, segundo a Lei nº 14.000, de 19 de maio de 2020 (FARIAS, 2020).

1.1 OBJETO DE ESTUDO

Esta proposta de tese visa a verificar os efeitos do Edital de Licitação na modalidade de Concorrência Pública (ELCP) nº 001/2013 para concessão de linhas urbanas de ônibus para transporte de passageiros, comparando a satisfação dos usuários da pesquisa – feita em fevereiro de 2014, cinco anos após a implantação do PCCI – com nova pesquisa feita em fevereiro de 2019, cerca de cinco anos após homologação do resultado do ELCP nº 001/2013, que, segundo o poder público local, resultaria na modernização do transporte coletivo urbano por ônibus em Campos dos Goytacazes-RJ.

1.2 OBJETIVOS

1.2.1 Objetivo Geral

O objetivo geral é analisar os efeitos do Edital 001/2013 para concessão de linhas urbanas por ônibus e seu impacto na satisfação dos usuários do transporte coletivo urbano por ônibus em Campos dos Goytacazes-RJ.

1.2.2 Objetivos específicos

- Identificar artigos relevantes para o estado da arte sobre transporte público no Brasil e no mundo, por meio de Revisão Sistemática utilizando a base Scopus;
- Verificar a validade dos itens de um questionário para avaliação da satisfação dos usuários de transporte público por ônibus em Campos dos Goytacazes, utilizando o método de Lawshe;
- Avaliar a satisfação dos usuários de transporte coletivo urbano por ônibus em Campos dos Goytacazes-RJ, comparando a pesquisa feita em fevereiro de 2014 (pré-edital) com fevereiro de 2019 (pós-edital);

- Verificar o cumprimento das exigências do ELCP nº 001/2013, na modalidade de licitação para Concessão de Serviços de Transporte Coletivo Regular de Passageiros;
- Analisar a razão de não ter havido novos entrantes para explorar o sistema de transporte público.

1.3 JUSTIFICATIVA

O sistema de transporte de passageiros pode ser considerado tão indispensável em uma sociedade quanto os serviços de abastecimento de água, saneamento básico, energia elétrica e telecomunicações, responsáveis pelo desenvolvimento humano, urbano, econômico e social (FERRAZ; TORRES, 2004).

Segundo Bertucci (2011), alguns aspectos, como congestionamentos, desigualdade de acessibilidade, índices de acidentes e suas consequências, são essenciais para uma reflexão sobre a importância do transporte público coletivo, considerado lento e de baixa qualidade, sendo usado, especialmente, por quem não tem acesso ao transporte por automóvel.

Contudo, para Santos e Duarte (2012), o transporte coletivo, predominantemente rodoviário, raramente conta com vias exclusivas e vem sendo prejudicado pelos congestionamentos, pela forte concorrência do transporte coletivo alternativo formal e informal, além do transporte individual motorizado. A intenção é reverter o quadro atual, pois carros ocupam 75% das vias transportando 20% dos usuários, enquanto ônibus ocupam 20% do espaço urbano e transportam 70% da população (CONGRESSO..., 2017).

Situação essa que, em teoria, passaria a contar com mais um instrumento legal, que foi a aprovação da EC- 90/15, que incluiu o “transporte” no rol dos direitos sociais do cidadão (BRASIL, 2015a).

Já em de Campos dos Goytacazes, a grande mudança refere-se ao Edital de Concorrência Pública (ELCP) nº 001/2013, na modalidade de licitação para Concessão de Serviços de Transporte Coletivo Regular de Passageiros, com resultado homologado em 9 de outubro de 2014, com vigência até novembro de 2034, podendo ser prorrogado uma única vez por igual período, em ato devidamente motivado, amparado pela legislação pertinente (CAMPOS DOS GOYTACAZES, 2013a).

Além disso foi publicado o Decreto 139/2018, no dia 22 de maio de 2018, regulamentando a composição do sistema municipal de Planejamento e Gestão Urbana, bem como a criação do núcleo gestor – grupo de trabalho executivo – para a revisão do Plano Diretor Municipal⁴ (PDM) e a criação do PMU (CAMPOS DOS GOYTACAZES, 2018a), além da criação do Serviço de Transporte Coletivo Alimentador⁵ de Passageiros (STCAP), conhecido também com Serviço Alimentador (SA), apresentado em audiência pública ocorrida na Câmara Municipal no dia 4 de julho de 2018 (BARRETO, 2018), o que reforça a importância de uma pesquisa sobre mobilidade urbana no município de Campos dos Goytacazes.

1.4 ESTRUTURAÇÃO DO TRABALHO

Esta tese está estruturada em dez capítulos. O presente capítulo apresenta a introdução, o objeto de estudo, os objetivos, a justificativa e a estruturação.

No segundo capítulo estão alguns aspectos do arcabouço legal da mobilidade urbana, pós-Constituição Federal de 1988.

O terceiro capítulo apresenta um breve histórico e características do sistema de transporte coletivo urbano em Campos dos Goytacazes.

A qualidade em serviço e satisfação de clientes, com destaque para a qualidade de usuários de transporte coletivo, está apresentada no quarto capítulo.

Está contida, no quinto capítulo, a legislação para prestação de serviços públicos no Brasil e a licitação do transporte em Campos dos Goytacazes.

No sexto capítulo está apresentado o estado da arte sobre o transporte público no mundo e no Brasil, que foi realizado por meio de revisão sistematizada utilizando a base Scopus.

No sétimo capítulo está apresentada a validação de itens de questionário sobre a satisfação dos usuários do transporte coletivo urbano por ônibus em Campos dos Goytacazes-RJ.

No oitavo capítulo está apresentada a metodologia.

⁴ O novo Plano Diretor Participativo entrou em vigor no dia 09 de janeiro de 2020 (Diário Oficial do Município (DOM), 2020) e o Plano de Mobilidade Sustentável já possui uma minuta (CORDEIRO, 2020).

⁵ O Serviço Transporte Coletivo Alimentador de Passageiros (STCAP) teve seu resultado homologado e publicado no D.O.M. do dia 12 de julho de 2019 e os primeiros permissionários começaram a circular no dia 17 de agosto de 2019.

No nono capítulo estão apresentados os resultados, assim como a discussão dos dados obtidos e analisados no capítulo anterior.

No décimo capítulo estão apresentadas as conclusões.

2 ALGUNS ASPECTOS DO ARCABOUÇO LEGAL DA MOBILIDADE URBANA PÓS-CONSTITUIÇÃO FEDERAL DE 1988

Sem aplicar as políticas de priorização do transporte público dificilmente vai ser possível oferecer um serviço de qualidade para a sociedade, inviabilizando, inclusive, um desenvolvimento sustentável de excelência para a população urbana (ASSOCIAÇÃO NACIONAL DAS EMPRESAS DE TRANSPORTES URBANOS, 2015).

Promulgada a Constituição Federal (CF), em 1988, o desenvolvimento urbano e o transporte urbano foram tratados, especialmente, nos seguintes artigos:

Artigo 21, XX - instituir diretrizes para o desenvolvimento urbano, inclusive habitação, saneamento básico e transportes urbanos(BRASIL, 1988, p. 26); Artigo 30, V- compete aos municípios organizar e prestar, diretamente ou sob regime de concessão ou permissão, os serviços públicos de interesse local, incluído o de transporte coletivo, que tem caráter essencial (BRASIL, 1988, p. 34).

Passados pouco mais de um ano da promulgação da CF de 1988, objetivando instituir normas para o sistema nacional de transportes coletivos urbanos, foi proposto o Projeto de Lei (PL) nº 4.203/1989. Posteriormente a este, o PL nº 870/1991, que tratava das diretrizes nacionais de transporte coletivo urbano; o PL nº 1.777/1991, que regulamentava os princípios de regras básicas para os serviços de transporte coletivo rodoviário de passageiros; e o PL nº 2.594/1992, sobre as diretrizes nacionais do transporte coletivo urbano. Pela similaridade do assunto, as três acabaram sendo apensadas ao PL nº 4.203/1989, pois restringiam o objeto ao transporte coletivo, sendo todas arquivadas em 1995. Nesse mesmo ano foi criado o PL nº 694/1995, que dispunha sobre as diretrizes para o transporte coletivo no país, passando, daí em diante, a tramitar sob esse número (BRASIL, 1995b).

Nesse intervalo foi aprovado o Estatuto da Cidade, Lei nº 10.257/2001, criada para regulamentar os artigos 182 e 183 da CF, que tratam da política de desenvolvimento urbano e da função social da propriedade. A lei estabeleceu as diretrizes gerais e os instrumentos da política urbana, porém não dispôs sobre a mobilidade urbana, apenas sobre a obrigatoriedade da existência de plano de transporte urbano integrado para os municípios com mais de 500 mil habitantes (BRASIL, 2001).

Contudo, para Maricato (2015), foi a criação do Ministério da Cidade (MC), em 2003, que representou um marco na política urbana e no destino das cidades, apesar de a política de transporte e mobilidade ter sido pouco trabalhada no período 2003-2011, ofuscada pelo intenso movimento social em torno dos temas da habitação e do saneamento básico.

Após tramitarem nas comissões da Câmara dos Deputados, somente em 2003 foi instituída uma comissão especial para apreciar e dar parecer ao PL nº 694/1995, sendo apensado a ele, posteriormente, o PL nº 1.974/1996, “sobre a prestação de serviços de transporte rodoviário coletivo de passageiros sobre o regime de concessão ou permissão” e o PL nº 2.234/1999, sobre “sistema integrado de transporte coletivo urbano” (BRASIL, 1995b).

Apesar da suposta retomada, o PL nº 694/1995 acabou ficando novamente inativo por mais três anos, foi quando o poder executivo, por meio do Ministério das Cidades, enviou o PL nº 1.687/2007 (Executivo), que “instituiu as diretrizes da Política de Mobilidade Urbana”, compreendidas como parte da política de desenvolvimento urbano, apensada ao PL nº 694/1995.

Desse modo, o PL nº 1.687/2007 seguiu, no início de 2010, para o Senado Federal sob a denominação de Projeto de Lei Complementar (PLC) nº 166/2010, oriundo da Comissão Especial da Câmara, sendo aprovado em dezembro de 2011 sem alterações de mérito.

Finalmente, 17 anos após a criação da PL nº 694/1995, foi sancionada a Política Nacional de Mobilidade Urbana (PNMU), Lei nº 12.587/2012, no dia 3 de janeiro de 2012, que atribui prioridade aos meios de transporte não motorizados e ao serviço de transporte público coletivo, assim como a possibilidade legal de aplicar restrições ao uso de automóveis (BRASIL, 2012). Foi a primeira lei abrangente sobre o tema dentro da perspectiva da equidade e da sustentabilidade. Os municípios deveriam elaborar o PMU integrado ao PDM existente ou em elaboração.

Segundo a PNMU, a obrigatoriedade recai sobre os municípios com população superior a 20 mil habitantes, e os demais obrigados à elaboração do Plano Diretor (PD) conforme descrito no art. 41⁶ da Lei Federal nº 10.257/2001,

⁶ Art.41. I – com mais de vinte mil habitantes; II – integrantes de regiões metropolitanas e aglomerações urbanas; III – onde o Poder Público municipal pretenda utilizar os instrumentos previstos no § 4º do art. 182 da Constituição Federal; IV – integrantes de áreas de especial interesse turístico; V – inseridas na área de influência de empreendimentos ou atividades com significativo impacto ambiental de âmbito regional ou nacional.VI - incluídas no cadastro nacional de Municípios

assim como as localidades que fazem parte de regiões metropolitanas, aglomerações urbanas e Regiões Integradas de Desenvolvimento Econômico (Rides) que, ao todo, tenham mais de um milhão de habitantes. Também os municípios de interesse turístico, incluídos os litorâneos, cuja dinâmica de mobilidade urbana sofra alterações nos finais de semana, feriados e períodos de férias, em função da presença de turistas (FARIAS, 2020).

O prazo inicial de três anos previsto no PD para elaboração do PMU, venceu em abril de 2015. Após mais dois adiamentos, o novo prazo previsto pela Lei nº 14.000/ 2020, para cidades com mais de 250 mil habitantes, foi de 12 de abril de 2022, enquanto nos municípios, com população de até 250 mil pessoas, o prazo termina em 12 de abril de 2023 (FARIAS, 2020).

Com o PMU pronto, o Município de Campos habilita-se a ter acesso a um fundo Federal para obras de mobilidade urbana. Em pesquisa realizada pela Secretaria Nacional de Mobilidade e Serviços Urbanos (SEMOB), em fevereiro de 2019 e atualizada em dezembro de 2019, dos 3.476 pesquisados (62% do total dos municípios brasileiros), apenas 2.315 municípios responderam aos ofícios. Destes, apenas 321 municípios (14% dos respondentes) declararam possuir o PMU e 518 alegaram estar em fase de elaboração. Cabe ressaltar que o PMU deve ser aprovado por lei para se tornar uma política de Estado e não de Governo (FARIAS, 2020).

Já em 2015, foi aprovada a Lei nº 13.146/2015, que define, no capítulo X, artigo 46, o direito ao transporte e à mobilidade da pessoa com deficiência ou com mobilidade reduzida em igualdade de oportunidades com as demais pessoas, por meio da identificação e eliminação de todos os obstáculos e barreiras que dificultem seu acesso (BRASIL, 2015b).

Reforçando a importância do transporte público, foi aprovada em 15 de setembro de 2015, EC 90/15, incluindo o transporte na relação de direitos sociais do cidadão (BRASIL, 2015a).

Como também está em tramitação a Proposta de Emenda Constitucional (PEC) 159/2007 que propõe a criação de uma CIDE Municipal. Assim, parte da

arrecadação oriunda do consumo de gasolina, pelo transporte individual, será investida em transporte público (BRASIL, 2007).

Portanto pode-se observar que a mobilidade urbana vem sendo tratada com prioridade em todas as esferas do poder público, que, pelo menos do ponto de vista legal, buscam garantir ao cidadão o acesso universal à cidade.

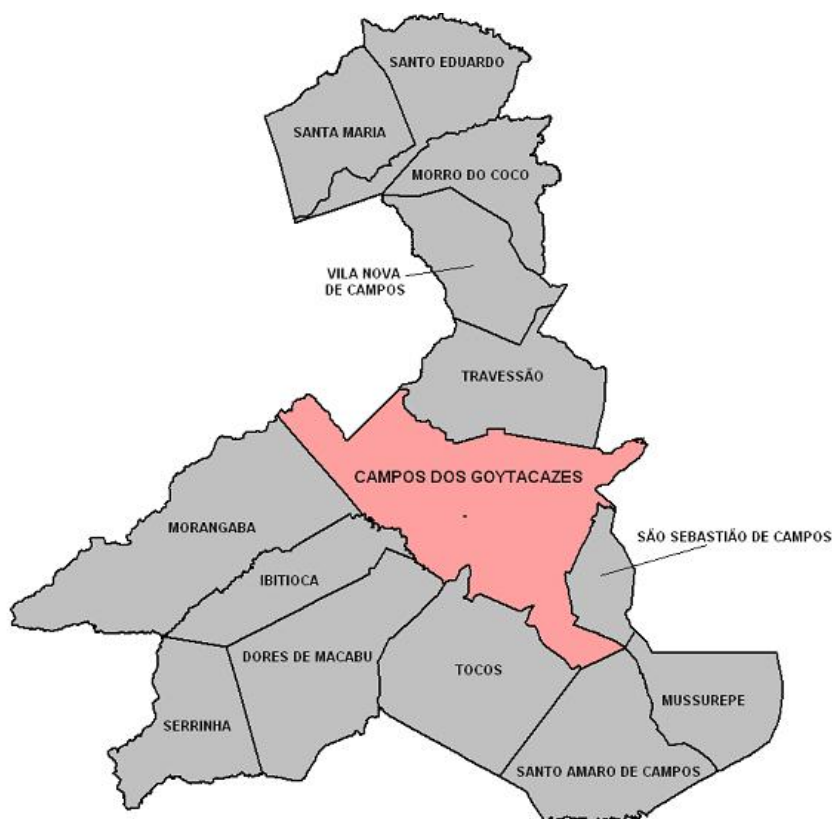
3 BREVE HISTÓRICO DO TRANSPORTE COLETIVO URBANO EM CAMPOS DOS GOYTACAZES

Campos dos Goytacazes é um município localizado na região norte do estado do Rio de Janeiro, a 275 km da capital, distribuído em 14 distritos: Campos dos Goytacazes, Dolores de Macabú, Ibitioca, Morongaba, Morro do Coco, Mussurepe, Santa Maria, Santo Amaro de Campos, Santo Eduardo, São Sebastião de Campos, Serrinha, Tocos, Travessão e Vila Nova de Campos (Figura 1). O município possui extensão territorial de 4.027 km² e população de 463.731 habitantes que, segundo estimativas do Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE), pode chegar a 511.168 habitantes em 2020 (IBGE, 2010; 2020).

A história do sistema de transporte coletivo urbano em Campos dos Goytacazes teve início no século XIX, assim como nas principais cidades brasileiras. Em janeiro de 1875, a Sociedade Ferro Carril de Campos inaugurou a primeira linha de bonde à tração animal ao longo da Av. Alberto Torres, entre a Estação do Saco e a Praça São Salvador. Esse sistema de transporte serviu a cidade por 41 anos (MORRISON, 2013).

Em 1914, a Companhia Brasileira de Tramways Luz e Força (CBTLF) foi registrada em Campos, e os bondes elétricos começaram a operar no município em 1916. Porém, em 1923, a propriedade e a operação dos bondes passaram para a Prefeitura Municipal, sendo assumidas, posteriormente, em 1928, pelo governo Estadual, por meio da companhia Serviços de Força, Luz e Viação. Em 1934, a operação do sistema foi transferida para os Serviços Industriais do Estado, sendo novamente reorganizada, em 1940, como Serviços Industriais do Norte do Estado (SINE). O transporte coletivo concentrava a circulação na área central, já que a maioria dos itinerários dos bondes passava pela Praça São Salvador (MORRISON, 2013).

Figura 1- Distritos de Campos dos Goytacazes



Fonte: Campos dos Goytacazes (2013b).

A partir de 1958, os antigos bondes começam a ser trocados por trólebus (ônibus elétricos) e o SINE inaugura a primeira linha do sistema ligando a Praça São Salvador à "Estação de Saco", em 29 de junho de 1958. O sistema de bondes de Campos funcionou por 89 anos, sendo os últimos 48 movidos à eletricidade. A última viagem foi feita pelo bonde 14, em novembro de 1964. O sistema de trólebus foi fechado três anos depois, em 12 de junho de 1967 (MORRISON, 2013).

A Baixada Campista e as áreas rurais, que nunca foram atendidas pelos bondes e depois pelos trólebus, usavam o ônibus como serviço de transporte. Ao desaparecerem o bonde e o trólebus, o ônibus assume, definitivamente, os serviços de transporte urbano em Campos dos Goytacazes. Junto com as empresas privadas, que já serviam os distritos e à periferia, o sistema público, controlado pela empresa Serviço de Viação de Niterói a São Gonçalo (SERVE), passa a usar ônibus também.

Esse sistema mantém-se até 1985, entretanto os serviços da operadora estatal começam a entrar em crise, encerrando suas atividades por volta de 1990.

Nessa ocasião a estatal era denominada Companhia de Transportes Coletivos do Estado do Rio de Janeiro (CTC-RJ). Em 1991, uma parceria entre a CTC- RJ e a Prefeitura de Campos tenta retomar, sem sucesso, o sistema (ARAUJO, 2012).

A partir de então, o transporte de passageiros privado torna-se único e dominante em Campos dos Goytacazes-RJ. Ainda que o serviço seja prestado por empresas privadas, por meio de concessão, o governo municipal é o principal investidor no sistema de transportes de passageiros, uma vez que é o responsável pela implantação e manutenção da infraestrutura, dos equipamentos de apoio e da fiscalização.

Contudo o sistema de transporte público por ônibus da cidade de Campos dos Goytacazes-RJ não possuía uma lei específica para sua regulamentação. Para suprir a falta da lei, foi criado o Decreto nº 30, em 15 de outubro de 1985, intitulado Regulamento do Serviço de Transporte Coletivo do Município de Campos dos Goytacazes-RJ. Esse decreto diz que compete à Secretaria Municipal de Transportes planejar, conceder, permitir e autorizar os serviços de transporte coletivo do Município, bem como orientar, disciplinar, fiscalizar e fixar as respectivas tarifas (CAMPOS DOS GOYTACAZES, 1985).

Em 1995 foi criada a Empresa Municipal de Transportes (EMUT), pela Lei nº 6.078, de 28 de dezembro de 1995, assumindo a responsabilidade pelo sistema de transporte do município e do tráfego de veículos, com a função de planejar, organizar, executar, normatizar, regulamentar, fiscalizar, controlar a prestação de serviços públicos relativos ao transporte coletivo e individual de passageiros, tráfego de veículos de qualquer tipo ou natureza, bem como o sistema viário em geral, porém regido, ainda, pelo Decreto 30/85 (CAMPOS DOS GOYTACAZES, 1995).

Por conseguinte em 2013, a Lei nº 8.360, de 05 de junho de 2013, transforma a EMUT em Autarquia⁷, passando a denominar-se Instituto Municipal de Trânsito e Transporte (IMTT), e dá outras providências. O IMTT passa a ter por objetivo proporcionar a mobilidade e acessibilidade aos munícipes com a finalidade de planejar, organizar, executar, normatizar, regulamentar, fiscalizar e controlar a prestação de serviços públicos relativos aos transportes coletivo e individual de

⁷ Autarquia na administração pública é uma entidade autônoma, auxiliar e descentralizada da administração pública, porém fiscalizada e tutelada pelo Estado, com patrimônio formado com recursos próprios, cuja finalidade é executar serviços que interessam a coletividade ou de natureza estatal.

passageiros, tráfego de veículos de quaisquer tipo ou natureza e do sistema viário em geral, observado o planejamento urbano em sua amplitude técnica, econômica, social e ambiental, bem como a adequada interação com outros serviços urbanos e rurais (CAMPOS DOS GOYTACAZES, 2013b).

3.1 CARACTERÍSTICAS DO SISTEMA DE TRANSPORTE COLETIVO URBANO DE CAMPOS

Na margem direita do rio Paraíba do Sul (sentido Campos dos Goytacazes para foz do rio em Atafona) encontra-se o único terminal urbano, Terminal Urbano Luiz Carlos Prestes (Figura 2), localizado na Avenida Nelson de Souza Oliveira, antiga Avenida Rui Barbosa, na região conhecida também como Beira Rio. Ele possui aproximadamente 400 metros de extensão, com 21 abrigos, um banheiro público e um mirante e serve de base para todas as linhas entre bairros, funcionando como ponto de saída e chegada dos ônibus.

Figura 2- Terminal Urbano Luiz Carlos Prestes



Fonte: Campos dos Goytacazes (2013b).

Essa configuração, classificada como linha radial, acaba gerando a superposição das linhas de ônibus, devido à estruturação da malha viária que se limita apenas a duas vias estruturais para acesso e saída da área Central, Avenida XV de Novembro e Avenida José Alves de Azevedo, que compõem parte da malha viária interligando sentido Norte/Sul, ficando as linhas interdistritais localizadas no

Terminal Rodoviário Roberto Silveira, na Av. José Alves de Azevedo, 253, conhecida também como Beira Valão (OLIVEIRA, 2012).

Ainda segundo o autor, as linhas que margeiam o lado direito do rio Paraíba do Sul são ramificadas para leste e oeste pelo cruzamento da Avenida José Alves de Azevedo com a Avenida 28 de março que compõem o eixo viário Leste-Oeste. Esse modelo vem sendo praticado no Município desde o início das operações das linhas de ônibus e está presente no Decreto 30/85.

Então no dia 01 de maio de 2009 ocorreu, no Município, significativa mudança na dinâmica do subsídio, mas não na estrutura e organização operacional do transporte, com a implantação do PCCI, no qual cada munícipe cadastrado e de posse do cartão eletrônico, denominado de Campos Cidadão (CC), ao passá-lo no validador do Sistema de Bilhetagem Eletrônica (SBE), implantado nos veículos, pagaria apenas R\$1,00 por viagem até qualquer localidade dentro do Município (CAMPOS DOS GOYTACAZES, 2009).

Assim, o valor da tarifa pública da área urbana era de R\$1,60. Logo, o Município repassaria para as empresas o subsídio no valor de R\$0,60. Contudo os distritos possuíam múltiplas tarifas que poderiam variar de R\$1,60 a R\$11,75, dependendo da localidade. Como os ônibus naquela ocasião não tinham Sistema de Posicionamento Global (GPS) e a PMCG não tinha como identificar onde o passageiro subia e descia. Com essa fragilidade do sistema, algumas vezes o cobrador deixava programado o maior valor da tarifa da linha, mesmo que o usuário fosse descer no perímetro urbano. Para amenizar o problema, a PMCG passou a utilizar a média harmônica⁸ (Lei nº 8251, de 31 de agosto de 2011), empregando, no cálculo, os diversos preços de tarifa praticados no percurso de cada linha distrital cujo valor fosse acima de R\$1,60, com a intenção de remunerar os operadores (CAMPOS DOS GOYTACAZES, 2011a).

Assim em 2010, no ano seguinte a implantação do PCCI, o número de passagens vendidas tinha subido para 33.279.273 (trinta e três milhões, duzentos e setenta e nove mil, duzentos e setenta e três), mostrando um aumento⁹ significativo

⁸Linha - Rod. Roberto Silveira X Coqueiro de Tocos => até GOYTACAZES=R\$1,60; até Tocos R\$3,33; até Coqueiro de Tocos= R\$ 4,67. Média Harmônica= R\$3,89 (ignorando o valor de R\$1,60).

⁹ O número de passagens que em 1995 era de 38.970.466 (trinta e oito milhões, novecentos e setenta mil e quatrocentos e sessenta e seis), caiu em 2008 para 21.450.528 (vinte e um milhões, quatrocentos e cinquenta mil e quinhentos e vinte e oito) uma redução de 45% (EMUT, 2020).

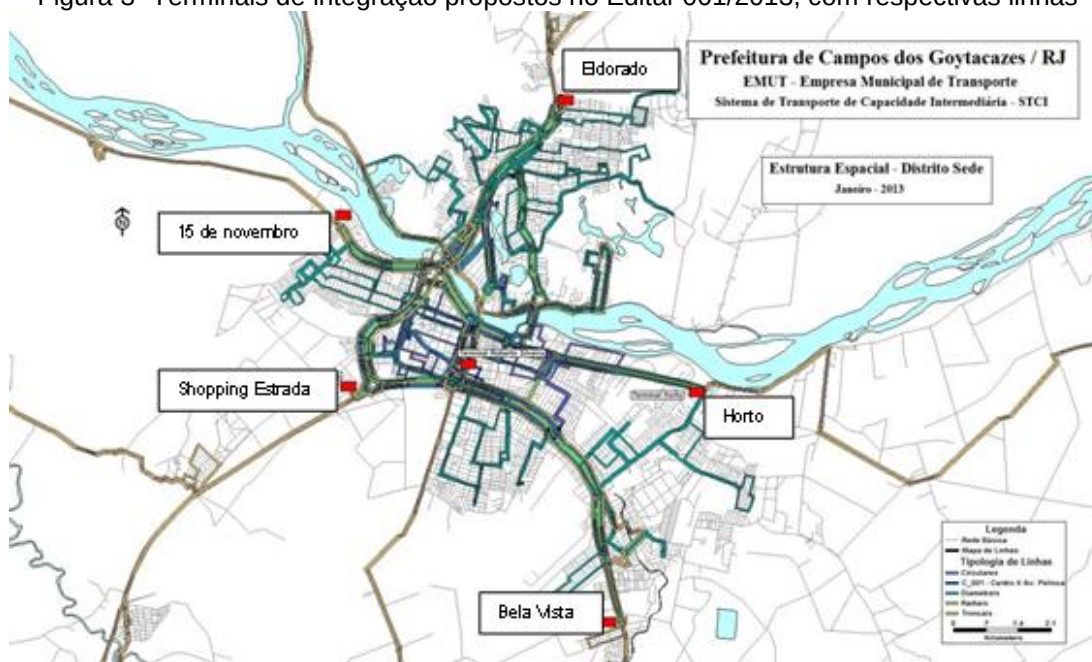
na mobilidade da população, sem, contudo, melhorar a qualidade dos serviços, pois não aconteceram mudanças estruturais na prestação dos serviços (ARAUJO, 2012).

Em 2009, já operavam no transporte de passageiros, de forma clandestina, as Vans, Kombis e vários carros de passeio. Visando a formalizar a situação, foi publicada a Lei nº 8169, de 06 de julho de 2010, criando o Serviço de Transporte Alternativo Municipal de Passageiros (SETAMP), cuja permissão foi delegada, a título precário, por prazo determinado, não podendo suas linhas serem concorrentes ou coincidentes, e, por seu caráter complementar, não deveria sobrepor total ou parcialmente os itinerários do Serviço Convencional de Transporte Público de Passageiros (SCTPP), condições essas não cumpridas (CAMPOS DOS GOYTACAZES, 2010).

Até a efetiva implantação do SETAMP, ficou a cargo do IMTT autorizar e cadastrar veículos e permissionários por ato do Poder Executivo que, até 2013, tinha concedido 297 permissões, sendo que, aproximadamente 1000 veículos, entre carros de passeio e Kombis, permaneciam na clandestinidade (CAMPOS DOS GOYTACAZES, 2013a).

Em nova intervenção nos serviços de transporte regular de passageiros, o Município publicou, no dia 21 de fevereiro de 2013, o Edital 001/2013 para licitar a prestação do SCTPP no Município. Pelo estabelecido em edital, ocorreriam mudanças na concessão do serviço na cidade, onde as linhas seriam divididas em três lotes, com total de 383 ônibus, todos eles com elevadores para deficientes (cadeirantes), idade média variando entre cinco a sete anos, de acordo com o tipo de serviço, e idade máxima variando entre 10 a 12 anos. O projeto previa acabar com as linhas sobrepostas que concentravam a maior parte das rotas de ônibus da cidade; a criação de cinco Terminais de Integração Intermodal (TIN) e articulação intermodal (Terminal: Eldorado, 15 de Novembro, Horto, Shopping Estrada e Bela Vista), o que pode ser observado na Figura 3, com as respectivas linhas propostas, que serviriam de suporte para o novo Sistema de Transporte de Capacidade Intermediária (STCI) (CAMPOS DOS GOYTACAZES, 2013a).

Figura 3- Terminais de integração propostos no Edital-001/2013, com respectivas linhas



Fonte: Campos dos Goytacazes (2013b).

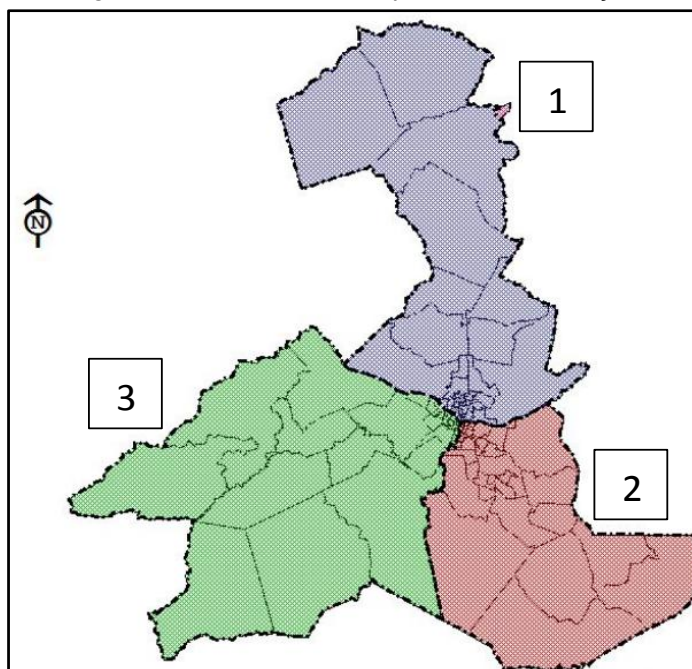
O STCI seria o responsável por alimentar o sistema de acesso, empregando tecnologias de ônibus Padron, ônibus convencional, micro-ônibus e linhas troncais usando tecnologia BRT, VLT¹⁰ ou VLP, por meio dos TIN e articulação dos diferentes modais, abrangendo, inclusive, veículos privados, táxis, motos e bicicletas. O sistema de acesso usaria como base o sistema atual, redesenhando linhas existentes e criando novas, buscando a diametralização de linhas, observando as unidades de vizinhança e centralidades, visando a obter parâmetros de economicidade por meio do emprego das diversas tecnologias. O Sistema completo previa o uso de quatro categorias de linhas: Circulares; Diametraais; Radiais; Troncais (CAMPOS DOS GOYTACAZES, 2013a).

O resultado da licitação, por meio do Edital 001/2013, foi homologado em 9 de outubro de 2014, como pode ser visto na Figura 4, tendo como vencedores do lote 1 o consórcio Planície, com frota de cor verde (Auto Viação São João Ltda. e Viação Jacarandá de Campos Ltda.); para o lote 2 o consórcio União, frota de cor amarela (Auto Viação Cordeiro Ltda., Viação Siqueira Ltda., Empresa São Salvador Ltda.,

¹⁰ O Projeto de Veículos Leves sobre Trilhos (VLT), aprovado no Programa de Aceleração do Crescimento (PAC 2), prevê a implementação de 13 km de linha, com 11 estações do Aeroporto Bartholomeu Lyzandro até o bairro Jôquei Clube (VLT..., 2013).

Transportes e Comércio Turisguá Ltda.); e para o lote 3 a frota de cor azul (a empresa Rogil Transportes Rodoviário Ltda.) (DELFINO, 2015b).

Figura 4- Divisão dos lotes previstos na licitação



Legenda: 1- lote Eldorado; 2- lote Bela Vista; 3- lote Shopping Estrada.
Fonte: Adaptado de Campos dos Goytacazes (2013b).

Conforme previsto no Edital 001/2013, foi publicado o Decreto 198/2015 no dia 04 de agosto de 2015, alterando o valor da passagem de ônibus de R\$1,60 para R\$2,75. Esse valor de tarifa tornou-se único em todo o Município tanto para as linhas urbanas quanto para as distritais, e a partir de 1 de setembro de 2015 para o SCTPP, porém os usuários cadastrados no PCCI, em função do subsídio tarifário, continuariam a pagar R\$1,00 (CAMPOS DOS GOYTACAZES, 2015).

Entretanto, no dia 08 de julho 2017, alegando problemas financeiros, a Prefeitura diminuiu o subsídio da passagem e o usuário do programa social passou a pagar R\$2,00 (CAMPOS DOS GOYTACAZES, 2014a), diminuindo para R\$0,75 o repasse feito pela Prefeitura às empresas de ônibus. Com a suspensão do subsídio, por meio do Decreto Nº 194/2017, de 29 de setembro de 2017, o passageiro de ônibus passou a pagar o valor único de R\$2,75 dentro de todo o Município (CAMPOS DOS GOYTACAZES, 2017).

Com a intenção de regulamentar o previsto na Lei nº 8169/2010, de criação do SETAMP, que reforça que as linhas não poderiam ser concorrentes ou

coincidentes com o SCTPP, foi publicada a Lei nº 8867, de 06 de dezembro de 2018, revogando a anterior e criando o STCAP para compor o Sistema Integrado de Transporte Coletivo Municipal (SITCM), a ser prestado sob o regime de permissão, cujo planejamento, organização, regulamentação, fiscalização e controle competiriam ao IMTT (CAMPOS DOS GOYTACAZES, 2018b).

Para tal, foi publicado o Edital 001/2019¹¹, no dia 11 de março de 2019, cujo resultado final foi homologado no dia 12 de julho de 2019, selecionando 235 permissionários e mais 37 permissionários para cadastro de reserva, sendo todos operadores individuais (pessoas físicas). Os primeiros permissionários começaram a circular no dia 17 de agosto de 2019 (CAMPOS DOS GOYTACAZES, 2019b).

O STCAP, denominado de SA, foi concebido para ser, inicialmente, um sistema de linhas alimentadoras capaz de realizar a integração física e operacional entre as linhas do STCAP e SCTPP e, após 12 meses, a contar da data de assinatura do contrato de adesão de cada permissionário, promover, também, a integração tarifária por meio de um SBE compatível com o SCTPP, por intermédio de Terminais (sistema tronco-alimentador) posicionados de forma a atender a demanda de todos os Distritos do Município.

O novo sistema previa a criação de seis Regiões/ Setores:

- Região A¹² – Baixada (3º Distrito - Goytacazes/ 4º Distrito - Santo Amaro/ 5º Distrito - São Sebastião/ 6º Distrito – Mussurepe/ 17º Distrito de Tocos);
- Região B- Martins Laje (Venda Nova e Campo Novo);
- Região C- Norte (7º Distrito- Travessão/ 12º Distrito- Morro do Coco/ 13º Distrito- Santo Eduardo/ 18º Distrito- Santa Maria/ 20º Distrito- Vila Nova);
- Região D- Três vendas/ Sapucaia;
- Região E- Santa Cruz (9º Distrito Morongaba);
- Região F- Serrinha (10º Distrito - Ibitioca/ 11º Distrito - Dores de Macabu/ 15º Distrito - Serrinha).

¹¹ O edital 001/2019 não faz parte da pesquisa de satisfação do presente trabalho, cuja segunda etapa ocorreu em fevereiro de 2019, ou seja, antes da implantação do “Serviço Alimentador” (CAMPOS DOS GOYTACAZES, 2019b). A pesquisa tem como referencial o Edital 001/2013.

¹² O terminal “A” foi desmontado da RJ 216 na altura do Parque Bela Vista por determinação do Departamento de Estradas e Rodagens do Rio de Janeiro (DER-RJ) no dia 17 de agosto de 2019, no primeiro dia de circulação do STCAP, sendo transferido pelo IMTT para o início da Avenida Nossa Senhora do Carmo (final da Avenida 28 de Março), no trevo das praias. Dez dias após, o terminal B juntou-se ao A, no dia 27 de agosto de 2019, para ampliar o número de opções de integração tarifária.

Os respectivos TIN e posteriores mudanças podem ser observados na Figura 5, sendo: A- Terminal Bela Vista; B- Terminal CEPOP; C- Terminal DICAL; D- Terminal “Furnas” (BR-356 - OESTE); E- Terminal “MRV/Coca-Cola” (RJ-158); e F- Terminal “Shopping Estrada”, conforme Figura 5. Transcorridos dez dias de operação do SA, os terminais A e B passaram a operar no mesmo local, no início da Avenida Nossa Senhora do Carmo (final da Avenida 28 de Março).

Figura 5- Terminais de integração do Serviço Alimentador do Edital 001/2019



Fonte: Adaptado do Google (2020).

Com a suspensão do subsídio, por meio do Decreto nº 194/2017, de 29 de setembro de 2017, a tarifa pública única de R\$2,75¹³, cobrada do usuário dentro de todo o Município de Campos, foi mantida, sendo o valor igual à remuneração da prestação do SCTPP.

Contudo, as tarifas¹⁴ de cada uma das 60 linhas integrantes do SA variam de R\$2,75 a R\$11,40, isto é, haverá uma diferença a menor do valor monetário da tarifa

¹³ Levando em conta que o salário mínimo em 2018 era de R\$954,00 (BARDAWIL, 2018), uma família com três pessoas, que precisa deslocar-se seis vezes por semana usando duas passagens por dia por pessoa, iria comprometer, com transporte, 41% de um salário mínimo (2 x 3x 24x 2,75= 396,00).

¹⁴ Art.9º [...]

de remuneração da prestação do serviço de transporte público de passageiros e a tarifa pública cobrada do usuário no novo SITC, resultando em déficit ou subsídio tarifário, conforme § 3º do artigo 9º da Lei Federal nº 12.587/2012 (BRASIL, 2012).

Para cobrir esse déficit, cuja responsabilidade é do Poder Concedente, as despesas deverão ter dotação orçamentária própria, constante no Plano Plurianual (PPA) 2018/2021, conforme Lei Municipal nº 8.940/2019, Programa de Integração Tarifária - 0052, Ação 247- Integração Tarifária, oriundos do extinto PCCI - Tarifa Social - 0052, Ação 247- Campos Cidadão (CAMPOS DOS GOYTACAZES, 2019c).

As regras instituídas pelo Decreto nº 335/2019 preveem que a integração só poderá ser feita entre as Vans/micro-ônibus do SA com os ônibus do SCTPP num período máximo de 120 minutos entre o embarque nos diferentes modais, sempre por meio do Cartão de Bilhetagem Eletrônica (CAMPOS DOS GOYTACAZES, 2019a).

Na prática, o usuário, ao embarcar no SITCM, irá passar, obrigatoriamente, o Cartão de Bilhetagem Eletrônica no validador tanto no embarque quanto no desembarque das Vans/ micro-ônibus e apenas uma vez ao embarcar nos ônibus.

Tal procedimento se faz necessário visto que só a Van/micro-ônibus recebe subsídio do poder público municipal, sendo indispensável um controle rigoroso da quilometragem e do número de usuários em função das múltiplas tarifas cobradas no itinerário das Vans/micro-ônibus, tarefa facilitada pelo SBE e GPS presentes em todos os veículos (CAMPOS DOS GOYTACAZES, 2019a).

§ 2º O **preço público cobrado do usuário** pelo uso do transporte público coletivo denomina-se **tarifa pública**, sendo instituída por ato específico do poder público outorgante.

3º A existência de **diferença a menor entre o valor monetário da tarifa** de remuneração da prestação do serviço de transporte público de passageiros e a **tarifa pública cobrada do usuário** denomina-se **déficit** ou subsídio tarifário (BRASIL, 2012, grifo nosso).

4 QUALIDADE EM SERVIÇOS E SATISFAÇÃO DE CLIENTES

As pesquisas de satisfação de clientes estão entre os principais temas da área de marketing em todo o mundo. Progressos nessa área são constantes, tanto no campo teórico e acadêmico quanto no âmbito prático de sua aplicação (BORGES JÚNIOR; FONSECA, 2002).

A perspectiva de serviço está embasada no relacionamento com o cliente e isso é considerado estratégico seja na atenção pessoal quanto na clareza das informações, entre outros. Caso aconteça uma empatia, o cliente tornar-se-á fiel a essa organização, ou simplesmente terá motivos para falar bem dela (GRÖNROOS, 2004).

Segundo Kotler e Lee (2007), a qualidade do serviço ao cliente no setor privado não é melhor que a qualidade no setor público. A diferença é que o setor público é examinado minuciosamente e exposto de forma mais ampla, por ser mais acessível a todos. A maioria das agências governamentais possui margem para melhorar o atendimento ao cliente, com a justificada distribuição de recursos para alcançar o progresso necessário.

A qualidade, de acordo com Grönroos (2004), normalmente é uma meta interna e deve ser percebida pelos clientes, pois, a partir dessas informações, será possível identificar o nível de satisfação e propor novas melhorias quando necessário. Os clientes têm visão peculiar do serviço ofertado, ou seja, eles são subjetivos, sendo que cada pessoa avalia os serviços de acordo com suas perspectivas. Essa interação empresa-cliente é muito importante para a avaliação da qualidade. Internamente, isso é considerado como qualidade do serviço ofertado (GRÖNROOS, 2004).

Segundo Las Casas (2006), para a implantação da qualidade e diferenciação de serviço em uma organização, o primeiro passo é saber quais os desejos e necessidades dos interessados, o segundo é saber como está o desempenho de todo o pessoal da organização, o terceiro é saber o que é necessário para superar as expectativas dos clientes e usuários do serviço e até que ponto esse mercado está atendendo suas necessidades. Dessa forma, podem ser introduzidas mudanças que atendam às expectativas do mercado.

De acordo com Berry, Parasuraman e Zeithaml (1995), a expertise no desempenho de serviços em uma empresa ou organização só é atingida quando são

canalizados todos os esforços no atendimento ao cliente. Segundo os autores, há situações em que a empresa comete erros que poderiam ser evitados, como dar garantias que não são cumpridas, o que estremece a confiança do consumidor e abala a imagem da empresa. Para os autores, os principais fatores determinantes da qualidade em serviços para os clientes encontram-se no Quadro 1.

Quadro 1- Principais fatores determinantes da qualidade em serviços

Atributos	Descrição
Confiabilidade	A capacidade de proporcionar o que foi prometido, com segurança e previsão.
Sensibilidade	A disposição para atender e ajudar o cliente e propiciar um rápido serviço.
Segurança	Os conhecimentos e a cortesia dos funcionários e suas capacidades de transmitir confiança e segurança.
Empatia	O grau de cuidado e atenção individual proporcionado aos clientes.
Tangibilidade	As instalações físicas, os equipamentos e a aparência do pessoal.

Fonte: Berry, Parasuraman e Zeithaml (1995).

Segundo Boone e Kurtz (1998), as empresas que priorizam a qualidade para obter maior satisfação dos clientes são mais inclinadas a sobreviver e prosperar no atual mercado global. Qualidade é um termo que se relaciona à capacidade de um produto ou serviço atender as necessidades do consumidor e até de surpreendê-lo. Com isso a empresa atinge maior satisfação de seus clientes, mantendo-se no mercado.

Já para Las Casas (2006), a implantação da qualidade e diferenciação de serviço em uma organização têm como primeiros passos:

- Saber quais as expectativas e necessidades dos contribuintes;
- Acompanhar o desempenho de todo o pessoal da organização;
- Buscar superar suas expectativas e saber até que ponto esse mercado está atendendo suas necessidades.

A satisfação é a decepção ou o contentamento após a comparação do resultado/desempenho de um determinado produto relacionado às expectativas do cliente. Com isso, nota-se que a satisfação está relacionada ao desempenho e às expectativas (MILAN; BRENTANO; TONI, 2006):

- Cliente muito satisfeito significa que o desempenho superou as suas expectativas.
- Cliente satisfeito significa que o desempenho foi igual às suas expectativas.

- Já o cliente insatisfeito significa que o desempenho foi inferior às suas expectativas.

Desta forma, o principal objetivo de uma empresa é satisfazer as necessidades do cliente e obter seu reconhecimento. Desse modo, aumenta nas organizações o acompanhamento e o controle da satisfação do consumidor. Com a concorrência cada vez mais acirrada e com o cliente cada vez mais rigoroso e informado, os estudos mostram que a empresa que faz uma avaliação constante da satisfação obtém bons resultados e excelentes benefícios (MARCHETTI; PRADO, 2004).

Também para Rossi e Slongo (1998), as alterações de cenário, ocorridas durante as últimas décadas, provocaram o crescimento das empresas, acirrando a competitividade entre elas, aumentando o desempenho e objetivando satisfazer seus clientes por meio do aprimoramento da qualidade de seus produtos e serviços.

É comum, dentro do contexto de uma empresa e na elaboração de medidas para tomada de decisão, ter o cliente como o bem mais precioso. Certas características, como rapidez, flexibilidade, monitoramento contínuo, irão definir o quão perto uma organização pode chegar de seu cliente (FIGUEIREDO; RODRIGUES, 2000).

Segundo Barnes (2002), Brunner, Stöcklin e Opwis (2008), é pertinente diferenciar os dois tipos de satisfação que existem:

- Satisfação acumulativa – engloba todas as experiências entre o cliente e a empresa;
- Satisfação de transições específicas – que é o fruto de um único encontro. O que pode satisfazer um cliente pode não suprir as expectativas de outro, ou o que satisfaz um cliente em uma determinada situação pode não o satisfazer em outro contexto.

Na verdade, o que existe é uma interação entre esses dois tipos de satisfação. As experiências anteriores, que compõem a satisfação acumulativa, atingem as expectativas e, por isso, atuam na satisfação de transição específica. Porém, cada nova experiência com a empresa vai integrar e moldar a satisfação cumulativa (BRUNNER; STÖCKLIN; OPWIS, 2008).

Logo o gerenciamento das reclamações deve ser visto como uma oportunidade eficaz tanto para a retenção quanto para a fidelização de clientes (MILAN; TREZ, 2005).

Assim, um dos métodos mais eficientes para aumentar os lucros das empresas é aumentar a satisfação dos seus clientes (FORNELL, 1992). À medida que os clientes satisfeitos aumentam o seu envolvimento com a empresa, consumirão mais os produtos que já conhecem, experimentarão os novos produtos que a empresa lançar e recomendarão o consumo de seus produtos a outros consumidores. A satisfação é, assim, fundamental nos primeiros contatos da organização com o consumidor (BOLTON, 1998).

Portanto a satisfação dos clientes apresenta-se como importante e primordial, visto que, aumentando a satisfação de seus clientes, irão também aumentar a lealdade e a confiança deles. Isso tornaria a relação da empresa com os clientes mais estável e duradoura, o que é fator crucial para assegurar o sucesso da empresa em longo prazo (BAUER; GREETHER; LEACH, 2002).

4.1 QUALIDADE E SATISFAÇÃO DE USUÁRIOS DE TRANSPORTE COLETIVO

Todas as definições de qualidade convergem para um mesmo conceito, apesar dos diferentes aspectos, porém têm como foco principal a percepção do usuário a respeito do serviço oferecido. Em outras palavras, a qualidade é avaliada a partir da interpretação do desempenho sobre um referencial que pode ser traduzido como a expectativa do usuário em relação ao serviço. Percebe-se, a partir daí, a complexidade para apurar a qualidade coletiva, aquela que satisfaz o interesse de uma maioria, sobretudo quando se trata de serviços (COUTO, 2011). A qualidade é representada como um conjunto de atributos da satisfação dos clientes e estão relacionadas com a necessidade do cliente (SILVA, 2005).

Já para Campos (1992), a qualidade é um atributo de um produto ou serviço que lhe permite atender as necessidades dos clientes de forma confiável, acessível, segura e oportuna. Essas definições, em geral, conduzem o cliente a uma medida de percepção, a qual, para o caso específico de usuários de transporte coletivo, inclui quesitos como confiabilidade, acessibilidade (neste contexto tanto relacionado aos aspectos financeiros quanto aos espaciais), segurança, tempo e frequência das viagens, bem como oferta de serviços no tempo e espaço.

A definição de qualidade do serviço de transporte coletivo adotada pelo *Transportation Research Board* (TRB, 2003), no *Transit Capacity and Quality of Service Manual*, é simples e direta: “uma medida geral de desempenho percebido

pelo usuário”. Como descrevem Korzenowski *et al.* (2006), um serviço de qualidade é, portanto, aquele que atende as necessidades do usuário. Uma vez que se trata da percepção do usuário, avalia-se não apenas o resultado do serviço, mas também o processo de atendimento. Para captar o nível geral de satisfação do usuário, pode-se simplesmente solicitar-lhe uma avaliação geral ou, ainda, detalhar o conjunto em itens com o objetivo de identificar oportunidades de melhoria.

Todos os aspectos de qualidade do serviço podem ser juntados em fatores de disponibilidade e de conforto/conveniência. Primeiramente, é necessário que o serviço esteja efetivamente disponível para o usuário realizar determinada viagem, o que inclui local e horário de oferta do serviço, bem como existência ou não de capacidade disponível. Atendidos esses aspectos relacionados à disponibilidade, o serviço representa uma opção que pode ou não ser escolhida e, então, entram em consideração os itens de conforto e conveniência, tais como distância de caminhada até o ponto, tempo de espera no ponto, tempo de viagem, valor da tarifa, disponibilidade de assentos e segurança (TRB, 2003).

No estudo realizado por Korzenowski *et al.* (2006), as questões relacionadas ao tempo de viagem foram as que os usuários mais mencionaram na cidade de Porto Alegre. Nesse caso, a opção modal foi feita e as avaliações, relacionadas ao tempo de viagem, são as características do serviço disponibilizado.

Já para Pereira (2001) os modelos de avaliação de desempenho em transportes devem estar alicerçados na eficiência gerencial e eficácia do serviço. Esses dois conceitos podem ser entendidos como qualidade (eficácia) e desempenho operacional (eficiência). Quando analisados separadamente, podem ser divergentes entre si, visto que, se não são especificados os quesitos de eficácia, isto é, com quais meios se promove a satisfação dos usuários, logo a eficiência pode ser obtida por meio do sacrifício da eficácia.

Para Ferraz e Torres (2004), de maneira geral, são doze os principais fatores que influem na qualidade do transporte público urbano:

- Acessibilidade: facilidade de chegar ao local de embarque/desembarque; Condições das calçadas, iluminação pública, segurança, etc.
- Frequência de atendimento: intervalo de tempo de espera dos usuários no ponto de embarque;

- Tempo de viagem: tempo gasto no interior do veículo e depende da velocidade média do transporte e da distância entre os locais de embarque/desembarque;
- Lotação: quantidade de passageiros no interior dos coletivos;
- Confiabilidade: pontualidade (cumprimento dos horários) e efetividade (porcentagem de viagens programadas realizadas);
- Segurança: frequência de acidentes envolvendo os veículos de transporte coletivo;
- Características dos veículos: tecnologia e estado de conservação dos veículos;
- Características dos locais de parada: sinalização adequada e abrigos com existência de cobertura e banco para sentar;
- Sistema de informações: folhetos com itinerários e horários das linhas, visualização dos números e nome das linhas e sistema de reclamação e sugestão;
- Transportabilidade: existência de integração física e tarifária para viagens com necessidade de transbordo;
- Comportamento dos operadores: empatia dos motoristas e cobradores para com os usuários do sistema; condutores habilidosos e cautelosos;
- Estado das vias: vias pavimentadas e sinalizadas adequadamente.

Segundo Travassos (2005), no transporte público, na modalidade ônibus, o usuário não obtém resultado material do serviço prestado, todavia esse segmento não poderia ser classificado como um serviço puro, no qual estariam presentes apenas recursos humanos, visto que, durante sua prestação, equipamentos físicos, e de certa forma sofisticados, como o ônibus, fazem-se presentes. No mais, o setor é impactado por outros serviços que independem do operador de transporte, como a gestão do trânsito, estado das vias, das condições de segurança pública e até da aparência e do comportamento dos próprios usuários do serviço.

Logo vários fatores de qualidade são percebidos nos diferentes processos que compõem a complexa estrutura funcional de um serviço de transporte coletivo. Outro aspecto é a perspectiva e expectativas dos vários atores envolvidos a respeito da qualidade. Entender as expectativas do usuário é extremamente complexo na medida em que cada um pode valorizar determinada variável de qualidade,

podendo inclusive variar para um mesmo cliente, de acordo com o seu estado emocional ou mesmo com o seu objetivo de viagem. Em contrapartida, os empresários percebem um bom serviço de maneira mais uniforme, isto é, trata-se daquele serviço com boa lucratividade. Já os órgãos gestores buscam o equilíbrio entre os anseios dos dois agentes, ou seja, garantir a rentabilidade dos empresários, o equilíbrio dos contratos e a satisfação dos usuários. A qualidade plena dos serviços de transporte ocorre no momento em que existe uma situação de equidade e satisfação entre os interesses dos usuários dos serviços, das empresas operadoras e dos órgãos gestores (COUTO, 2011).

No Quadro 2, encontram-se os autores e atributos utilizados em vários trabalhos para avaliar a qualidade dos serviços.

Quadro 2- Autores e atributos utilizados em trabalhos para avaliar a qualidade dos serviços

Autores	Atributos pesquisados
Ferraz e Torres (2004)	Conservação e limpeza; Temperatura; Número de portas; Altura dos degraus; Segurança; Número e nome nas linhas; Lotação; Assentos e cobertura nas paradas; Identificação das paradas; Indicação das estações de transferência; Postos para informar e receber reclamações; Folhetos com horários e itinerários; Iluminação pública; Comportamento do motorista/cobrador; Tempo; Valor da tarifa.
Marins (2007)	Parada nos pontos; Conforto dos veículos; Limpeza dos veículos; Conservação dos veículos; Valor da tarifa; Pontualidade dos ônibus; Tempo de viagem; “Direção segura”; Tempo de espera no ponto; Lotação dos ônibus; Segurança dos ônibus; Ruído e poluição; Número de ônibus na linha; Educação (cobradores/motoristas); Aparência (cobradores/motoristas).
Bubicz e Sellitto (2009)	Lotação dos veículos; Não deixar clientes nas paradas; Respeito aos horários; Tempo de espera; Preço da passagem; Informações; Limpeza; Segurança e qualidade das paradas.
Morais (2012)	Tarifa; Confiabilidade do serviço; Qualidade/adequação das paradas de ônibus; Atendimento do motorista; Informação; Segurança das paradas; Poluição ambiental; Mobilidade.
Martins (2015)	Tarifa, Pontualidade, Condições do veículo, Tempo de viagem, Lotação, Segurança, Informações, Comportamento dos operadores.
Antunes, Romeiro e Sigris (2017)	Estrutura do ponto de ônibus, Tempo médio de espera, Avaliação do atendimento e da condução do motorista, Acomodação no ônibus, Rede Wi-Fi, Sistema de Ar-condicionado, Valor da tarifa.
Souza et al. (2018)	Acessibilidade, Frequência de atendimento, Tempo de viagem, Lotação, Confiabilidade, Segurança, Características dos veículos, Características dos locais de parada, Sistemas de informação, Conectividade, Comportamento dos operadores e Estado das vias.

Fonte: Reis e Freitas (2013).

Segundo Raia Junior (2005), o conhecimento das necessidades do cliente é crucial na busca da excelência do desempenho da organização. Entretanto, muitos operadores do Transporte Coletivo Urbano (TCU) ainda ignoram esse novo conceito sobre necessidades e satisfação dos usuários. O autor acrescenta que uma empresa bem sucedida é aquela que disponibiliza o serviço com a qualidade

desejada pelo cliente. Logo, ouvir o cliente é aspecto fundamental para que se consiga um serviço voltado para o usuário do transporte coletivo.

5 LEGISLAÇÃO PARA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS PÚBLICOS NO BRASIL

Inicialmente, cabe frisar que este capítulo não pretende analisar os aspectos jurídicos do regime de concessão e permissão da prestação de serviços públicos e nem elaborar conceitos que já se encontram disponíveis nas mais variadas literaturas, mas tão somente discorrer, de forma bem sucinta, sobre alguns aspectos dos institutos da licitação e concessão de serviços públicos, para melhor situar o assunto.

Inicialmente, convém salientar que o transporte público urbano e sua regulamentação, no Brasil, constam na CF de 1988 com as seguintes previsões:

Artigo 21, XX - instituir diretrizes para o desenvolvimento urbano, inclusive habitação, saneamento básico e **transportes urbanos**;
[...]

Artigo 30, V- compete aos municípios organizar e prestar, diretamente ou sob regime de concessão ou permissão, os serviços públicos de interesse local, **incluído o de transporte coletivo**, que tem caráter essencial (BRASIL, 1988, p. 26 e 34, grifo nosso).

Especificamente no que se refere às atribuições municipais relacionadas à mobilidade urbana, estabelece o art. 18 da Lei nº 12.587/12:

Art. 18. São atribuições dos Municípios:

I - planejar, executar e avaliar a política de mobilidade urbana, bem como promover a regulamentação dos serviços de transporte urbano;

II - prestar, direta, indiretamente ou por gestão associada, os serviços de transporte público coletivo urbano, **que têm caráter essencial**;

III - capacitar pessoas e desenvolver as instituições vinculadas à política de mobilidade urbana do Município; [...] (BRASIL, 2012, p. 1, grifo nosso).

Já a respeito dos princípios gerais da atividade econômica, a CF 88 determina expressamente que:

Art. 175. Incumbe ao Poder Público, na forma da lei, **diretamente ou sob regime de concessão ou permissão, sempre através de licitação**, a prestação de serviços públicos.

Parágrafo único. A lei disporá sobre:

I - o regime das empresas concessionárias e permissionárias de serviços públicos, o caráter especial de seu contrato e de sua prorrogação, bem como as condições de caducidade, fiscalização e rescisão da concessão ou permissão;

II - os direitos dos usuários;

III - política tarifária;

IV - a obrigação de manter serviço adequado (BRASIL, 1988, p.110, grifo nosso).

Para regulamentar o artigo 175 da CF, foi criada a Lei 8.987/95, e alterações posteriores, que disciplinou o regime jurídico da concessão e permissão da prestação de serviços públicos previstos, mencionando os direitos e obrigações dos usuários, estabelecendo normas de política tarifária, definindo a obrigação do serviço adequado, determinando regras específicas de licitação e regulamentando o caráter especial do contrato celebrado com as empresas concessionárias e permissionárias de serviços públicos (BRASIL, 1995a).

Serviço adequado, nos termos do art. 6º, § 1º da Lei, é aquele que “satisfaz as condições de regularidade, continuidade, eficiência, segurança, atualidade, generalidade, cortesia na sua prestação e modicidade das tarifas”.

No tocante à Lei de Concessões, destaca-se, em sua parte inicial, a obrigatoriedade da realização de licitação, cuja modalidade seja de concorrência.

Art. 2º Para os fins do disposto nesta Lei considera-se:

[...]

II - concessão de serviço público: a delegação de sua prestação, feita pelo Poder Concedente, **mediante licitação, na modalidade de concorrência**, à pessoa jurídica ou **consórcio de empresas** que demonstre capacidade para seu desempenho, por sua conta e risco e por prazo determinado; (grifo nosso).

[...]

Art. 5º O Poder Concedente publicará, previamente ao edital de licitação, ato justificando a conveniência da outorga de concessão ou permissão, caracterizando seu objeto, área e prazo (BRASIL, 1995a, p. 1, grifo nosso).

O inciso II do art. 2.º reforça o caráter empresarial do instituto de concessão ao excluir a pessoa física, permitindo apenas a participação de pessoa jurídica ou consórcios de empresas, devido a sua estrutura organizacional e societária própria (WALD *et al.*, 2004).

Ao transferir a prestação do serviço, cabe à Administração Pública manter o controle e sua fiscalização, serviço e, se necessário, retomar a sua execução a qualquer instante, sempre que o Concessionário não cumprir suas obrigações contratuais ou houver, por parte do Poder Concedente, interesse de executar novamente o serviço (AZEVEDO; ALENCAR, 1998).

Nos editais de concorrência, de acordo com os arts. 15, §2º e 18, IX da Lei nº 8.987/95 e art. 12, § 2º da Lei nº 11.079/04, obrigatoriamente, deverão conter parâmetros e exigências na formulação das propostas técnicas; critérios, indicadores, fórmulas e parâmetros a serem utilizados no julgamento técnico e

econômico-financeiro da proposta; e exigências, parâmetros e indicadores de resultados condizentes com o objeto, definidos com clareza e objetividade.

A Lei nº 8.987/95, ao tratar do julgamento das concorrências para delegação de serviços públicos, determina que:

Art. 15. No julgamento da licitação será considerado um dos seguintes critérios:

I - o menor valor da tarifa do serviço público a ser prestado;

II - a maior oferta, nos casos de pagamento ao Poder Concedente pela outorga da concessão;

III - a combinação, dois a dois, dos critérios referidos nos incisos I, II e VII;

IV - melhor proposta técnica, com preço fixado no edital;

V - melhor proposta em razão da combinação dos critérios de menor valor da tarifa do serviço público a ser prestado com o de melhor técnica;

VI - melhor proposta em razão da combinação dos critérios de maior oferta pela outorga da concessão com o de melhor técnica; ou

VII - melhor oferta de pagamento pela outorga após qualificação de propostas técnicas.

§ 1º A aplicação do critério previsto no inciso III só será admitida quando previamente estabelecida no edital de licitação, inclusive com regras e fórmulas precisas para avaliação econômico-financeira. (Redação dada pela Lei nº 9.648, de 1998).

§ 2º Para fins de aplicação do disposto nos incisos IV, V, VI e VII, o edital de licitação conterá parâmetros e exigências para formulação de propostas técnicas (BRASIL, 1995a, p. 2).

Logo, o julgamento de propostas, em processos licitatórios de concessões tradicionais ou comuns, seguirá os critérios de avaliação de menor valor da tarifa, de maior oferta pela outorga da concessão ou de melhor técnica (tendo seu preço fixado no edital ou não), isoladamente ou combinados, dois a dois.

A respeito dos procedimentos para julgamento do certame, a Lei nº 8.987/95 estabelece apenas a possibilidade de inversão das fases de habilitação e julgamento de propostas e de inclusão de etapa de lances (art. 18-A, *caput* e inciso I) e a prerrogativa de avaliação da melhor oferta de pagamento pela outorga após qualificação de propostas técnicas (inciso VII, do art. 15).

Para Niebuhr (2008), os critérios de avaliação, que envolvem proposta técnica, quase sempre levam a procedimentos complicados, pois acabam adotando fatores subjetivos, comprometendo o julgamento objetivo e a isonomia.

A respeito da subjetividade, Rigolin (2009, p. 213) faz o seguinte apontamento:

Com todo efeito, são tantas e tamanhas as inafastáveis subjetividades que cercam a concepção e a especificação dos fatores de julgamento, das outrora tão odiadas notas técnicas, e também dos pesos que darão a ponderação nas licitações de técnica e preço, que praticamente não existe como assegurar o princípio do julgamento objetivo no certame de técnica, uma vez que 100% objetivo é, sempre foi e sempre será única e exclusivamente o critério do menor preço, eis que em qualquer lugar do mundo 10 são sempre mais que 9 e menos que 11, independentemente do gosto ou do humor dos julgadores.

Além disso, para Justen Filho (2019), as licitações do tipo técnica e preço e os critérios de avaliação de proposta técnica não podem ser baseados em “exigências diminutas ou irrelevantes”, visto que elas devem ser “compatíveis com a dimensão e complexidade do objeto da licitação”. E continua:

Poderá ocorrer da proposta mais apta a satisfazer a necessidade pública e economicamente a mais vantajosa ser derrotada por outra, selecionada em virtude de critérios técnicos desnecessários. Ou seja, determinada proposta será vencedora porque o critério de julgamento foi inadequadamente eleito. Um fator técnico, desnecessário ou inadequado, terá influenciado o resultado da licitação. Isso ofenderá tanto o interesse público, por não ser solucionada a proposta mais vantajosa, quanto ao privado, por preferir-se o particular que formulara a melhor proposta (JUSTEN FILHO, 2019, p. 422).

Por fim Justen Filho (2019) observa que a concessão de serviço público, para o segmento de transporte urbano de passageiros, é um dos casos mais simples, visto que, basicamente, há apenas a prestação do serviço, sem maiores investimentos em infraestrutura ou atividade de maior monta.

No mesmo viés, Mattje (2013) analisou seis processos que adotaram como forma de avaliação da proposta a melhor técnica, combinada ou não com preço ou outorga, com a intenção de verificar a pertinência dos critérios escolhidos pela municipalidade no âmbito do TCE-SC. Após simular possíveis cenários, o autor que poderia ocorrer uma elevação desproporcional nos valores das tarifas em função da presença de critérios subjetivos irrelevantes que poderiam ter sido previstos como requisitos mínimos no edital. A respeito deste, Mattje faz as seguintes considerações:

Comparado a outras concessões, tais como de energia, de telecomunicações, a complexidade nas concessões de transporte coletivo inexistente ou é ínfima, não há praticamente obra, no máximo estações de transbordo, terminais ou abrigos que são de execução comum e simples, sendo que a maior tecnologia envolvida, que poderia ensejar uma análise de proposta técnica, está no sistema de controle dos ônibus, na bilhetagem e nos próprios ônibus. No entanto, se a Administração tiver interesse em

buscar uma melhor tecnologia, mais recente, poderá simplesmente inserir esta tecnologia no termo de referência do Edital, ou no projeto básico, ou ainda nas especificações. Assim, qualquer empresa que vier a participar do certame já deverá ter tais tecnologias na sua proposta. Logo, tendo tudo isso definido, basta realizar a licitação do tipo menor tarifa, pura e simplesmente que os princípios do julgamento objetivo, isonomia, impessoalidade, proposta mais vantajosa para a administração, bem como o aspecto da modicidade tarifária estarão atendidos (MATTJE, 2013, p. 75).

Corroborando os demais autores, Mukai (2007) assevera que é “impossível” a plena ausência de subjetividade ou a objetividade absoluta em licitações que envolvam a técnica. Segundo o autor, para eliminar essa subjetividade, por menor que seja, indica-se adoção, nas licitações, para concessão de transporte coletivo de passageiros, o critério do menor preço ou da menor tarifa, exclusivamente.

Segundo o Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada (IPEA), mesmo que a referência da menor tarifa possa dificultar investimentos em infraestrutura, ela tende a gerar modicidade tarifária, à medida que uma real concorrência ocorra na licitação, impedindo que oportunista ofertem o menor valor de tarifa apenas para obter o direito de explorar o mercado. Para coibir esta prática, é imperiosa uma adequada estrutura regulatória por parte do Poder Concedente, de forma a inibir esse ciclo vicioso, no qual os vencedores do certame tentarão promover uma futura majoração da tarifa, mediante mecanismos de reequilíbrio econômico-financeiro (IPEA, 2016).

Corroborando esse ponto, Guash (2004) apresentou dados de contratos da América Latina e Caribe que mostram que 60% dos contratos de menor tarifa foram renegociados, contra 11% daqueles com maior valor de outorga.

Já a respeito da Lei 8.666/93 que regulamentou o art. 37, inciso XXI, da CF, e institui normas gerais para licitações e contratos da Administração Pública, prevê no Art. 3º que:

A licitação destina-se a garantir a observância do princípio constitucional da isonomia, a seleção da proposta mais vantajosa para a administração e a promoção do desenvolvimento nacional sustentável e será processada e julgada em estrita conformidade com os princípios básicos da legalidade, da impessoalidade, da moralidade, da igualdade, da publicidade, da probidade administrativa, da vinculação ao instrumento convocatório, do julgamento objetivo e dos que lhes são correlatos (BRASIL, 1993, on-line).

Segundo ensinamento de Cretella Neto (2010), a Lei não definiu licitação, porém indicou, no art. 2º, as atividades sujeitas ao princípio:

As obras, serviços, inclusive de publicidade, compras, alienações, concessões, permissões e locações da Administração Pública, quando contratadas com terceiros, serão necessariamente precedidas de licitação, ressalvadas as hipóteses previstas nesta Lei (BRASIL, 1993, on-line).

A obrigatoriedade da adoção de critérios objetivos para julgamento das propostas é reiterada nos artigos: 40, inciso VII; 43, inciso V; 44 § 1.º; 45 e 46 § 1º inciso I, todos do mesmo dispositivo legal.

De acordo com Motta (2005), não se pode abdicar do procedimento licitatório o julgamento objetivo, e sua materialização só pode viabilizar-se a partir da especificação, no edital, do tipo de licitação mais apropriada ao objeto pretendido, fundamentando a definição precisa dos fatores e critérios a serem utilizados.

O artigo 45 § 1º prevê os tipos de licitação (exceto na modalidade de concurso), vedando a utilização de outros tipos que podem assim ser resumidos: menor preço, melhor técnica, melhor técnica e preço e maior lance ou oferta.

Para Justen Filho (2019), a licitação de menor preço, melhor técnica ou de técnica e preço destinam-se às situações especiais, excepcionadas na própria lei, quando o interesse estatal somente puder ser atendido por objetos que apresentem a melhor qualidade técnica possível, levando em conta as limitações econômico-financeiras dos gastos públicos.

A diferenciação, segundo Moraes (2008, p. 230, grifo nosso), entre a licitação de melhor técnica e melhor técnica e preço reside em:

Ao usar a licitação do tipo **melhor técnica**, a Administração visa à contratação do licitante que tiver obtido maior valoração na proposta técnica. Para tanto após a abertura inicia-se a negociação com o seu autor, para contratá-lo pelo menor preço entre todas as propostas. Já no tipo **técnica e preço** não haverá negociação: A Administração não terá prerrogativa de preferir a melhor técnica apresentada. Para se chegar ao vencedor será feita uma operação matemática de modo a se obter uma média ponderada entre a valoração da técnica e a valoração do preço.

Ainda segundo Moraes, para que não haja dúvida, é bom diferenciar “tipos de licitação” de “modalidade”. Assim, tipos seriam os modelos de licitação, enquanto modalidades caracterizam-se pela forma processual como os tipos são licitados.

Dito isso, as modalidades estão descritas no artigo 22, como: I – concorrência; II - tomada de preços; III - convite; IV - concurso e V- leilão. O § 8º veda a criação de outras modalidades de licitação ou a combinação dessas

modalidades. No § 1º do artigo 22 da Lei 8.666/93, a concorrência apresenta-se assim:

§ 1º Concorrência é a modalidade de licitação entre quaisquer interessados que, na fase inicial de habilitação preliminar, comprovem possuir os requisitos mínimos de qualificação exigidos no edital para execução de seu objeto.

Cabe destacar, ainda, que a concorrência é a modalidade mais utilizada quando envolve transporte público.

Demais aspectos da Lei 8.666/93 serão abortados na apresentação do Edital 001/2013, objeto deste estudo.

5.1 LICITAÇÃO DO TRANSPORTE EM CAMPOS DOS GOYTACAZES-RJ

5.1.1 Os trâmites do Edital de Licitação na modalidade de Concorrência Pública (ELCP) 001/2013

O ponto de partida para abertura do edital na modalidade de concorrência pública nº 001/2013 foi uma Ação Civil Pública (2007.014.014420-4) de 2007, do promotor Êvanes Soares, até então titular da 1ª Promotoria de Justiça de Tutela Coletiva do Núcleo Campos. Mas foi a liminar deferida em 08 de abril de 2011, no Juízo da 3ª Vara Cível da Comarca de Campos dos Goytacazes-RJ (0014695-68.2007.8.19.0014) e mantida pelo Colegiado da 1ª Câmara Cível do Tribunal de Justiça do RJ (agravo de instrumento nº 0019031-21.2011.8.19.0000), que determinou que fossem tomadas “todas as medidas e procedimentos necessários à realização de licitação das linhas de transporte coletivo convencional de passageiros do Município de Campos dos Goytacazes”, no prazo de 365 dias (RIO DE JANEIRO, 2007).

Assim o processo Licitatório teve início com a realização das Audiências Públicas realizadas nos dias 02 de agosto de 2012 e 27 de setembro de 2012, da publicação do Decreto de nº 432 de 22 de novembro de 2012, Ato de Justificativa de Outorga e da abertura do Processo Administrativo de nº 2012.005.026951-6-PA. O Edital foi publicado em 08 de fevereiro de 2013 e, para ser admitido na Concorrência na condição de Licitante, o interessado deveria protocolar e entregar, no dia 16 de

abril de 2013, no setor de protocolo, mediante recibo, três envelopes, sendo um com a Documentação de Habilitação em um único envelope; a PT e o Valor da Outorga em dois envelopes distintos por lote, em envelope separado, opaco, fechado, inviolado e lacrado, no Setor de Licitações, em horário predeterminado (CAMPOS DOS GOYTACAZES, 2013a).

Contudo a licitação prevista para o dia 16 de abril de 2013 foi adiada pela Prefeitura, pela primeira vez, para o dia 14 de maio de 2013, com o intuito de promover alterações no edital, sendo a principal alteração o aumento do prazo de concessão de 20 para 25 anos (CAMPOS DOS GOYTACAZES, 2013a).

Porém, em virtude de uma decisão da desembargadora Mônica Sardas, da 2ª Câmara Cível do Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro, emitida no dia 15 de abril de 2013, a licitação foi suspensa pela segunda vez, fruto de recurso interposto pelas empresas Auto Viação Cordeiro, Auto Viação São João e Viação Siqueira, com pedido de antecipação de tutela visando a obter liminar em Ação Ordinária de Indenização, previstas nos incisos §3º do art.42 da Lei 8.987/95, para que o poder público Municipal apurasse os investimentos realizados pelas empresas que ainda não tinham sido amortizadas (RIO DE JANEIRO, 2007).

No dia 10 de julho de 2013, os Desembargadores que compõem a Segunda Câmara Cível do Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro, por maioria, negaram provimento ao recurso, revogando a antecipação de tutela recursal concedida, reforçando a obrigatoriedade da realização de licitação na contratação de concessionárias e permissionárias de serviços públicos, conforme art.175 da CF/88, argumentado que a suposta indenização devida seria matéria a ser decidida a seu tempo, na instância ordinária, e não constituía condição suspensiva (RIO DE JANEIRO, 2007).

No dia 15 de agosto de 2013, a licitação foi retomada, e após entrega e abertura dos envelopes, no dia 07 de outubro de 2013, o certame foi suspenso pela terceira vez, fruto de uma liminar deferida no mesmo dia, por meio do Mandato de Segurança (MS) nº 0054436-50.2013.8.19.0000, apresentado pela Empresa de Ônibus Rosa Ltda, pelo juiz da Primeira Câmara Cível do Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro. Além do MS, a Empresa Rosa entrou com uma Representação, processo TCE/RJ nº 228.176-0/13, elencando as supostas irregularidades cometidas pelo Município de Campos dos Goytacazes-RJ na elaboração do Edital, que serão descritas posteriormente. Esse edital, por sua vez,

passou a tramitar em anexo (fruto de Decisão Plenária de 28 de novembro de 2013) ao processo TCE-RJ nº 233.577-5/13, criado no dia 06 de novembro de 2013, para analisar todo o teor do Edital 001/2013) (RIO DE JANEIRO, 2013).

Após ajustes propostos pelo TCE, o certame foi marcado para o dia 08 de abril de 2014, porém, após reexame, a Coordenadoria de Exame de Editais (CEE) identificou novas inconsistências técnicas e legais que resultaram no quarto adiamento, em voto proferido no dia 11 de março de 2014, e que a suspensão seria pelo prazo necessário ao cumprimento da deliberação e também do parecer definitivo da corte (RIO DE JANEIRO, 2013).

No dia 15 de abril de 2014, o TCE aprovou, após vários ajustes (que serão apresentados no “item 5.1.2” desta tese), o Edital 001/2013, com destaque para o tempo da concessão, reduzido de 25 para 20 anos da inclusão do critério de julgamento “menor preço da tarifa” que permaneceu combinado com a “melhor técnica”, excluindo a “maior oferta pela outorga” (RIO DE JANEIRO, 2013).

O certame ocorreu no dia 26 de maio de 2014, tendo participado da concorrência os consórcios Bandeirantes, formados pelas empresas BK e Geratur, com proposta para o lote 1; Planície composta pela São João e Jacarandá, além do consórcio União, constituído pelas empresas Cordeiro, Siqueira, São Salvador e Turisguá, que apresenta proposta para os lotes um e dois. Para resolver a falta de proposta para o lote três, foi marcado, para o dia 28 de julho de 2014, novo certame, tendo como única interessada a empresa Rogil (FERNANDES, 2014b).

Após análise das propostas técnicas, preço da tarifa e documentação de habilitação, o resultado da licitação foi homologado em 9 de outubro de 2014, tendo como vencedores do lote 1 o consórcio Planície, com frota de cor verde (Auto Viação São João Ltda. e Viação Jacarandá de Campos Ltda.); para o lote 2 o consórcio União, frota de cor amarela (Auto Viação Cordeiro Ltda., Viação Siqueira Ltda., Empresa São Salvador Ltda., Transportes e Comércio Turisguá Ltda.); e para o lote 3, frota de cor azul, a empresa Rogil Transportes Rodoviário Ltda. (CAMPOS DOS GOYTACAZES, 2015).

5.1.2 Alterações ocorridas no Edital 001/2013 oriundas dos questionamentos da Empresa de Ônibus Rosa Ltda. e do TCE-RJ

No dia 27 de setembro de 2013, a Empresa de Ônibus Rosa Ltda. entrou com uma representação com pedido de liminar no TCE/RJ, processo TCE/RJ nº 228.176-0/13, enumerando possíveis irregularidades praticadas pelo Município de Campos dos Goytacazes-RJ na elaboração do Edital de Concorrência Pública nº 001/2013, sendo posteriormente anexado ao processo TCE-RJ nº 233.577-5/13, criado pelo próprio tribunal para uma análise detalhada de todo o Edital (RIO DE JANEIRO, 2013).

Para a empresa Rosa, os “critérios técnicos” de julgamento tinham como objetivo direcionar o certame e beneficiar as empresas que já operavam o sistema. Dessa forma, a empresa Rosa argumenta que “trata-se de simples prestação de serviços de transporte coletivo, que não necessita de nenhuma técnica, além da habitualmente utilizada pelas empresas do setor para sua execução”.

Visando reforçar seus argumentos, a empresa apresenta diversas decisões do Tribunal de Contas do Estado de São Paulo (fls.4/13), endossando que no serviço público de transporte coletivo “não há intelectualidade a ser explorada, nem ‘técnica’ possível de ser avaliada”. Outro aspecto levantado, e talvez a falha mais grave do edital, foi ter ignorado a Lei 12.587/12, conhecida como Lei da Mobilidade Urbana, que institui as diretrizes da Política Nacional de Mobilidade Urbana de uso obrigatório no caso em questão (RIO DE JANEIRO, 2013).

Apesar da argumentação, o TCE-RJ, após análise, decide que é possível usar critérios técnicos, porém questiona a discrepância entre cada nível da pontuação de cada subitem e também a ausência das disposições previstas na Lei 12.587/2012, além de outros questionamentos e determinações, por meio do processo TCE-RJ nº 233.577-5/13, que será pontuado no Quadro 3.

Quadro 3- Questionamentos e determinações do TCE/RJ e respectivas respostas da PMCG / Decisão do TCE/RJ

(continua)

Questionamentos e determinações do TCE/RJ	Respostas da PMCG
ELABORE estudo econômico, bem como fluxo de caixa da concessão, em que seja possível determinar a Taxa Interna de Retorno – TIR do projeto, bem como estimar o prazo de amortização dos investimentos iniciais, a fim de determinar o prazo de vigência dos contratos de concessão conforme determinado pela Lei Municipal n.º 8.302 de 11/06/2012 que, dentre outras disposições, alterou o art. 6º da Lei 8.284/11, aprovando-se o seguinte: “art. 6º - as futuras concessões e permissões de serviço público de transporte coletivo de passageiros serão formalizadas mediante contrato e terão o prazo necessário a amortização dos investimentos, nos termos do artigo 5º da Lei 8.987/95” Em face do resultado do estudo econômico determinado no item anterior, JUSTIFIQUE ou ALTERE o prazo adotado de 25 anos para duração dos contratos de concessão.	Este documento apresentou novo cálculo tarifário, em que foram atualizados diversos custos, chegando-se a um novo valor de tarifa pública de R\$ 2,75 por passageiro. Conforme informado pela administração, o prazo da concessão foi reduzido para 20 anos, em face do resultado do Fluxo de Caixa ora encaminhado, que resultou em uma Taxa Interna de Retorno Estimada em 9,41% a.a. A administração sustenta que os estudos econômicos levaram a que fosse determinado um prazo de concessão de 20 anos, pois, levando-se em conta a TIR e o payback encontrados, esse seria o prazo razoável para que o investimento seja atrativo o suficiente e não se corra risco de insucesso da licitação por ausência de participantes. Em face da redução do prazo da concessão, o seu valor presente foi reduzido para R\$ 2.455.200.000 (dois bilhões, quatrocentos e cinquenta e cinco milhões e duzentos mil reais), conforme item 5 do Edital retificado. (grifo nosso). Item Atendido
RETIFICAR o edital a fim de que o menor valor da tarifa de remuneração da prestação do serviço de transporte público seja elevado a critério de julgamento do certame, tendo-se por critério de aceitabilidade os valores máximos estipulados no Anexo IV do Edital, devendo, nesse caso, optar entre o critério previsto no art.15, V, da Lei 8.987/95 (melhor proposta em razão da combinação dos critérios de menor valor da tarifa do serviço público a ser prestado com o de melhor técnica – nesse caso o edital poderá prever um percentual fixo sobre a receita mensal dos serviços a fim de pagamento pela outorga da concessão) ou o art.15, III, combinando os critérios dos incisos I e II do art.15, da Lei 8.987/95 (o menor valor da tarifa do serviço público a ser prestado com o de a maior oferta, nos casos de pagamento ao poder concedente pela outorga da concessão).	A nova versão apresentada pela administração define que a licitação será processada pelo tipo “menor tarifa c/c melhor técnica”. Também foi previsto que as propostas de preço das licitantes definirão suas tarifas de remuneração do serviço para cada lote concorrido. Item Atendido

Quadro 3- Questionamentos e determinações do TCE/RJ e respectivas respostas da PMCG / Decisão do TCE/RJ

(continuação)

Questionamentos e determinações do TCE/RJ	Respostas da PMCG
RETIFICAR o edital a fim de que o menor valor da tarifa de remuneração da prestação do serviço de transporte público seja elevado a critério de julgamento do certame, tendo-se por critério de aceitabilidade os valores máximos estipulados no Anexo IV do Edital, devendo, nesse caso, optar entre o critério previsto no art.15, V, da Lei 8.987/95 (melhor proposta em razão da combinação dos critérios de menor valor da tarifa do serviço público a ser prestado com o de melhor técnica – nesse caso o edital poderá prever um percentual fixo sobre a receita mensal dos serviços a fim de pagamento pela outorga da concessão) ou o art.15, III, combinando os critérios dos incisos I e II do art.15, da Lei 8.987/95 (o menor valor da tarifa do serviço público a ser prestado com o de a maior oferta, nos casos de pagamento ao poder concedente pela outorga da concessão).	A nova versão apresentada pela administração define que a licitação será processada pelo tipo “menor tarifa c/c melhor técnica”. Também foi previsto que as propostas de preço das licitantes definirão suas tarifas de remuneração do serviço para cada lote concorrido. Item Atendido
JUSTIFICAR pormenorizadamente a opção de conferir maior peso à melhor técnica/maior oferta do que à fixação da menor tarifa, sem embargo de, alternativamente, RETIFICAR o edital nesse ponto e estipular pesos iguais a cada um dos critérios de julgamento das propostas;	O edital adotou pesos iguais (50%) para a técnica e o preço, conforme item 13.2.6. Item Atendido
JUSTIFICAR individual e pormenorizadamente as pontuações diferenciadas de cada um dos critérios de avaliação da proposta técnica, ou então RETIFICAR o edital neste ponto a fim de elaborar mais níveis de pontuação, ampliando a competitividade do certame.	O anexo VIII do Edital foi alterado, prevendo-se mais níveis e maior proporcionalidade entre os critérios e a pontuação previstas. Item Atendido
EXCLUIR o item 2.4 do Anexo VIII do edital, que trata do compromisso de reaproveitamento de mão-de-obra como critério a ser pontuado na aferição da proposta técnica, retificando a pontuação máxima desse viés do critério de julgamento.	Item 2.4 do Anexo VIII foi excluído. Item Atendido
RETIFICAR cada um dos quadros do subitem 2.2 do anexo VIII do edital a fim de não vedar o somatório de atestados de serviços prestados de forma concomitante (grifo nosso).	Quadros do subitem 2.2 retificados. Passando a aceitar o somatório de atestados de serviços prestados de forma concomitante. Item Atendido
EXCLUIR o subitem 8.1.b do edital, posto que a exigência de comprovação de experiência prévia em atividade específica não se coaduna com o art.30, §3º, da Lei 8.666/93.	Item 8.1.b excluído. Item Atendido

Quadro 3- Questionamentos e determinações do TCE/RJ e respectivas respostas da PMCG / Decisão do TCE/RJ

(continuação)

Questionamentos e determinações do TCE/RJ	Respostas da PMCG
RETIFICAR o edital a fim de fazer constar no seu corpo a especificação de sanções no caso de inadimplemento, nos termos do art.40, III, da Lei 8.666/93, uma vez que o item 8.2.4 do Edital apenas prevê a possibilidade genérica de aplicação de sanções, sem a especificação dos fatos/eventos que determinam inexecução (parcial/total) do contrato e as respectivas sanções. Ou seja, não foram previstas as sanções no caso de não se prestar o serviço nos níveis acordados (nível de serviço adequado).	Foram previstas sanções específicas no Edital retificado e seus Anexos, como por exemplo o item 13.3.5, que prevê multa de R\$ 3.000,00 (três mil reais) por veículo constante dos serviços licitados por não cumprimento da obrigação de apresentar prova material de que cumpre os compromissos assumidos na presente licitação. Foram também previstas sanções específicas na cláusula vigésima da minuta do contrato (Anexo III), inclusive com variação do valor de multa em caso de inexecução total ou parcial. Conforme previsão no item 20.2 e seguintes do Anexo III, o cumprimento contratual também poderá ser verificado através do sistema de acompanhamento e controle e a aferição da efetividade do serviço, previsto no item 8 e 9 do Anexo XIII, nos quais são definidos os indicadores que apontaram o nível de serviço adequado. Através do sistema de avaliação previsto no Anexo XIII será obtida uma classificação que expressam a variação do melhor ao pior nível de serviço fornecido pela Concessionária, tendo conceitos de A, B, C, D e E. Tais conceitos são associados às sanções previstas em razão de descumprimento contratual, conforme o item 20.4 do Anexo III. O detalhamento desta metodologia, com definição da forma de cálculo e dos limites de variação dos indicadores e global, conceitos mínimos a serem alcançados, assim como a constituição, escolha e convocação dos participantes da Comissão Tripartite que avaliará a avaliação feita, serão definidas pelo Poder Concedente em 180 (cento e oitenta) dias corridos, contados a partir da data de assinatura do contrato de exploração do serviço. O referido prazo para o detalhamento desta metodologia ocorre para que essa definição possa traçar, da melhor maneira possível, os limites de variação aceitáveis para os indicadores. Assim, será possível analisar, com o decorrer do tempo, os limites razoáveis para o novo modelo agora proposto. Item Atendido

Quadro 3- Questionamentos e determinações do TCE/RJ e respectivas respostas da PMCG / Decisão do TCE/RJ

(continuação)

Questionamentos e determinações do TCE/RJ	Respostas da PMCG
RETIFICAR o edital a fim de realocar o requisito do subitem 8.1.a para o subitem 11.1.3, que trata da idoneidade financeira do licitante, posto que a exigência em tela reflete a qualificação econômico-financeira do interessado, nos termos do art.31, §3º, da Lei 8.666/93.	Item atendido com a inclusão do novo item 11.1.3.a (Dispor de Patrimônio Líquido ou Capital Social mínimo de R\$10.000.000,00 (dez milhões de reais), comprovadamente integralizados até a data da apresentação dos envelopes). Item Atendido
RETIFICAR o edital a fim de prever os recursos orçamentários que irão assegurar o pagamento do subsídio financeiro, nos termos do art.7º, §2º, III, da Lei 8.666/93 c/c art.9º, §5º, da Lei 12.587/2012.	Item atendido com a inclusão do novo item 4.2, “a despesa no que toca ao subsídio pelo “Programa Campos Cidadão”, quando e se efetivada, correrá pela fonte de receita 0144; natureza de despesa será a 3.3.60.39 e do programa 2.26.244.0087.4514”. Item Atendido
RETIFICAR o subitem 9.6.5, que prevê o reajuste da tarifa de remuneração do prestador do serviço a fim de definir como termo inicial para sua ocorrência a apresentação da proposta <u>ou</u> do orçamento a que essa se referir, nos termos do art.3º, §1º, da Lei 10.192/01(o Edital deve definir uma opção ou outra).	O novo item 4.3 do Edital, prevê como termo inicial, para efeito de reajuste, a data-base utilizada como referência para a proposta vencedora da licitação harmonizado com o Anexo IX do Edital. Item Atendido
RETIFICAR o edital no que toca ao reajuste de preços a fim de estabelecer que estes considerem a transferência de parcela dos ganhos de eficiência e produtividade das empresas aos usuários, nos termos do art.9º, §9º, da Lei 12.587/2012.	A administração procedeu à alterações no Edital para cumprir o determinado, conforme informado a seguir: “O item 4.12 do Edital prevê que os reajustes das tarifas de remuneração da prestação do serviço incluirão transferência de parcela dos ganhos de eficiência e produtividade das empresas aos usuários, no montante de 50% da receita atribuído a Concessionária e 50% a tarifa, nos termos do art. 9º, §9º, da Lei 12.587/12. A mesma disposição se repete no item 13.6 do Anexo III e, em seguida, no item 13.7, são definidos, entre os outros, o que são ganhos de produtividade. Por fim, informa a administração que a Concessionária deverá apresentar laudos técnicos, operacionais, financeiros, patrimoniais e econômicos necessários para a avaliação dos ganhos de produtividade obtidos, que deverão ser avaliados pelo Poder Concedente, conforme dispõe o item 4.10 do Edital”. Item Atendido

Quadro 3- Questionamentos e determinações do TCE/RJ e respectivas respostas da PMCG / Decisão do TCE/RJ

(continuação)

Questionamentos e determinações do TCE/RJ	Respostas da PMCG
RETIFICAR o edital a fim de prever a periodicidade mínima das revisões ordinárias da tarifa de remuneração da prestação do serviço, devendo contemplar, ainda, os seguintes elementos: incorporar parcela das receitas alternativas em favor da modicidade da tarifa ao usuário; incorporar índice de transferência de parcela dos ganhos de eficiência e produtividade das empresas aos usuários; e aferir o equilíbrio econômico e financeiro da concessão e o da permissão, conforme parâmetro ou indicador definido em contrato, nos termos do art.9º, §10, da Lei 12.587/2012.	Em relação a esse item, a administração informou que “A minuta do contrato, Anexo III, traz critérios para aferir o equilíbrio econômico e financeiro da concessão, em especial na cláusula sétima e cláusula décima quarta. Da mesma forma, o Edital foi retificado para constar no item 4.13 a previsão que, tanto nas revisões ordinárias da tarifa de remuneração quanto em caso de revisão tarifária extraordinária (reequilíbrio), deverá ser aferido o equilíbrio econômico e financeiro da concessão, no qual o valor da tarifa de remuneração deve observar a razão entre o custo total pela quilometragem total (custo/Km) e o índice de passageiro por quilometro (IPK). A mesma disposição encontra-se no item 7.5 do Anexo III”. Item Atendido
RETIFICAR o edital a fim de especificar que operador do serviço, por sua conta e risco e sob anuência do poder público, poderá realizar descontos nas tarifas ao usuário, inclusive de caráter sazonal, sem que isso possa gerar qualquer direito à solicitação de revisão da tarifa de remuneração, nos termos do art.9º, §11, da Lei 12.587/2012.	Item atendido com a inclusão do subitem 4.13 do Edital. Item Atendido
RETIFICAR o edital a fim de prever a alocação dos riscos econômicos e financeiros entre os contratados e o poder concedente, segundo determina o art.10, III, da Lei 12.587/2012.	O Edital foi retificado a fim de prever a alocação dos riscos econômicos e financeiros, que se encontram previstos na cláusula sexta da minuta do contrato (Anexo III)
RETIFICAR o edital a fim de prever a parcela destinada à modicidade tarifária referente às fontes de receitas alternativas, complementares, acessórias ou de projetos associados, conforme reza o art.10, IV, da Lei 10.520/02.	Item atendido, conforme cláusula décima segunda da Minuta do Contrato e Anexo IX do Edital. Item Atendido
RETIFICAR o subitem 11.1.4.g, posto que este se refere ao subitem 8.1.c (inexistente no edital), conforme especificado no anexo VI.b, acostado à fl.778 do Processo TCE-RJ n.º228.176-0/13.	A nova redação do subitem 11.1.4.g se refere ao compromisso de não incorrer em qualquer das ações impeditivas definidas na alínea “b”, do item 9.1, item que trata das condições impeditivas. Item Atendido

Quadro 3- Questionamentos e determinações do TCE/RJ e respectivas respostas da PMCG / Decisão do TCE/RJ

(conclusão)

Questionamentos e determinações do TCE/RJ	Respostas da PMCG
RETIFICAR o edital a fim de prever expressamente a definição dos incentivos e das penalidades aplicáveis vinculadas à consecução ou não das metas qualidade e desempenho a serem atingidas, nos termos do art.10, II, da Lei 12.587/2012.	A administração esclareceu que “Um sistema de acompanhamento e controle e a aferição da efetividade do serviço foi previsto no item 8 e 9 do Anexo XIII, nos quais são definidos os indicadores que apontaram o nível de serviço adequado”. Através do sistema de avaliação previsto no Anexo XIII será obtida uma classificação que expressam a variação do melhor ao pior nível de serviço fornecido pela Concessionária, tendo conceitos de A, B, C, D e E. Tais conceitos são associados às sanções previstas em razão de descumprimento contratual, conforme o item 20.4 do Anexo III. O detalhamento desta metodologia, com definição da forma de cálculo e dos limites de variação dos indicadores e global, conceitos mínimos a serem alcançados, assim como a constituição, escolha e convocação dos participantes da Comissão Tripartite que avaliará a avaliação feita, serão definidas pelo Poder Concedente em 180 (cento e oitenta) dias corridos, contados a partir da data de assinatura do contrato de exploração do serviço. O referido prazo para o detalhamento desta metodologia ocorre para que essa definição possa traçar, da melhor maneira possível, os limites de variação aceitáveis para os indicadores. Assim, será possível analisar, com o decorrer do tempo, os limites razoáveis para o novo modelo agora proposto. Ademais, é estabelecido no item 4.12 do Edital a previsão que 50% dos ganhos com eficiência e produtividade será atribuído pela concessionária.” Item Atendido

Fonte: Adaptado de Rio de Janeiro (2013).

5.1.3 Alguns aspectos relevantes do ELCP (Edital 001/2013)

A seguir destacaremos alguns aspectos das 893 páginas do Edital 001/2013 que possam contribuir para as discussões, como a possibilidade de participação de consórcios na licitação; a divisão da área de exploração por lotes (ao invés de linhas) aglutinados por critério geográfico, estudo econômico e reestruturação espacial; a criação de terminais de integração e articulação intermodal permitindo

integração física, tarifária, espacial e temporal por meio do Sistema de Transporte de Capacidade Intermediária (STCI); sanções administrativas pela inexecução total ou parcial do contrato; da extinção do contrato e demais questões.

5.1.3.1 Do objeto licitado e seu valor

A versão final do Edital nº 001/2013, aprovada pelo TCE, no dia 15 de abril de 2014, na modalidade de Concorrência, com inversão das fases, ou seja, “Habilitação, após o Julgamento das Propostas Técnicas e Valor da Tarifa”, do tipo “melhor proposta em razão da combinação dos critérios de menor valor da tarifa do serviço público a ser prestado com o de melhor técnica, visando a selecionar empresa e ou consórcio de empresas para exploração e prestação do serviço de transporte coletivo, na modalidade regular, no Município de Campos dos Goytacazes-RJ.

Assim o contrato para operação do serviço de transporte coletivo prevê prazo de vinte anos, podendo ser prorrogado por igual período, exclusivamente em razão do interesse público nos termos da Lei Municipal de nº 8.284, de 12 de dezembro de 2011, sendo o serviço concedido mediante concessão, em três lotes (lote 1 - Eldorado, lote 2 - Bela Vista e lote 3 - Shopping Estrada). Foram considerados bens reversíveis o SBE e as obras e benfeitorias públicas vinculadas à prestação do serviço de transportes, com as devidas justificativas e acordadas junto ao órgão gestor (CAMPOS DOS GOYTACAZES, 2013a).

Os três lotes tiveram valor estimado, para um período de concessão de 20 anos, de R\$2.455.200.000,00 (dois bilhões, quatrocentos e cinquenta e cinco milhões e duzentos mil reais), com tarifa de remuneração de R\$2,75 (dois reais e setenta e cinco centavos) e da demanda média mensal de passageiros de 3.720.000 (três milhões setecentos e vinte mil) passageiros. Já o valor e a demanda de passageiros de cada lote podem ser observados no Quadro 4.

Quadro 4- Valor estimado e demanda média mensal de passageiros dos lotes 1, 2 e 3

Lote	Lote 1	Lote 2	Lote 3
Valor (R\$)	894.021.480,00	793.717.980,00	767.460.540,00
Nº de passageiros	1.354.578	1.202.603	1.162.819

Fonte: Campos dos Goytacazes (2013b).

5.1.3.2 Critérios de avaliação e julgamento para qualificação da proposta técnica

Os critérios de avaliação foram divididos em Nota Técnica (NT) e Proposta de Preço (PP), sendo sua Nota Final (NF) resultante da soma de 50% da NT e 50% da PP, conforme a Equação 1.

$$NF = 0,50 \times NT + 0,50 \times PP \dots\dots\dots \text{Equação 1}$$

Assim, a PP será a razão entre o valor da Menor Proposta de Preço (MPP) e o valor da Proposta de Preço de cada Licitante (PPL), multiplicado pela constante 920, que é a pontuação máxima possível de obter-se na Proposta Técnica (PT), conforme a Equação 2:

$$PP = MPP/PPL \times 920 \qquad \qquad \qquad \text{Equação 2}$$

A PT será julgada, de acordo com a “estrutura operacional”, com o máximo de 150 pontos, e será avaliada a proposta de idade média da frota, prazo de disponibilização da frota e percentual de frota com acessibilidade; a “estrutura organizacional, com o máximo de 270 pontos, para avaliação da experiência da empresa e do responsável técnico em tempo de serviço, quantidades de veículos em operação e também em veículos adaptados ao transporte de pessoas com mobilidade reduzida, em linhas urbanas e/ou suburbanas; a experiência da empresa e também do responsável técnico em tempo de serviço e quantidade de veículos operados em linhas rodoviárias/ fretamentos. Por fim, a “organização e programação operacional” - com o máximo de 500 pontos, nas quais a Licitante deverá demonstrar a capacidade de utilizar precisamente os dados da pesquisa Origem/Destino (O/D) e operacionais, disponibilizados pelo Edital para carregar a rede proposta, visto que, a partir da assinatura do Contrato, essa atribuição passaria a ser da concessionária sob supervisão do IMTT (CAMPOS DOS GOYTACAZES, 2013a).

5.1.3.3 Sistema proposto pelo Edital 001/2013

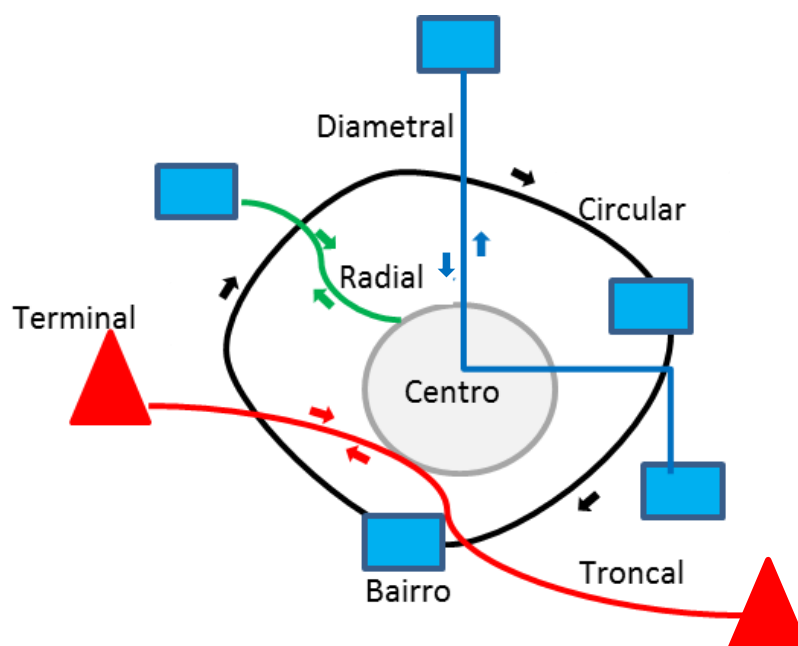
De acordo com o Edital, o sistema viário atual servirá de base para o desenvolvimento do novo Sistema de Transporte de Capacidade Intermediária (STCI) envolvendo as linhas do sistema de acesso, utilizando tecnologia *ônibus Padron*, ônibus convencional, micro-ônibus e linhas troncais, por meio de tecnologia BRT, Veículos Leves sobre Trilhos (VLT) ou Veículos Leves sobre Pneus (VLP), promovendo a integração e articulação dos diversos modais, incluindo veículos privados, táxis, motos e bicicletas (CAMPOS DOS GOYTACAZES, 2013a).

Logo o novo sistema promoverá o redesenho das linhas existentes, assim como a criação de novas linhas, preferencialmente por meio da diametralização de linhas, tendo como base as unidades de vizinhança e centralidades, visando à economicidade e o uso das diversas tecnologias.

Assim o sistema (Figura 6) será composto de quatro categorias de linhas:

- Circulares - linha que faz a ligação de várias regiões. Seu percurso forma um circuito fechado com formato similar a de um círculo;
- Diametrais - ligação de duas regiões passando próximas ou pela região Central da cidade;
- Radial - ligação da área Central ou Terminal (onde há a concentração de atividades diversas ou concentração de pessoas) a outra região da cidade (onde há um ou mais bairros);
- Troncal - com a função de ligar duas regiões, onde há grande demanda de usuários por meio de um corredor (uso de veículos de grande capacidade).

Figura 6- Tipos de linhas segundo as áreas de ligação



Fonte: Autor.

Estão previstos ainda, conforme observado na Figura 7, cinco TIN e articulação intermodal nomeados de: Terminal Eldorado; Terminal 15 de Novembro; Terminal Horto; Terminal Shopping Estrada¹⁵; e Terminal Bela Vista (CAMPOS DOS GOYTACAZES, 2013a).

¹⁵ O Edital colocou, equivocadamente, Terminal Santo Amaro ao invés de Terminal Shopping Estrada.

Figura 7- Localização dos Terminais de Integração e articulação intermodal



Fonte: Adaptado de Campos dos Goytacazes (2013b).

O sistema tarifário será unificado, devendo os operadores das áreas operarem conjuntamente, o sistema troncal (ou um operador autônomo o fará), além de gestão compartilhada e operação unificada por meio de especificação, operação, medição e contabilidade única.

O modelo proposto da delegação dos serviços foi por lotes (1- Eldorado, 2- Bela Vista e 3- Shopping Estrada), aglutinados por critério geográfico, estudo econômico e reestruturação espacial, o que permite a racionalização, podendo contribuir, inclusive, para a modicidade tarifária, além de facilitar a operação e gestão do sistema, porém não implicará na exclusividade dessa operadora sobre as linhas ou áreas de operação (CAMPOS DOS GOYTACAZES, 2013a).

Com isso as linhas foram divididas em três lotes, conforme Quadros 5, 6 e 7.

Quadro 5- Relação das 37 linhas propostas para a rede regular de transporte coletivo para o lote 1

Categoria / Nº da Linha	Nome da linha	Lote
D-002	Alphaville X Jardim Carioca	01
D-003	Parque Prazeres X Jockey Club (via Matinha)	01
D-004	Parque Cidade Luz X São Benedito	01
D-005	Fundão X Parque Aurora	01
D-006	Guarus via Novo Mundo X São Benedito	01
D-007	Guarus (via Nogueira) X Fazendinha	01
D-008	Guarus via Beira Lago X Parque Imperial	01
D-009	Jockey Club (via UENF) X Escola Agrotécnica	01
D-010	Eldorado via Murilo Peixoto X Novo Jockey	01
D-011	Goytacazes X Calabouço via Nogueira	01
D-012	Novos Campos (Via Nogueira) X Bugalho	01
D-014	Pq. Prazeres X IPS (Via Leão)	01
D-015	Parque Prazeres X Shopping	01
D-016	Eldorado X Parque Rodoviário	01
D-024	Jockey X Santa Rosa (Via Lapa)	01
D-025	Parque Novo Jockey X Parque Nova Campos	01
R-002	Terminal Eldorado X Divisa	01
R-004	Terminal Eldorado X Morro do Coco	01
R-005	Terminal Eldorado X Murundu	01
R-006	Terminal Eldorado X Mutuca	01
R-007	Terminal Eldorado X Nova Canaã	01
R-008	Terminal Eldorado X Palmares	01
R-009	Terminal Eldorado X Paraíso	01
R-010	Terminal Eldorado X Ribeiro do Amaro	01
R-011	Terminal Eldorado X Mundéus	01
R-012	Terminal Eldorado X Jacarandá	01
R-013	Terminal Eldorado X Santo Eduardo (Via Vila Nova)	01
R-014	Terminal Eldorado X Santa Maria	01
R-015	Terminal Eldorado X Santo Eduardo	01
R-016	Terminal Eldorado X Sesmaria/Santa Rosa/Boa Vista	01
R-017	Terminal Eldorado X Travessão	01
R-018	Terminal Eldorado X Travessão (Via São Diogo)	01
R-019	Terminal Eldorado X Vila Nova	01
R-050	Terminal Roberto Silveira X Santos Dumont	01
R-066	Terminal Roberto Silveira X Lagoa das Pedras	01
T-001	Terminal Eldorado X Terminal Bela Vista (Via Jardim Guarus)	01
T-002	Terminal Eldorado X Terminal Shopping Estrada (via Jardim Guarus)	01

Legenda: Categoria- C (Circular); D (Diametral); R (Radial); T (Troncal).

Fonte: Adaptado de Campos dos Goytacazes (2013b).

Quadro 6- Relação das 33 linhas propostas para a rede regular de transporte coletivo para o lote 2

Categoria / Nº da Linha	Nome da linha	Lote
C-002	Centro X Parque Oliveira Botelho	02
C-003	Centro X UENF	02
C-005	Centro X Parque Oliveira Botelho (Via São Pedro)	02
C-006	Centro X Parque Oliveira Botelho (Via Sandu)	02
D-001	Pq. Jockey (Via Quitete) X Jardim Carioca (Via 15 de Novembro e Rua 2)	02
D-019	Penha X Pecuária	02
R-001	Terminal Roberto Silveira X Sapucaia	02
R-020	Terminal Bela Vista X Baixa Grande	02
R-021	Terminal Bela Vista X Barra do Furado	02
R-022	Terminal Bela Vista X Capela de São Pedro	02
R-023	Terminal Bela Vista X Campo Limpo	02
R-024	Terminal Roberto Silveira X Donana (Via Nova Goitacazes)	02
R-025	Terminal Roberto Silveira X Linha do Limão	02
R-026	Terminal Roberto Silveira X Nova Goytacazes	02
R-027	Terminal Roberto Silveira X Saraiva	02
R-028	Terminal Bela Vista X Coqueiros de Tocos	02
R-029	Terminal Bela Vista X Correnteza	02
R-030	Terminal Bela Vista X Córrego Fundo	02
R-031	Terminal Bela Vista X Furadinho (Via Farol)	02
R-032	Terminal Bela Vista X Largo do Garcia	02
R-033	Terminal Bela Vista X Pitangueiras	02
R-034	Terminal Bela Vista X Tocos	02
R-035	Terminal Bela Vista X Beira do Tai	02
R-036	Terminal Bela Vista X Farol de São Tomé	02
R-037	Terminal Bela Vista X Ponta Grossa	02
R-038	Terminal Bela Vista X Santo Amaro	02
R-039	Terminal Bela Vista X Xexé	02
R-040	Terminal Bela Vista X São Martinho	02
R-041	Terminal Bela Vista X São Sebastião	02
R-042	Terminal Horto X Venda Nova (Via Cambaíba)	02
R-046	Terminal Roberto Silveira X Carvão	02
T-005	Terminal Horto X Terminal Eldorado (Via Calaboço)	02
T-006	Terminal Bela Vista X Terminal Parque 15 de Novembro (Via Lapa)	02

Legenda: Categoria- C (Circular); D (Diametral); R (Radial); T (Troncal).

Fonte: Adaptado de Campos dos Goytacazes (2013b).

Quadro 7- Relação das 38 linhas propostas para a rede regular de transporte coletivo para o lote 3

Categoria / N° da Linha	Nome da linha	Lote
C-001	Centro X Avenida Pelinca	03
C-004	Centro X Jardim Carioca via Lapa	03
C-007	Centro X Recanto das Palmeiras	03
C-008	Centro X Jardim Carioca via Presidente Vargas	03
C-009	Centro X Parque Santo Amaro	03
D-013	Parque Nova Brasília (Via Av. São Fidélis) X Calabouço (Via Lapa)	03
D-017	Pecuária (Via Av. São Fidélis) X Capão Circular (Via Turf)	03
D-018	Parque Nova Brasília (Via Alberto Torres) X Penha (Via Estância)	03
D-020	Parque Nova Brasília (via Teixeira de Melo) X Pq. N. Campos – Via Nov. Mundo	03
D-021	Jockey Club X Shopping	03
D-022	Goytacazes X Shopping Estrada	03
D-023	Pecuária (Via Presidente Vargas) X Penha	03
R-003	Terminal 15 de Novembro X Fazendinha	03
R-043	Terminal Shopping Estrada X Dores de Macabu	03
R-044	Terminal Shopping Estrada X Caxeta-Sentinela do Imbé	03
R-045	Terminal Shopping Estrada X Caxeta-via Posto Timboão	03
R-047	Terminal Shopping Estrada X Ibitioca	03
R-048	Terminal Roberto Silveira X Ururaí	03
R-049	Terminal Shopping Estrada X Ibitioca (Via Ribeiro Comprido / Negro)	03
R-051	Terminal Shopping Estrada X Imbé (Via Tapera)	03
R-052	Terminal 15 de Novembro X Itereré	03
R-053	Terminal Shopping Estrada X Lagoa de Cima	03
R-054	Terminal Shopping Estrada X Ponta da Lama	03
R-055	Terminal Shopping Estrada X Pernambuco	03
R-056	Terminal Shopping Estrada X Pernambuco (Via Lagoa de Cima)	03
R-057	R-057 Terminal Shopping Estrada X Pernambucana (Via Pedra Negra)	03
R-058	R-058 Terminal Shopping Estrada X Ponta da Lama	03
R-059	R-059 Terminal Shopping Estrada X Imbé	03
R-060	R-060 Terminal 15 de Novembro X Rio Preto - Via Deserto	03
R-061	R-061 Terminal 15 de Novembro X Rio Preto - Via Itereré	03
R-062	R-062 Terminal 15 de Novembro X Fazenda Grande	03
R-063	R-063 Terminal Roberto Silveira X Santa Cruz	03
R-064	R-064 Terminal Shopping Estrada X Serrinha	03
R-065	R-065 Terminal Shopping Estrada X Via Ribeiro Comprido	03
R-067	R-067 Terminal Shopping Estrada X Usina São João	03
R-068	R-068 Terminal Roberto Silveira X Tapera	03
T-003	T-003 Terminal Shopping Estrada X Terminal Horto	03
T-004	T-004 Terminal 15 de Novembro X Terminal Horto - Via Lapa	03

Legenda: Categoria- C (Circular); D (Diametral); R (Radial); T (Troncal).

Fonte: Adaptado de Campos dos Goytacazes (2013b).

5.1.3.4 Das condições gerais de Participação na Concorrência Pública

Para participar da licitação o interessado deveria satisfazer as condições de capacidade jurídica, técnica, idoneidade financeira, regularidade fiscal e trabalhista, isto é, comprovar aptidão para desempenho de atividade, nos termos do art. 30, II da Lei 8.666/93, podendo ser impedido de participar caso estivesse inidônea por ato do Poder Público, estar sobre processo de falência ou concordata ou estar

impossibilitado de negociar com a administração pública, assim como qualquer de seus órgãos descentralizados (CAMPOS DOS GOYTACAZES, 2013a).

Poderiam participar, como licitantes, pessoas jurídicas isoladamente ou reunidas em consórcio, estando a empresa consorciada impedida de participar da mesma licitação em outro consórcio ou isoladamente. Cada licitante poderia apresentar proposta para todos os lotes, desde que separadamente para cada um deles, deixando claro sua preferência, em caso de adjudicação, diante da obrigatoriedade de cada um deles ser executado por operadora ou consórcio distinto, salvo diante da desistência, impedimento ou ausência de outro concorrente, conforme Artigo 64 e parágrafos da Lei 8.666/93.

Os licitantes que participassem por meio de consórcio deveriam, ainda, apresentar compromisso público ou particular de constituição, indicando a empresa líder responsável, sendo esta, obrigatoriamente, a empresa nacional. Contudo, apesar da liderança, a responsabilidade seria solidária entre os integrantes do consórcio tanto na fase de licitação quanto na execução do contrato, tendo, ainda, que comprovar, antes da celebração do contrato, a constituição e o registro do consórcio nos termos do compromisso assumido (CAMPOS DOS GOYTACAZES, 2013a).

5.1.3.5 Requisitos Mínimos para a Prestação do Serviço

Entre os requisitos mínimos para a prestação do serviço de transporte, tem-se: veículos, garagens, mão de obra, dimensionamento do serviço, Sistema de Arrecadação Automática (SAA), sistema de monitoramento da frota e obtenção de Certificação NB-9004¹⁶ - NBR (ISO-9000) e suas atualizações.

Em relação aos veículos, a idade média pode variar de cinco a seis anos nas linhas urbanas e sete nas distritais, porém a idade máxima é de 10 anos, com exceção dos veículos do serviço urbano estruturante, que podem operar até 12 anos, conforme Quadro 8.

¹⁶ Esta Norma fornece orientação às organizações para o alcance do sucesso sustentado por meio de uma abordagem da gestão da qualidade. A ABNT NBR ISO 9004:2019 cancela e substitui a ABNT NBR ISO 9004:2010, a qual foi tecnicamente revisada.

Quadro 8- Idade média e máxima da frota

Tipo de serviço	Idade média da frota (anos)	Idade máxima da frota (anos)
Distrital	7	10
Urbano Radial	5	10
Urbano Diametral	5	10
Urbano Perimetral	5	10
Urbano Estruturante	6	12

Obs: Para o cálculo da idade média, foi considerado o ano de fabricação do chassi.

Fonte: Adaptado de Campos dos Goytacazes (2013b).

Já no Quadro 9 encontra-se, a quantidade de ônibus por tipo de veículo, assim como a quantidade total do lote 1- Eldorado, lote 2- Bela Vista e lote 3- Shopping Estrada, com, respectivamente, 140, 126 e 117 veículos, cuja frota total prevista seria de 383 veículos.

Quadro 9- Quantidade de ônibus por tipo de veículo e o total por lote

Tipo de veículo	Lote 1	Lote 2	Lote 3
Articulado	0	0	0
Convencional Pesado / Padron	12	35	17
Convencional Leve	96	27	52
Micro / Micrão	32	64	48
Total /Lote	140	126	117
Total Geral	383		

Fonte: Adaptado de Campos dos Goytacazes (2013b).

O padrão mínimo dos veículos, de acordo com o tipo de serviço, pode ser médio, leve e pesado, podendo o vão livre mínimo das portas variar de 95 a 110 cm e ter, no mínimo, de duas a três portas, conforme Quadro 10, podendo ter motores central, traseiro ou dianteiro.

Quadro 10- Padrão mínimo dos veículos de acordo com o tipo de serviço

Tipo de serviço	Tipo de veículo	Vão livre mínimo das portas	Nº mínimo de portas
Distrital	Médio ou Leve	95 cm	2
Urbano Radial	Médio ou Leve	95 cm	2
Urbano Diametral	Pesado, Médio ou Leve	95 cm	2 ou 3
Urbano Perimetral	Pesado, Médio ou Leve	110 cm	2 ou 3
Urbano Estruturante	Pesado ou Médio	110 cm	2 ou 3

Fonte: Adaptado de Campos dos Goytacazes (2013b).

Além das características descritas no Quadro 10, os veículos deverão atender as legislações pertinentes a veículos de transporte público, além dos Manuais e Regulamentos da IMTT. Caso necessite incluir ou substituir um veículo, o operador deverá comunicar ao IMTT. Se o veículo for usado, deverá ser dois anos mais novo, no mínimo, que o anterior e manter a idade média da frota apresentada na Proposta

Técnica (PT). Os prazos de disponibilização poderiam ser de até 60 dias, de 61 a 90, de 91 a 120 e de 121 a 135 dias, contados a partir da homologação da licitação.

O Edital previa que o licitante comprovasse ser proprietário, locatário, arrendatário ou outra forma legal de posse da garagem no Município de Campos dos Goytacazes-RJ, com instalações e equipamentos, de acordo com especificação no Anexo I. Esse item também poderia ser atendido com a apresentação de compromisso formal acompanhado do respectivo cronograma e declaração de disponibilização da garagem, a partir da assinatura do Contrato, cujos prazos seriam de até 60 dias, de 61 a 90, de 91 a 120 e de 121 a 135 dias (CAMPOS DOS GOYTACAZES, 2013a).

Apesar da exigência, não existe, no Edital, um subitem que quantifique e especifique a área total, instalações administrativas e de serviços destinados à manutenção, controle operacional, abastecimento, lavagem, inspeção de frota, pátio de manobras, pátio de estacionamento da frota, lubrificação e lavagem de peças e chassi, borracharia, almoxarifado, funilaria, pintura e outras necessidades.

Em relação à mão de obra, o edital determina que as contratações sejam pautadas, obrigatoriamente, pelas disposições de direito privado aplicável ou pela legislação trabalhista. A concessionária deveria manter fluxo permanente de treinamento e capacitação para motoristas, pessoal de manutenção e funcionários administrativos.

A Licitante ainda deveria manter, no município, administração específica e escrituração de natureza contábil, fiscal, trabalhista e previdenciária para responder pelo objeto da licitação, de acordo com instruções a serem fixadas pela PMCG.

A respeito do dimensionamento, os operadores deveriam especificar os serviços, mas respeitando os parâmetros mínimos de qualidade e demais condicionantes definidos pelo IMTT, visando ao aprimoramento contínuo do sistema. O Concessionário poderia propor ao órgão gestor itinerário; número de viagens; frota (perfil e quantidade); intervalo entre viagens; extinção, criação (o usuário também poderia solicitar), desmembramento ou fusão de linhas, acompanhado do estudo de viabilidade técnica, respeitando as exigências mínimas previstas no Edital (CAMPOS DOS GOYTACAZES, 2013a).

O Edital exigia, também, um Sistema de Arrecadação Automática (SAA) representado pelo SBE, formado por um conjunto de softwares, equipamentos de leitura e transmissão presentes nos ônibus, garagens e postos de vendas

responsáveis por processar e gerenciar as informações de créditos e benefícios ofertados.

O validador, conectado com a roleta, é o dispositivo que irá contabilizar todos os usuários portadores ou não do Cartão Inteligente, registrando o horário da transação e discriminando sua categoria e meio de pagamento utilizado.

Os custos de implantação e manutenção de todo SAA serão financiados pelos Concessionários, inclusive o Centro de Controle Operacional do Poder Concedente (CCOPC), com suas 10 estações de trabalho a serem instaladas no IMTT, cuja estrutura física deverá seguir as especificações do Projeto, Memoriais Técnicos, seus anexos e, nos casos não previstos, segundo Norma Técnica consagrada. Além disso, cada Concessionário terá um Centro de Controle Operacional do Operador (CCOO).

Já o SBE tem como objetivo específico gerar um sistema integrado de pagamento de passagens, além de permitir o acesso a várias categorias de usuário. Já os objetivos gerais do SBE, elencados pelo Edital 001/2013, são:

- Permitir a coleta e processamento de dados necessários ao planejamento e controle do desempenho dos serviços;
- Possibilitar a utilização em todos os serviços de transporte público gerenciados pelo IMTT;
- Integrar o sistema de transporte através da utilização de cartão inteligente que permita a transferência entre linhas, com ou sem complementação de nova tarifa (integração intermodal e/ou temporal);
- Permitir a aplicação de políticas tarifárias diversificadas que possibilitem a racionalização da rede;
- Propiciar o controle numérico dos passageiros de forma que todos os usuários, classificados por categoria, sejam contabilizados pelos validadores dos ônibus;
- Proporcionar maior segurança através da redução de moeda corrente nos procedimentos de cobrança de passagens nos ônibus;
- Modernizar a gestão do sistema de arrecadação, com o aperfeiçoamento do controle gerencial;
- Aferir o cumprimento das Determinações de Operação do Serviço e obter os dados operacionais necessários para a fiscalização dos serviços prestados pelas concessionárias (CAMPOS DOS GOYTACAZES, 2013a, p. 501).

Portanto o SBE é uma ferramenta vital que permitirá maior controle e flexibilidade do sistema, dando suporte à tomada de decisão ao Órgão Gestor e Concessionário.

O resumo da estrutura física, equipamentos, software e hardware do SBE proposto, assim com os principais benefícios, podem ser observados no Quadro 11.

Quadro 11- Equipamentos, estrutura física e principais benefícios do Sistema de Bilhetagem Eletrônica proposto

Equipamentos	Estrutura Física	Principais Benefícios
•Roleta; •Validadores; •Cartões Inteligentes (Idosos, Operacionais, Necessidades Especiais, Estudante; Vale-Transporte / Usuário, etc.). •Console do Motorista; •Telemetria do veículo; •Servidores do SBE com respectivo Link; •Vídeo Wall com 15 (quinze) módulos LED de “46” com software de controle; •Gerenciador Gráfico.	•Pontos de Cadastro-comunicação direta com os servidores do SBE; •Terminais de venda •CCOPC com 10 estações de trabalho •CCOO	•Controle da receita; •Redução de custos; •Redução da evasão de receita; •Monitoramento da Frota via GPS; •Geração de estatísticas operacionais; •Controle de todas as classes de usuários (estudantes, idosos, vale transporte, etc.), pagantes ou não; •Facilidade de acesso aos usuários pelo menor tempo de embarque; •Modernizar a gestão do sistema de arrecadação, com o aperfeiçoamento do controle gerencial; •Permitir controlar e gerar créditos no sistema.

Fonte: Adaptado de Campos dos Goytacazes (2013b).

Também está previsto, no ELCP, um Sistema de Gestão de Frota (SGF) integrado ao SBE, composto por um conjunto de software e hardware capazes de permitir o completo monitoramento e gerenciamento de uma frota de veículos de transporte coletivo em tempo real ou por meio de relatórios. O Módulo Embarcado será composto de: Console *touchscreen* (para o motorista interagir com CCOO), GPS (rastreamento do veículo), Roleta integrada ao Validador (processar, transmitir e receber os dados coletados no veículo com o CCOO), além dos Sensores de Telemetria do veículo capazes de medir velocidade, freadas bruscas, problemas mecânicos, entre outros (CAMPOS DOS GOYTACAZES, 2013a).

Assim após a parametrização da frota (pontos de controle; percurso das linhas e viagens programadas para cada linha), os operadores do CCOO poderão intervir, em tempo real, nos veículos, corrigindo eventos fora dos limites programados, observados por meio do Sinótico, que é uma interface voltada para as exceções. Fazem parte, ainda, do SBE os seguintes módulos: Módulo Autenticador (validar todas as operações realizadas nos cartões); Módulo Processamento (processar dados dos validadores); Módulo Garagem (parametrização de linhas, integração tarifária, tarifa, entre outros); e Módulo Gestor (permite disponibilizar todas as ferramentas para gerenciar o sistema por meio da web).

Também foi previsto no ELCP um sistema de Vigilância de Frota por Câmeras dentro dos ônibus, para inibir atos de violência, aumentando a sensação de segurança dos passageiros, além de gerar informações que possam contribuir com

estratégias de combate às diversas modalidades de delitos. Outra funcionalidade é um sistema de Prioridade Seletiva para transporte público, que permitirá controle de abertura e/ou fechamento dos semáforos que, integrados ao SGF, priorizariam os veículos que estivessem na condição de “atrasados” (CAMPOS DOS GOYTACAZES, 2013a).

O prazo para implantação do SAA será de dois meses (60 dias) a partir da data de assinatura do contrato de concessão, incluída até campanha educativa para os usuários e esclarecimentos para os demais agentes do sistema.

Os Concessionários deverão implantar a Certificação NB-9004 da Associação Brasileira de Normas Técnicas (ABNT), e suas atualizações, em um prazo máximo de 12 meses a partir da assinatura do contrato, que será monitorado, permanentemente, pelo IMTT, visando a melhorar a qualidade organizacional.

Além disso, o ELCP prevê, que as empresas de ônibus instalem um sistema de informações ao usuário por meio de sistemas de painéis de LED's nos terminais ou totens com LCD, Smartphones e demais dispositivos que propiciem o acesso aos referidos dados via internet. Esses sistemas deverão ser capazes de informar a frequência e estimar os horários de chegada e/ou partida dos ônibus aos usuários, de forma integrada ao SGF, no prazo de até 24 meses, a contar da data de início da operação dos serviços (CAMPOS DOS GOYTACAZES, 2013a).

5.1.3.6 Sistema de controle da qualidade, avaliação do sistema e critérios para a continuidade da prestação do serviço

O IMTT irá instituir o Sistema de Avaliação Permanente do Serviço de Transporte Concedido e estabelecer os parâmetros do Sistema de Acompanhamento e Controle (SACC), porém a operacionalização e a implantação ficarão a cargo do Concessionário. A finalidade do sistema é coletar e tratar todos os dados necessários à fiscalização e avaliações, além de suporte às decisões.

Essas informações ajudarão a medir o desempenho global do Operador por meio do Indicador de Qualidade do Operador (IQC), formado por quatro indicadores específicos ou básicos: Indicador de Qualidade da Frota (IQF); Indicador de Qualidade da Eficiência Operacional (IQO); Indicador de Qualidade da Eficiência Técnica (IQT); Indicador de Qualidade Percebida pelo Usuário (IQU).

A forma de cálculo e os limites de variação de cada indicador serão decididos por uma comissão Tripartite a ser definida pelo IMTT, que resultará em uma classificação associada a conceitos A, B, C, D e E que representarão a variação do melhor ao pior nível de serviço, respectivamente (CAMPOS DOS GOYTACAZES, 2013a).

Nas avaliações feitas semestralmente, os seguintes critérios serão utilizados para definir a continuidade ou não na prestação do serviço, de acordo com o Edital 001/2013:

- a) Se este conceito for igual ou superior a “C” no desempenho global e nos indicadores específicos, a continuidade estará assegurada;
 - b) Se este conceito for igual a “E” no desempenho global e nos indicadores específicos, a prestação de serviço será imediatamente interrompida;
 - c) Se este conceito for igual a “D” no desempenho global e nos indicadores específicos, se seguirá o seguinte processo:
 - Se o conceito continuar como “D” na avaliação imediatamente posterior, a prestação de serviço será interrompida;
 - Se o conceito “D” se repetir três vezes, de forma intercalada, a cada sucessão de seis laudos emitidos, a prestação de serviço será interrompida.
 - d) Se o conceito médio for inferior a “C”, a prestação de serviço será interrompida.
- Qualquer Concessionário que se enquadre nas condições “b”, “c1”, “c2” e “d”, será considerado como prestando o serviço de forma inadequada ou deficiente, sendo declarada a caducidade¹⁷ da concessão de todos os serviços que explore no Sistema (CAMPOS DOS GOYTACAZES, 2013a, p. 857).

5.1.3.7 Do sistema e reajuste tarifário

A remuneração dos serviços de transporte público regular de passageiros (ônibus) prestados pelas concessionárias será oriunda de repasse do subsídio do PCCI e pela cobrança da tarifa pública fixada pela PMCG, tendo como referência a remuneração resultante do processo licitatório.

A tarifa e os demais serviços serão reajustados anualmente (para mais ou para menos), levando em conta os estudos econômico-financeiros apresentados pelas operadoras nas propostas comerciais ofertadas na concorrência e na variação dos preços dos insumos e salários que compõem os custos da prestação dos serviços, mediante aplicação da Equação 3, a seguir:

$$R = 0,4961 \times i_1 + 0,2340 \times i_2 + 0,0358 \times i_3 + 0,1488 \times i_4 + 0,03 \times i_5 \text{Equação 3}$$

¹⁷ Caducidade: extinção da concessão do serviço público pelo poder que o concedeu.

Onde:

R - Índice de Reajuste a aplicar entre os períodos considerados/ i_1 - Variação do Reajuste do Pessoal no município de Campos dos Goytacazes - Dissídio Coletivo - Fonte Sindicato dos Condutores de Campos dos Goytacazes/ i_2 - Variação do Preço do óleo diesel - Fonte ANTP/ i_3 - Variação de Preços ao Índice de Produtor Amplo - Fonte (IPA-OG) - Indústria de transformação - Artigos de Borracha e de Material de Plástico (coluna 28) / FGV/ i_4 = Variação dos Índices Preços Amplos - Fonte (IPA-OG) - Indústria de transformação - Veículos Automotores, Reboques, Carroceria e Autopeças (coluna 36) / FGV/ i_5 = Índice acumulado IPC/FGV.

A fórmula de remuneração dos serviços e o reajuste poderão ser alterados pela PMCG durante a vigência da concessão, desde que mantido o equilíbrio econômico-financeiro das operadoras (CAMPOS DOS GOYTACAZES, 2013a).

Os reajustes das tarifas de remuneração da prestação do serviço incluirão transferência de parcela dos ganhos de eficiência e produtividade das empresas no montante de 50% para o Concessionário, e os outros 50% da receita atribuído ao usuário (modicidade tarifária), conforme previsto no art. 9º, §9º, da Lei 12.587/12.

A solicitação da revisão da tarifa de remuneração deve observar a razão entre o custo total pela quilometragem total (custo/km) e o índice de passageiro por quilômetro (IPK) e poderá ter início mediante requerimento dirigido pela Concessionária ao Poder Concedente, acompanhado de “Relatório Técnico” ou “Laudo Pericial” que demonstre cabalmente o comprometimento do equilíbrio econômico e financeiro, ou por ofício por iniciativa da Prefeitura.

O Edital prevê que a metodologia de revisão tarifária seja reavaliada pelo Poder Concedente a cada quatro anos, contados do início da operação dos serviços (CAMPOS DOS GOYTACAZES, 2013a).

5.1.3.8 Das sanções e multas previstas no Edital

Entre a data de assinatura do contrato e o tempo estipulado pelo Concessionário para o início da operação, ele deverá apresentar prova material que cumpre os compromissos assumidos, sendo o contrato considerado em situação regular após fiscalização e aprovação do Poder Concedente. Caso não cumpra os termos, o Concessionário ficará sujeito ao pagamento de multa de R\$3.000,00 (três mil reais) por cada veículo da frota prevista (CAMPOS DOS GOYTACAZES, 2013a). Se o vencedor da licitação recusar-se a assinar o contrato após a homologação do resultado, ficará sujeito a mesma sanção prevista no item anterior.

Caso as vencedoras da licitação não cumpram total ou parcialmente o contrato, após prévia defesa, ficarão sujeitas às seguintes sanções:

- I. Advertência, nos casos de descumprimento de obrigações contratuais;
- II. Multa;
 - a) Pela inexecução parcial do objeto, a multa variará de 0,001% (um milésimo por cento) a 4,5% (quatro e meio por cento) do valor do contrato. Em caso de reincidência será fixada multa diária enquanto perdurar o descumprimento. Em caso de reincidência será fixada multa diária enquanto perdurar o descumprimento.
 - b) Em caso de inexecução total a multa será de 10% (dez por cento) sobre o valor total deste Contrato, e sua consequente rescisão a critério do IMTT/PMCG.
 - c) A inexecução parcial a partir do 31º (trigésimo primeiro), poderá se transformar em total, no caso de infrações continuadas, resultando na aplicação das respectivas penalidades.
 - d) As multas poderão ser pagas por meio do seguro garantia, e não terão caráter compensatório ou indenizatório, não eximindo a mesma do reparo das eventuais perdas e danos ou prejuízos aos afetados. A mesma deverá ser paga no prazo de até 5 (cinco) dias úteis a partir da notificação, sob pena de cobrança judicial.
- III. Suspensão temporária de participação em licitação e impedimento de contratar com a Administração, nos termos da Lei n.º 8.666/93;
- IV. Declaração de inidoneidade para licitar ou contratar com a Administração Pública, nos termos da Lei n.º 8.666/93;
- V. Declaração de caducidade da Concessão;
- VI. Apreensão de veículo (CAMPOS DOS GOYTACAZES, 2013a, p. 595).

O Concessionário que não atender as condições estabelecidas durante a fase de implantação dos investimentos iniciais e/ou de operação do serviço, será considerado inadimplente com consequente extinção do contrato de exploração do sistema por caducidade.

5.1.3.9 Outros aspectos do Edital

O Edital discorre sobre os direitos e obrigações do Poder Concedente, destacando-se:

- a) Definir e homologar os reajustes das tarifas e proceder a revisão das mesmas, na forma prevista na lei, no Edital.
- b) Analisar e aprovar os projetos executivos e os planos de trabalho da Concessionária;
- c) Fiscalizar, permanentemente, a prestação de serviços pela Concessionária;
- d) Instituir Sistema de Avaliação Permanente do Serviço de Transporte Concedido
- e) Aplicar as penalidades regulamentares e contratuais;
- f) Implantar os Terminais, abrigos e tratamento dos pontos de parada;

g) Alterar o Contrato e extinguir a concessão¹⁸, nos casos previstos no Edital e no Contrato (CAMPOS DOS GOYTACAZES, 2013a, p. 588).

Sobre os direitos e obrigações do Concessionário, pode-se destacar:

- a) Prestar serviço adequado, na forma prevista neste Contrato, nas normas técnicas aplicáveis e no Edital;
- b) Manter em dia o inventário e o registro dos bens vinculados à concessão;
- c) Prestar contas da execução do serviço ao Poder Concedente, e aos Usuários, nos termos definidos neste Contrato;
- d) Permitir aos encarregados do Poder Concedente livre acesso, em qualquer época, às instalações vinculadas à concessão, bem como aos seus registros contábeis;
- e) Prestar as informações que lhes forem solicitadas pelo Poder Concedente;
- f) Cumprir e fazer cumprir as normas regulamentares da concessão e as cláusulas deste Contrato;
- g) Formular e propor as condições efetivas de operação dos serviços a serem implantados, tendo como base o Projeto Básico;
- h) Realizar o planejamento operacional do Sistema de Transporte Coletivo de Passageiros e detalhar e propor (projeto executivo) das condições efetivas de operação;
- i) Desenvolver e implantar Sistema de Acompanhamento e Controle, de acordo com os requisitos estabelecidos pelo IMTT;
- j) Definir e implantar iniciativas e ações que visem à obtenção do Certificado de Qualidade;
- k) Implantar Serviços de Atendimento ao Cliente por telefone e internet (CAMPOS DOS GOYTACAZES, 2013a, p. 589).

E, por fim, são direitos dos usuários:

- a) Receber serviço adequado;
- b) Receber do Poder Concedente e dos Operadores as informações acerca das características dos serviços [...];
- c) Obter e utilizar o serviço com liberdade de escolha [...], observadas as normas do IMTT[...];
- d) Ser atendido com urbanidade pelos prepostos dos Operadores e pelos agentes dos órgãos de fiscalização do Poder Concedente;
- e) Ser auxiliado no embarque e no desembarque [...];
- f) Ter garantido o transporte, sem pagamento ou com desconto na tarifa dos beneficiários de direitos de gratuidades ou descontos previstos em lei [...];
- g) Receber do Operador, em caso de acidente, imediato e adequado atendimento;
- h) Estar garantido pelos seguros previstos em regulamentação própria (CAMPOS DOS GOYTACAZES, 2013a, p. 800).

¹⁸ Art. 35 a 39, da Lei 8.987/1995 — I. Advento do termo contratual (término do prazo previsto no contrato); II. Encampação (extinção antecipada do contato de concessão pelo Poder Concedente); III. Caducidade (descumprimento de obrigações legais ou contratuais pelo Concessionário); IV. Rescisão (inadimplemento do Poder Concedente ou do Concessionário); V. Anulação (por vício constatado no contrato ou no processo de licitação que o antecedeu); VI. Falência ou extinção da Concessionária (BRASIL, 1993).

Já quanto aos seus deveres, pode-se citar:

- a) Pagar as tarifas dos serviços de transportes públicos de passageiros[...];
- b) levar ao conhecimento do Poder Público e dos Operadores as irregularidades [...], referentes ao serviço prestado;
- c) comunicar às autoridades competentes os atos ilícitos por ventura praticados pelos Operadores [...];
- d) zelar pelas boas condições dos veículos, pontos de parada e outros recursos do Sistema [...] (CAMPOS DOS GOYTACAZES, 2013a, p. 801).

5.1.3.10 Dos prazos e fases de implantação previstos no Edital 001/2013

De acordo com o Edital, a implantação do novo SCTPP seria dividida em fases, sendo a “Fase 0”, com duração máxima de 135 dias, chamada de “Pré-Operacional”; e, de forma progressiva, a “Fase I - Operação do Sistema Atual” por um período de doze meses; e a “Fase II - Operação Novo Sistema”, a partir do 13º mês. As três fases teriam duração total de 20 anos contados a partir da assinatura do contrato, podendo ser prorrogados por igual período uma única vez, caso os Consorciados/Concessionários cumpram os compromissos firmados, ou antes, por rescisão por uma das partes (CAMPOS DOS GOYTACAZES, 2013a).

6 O ESTADO DA ARTE SOBRE TRANSPORTE PÚBLICO NO MUNDO E NO BRASIL

6.1 INTRODUÇÃO

O estudo do estado da arte do transporte público no mundo e no Brasil foi realizado por meio de revisão sistematizada utilizando a base Scopus. Essa revisão permitiu obter informações sobre a produtividade dos pesquisadores, instituições de pesquisa e países. Para tanto, é fundamental o uso de técnicas específicas de avaliação que podem ser qualitativas ou quantitativas ou a combinação das duas. Dentre elas, pode-se mencionar a Bibliometria, a Informetria, a Cienciometria e, a mais recente delas, a Webometria. Estas formas, apesar de apresentarem algumas semelhanças ou pontos de convergência, possuem características, enfoques e funções diferentes (VANTI, 2002).

A utilização da base de dados, para levantamento do estado da arte de seu tema de pesquisa, é um procedimento importante para o pesquisador, pois exige dele a definição de estratégias para a recuperação eficiente da informação (MUGNAINI, 2003). A partir dessas informações encontradas em bases de dados de comunidades científicas ou acadêmicas, o pesquisador poderá formular e/ou solucionar suas questões.

O termo Bibliometria foi relatado, pela primeira vez, por Otlet (1934) em seu trabalho "Traité de Documentation". O autor cita "Bibliometrie" como parte definitiva da Bibliologia, esta que trata de medida ou quantidade aplicada aos livros. Todos os elementos previstos pela Bibliologia são, em princípio, susceptíveis de medição, sendo necessário colocar seus dados na forma precisa em número, passando do estado qualitativo ou descritivo para o estado quantitativo.

Logo o pesquisador pode utilizar algumas técnicas estatísticas no sentido de facilitar a busca de informações. A Bibliometria pode ser uma ferramenta importante nesse processo, pois permite a filtragem de grandes quantidades de informação. Em se tratando de uma análise estatística de dados, sua qualidade é essencial e o procedimento de indexação, para representação da informação, torna-se indispensável (MUGNAINI, 2003), além de ser capaz de facilitar e medir a análise da informação armazenada.

A Bibliometria está, geralmente, associada à medida quantitativa de documentos. Segundo Wormell (1998), refere-se a uma variedade de regularidades em diferentes campos, exibindo uma variedade de formas. As diferentes Bibliometrias, quando pensadas como versões de uma única regularidade, podem ser denominadas de leis bibliométricas e suas manifestações.

As principais leis bibliométricas: i) a Lei de Bradford verificou que o núcleo de periódicos mais produtivos, em determinado campo do saber em análise, continha maior número de artigos sobre o assunto que em relação aos periódicos que tratavam de assuntos distintos, possibilitando a ordenação de periódicos segundo zonas de produtividade decrescente de artigos (ARAÚJO, 2006; GUEDES, 2012); ii) a Lei de Lotka ou Lei do Quadrado Inverso propõe que um número restrito de pesquisadores produz muito em determinado campo do saber, enquanto um grande volume de pesquisadores produz pouco, e que sua produção se iguala (GUEDES, 2012). Essa lei foi aplicada na produtividade dos autores na literatura de enfermagem (ALVARADO, 2006) e a partir de dados reportados de publicações brasileiras descritas na revisão de literatura em dez campos diferentes do saber (ALVARADO, 2002); e c) a Lei de Zipf encontrou correlação entre o número de diferentes palavras e a frequência de seu uso, concluindo que existe uma regularidade na seleção e uso das palavras e que um pequeno número de palavras é usado muito mais frequentemente (GUEDES, 2012).

Guedes e Borschiver (2005) relatam as principais leis bibliométricas: a) a Lei de Lotka está relacionada à produtividade de autores e fundamenta-se na premissa de que alguns autores publicam muito e muitos autores publicam pouco; b) a Lei de Zipf está relacionada à frequência de ocorrência de palavras em um determinado texto e diretamente com a representação da informação, ou seja, a indexação temática automática; e c) a Lei de Bradford permite estimar o grau de relevância de periódicos em dada área do conhecimento, sendo que os periódicos que produzem número maior de artigos sobre um determinado assunto formam um núcleo de periódicos considerados de melhor qualidade ou relevância para a área em questão. Essa lei é um instrumento útil para o desenvolvimento de políticas de compra ou descarte de periódicos em nível de gestão de recuperação da informação, gestão da informação e do conhecimento científico e tecnológico. Essas leis e outros estudos e conceitos aplicados à Bibliometria podem ser visualizados no Quadro 12.

Quadro 12- Principais leis bibliométricas com seus respectivos princípios, focos de estudo e principais aplicações na gestão de informação e de conhecimento

Bibliometria		
Leis e Princípios	Focos de Estudo	Principais Aplicações
Lei de Bradford	Periódicos	Estimar o grau de relevância de periódicos em dada área do conhecimento.
Lei de Lotka	Autores	Estimar o grau de relevância de autores em dada área do conhecimento.
Leis de Zipf	Palavras	Indexação automática de artigos científicos e tecnológicos.
Ponto de Transição (T) de Goffman	Citações	Indexação automática de artigos científicos e tecnológicos.
Colégios Invisíveis	Citações	Identificação da elite de pesquisadores em dada área do conhecimento.
Fator de Imediatismo ou de Impacto	Citações	Estimar o grau de relevância de artigos, cientistas e periódicos científicos em determinada área de conhecimento.
Acoplamento Bibliográfico e	Citações	Estimar o grau de ligação de dois ou mais artigos.
Co-citação	Citações	Estimar o grau de ligação de dois ou mais artigos.
Obsolescência da Literatura	Citações	Estimar o declínio da literatura de determinada área do conhecimento.
Vida-média	Citações	Estimar a vida-média de uma determinada área do conhecimento.
Teoria Epidêmica de Goffman	Citações	Estimar a razão de crescimento e declínio de determinada área do conhecimento.
Lei do Elitismo	Citações	Estimar o tamanho da elite de determinada população de autores.
Frente de Pesquisa	Citações	Identificação de um padrão de relação múltipla entre autores que se citam.
Lei dos 80/20	Demanda de informação	Composição, ampliação e redução de acervos.

Fonte: Guedes e Borschiver (2005).

Pode-se notar, com isso, o quão importante é comunicar o conhecimento para o desenvolvimento da ciência e, conseqüentemente, da humanidade, uma vez que o compartilhamento do conhecimento, por meio da informação, sempre foi o propósito do desenvolvimento da humanidade (SANTOS; ALBUQUERQUE, 2017).

6.2 METODOLOGIA

A obtenção de dados na base Scopus, disponível no Portal de Periódicos da CAPES/MEC, foi realizada no dia 28 de setembro de 2017, sendo usada a expressão “transporte público”, em inglês “publictransport”. Buscaram-se artigos que englobassem essa expressão no título, resumo ou palavras-chave, circunscrevendo-se apenas aos artigos publicados em periódicos. Obtiveram-se informações relacionadas à quantidade de artigos por ano, bem como autor, instituição, país e periódico. Preliminarmente, obtiveram-se os dados gerais-mundiais e,

posteriormente, apenas os trabalhos de brasileiros. A pesquisa foi realizada com base nas Leis de Lotka e de Bradford para verificar o perfil da produção científica. As expressões de busca com operadores booleanos foram:

TITLE-ABS-KEY ("publictransport") AND (limit-to (doctype, "ar")) AND (LIMIT-TO (SRCTYPE, "J")): 7698

TITLE-ABS-KEY ("public transport") AND (limit-to (doctype, "ar")) AND (LIMIT-TO (SRCTYPE, "J")) AND (LIMIT-TO (AFFILCOUNTRY, "Brazil")): 117

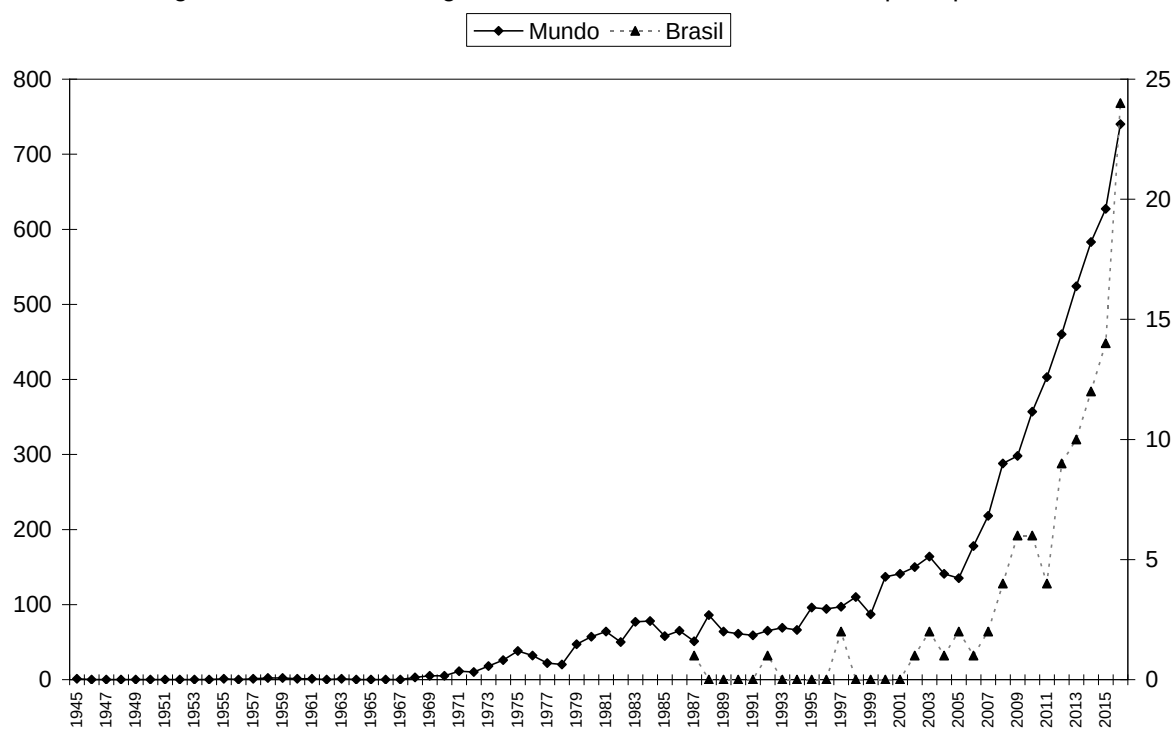
6.3 RESULTADOS E DISCUSSÃO

A primeira busca utilizando a base Scopus (2017), na qual foram abordados o título, o resumo e as palavras-chave, limitando-se a artigos publicados em periódicos, resultou em 7698 artigos. A segunda busca, na qual foram abordados o título, o resumo e as palavras-chave, limitando-se a artigos publicados em periódicos, considerando apenas o Brasil, resultou em 117 artigos.

Encontra-se, na Figura 8, o número de artigos no mundo e no Brasil sobre transporte público, divulgados na base Scopus (2017), onde é possível notar que o primeiro artigo sobre transporte público foi publicado em 1945. Até 1970, a quantidade de artigos era inferior a 10, aumentando, gradativamente, até o ano 2000, quando o número de artigos passou a ser superior a 100 por ano. Desde então, os aumentos têm sido exponenciais, tendo chegado a 740 em 2016.

Considerando-se os artigos publicados na base Scopus sobre transporte público no Brasil, o primeiro registro ocorreu em 1987. Até 2007, o número de artigos variou entre 0 e 2 por ano. De 2008 até 2016, os incrementos na produção passaram a ser exponenciais, atingindo o máximo de 24 artigos publicados em 2016.

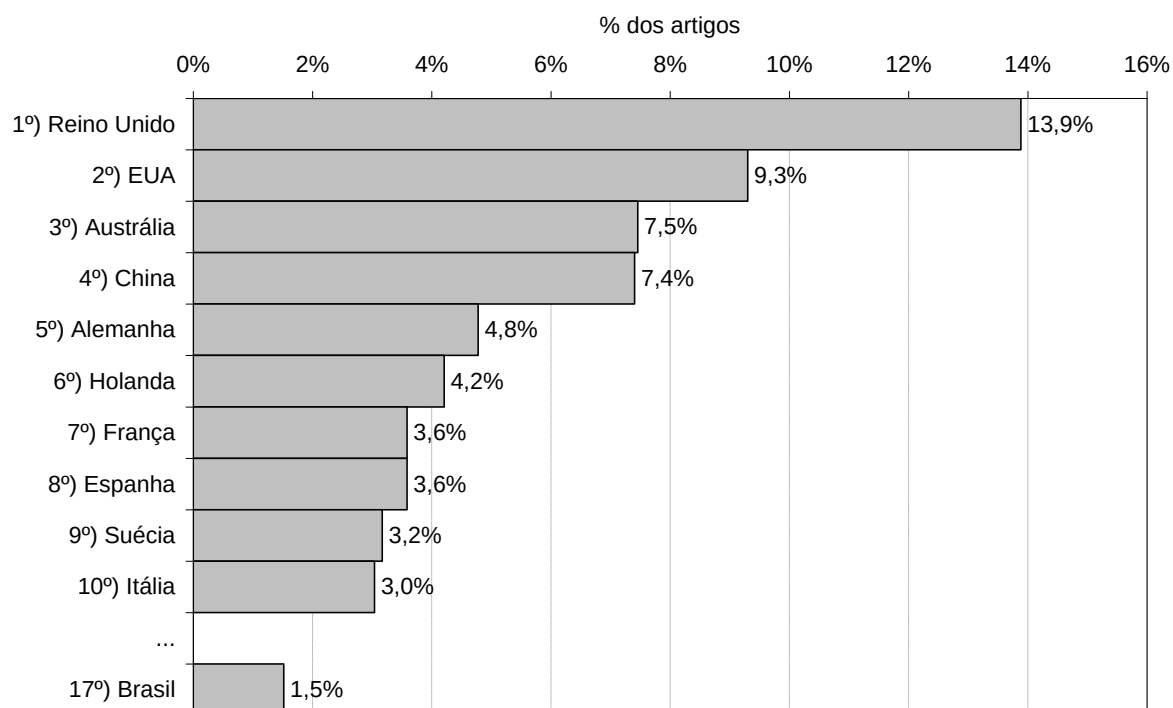
Figura 8- Número de artigos no mundo e no Brasil sobre transporte público



Fonte: Adaptado da base Scopus (2017).

Pode-se observar, na Figura 9, a porcentagem de artigos sobre transporte público, na base Scopus, por país.

Figura 9- Percentagem de artigos sobre transporte público por país

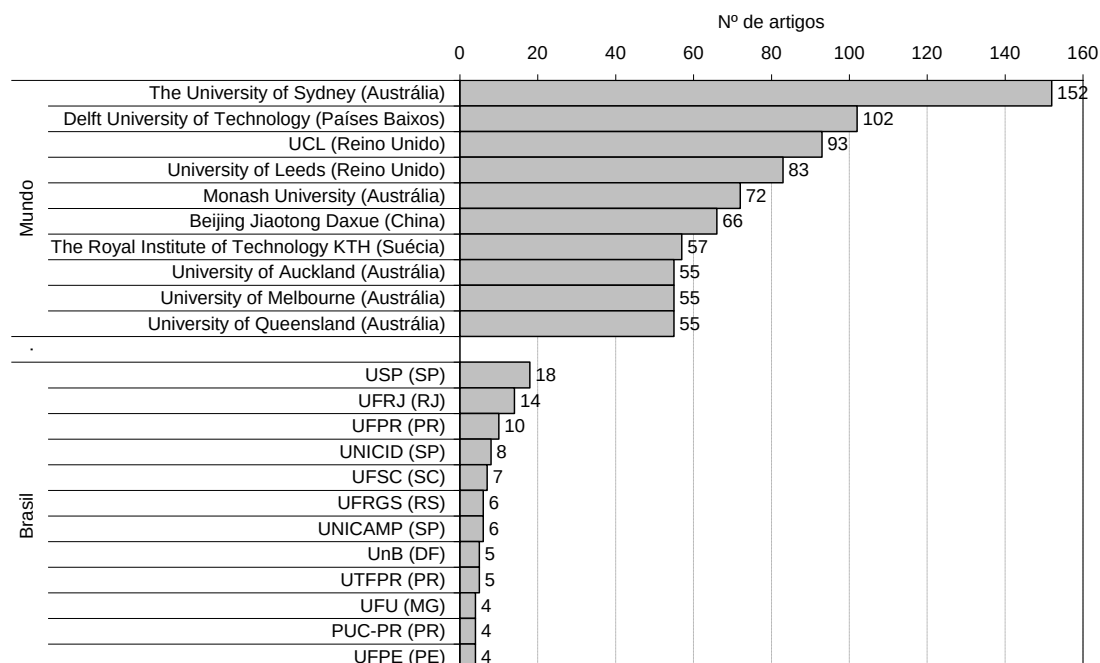


Fonte: Adaptado da base Scopus (2017).

Entre os países que mais publicam a respeito do transporte público, considerando a base Scopus (2017), o Reino Unido representou 13,9% das publicações mundiais, os Estados Unidos tiveram 9,3% dos artigos e Austrália e China apresentaram em torno de 7,5% das publicações. Pesquisadores brasileiros publicaram 1,5% dos artigos mundiais sobre transporte público na base Scopus. Assim, o país ocupou a 17ª posição no ranking dos que mais publicaram.

Encontram-se, na Figura 10, as instituições no mundo e no Brasil com maior número de publicações na base Scopus sobre transporte público.

Figura 10- Instituições no mundo e no Brasil com maior número de publicações sobre transporte público

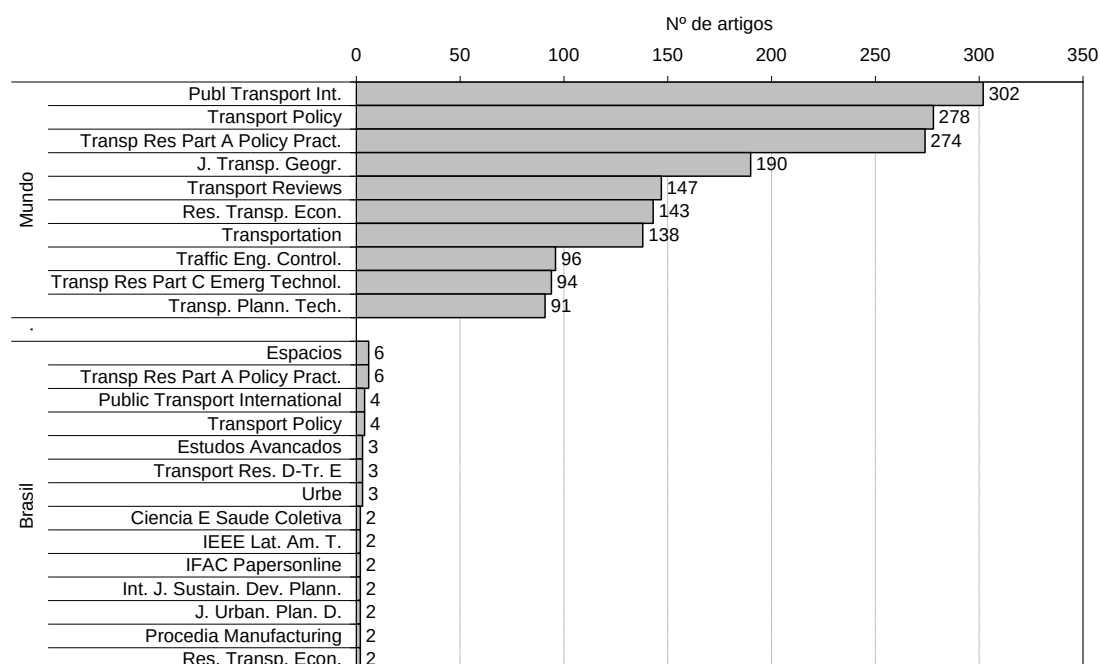


Fonte: Adaptado da base Scopus (2017).

Pode-se verificar que, dentre as dez instituições com mais publicações sobre o tema "transporte público" na base Scopus, cinco são australianas, duas do Reino Unido, uma dos Países Baixos, uma da China e uma da Suécia. No Brasil, das doze principais instituições, dez são públicas. As regiões Sul e Sudeste possuem, cada uma, cinco instituições dentre as doze com mais publicações. As regiões Centro-Oeste e Nordeste têm uma instituição cada.

Pode-se observar, na Figura 11, os periódicos com mais publicações sobre o tema "transporte público" na base Scopus.

Figura 11- Periódicos com mais publicações sobre o tema "transporte público"



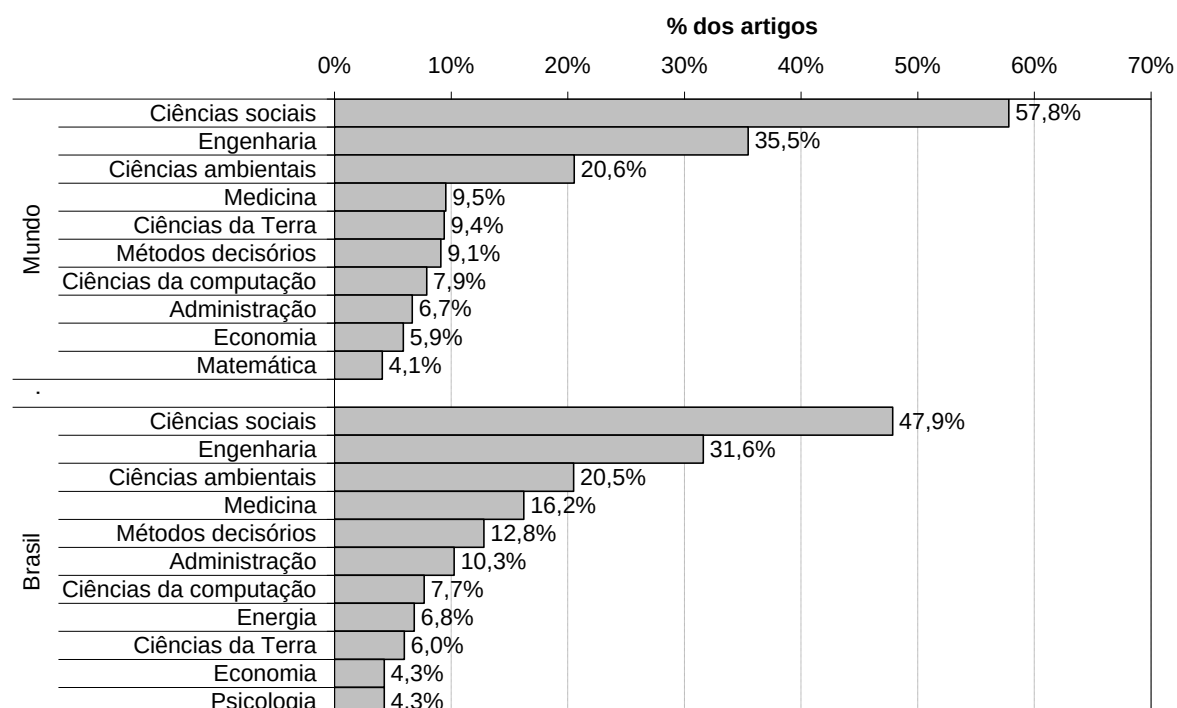
Abreviaturas: Publ Transport Int. (Public Transport International); Transp Res Part A Policy Pract. (Transportation Research Part A Policy and Practice); J. Transp. Geogr. (Journal of Transport Geography); Res. Transp. Econ. (Research In Transportation Economics); Traffic Eng. Control. (Traffic Engineering and Control); Transp Res Part C Emerg Technol. (Transportation Research Part C Emerging Technologies); Transp. Plann. Tech. (Transportation Planning and Technology); Transport Res. D-Tr. E (Transportation Research Part D Transport and Environment); IEEE Lat. Am. T. (IEEE Latin America Transactions); Int. J. Sustain. Dev. Plann. (International Journal of Sustainable Development and Planning); J. Urban. Plan. D. (Journal of Urban Planning and Development); Res. Transp. Econ. (Research In Transportation Economics)

Fonte: Adaptado da base Scopus (2017).

Dentre os dez principais periódicos, todos possuem, em inglês, algum termo cuja origem etimológica remete ao “transporte” ou “tráfego”. Já os artigos publicados por brasileiros a respeito do tema "transporte público" foram vinculados em alguns periódicos específicos, mas uma parcela significativa foi publicada em revistas multidisciplinares ou com escopo ligado a áreas do transporte.

Na Figura 12, encontram-se as principais áreas de concentração de publicações relacionadas ao tema "transporte público" na base Scopus, tendo como destaque as ciências sociais, engenharia e ciências ambientais, tanto mundialmente quanto nacional. Interessante perceber que, entre as dez principais áreas, nove são comuns no Brasil e no mundo, com exceção de energia e matemática, respectivamente. O Brasil apresenta porcentagem maior de concentração apenas em medicina, métodos decisórios e administração.

Figura 12- Principais áreas de concentração de publicações relacionadas ao tema Transporte Público



Fonte: Adaptado da base Scopus (2017).

Encontram-se, na Figura 13, os autores com maior número de publicações sobre o tema "transporte público" na base Scopus, onde os três autores com mais publicações no mundo são os australianos Hensher D.A., Mulley, C. e Currie, G., com 56, 53 e 32 publicações, respectivamente, ficando os demais autores entre 19 e 24 publicações. No Brasil, não se observa grande concentração de autoria, variando entre duas e três publicações.

7 VALIDAÇÃO DE ITENS DE QUESTIONÁRIO SOBRE A SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS DO TRANSPORTE COLETIVO URBANO POR ÔNIBUS EM CAMPOS DOS GOYTACAZES-RJ

7.1 INTRODUÇÃO

O transporte coletivo urbano apresenta-se como uma boa opção para conter o crescente uso do automóvel, pois contribui com a redução dos congestionamentos, poluição, acidentes, consumo de energia, além de promover a ocupação racional do solo urbano (FERRAZ; TORRES, 2004).

Quando se trata do transporte coletivo de passageiros, o ônibus aparece como meio de transporte mais utilizado, seja por sua flexibilidade, baixo custo de aquisição e de investimentos para sua operacionalização (GÓES *et al.*, 2008).

O transporte coletivo urbano de passageiros é um serviço público de responsabilidade da Prefeitura e, portanto, do Estado, explorado pela iniciativa privada por meio de concessão, permissão ou autorização. Essa transferência para o setor privado obriga o município a redefinir o seu papel, passando de executor a regulador e fiscalizador, expandindo sua responsabilidade sobre a qualidade dos serviços prestados aos usuários (CORDEIRO *et al.*, 2006).

Segundo Rocha (2014), existem muitos trabalhos na literatura que avaliam o transporte coletivo por meio de questionários de satisfação, porém com categorizações e classificações diversas, dificultando a criação de uma linguagem comum que permita uma troca de conhecimentos mais efetiva.

O questionário utilizado na coleta de dados pode ser definido como um conjunto de perguntas sobre um determinado tema que não testa a habilidade do entrevistado, mas serve para mensurar sua opinião, seu interesse, aspectos de personalidade, entre outros.

A elaboração do questionário para o *Survey* teve como ponto de partida o objetivo da pesquisa sobre os conceitos de satisfação dos usuários do transporte coletivo por ônibus, tendo como população-alvo os usuários do sistema de transporte público por ônibus no município de Campos dos Goytacazes-RJ.

7.2 METODOLOGIA

A metodologia da pesquisa foi caracterizada como exploratória, pois foi realizado um levantamento bibliográfico com base em materiais publicados na literatura. Também como descritiva, apresentando as características de uma determinada população ou estabelecendo relações entre as variáveis (GIL, 2002).

7.2.1 Elaboração de questionário

O questionário foi elaborado com base em pesquisas bibliográficas, utilizando artigos de periódicos científicos, teses, dissertação e livros, totalizando 28 trabalhos, sendo selecionados 28 itens que foram distribuídos em seis dimensões: “1- Atendimento” (3 itens), “2- Aspectos sociais e de sustentabilidade” (3 itens), “3- Conforto” (8 itens), “4- Segurança” (5 itens), “5- Organização da empresa” (6 itens) e “6- Aspectos financeiros” (3 itens), conforme Tabela 1.

Tabela 1- Itens do questionário de satisfação com a qualidade do serviço de transporte coletivo modalidade ônibus, com os respectivos autores

(continua)

Dimensão / Itens	Autor*													
1. ATENDIMENTO	A1	A2	A3	A4	A5	A6	A7	A8	A9	A10	A11	A12	A13	A14
1.1 Atendimento dos fiscais e despachantes	x	x		x	x					x			x	
1.2 Atendimento do cobrador	x	x		x	x	x			x	x		x	x	
1.3 Atendimento do motorista	x	x		x	x	x		x	x	x	x	x	x	
2. ASPECTOS SOCIAIS/SUSTENTABILIDADE														
2.1 Adequação para deficientes	x							x		x			x	
2.2 Adequação para gestantes e idosos														
2.3 Sustentabilidade (poluição do veículo)					x						x			x
3. CONFORTO														
3.1 Estado de conservação do veículo	x			x	x	x		x		x			x	
3.2 Conforto dos bancos	x	x	x		x			x	x	x		x	x	x
3.3 Acessibilidade		x	x	x		x		x	x			x		x
3.4 Climatização (ar condicionado)	x				x	x		x	x	x		x	x	x
3.5 Lotação/ocupação do ônibus				x	x		x	x	x	x			x	
3.6 Limpeza do veículo	x				x	x	x	x	x	x	x	x	x	
3.7 Ponto de ônibus (conservação/conforto)				x			x			x		x	x	
3.8 Ponto de ônibus (quantidade)								x				x		

Tabela 1- Itens do questionário de satisfação com a qualidade do serviço de transporte coletivo modalidade ônibus, com os respectivos autores

(conclusão)

Dimensão / Itens	Autor*													
4. SEGURANÇA														
4.1 Condução - respeito às leis de trânsito	x				x	x		x	x	x		x	x	
4.2 Segurança - assaltos dentro do veículo	x	x	x	x	x	x	x			x		x	x	x
4.3 Manutenção mecânica dos veículos														
4.4 Estado das vias			x		x					x			x	x
4.5 Segurança - assaltos no ponto de ônibus	x	x	x	x		x				x	x	x	x	x
5. ORGANIZAÇÃO DA EMPRESA														
5.1 Quantidade de horários disponíveis	x	x		x			x	x		x			x	x
5.2 Pontualidade	x					x	x		x		x		x	x
5.3 Cobertura /abrangência das linhas	x			x			x	x			x			
5.4 Cumprimento do itinerário (rota)	x						x		x			x		x
5.5 Sistema de informação	x	x		x				x		x	x	x	x	x
5.6 Tempo de viagem			x		x	x		x			x		x	x
6. ASPECTOS FINANCEIROS														
6.1 Preço	x	x				x	x	x	x		x	x		x
6.2 Facilidade para cadastro (cartão cidadão)														
6.3 Acesso gratuito: estudantes (rede pública)														

Legenda: * A1: Borges Júnior e Fonseca (2002); A2: Ferraz e Torres (2004); A3: Cardoso (2006); A4: Rodrigues (2006); A5: Marins (2007); A6: Verruck *et al.* (2008); A7: Bubicz e Sellitto (2009); A8: Trez; Fonseca e Kihara (2010); A9: Zamberlan *et al.* (2010); A10: Reis (2011); A11: Moraes (2012); A12: Antunes e Simões (2013); A13: Freitas e Reis (2013); A14: Rocha (2014);

Fonte: Próprio autor.

7.2.2 Validação dos itens do questionário

Para a validação do questionário, quanto ao nível de satisfação, segundo a percepção dos usuários do transporte coletivo urbano em Campos dos Goytacazes-RJ, foi utilizado o método de Lawshe (1975) a 5% de probabilidade (Teste de significância bicaudal). O questionário foi avaliado por 20 especialistas (usuários, gestores e operadores do sistema de transporte) escolhidos de forma aleatória e pela disponibilidade, para verificar se o instrumento contribuía para esclarecer o conceito da causa em estudo.

A resposta foi efetuada na forma de múltipla escolha com duas opções: 1) essencial; 2) não essencial; NS) não sei/prefiro não opinar. A equação quatro, usada para o cálculo do “Content Validity Ratio” $CVR_{calculado}$ de cada item do questionário, foi realizada segundo Wilson, Pan e Schumsky (2012).

$$CVR = \frac{n_e - (N/2)}{(N/2)} \quad \text{Equação 4}$$

em que:

n_e - é número de especialistas que classificaram o item como “essencial”; N - é o número total de especialistas participantes.

Devido a falhas encontradas na tabela de valores mínimos formulada por Lawshe, os autores determinaram uma nova tabela contendo valores de $CVR_{\text{crítico}}$ para cada item, sendo adotada a probabilidade (p) de 50%. As respostas seguem uma distribuição binomial com possibilidade de distribuição normal, com média populacional $\mu = n.p$, variância $\sigma^2 = n.p.(1-p)$ e desvio $\sigma = \sqrt{n.p.(1-p)}$, sendo n = número de respondentes. O $CVR_{\text{crítico}}$ foi calculado por meio da equação 5:

$$CVR_{\text{crítico}} = \frac{2(z \cdot \sigma + \mu)}{100} - 1 \quad \text{Equação 5}$$

em que:

$CVR_{\text{crítico}}$ - Taxa mínima de validade de conteúdo; z - nível de confiança escolhido.

Para que o item seja mantido no questionário, o valor de $CVR_{\text{calculado}}$ deverá ser maior ou igual ao valor de $CVR_{\text{crítico}}$ ou, como no caso desta pesquisa, quando 19 ou 20 especialistas optarem por uma das duas opções, o $N_{\text{crítico}}$ deverá ser igual ou superior a 13 ou 14, respectivamente, para que o item seja incluído no questionário. Caso contrário, ele será excluído, conforme Tabela 2.

Tabela 2- $CVR_{\text{crítico}}$ de acordo com o número de especialistas que avaliam cada item			
Teste de significância bicaudal a 5% ($\alpha=0,05$)			
Número de especialistas (N)	$CVR_{\text{crítico}}$	Proporção de concordância essencial	$N_{\text{crítico}}$ (nº mínimo necessário de especialistas que precisam considerar o item essencial)
5	0,877	0,800	4
6	0,800	0,833	5
⋮	⋮	⋮	⋮
19	0,450	0,684	13
20	0,438	0,700	14

Fonte: Adaptado de Wilson, Pan e Schumsky (2012).

7.2.3 Coleta de dados para análise de satisfação dos usuários

A coleta dos dados foi realizada mediante pesquisa de campo que, segundo Paiva Júnior (2006), é o método mais aplicado no levantamento de dados para avaliação dos sistemas de transporte.

O levantamento de dados foi realizado por meio de aplicação de questionários (*Surveys*) no Terminal Rodoviário Luiz Carlos Prestes e na Praça do Santíssimo Salvador, localizados no centro da cidade de Campos dos Goytacazes-RJ.

A pesquisa foi dividida em cinco etapas: Identificação dos itens a serem avaliados; Elaboração do questionário preliminar; Aplicação do pré-teste; Consolidação do questionário final; Aplicação do questionário final.

7.2.4 Validação dos itens

Nas Tabelas de 3 a 8 são apresentadas as seis dimensões e os 28 itens avaliados pelos 20 especialistas, o número de respondentes que avaliaram o item como essencial (n_e), o número total de respondentes (N), excluindo-se aqueles que responderam (NS) “Não sei/Prefiro não opinar”, a porcentagem de respondentes que consideraram o item essencial e a decisão de manter ou excluir os itens.

Com relação às dimensões “1- Atendimento” pode-se observar que os itens “1.1 Atendimento dos fiscais e despachantes”, “1.2 Atendimento do cobrador” e “1.3 Atendimento do motorista” (Tabela 3), devem ser excluídas, visto que o valor do $CVR_{calculado}$ foi inferior ao $CVR_{crítico}$, não corroborando os autores Ferraz e Torres (2004), Rodrigues (2006) e Martins (2015).

Tabela 3- Itens de satisfação da dimensão “1. Atendimento” com seus respectivos número total de participantes (N) excluindo aqueles que responderam NS: não sei/prefiro não opinar; número de participantes que avaliaram o item como essencial (n_e); porcentagem de respondentes que consideraram o item essencial (% essenc); $CVR_{calculado}$ (CVR_{calc}); $CVR_{crítico}$ (CVR_{crit}) e Decisão de manter ou excluir

Item	N	n_e	% essenc	CVR_{calc}	CVR_{crit}	Decisão
1.1 Atendimento dos fiscais e despachantes	20	9	45,0	-0,100	0,438	Excluir
1.2 Atendimento do cobrador	20	7	35,0	-0,300	0,438	Excluir
1.3 Atendimento do motorista	20	12	60,0	0,200	0,438	Excluir

Fonte: Autor.

Todos os itens da dimensão “2. Aspectos sociais e de sustentabilidade” (Tabela 4), como “2.1 Adequação para deficientes”, “2.2 Adequação para gestantes e

idosos” e “2.3 Sustentabilidade (poluição do veículo)”, devem ser mantidos, pois o valor do $CVR_{calculado}$ foi superior ao valor do $CVR_{crítico}$, mesmo sendo pouco listado nos trabalhos pesquisados. O item “2.1” foi o que obteve maior essencialidade no questionário, com 95%, estando de acordo com os trabalhos de Martins, Ferreira Filho e Soares (2016) e Barbosa (2017), assim como o aspecto “2.3 Sustentabilidade (poluição do veículo)”, alinhado às pesquisas de Moraes (2012), Rocha (2014) e Quipungo *et al.* (2016). O item “2.2”, apesar de não aparecer nos trabalhos selecionados, representa um aspecto importante a ser avaliado, visto que o Art. 311 da Lei Orgânica do Município de Campos dos Goytacazes-RJ garante o acesso adequado às pessoas idosas, às gestantes e aos portadores de deficiências, além de reservar 15% do número total das poltronas dos ônibus para essas prioridades (LEIS MUNICIPAIS, 2014).

Tabela 4- Itens de satisfação da dimensão “2. Aspectos sociais e de sustentabilidade” com seus respectivos número total de participantes (N) excluindo aqueles que responderam NS: não sei/prefiro não opinar; número de participantes que avaliaram o item como essencial (ne); porcentagem de respondentes que consideraram o item essencial (% essenc); $CVR_{calculado}$ (CVR_{calc}); $CVR_{crítico}$ (CVR_{crit}) e Decisão de manter ou excluir

Item	N	ne	% essenc	CVR_{calc}	CVR_{crit}	Decisão
2.1 Adequação para deficientes	20	19	95,0	0,900	0,438	Manter
2.2 Adequação para gestantes e idosos	20	16	80,0	0,600	0,438	Manter
2.3 Sustentabilidade (poluição do veículo)	19	16	84,2	0,684	0,450	Manter

Fonte: Autor.

Já na dimensão “3. Conforto” (Tabela 5), os itens “3.2 Conforto dos bancos”, “3.6 Limpeza do veículo” e “3.7 Ponto de ônibus (conservação/conforto)”, atestados por Reis (2011) e Barcelos *et al.* (2017), devem ser mantidos, pois o valor do $CVR_{calculado}$ foi superior ao valor do $CVR_{crítico}$, classificando os itens como essencial, assim como o “3.8 Ponto de ônibus (quantidade)”, conforme Antunes e Simões (2013). Entretanto, os itens “3.1 Estado de conservação do veículo”, “3.4 Climatização (ar condicionado)”, “3.5 Lotação/ocupação do ônibus” e “3.3 Acessibilidade” não tiveram sua essencialidade confirmada, devendo ser excluídos, não corroborando o questionário de Trez, Fonseca e Kihara (2010) e Silva e Silva (2018).

Tabela 5- Itens de satisfação da dimensão “3. Conforto” com seus respectivos número total de participantes (N) excluindo aqueles que responderam NS: não sei/prefiro não opinar; número de participantes que avaliaram o item como essencial (ne); porcentagem de respondentes que consideraram o item essencial (% essenc); CVRcalculado (CVR_{calc}); CVRcrítico (CVR_{crit}) e Decisão de manter ou excluir

Item	N	ne	% essenc	CVR _{calculado}	CVR _{crítico}	Decisão
3.1 Estado de conservação do veículo	20	13	65,0	0,300	0,438	Excluir
3.2 Conforto dos bancos	20	17	85,0	0,700	0,438	Manter
3.3 Acessibilidade	20	13	65,0	0,300	0,438	Excluir
3.4 Climatização (ar condicionado)	20	12	60,0	0,200	0,438	Excluir
3.5 Lotação/ocupação do ônibus	20	12	60,0	0,200	0,438	Excluir
3.6 Limpeza do veículo	20	16	80,0	0,600	0,438	Manter
3.7 Ponto de ônibus (conservação/conforto)	20	18	90,0	0,800	0,438	Manter
3.8 Ponto de ônibus (quantidade)	20	15	75,0	0,500	0,438	Manter

Fonte: Autor.

Na dimensão “4 - Segurança” (Tabela 6) foram mantidos os itens “4.2 Segurança - assaltos dentro do veículo”, corroborando as ideias de Cardoso (2006) e Kato, Bordalo e Camelo (2016), além do item “4.3 Manutenção mecânica dos veículos”, “4.4 Estado das vias” e “4.5 Segurança- assaltos no ponto de ônibus”, conforme Florentino *et al.* (2017) e Souza *et al.* (2018), pois o valor do CVR_{calculado} foi superior ao valor do CVR_{crítico}. Todavia, o item “4.1 Condução - respeito às leis de trânsito” foi excluído, pois, segundo a percepção dos entrevistados, o item não foi considerado essencial, diferenciando-se da pesquisa de Marins (2007), Verruck *et al.* (2008) e Zamberlan *et al.* (2010).

Tabela 6- Itens de satisfação da dimensão “4. Segurança” com seus respectivos número total de participantes (N) excluindo aqueles que responderam NS: não sei/prefiro não opinar; número de participantes que avaliaram o item como essencial (ne); porcentagem de respondentes que consideraram o item essencial (% essenc); CVRcalculado (CVR_{calc}); CVRcrítico (CVR_{crit}) e Decisão de manter ou excluir

Item	N	ne	% essenc	CVR _{calc}	CVR _{crit}	Decisão
4.1 Condução - respeito às leis de trânsito	20	7	35,0	-0,300	0,438	Excluir
4.2 Segurança - assaltos dentro do veículo	20	18	90,0	0,800	0,438	Manter
4.3 Manutenção mecânica dos veículos	20	17	85,0	0,700	0,438	Manter
4.4 Estado das vias	20	18	90,0	0,800	0,438	Manter
4.5 Segurança - assaltos no ponto de ônibus	20	17	85,0	0,700	0,438	Manter

Fonte: Autor.

Todos os itens da dimensão “5 - Organização da empresa” (Tabela 7) devem ser mantidos, já que o valor do CVR_{calculado} foi superior ao valor do CVR_{crítico}, nos quais “5.2 Pontualidade”, “5.3 Cobertura/abrangência das linhas”, “5.4 Cumprimento do itinerário (rota)” e “5.5 Sistema de informação” estão alinhados com os artigos de Borges Júnior e Fonseca (2002) e Ramos, Guerra e Krewer (2017). Já os itens “5.1

Quantidade de horários disponíveis” e “5.6 Tempo de viagem” corroboram com Bubicz e Sellitto (2009), Abenoza, Cats e Susilo (2017) e Costa, Quirino e Granemann (2017).

Tabela 7- Itens de satisfação da dimensão “5. Organização da empresa” com seus respectivos número total de participantes (N) excluindo aqueles que responderam NS: não sei/prefiro não opinar; número de participantes que avaliaram o item como essencial (ne); porcentagem de respondentes que consideraram o item essencial (% essenc); CVRcalculado (CVR_{calc}); CVRcrítico (CVR_{crit}) e Decisão de manter ou excluir

Item	N	ne	% essenc	CVR_{calc}	CVR_{crit}	Decisão
5.1 Quantidade de horários disponíveis	20	17	85,0	0,700	0,438	Manter
5.2 Pontualidade	20	16	80,0	0,600	0,438	Manter
5.3 Cobertura /abrangência das linhas	20	16	80,0	0,600	0,438	Manter
5.4 Cumprimento do itinerário (rota)	19	16	84,2	0,684	0,450	Manter
5.5 Sistema de informação	19	18	94,7	0,895	0,450	Manter
5.6 Tempo de viagem	20	18	90,0	0,800	0,438	Manter

Fonte: Autor.

Por fim, na dimensão “6. Aspectos financeiros” (Tabela 8), os itens “6.2 Facilidade para cadastro (cartão cidadão)” (suspense pelo Decreto Nº 194/2017 em 29 de setembro de 2017) e “6.3 Acesso gratuito: estudantes (rede pública)” (previsto no Art. 311 da Lei Orgânica do Município de Campos dos Goytacazes) devem ser mantidos, levando em conta que o valor do $CVR_{calculado}$ foi superior ao valor do $CVR_{crítico}$. Contudo, o item “6.1 Preço” deve ser excluído, não corroborando Rafael, Rodrigues e Silva (2016) e Antunes, Romeiro e Sigrist (2017).

Tabela 8- Itens de satisfação da dimensão “6. Aspectos financeiros” com seus respectivos número total de participantes (N) excluindo aqueles que responderam NS: não sei/prefiro não opinar; número de participantes que avaliaram o item como essencial (ne); porcentagem de respondentes que consideraram o item essencial (% essenc); CVRcalculado (CVR_{calc}); CVRcrítico (CVR_{crit}) e Decisão de manter ou excluir

Item	N	ne	% essenc	CVR_{calc}	CVR_{crit}	Decisão
6.1 Preço	20	12	60,0	0,200	0,438	Excluir
6.2 Facilidade para cadastro (cartão cidadão)	20	15	75,0	0,500	0,438	Manter
6.3 Acesso gratuito: estudantes (rede pública)	20	16	80,0	0,600	0,438	Manter

Fonte: Autor.

8 METODOLOGIA

As pesquisas deste trabalho são consideradas como exploratórias, pois envolvem levantamento bibliográfico em artigos científicos, teses, dissertações e base de dados, como Scielo e Scopus; Edital de Concorrência Pública (ELCP) nº 001/2013; entrevistas com pessoas que tiveram experiências práticas com o problema pesquisado, como empresários, gerentes, órgão gestor e usuários do sistema de transporte coletivo urbano; e análise de exemplos que “estimulem a compreensão”. As pesquisas também são consideradas descritivas por terem como objetivo a descrição de características de determinada população e estabelecimento de relações entre variáveis, como: gênero, estado civil, faixa etária, renda familiar e grau de escolaridade.

No capítulo 8 foi elaborado o questionário constituído de 28 itens sobre a satisfação dos usuários do transporte coletivo urbano por ônibus, cujos itens foram validados empregando o método de Lawshe. Após aplicação do método, foram excluídos nove itens, resultando em 19 itens. Com a finalidade de reduzir mais o número de itens para compor o questionário definitivo, foi realizada análise de correlação de Pearson ($P < 0,10$) e também a estatística descritiva utilizando a média do grau de importância e média do grau de satisfação. Tanto na avaliação do grau de importância quanto na avaliação do grau de satisfação foi utilizada a escala de Likert (1932), com cinco alternativas de gradação: um (muito baixa), dois (baixa), três (média), quatro (alta), cinco (muito alta) e a alternativa de abstenção NS (não sei).

Foi empregado o seguinte critério para redução do número de itens do questionário:

- a utilização da correlação de Pearson é feita sabendo que quanto maior o seu valor maior será o impacto na satisfação geral. Assim, como fator de corte, será feita retirando os itens de menor valor de correlação e com significância $P (< 0,10)$.
- a utilização do grau de importância foi feita observando o menor valor, quer seja. A menor importância do item indicará sua eliminação do questionário final. O critério proposto foi o corte dos cinco itens considerados menos importantes por análise.
- a utilização do grau de satisfação foi feita observando o maior valor, isto é, a maior satisfação do item indicará sua eliminação do questionário final. O critério proposto foi o corte dos cinco itens considerados de maior satisfação por análise.

Após aplicação dos três critérios (correlação, grau de importância e grau de satisfação) utilizados para exclusão dos itens, o questionário foi apreciado pelos empresários, gerentes, órgão gestor do sistema de transporte coletivo urbano, para auxiliar na tomada de decisão quanto à exclusão definitiva do item ou permanência, desde que justificada pelos representantes do sistema de transporte coletivo em Campos dos Goytacazes-RJ.

Para melhor visualização dos itens excluídos, foi elaborada a Tabela 9 com seis dimensões e seus respectivos resultados: dos itens excluídos (X) e os itens mantidos (XM) pelo método de Lawshe, correlação de Pearson –itens com menores valores de correlação ($P < 0,10$), grau de importância (itens com menores médias) e grau de importância (itens com maiores médias). Todos os itens excluídos na tabela estão representados por um “X”, e aqueles itens que, embora tenham sido excluídos, mas foram justificados pelos representantes do sistema de transporte coletivo como imprescindíveis na avaliação da satisfação dos usuários, foram mantidos, estão representados pelo “XM”.

Tabela 9- Os resultados dos critérios: método de Lawshe, correlação de Pearson, grau de importância e grau de satisfação usados na redução do número de itens do questionário sobre a satisfação dos usuários do transporte coletivo urbano por ônibus em Campos dos Goytacazes

Dimensão / Itens	Met. Lawshe	Correl.	Import.	Satisf.	Decisão
1. ATENDIMENTO					
1.1 Atendimento dos fiscais e despachantes	X	X	X		X
1.2 Atendimento do cobrador *	X		XM	XM	M
1.3 Atendimento do motorista *	X	XM	XM	XM	
2. ASPECTOS SOCIAIS/SUSTENTABILIDADE					
2.1 Adequação para deficientes **					M
2.2 Adequação para gestantes e idosos **					
2.3 Sustentabilidade (poluição do veículo)					M
3. CONFORTO					
3.1 Estado de conservação do veículo	X	XM			M
3.2 Conforto dos bancos					X
3.3 Acessibilidade	X	X	X	X	X
3.4 Climatização (ar condicionado)	X	X	X		X
3.5 Lotação/ocupação do ônibus	X				M
3.6 Limpeza do veículo		XM			M
3.7 Ponto de ônibus (conservação/conforto)		XM			M
3.8 Ponto de ônibus (quantidade)		X	X	X	X
4. SEGURANÇA					
4.1 Condução - respeito às leis de trânsito	X				M
4.2 Segurança - assaltos dentro do veículo ***		XM			M
4.3 Manutenção mecânica dos veículos		XM			M
4.4 Estado das vias				XM	M
4.5 Segurança - assaltos no ponto de ônibus ***		XM			M
5. ORGANIZAÇÃO DA EMPRESA					
5.1 Quantidade de horários disponíveis					M
5.2 Pontualidade		X			X
5.3 Cobertura /abrangência das linhas					M
5.4 Cumprimento do itinerário (rota)		X	X	X	X
5.5 Sistema de informação					M
5.6 Tempo de viagem		X			X
6. ASPECTOS FINANCEIROS					
6.1 Preço	X	XM		XM	M
6.2 Facilidade para cadastro (cartão cidadão)		X		X	X
6.3 Acesso gratuito: estudantes (rede pública)		X		X	X

Legenda: Met. Lawshe: Método Lawshe; Correl: Correlação de Pearson; Import: Grau de Importância; Satisf.: Grau de Satisfação; X: item excluído, XM: item mantido justificado pelos especialistas do transporte coletivo urbano, *itens agrupados, **itens agrupados, ***itens agrupados.

Fonte: Próprio autor.

Pode-se verificar, na Tabela 9, que, após a aplicação do método de Lawshe, nove itens foram excluídos. Com relação à correlação de Pearson, 17 itens apresentaram valores altos de correlação com $p (<10,0)$, indicando um impacto na satisfação geral. Já os itens que apresentaram valor de média baixa, no grau de

importância (sete itens), e valor de média alta, no grau de satisfação (nove itens), foi utilizado o critério de corte dos cinco itens que apresentaram, respectivamente, os menores e maiores valores de médias.

Após análise dos fatores de corte de menor importância, maior satisfação, menor correlação e critérios propostos indicaram a eliminação dos itens: 1.1 (Atendimento dos fiscais e despachantes); 3.3 (Acessibilidade); 3.4 (Climatização, ar-condicionado); 3.8 (Ponto de ônibus - quantidade); 5.2 (Pontualidade); 5.4 (Cumprimento do itinerário - rota); 5.6 (Tempo de viagem); 6.2 (Facilidade para cadastro (cartão cidadão) e 6.3 (Acesso gratuito: estudantes - rede pública).

A avaliação do especialista indica a eliminação do item 3.2 (Conforto dos bancos). Os seguintes itens foram agrupados: item 1.2 (Atendimento do cobrador) e item 1.3 (Atendimento do motorista) ficando com a seguinte redação: "1.1 - Serviço de atendimento ao passageiro (motorista e cobrador)"; o item 2.1 (Adequação para deficientes); e item 2.2 (Adequação para gestantes e idosos), ficando com a seguinte redação: "2.1 - Adequação para deficientes, gestantes e idosos" e os itens 4.2 (Segurança - assaltos dentro do veículo) e 4.5 (Segurança - assaltos no ponto de ônibus) também foram agrupados, ficando com a seguinte redação: "4.2 - Segurança com relação a assaltos (dentro do veículo e terminais)".

A nova configuração dos itens do questionário final encontra-se no Anexo 1.

Os dados obtidos por meio da aplicação do questionário definitivo foram analisados utilizando a análise estatística descritiva (médias, erro padrão, frequências) nas variáveis: gênero, estado civil, faixa etária, renda familiar, grau de escolaridade e frequência semanal de uso dos usuários. Foi realizado o Gap de satisfação e de importância entre o pré e pós-edital. Nas variáveis qualitativas (estado civil) foi utilizado o teste de Qui-quadrado (χ^2) ao nível de 5% de probabilidade; e nas variáveis quantitativas (grau de satisfação dos itens avaliados, grau de importância dos itens avaliados, grau de satisfação geral por gênero, grau de satisfação geral por faixas etárias, grau de satisfação geral do estado civil, grau de satisfação geral da renda familiar, grau de satisfação geral por grau de escolaridade, grau de satisfação geral da frequência geral de uso) foi aplicado o teste "t" ao nível de 5% de probabilidade.

Os resultados foram apresentados por meio de tabelas e gráficos.

8.1 DEFINIÇÃO DO TAMANHO DA AMOSTRA

Para definição do tamanho da amostra, foi utilizada metodologia descrita por Gil (2008), sendo utilizada a equação 3:

$$n = \frac{\sigma^2 \cdot p \cdot q \cdot N}{e^2 (N - 1) + \sigma^2 \cdot p \cdot q} \quad \text{Equação 3}$$

Sendo:

n = tamanho da amostra

σ = nível de confiança escolhido, expresso em número de desvio-padrão: (1,96)

p = percentagem com a qual o fenômeno se verifica: (0,5)

q = percentagem complementar ($1 - p$): (0,5)

Em Campos dos Goytacazes-RJ foram realizadas duas amostras. O tamanho da primeira amostra foi realizado em fevereiro de 2014 (pré-edital), com população estimada de 480.648 habitantes (IBGE, 2020); e a segunda amostra foi em fevereiro de 2019 (pós-edital), com população estimada de 507.548 habitantes (IBGE, 2020). Os dados utilizados na estimação das amostras encontram-se na Tabela 10.

Tabela 10- Valores utilizados na estimação do tamanho das amostras no pré-edital e pós-edital de Concorrência Pública (ELCP) nº 001/2013 em Campos dos Goytacazes-RJ

Elementos da equação do tamanho da amostra	Pré-edital	Pós-edital
n = tamanho da amostra	311	400
σ = nível de confiança escolhido, expresso em número de desvio-padrão	1,96	1,96
p = percentagem com a qual o fenômeno se verifica (%)	50	50
q = percentagem complementar ($100\% - p$)	50	50
N = tamanho da população	480.648	507.548
e = erro máximo permitido (%)	5,5553	4,8981

Fonte: Autor.

8.2 COMPARAÇÃO DA PERCEPÇÃO DOS USUÁRIOS DE 2014 COM OS DE 2019

A primeira fase, denominada pré-edital desta pesquisa, foi desenvolvida para avaliar, segundo a percepção dos usuários, a qualidade dos serviços prestados pelo transporte coletivo de passageiros, sendo realizada durante o período de fevereiro de 2014.

A segunda fase, denominada pós-edital, foi realizada no período de fevereiro de 2019, o que possibilitará a comparação entre os dois períodos. A comparação da percepção dos usuários será realizada por meio da Estatística Descritiva, na qual serão obtidas: médias, desvios padrão e frequências em relação aos 18 itens que compõem as seis dimensões do questionário.

Para a comparação da satisfação antes e depois do ELCP, foram utilizados os resultados e o questionário elaborado por Dantier (2014) (Anexo 1).

8.3 CUMPRIMENTO DAS EXIGÊNCIAS DO EDITAL

O edital está disponível junto ao Instituto Municipal de Trânsito e Transportes (IMTT), de onde serão extraídas as metas e propostas a serem cumpridas tanto pelas empresas concessionárias quanto pelo poder público. Inicialmente, será feita uma leitura minuciosa das 899 páginas do ELCP e, posteriormente, será feito contato com o IMTT para verificar o *status* de cada item e possíveis novos prazos para cumprir o previsto no Edital 001/2013. Alguns aspectos que a entrevista não puder elucidar serão verificados *in loco* pelo pesquisador desta tese.

9 RESULTADOS E DISCUSSÃO

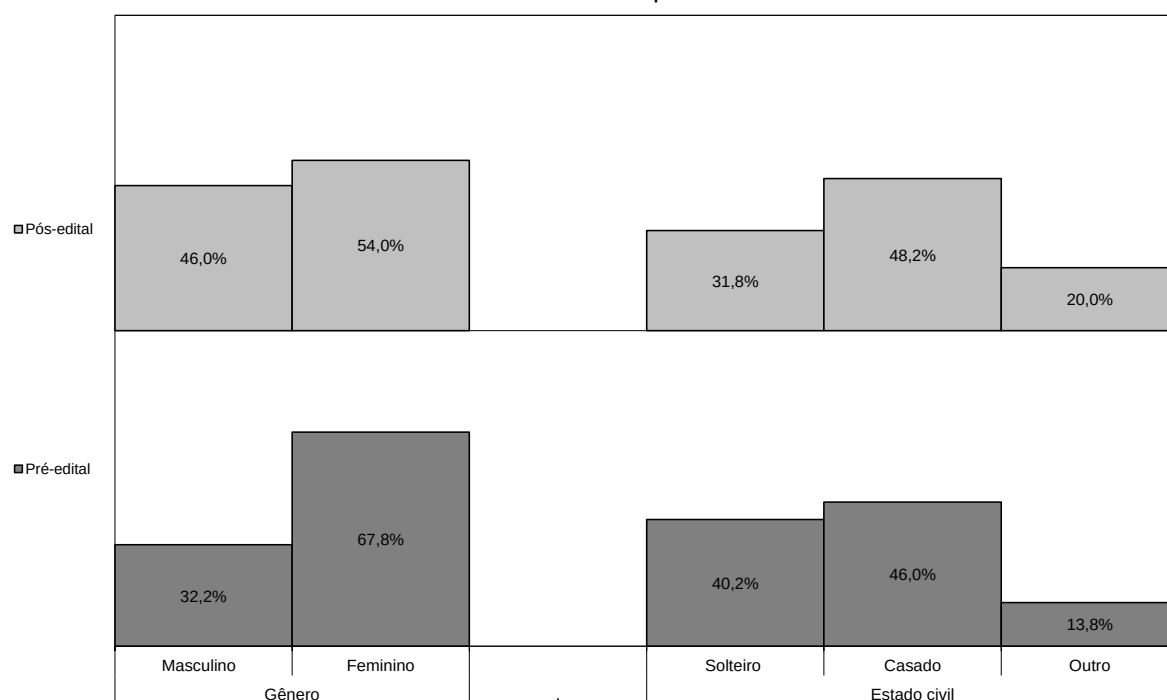
9.1 COMPARAÇÃO DA PERCEPÇÃO DOS USUÁRIOS DO TRANSPORTE COLETIVO POR ÔNIBUS NO ANO DE 2014 (PRÉ-EDITAL) E DE 2019 (PÓS-EDITAL) EDITAL DE CONCORRÊNCIA PÚBLICA (ELCP) Nº 001/2013

9.1.1 Análise do perfil dos usuários de ônibus

Na Figura 16, encontra-se o gênero e o estado civil dos usuários do transporte coletivo por ônibus no pré e pós-edital de concorrência pública.

Observa-se que o gênero feminino destaca-se tanto na fase pré como pós-edital como usuário de ônibus. Não é incomum as mulheres assumirem a tarefa de levar os filhos as mais diversas atividades cotidianas (escola, médico), no entanto o número de mulheres que possuem Carteira Nacional de Habitação (CNH), no Município de Campos dos Goytacazes, corresponde a 30% do total de pessoas habilitadas o que reforçaria a maior presença feminina no transporte público (DETRAN/RJ, 2018).

Figura 16- O gênero e o estado civil dos usuários do transporte coletivo por ônibus no pré e pós-edital de concorrência pública

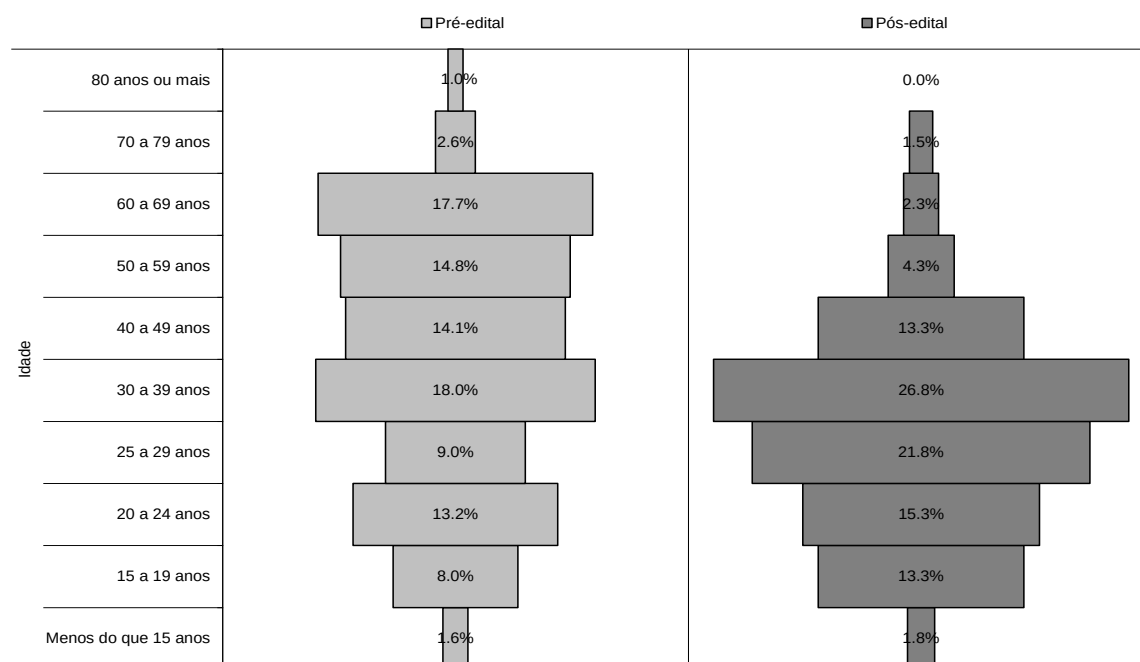


Fonte: Autor.

Pode-se observar, na Figura 17, a faixa etária dos usuários do transporte coletivo por ônibus no pré e pós-edital de concorrência pública.

Nota-se que a faixa etária dos usuários de 30 a 39 anos foi a que se destacou tanto na fase pré (18%) quanto na pós-edital (26,8%), seguida da faixa etária de 60 a 69 na pré e faixa de 25 a 29 anos na pós-edital. Cabe ressaltar que, em fevereiro de 2014, o PCCI estava vigente e, apesar de o valor da tarifa ser de R\$1,60, o usuário pagava apenas R\$1,00 para viajar dentro do Município, sendo o restante subsidiado pela Prefeitura de Campos dos Goytacazes-RJ. Contudo, em fevereiro de 2019 (pós-edital), o subsídio já tinha sido extinto e a tarifa pública única, em todo o Município, era de R\$2,75, o que explicaria a concentração do maior número de usuários na faixa economicamente ativa de 25 a 39 anos, em função da mobilidade para o trabalho, e de 15 e 24 anos, relacionada à atividade escolar. O novo valor impacta no orçamento das famílias e os deslocamentos são mais ponderados.

Figura 17- A faixa etária dos usuários do transporte coletivo por ônibus no pré e pós-edital de concorrência pública



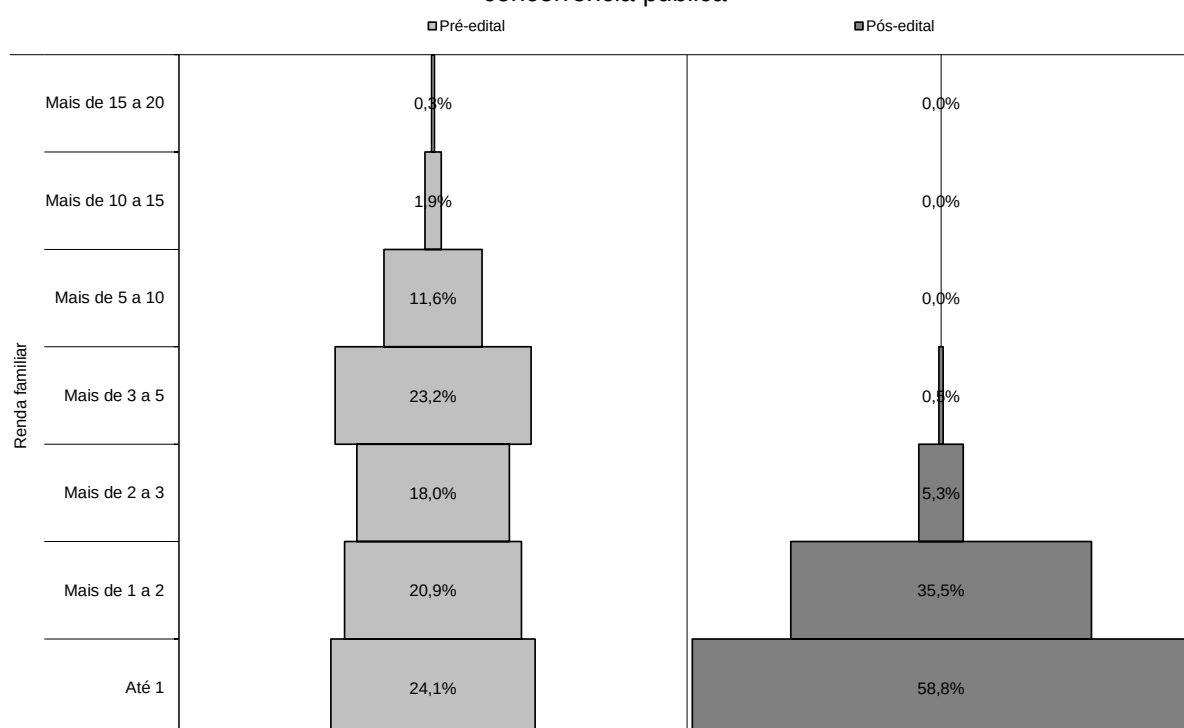
Fonte: Autor.

Encontra-se, na Figura 18, a renda familiar dos usuários do transporte coletivo por ônibus no pré e pós-edital de concorrência pública.

Pôde-se verificar que a maioria dos usuários recebia até um salário mínimo de rendimento nas fases pré e pós-edital. Observa-se, também, que na fase pré

destaca-se a faixa de três a cinco salários mínimos. Já na fase pós- edital, os usuários estão concentrados em mais de 50% na faixa de até um salário mínimo. Conforme explicado anteriormente, o subsídio da passagem tornava-se economicamente atrativo para as mais diversas faixas salariais (Figura 15). Vale ressaltar que o número de passagens vendidas passou de, aproximadamente, 21 milhões, em 2008 (antes do PCCI), para, aproximadamente, 34 milhões, em 2012 (IMTT, 2020). Com o fim do subsídio, os munícipes que possuíam algum veículo motorizado, bicicleta ou até a pé, dependendo da distância, abdicaram do transporte público, permanecendo aquelas pessoas de baixa renda de até um e mais de um a dois salários mínimos, que não tinham outra opção de deslocamento.

Figura 18- Renda familiar dos usuários do transporte coletivo por ônibus no pré e pós- edital de concorrência pública

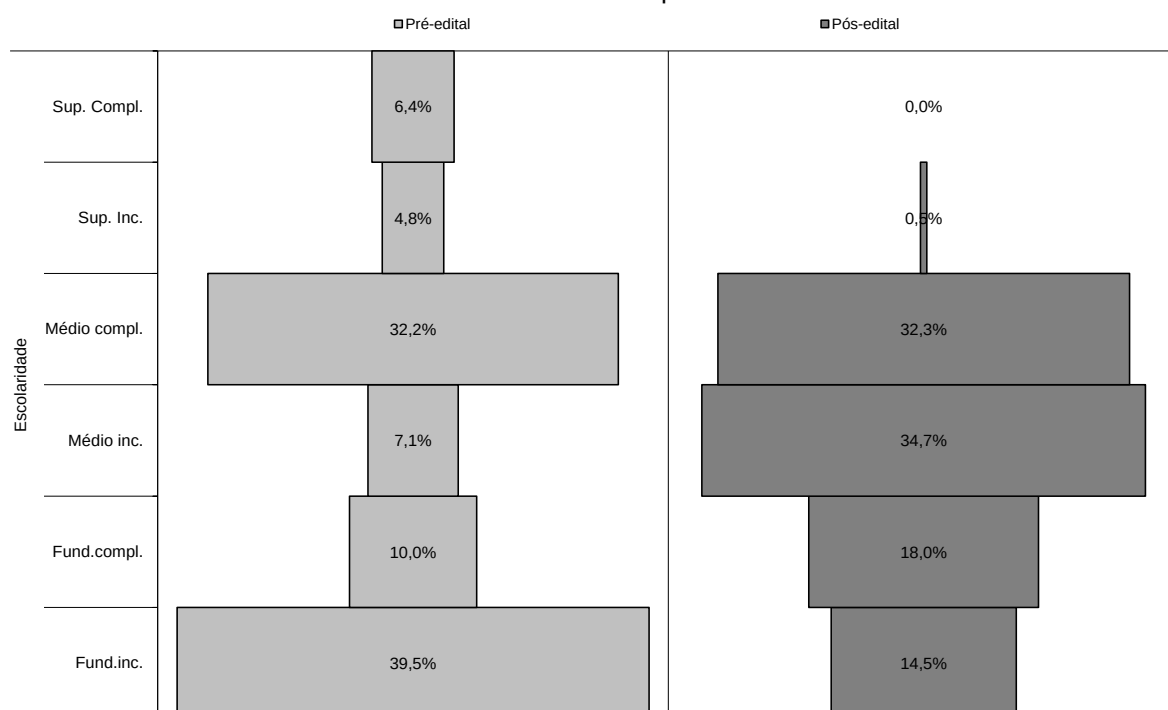


Fonte: Autor.

Pode-se notar, na Figura 19, o grau de escolaridade dos usuários do transporte coletivo por ônibus no pré e pós- edital de concorrência pública. Verifica-se que na fase pré- edital a maioria dos entrevistados apresentava grau de escolaridade fundamental incompleto (39,5%), seguido do grau médio completo (32,2%). Já com relação à fase pós- edital, o grau de escolaridade que mais se destacou foi o ensino médio incompleto (34,7%) e médio completo (32,3%).

Apesar de pessoas geralmente com grau superior possuírem renda maior que as de outros níveis e, normalmente, preferirem utilizar veículo de transporte individual, chama a atenção a presença destes na fase pré- edital que, mais uma vez, pode ser explicada pelo subsídio tarifário, contrastando com a fase pós- edital. Nos graus de baixa escolaridade, costuma situar-se o trabalhador assalariado ou informal economicamente ativo e estudantes que, normalmente, optam pelo transporte público coletivo para suas atividades cotidianas, como trabalhar e estudar.

Figura 19- O grau de escolaridade dos usuários do transporte coletivo por ônibus no pré e pós- edital de concorrência pública



Legenda: Fund. inc.: Fundamental incompleto; Fund. compl.: Fundamental completo; Médio inc.: Médio incompleto; Médio compl.: Médio completo; Sup. Inc.: Superior incompleto; Sup. Compl.: Superior completo.

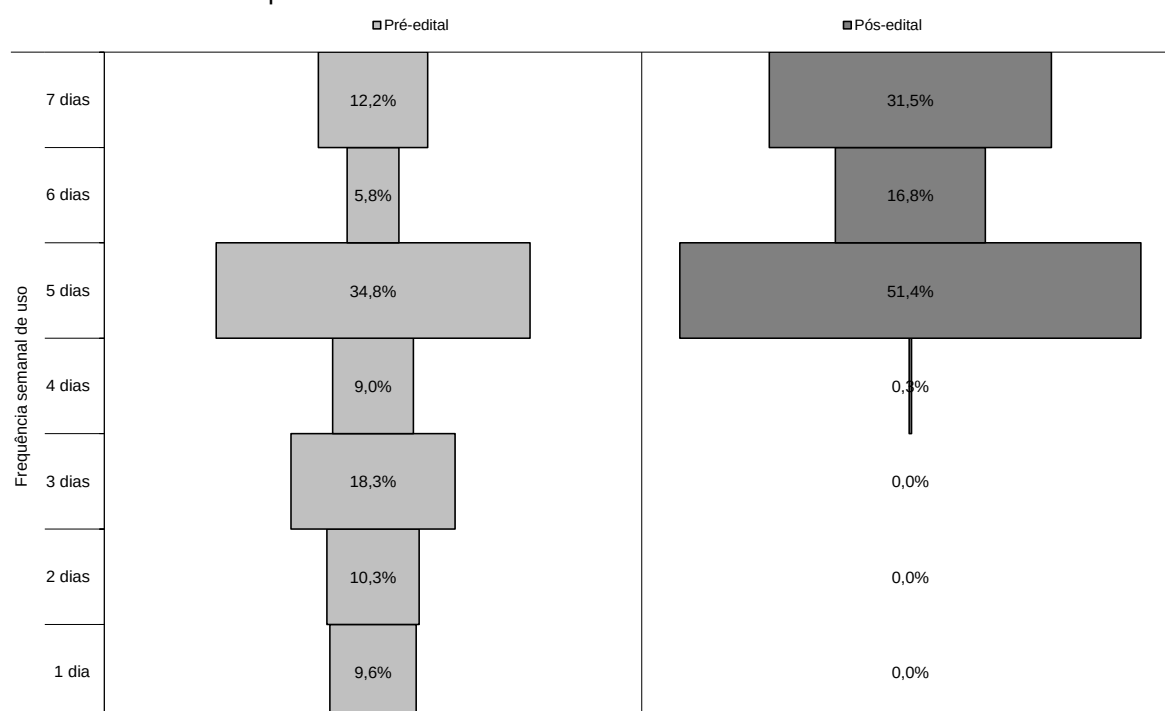
Fonte: Autor.

Observa-se na Figura 20 a frequência semanal de uso dos usuários do transporte coletivo por ônibus no pré e pós- edital de concorrência pública.

Pôde-se verificar que a frequência de uso de cinco dias foi predominante entre os entrevistados tanto na pré como no pós- edital, podendo esse fato ser atribuído possivelmente àqueles que têm compromissos diários nos dias úteis da semana, como estudantes e trabalhadores. Na época do subsídio tarifário, os deslocamentos, na maioria dos extratos da sociedade, eram mais frequentes, pois

impactava menos na renda familiar. Logo, as pessoas deslocavam-se para resolver os mais diversos problemas, como, por exemplo, pagar uma conta, ao invés de solicitar a alguém próximo que se deslocava diariamente para o trabalho. Na fase pós-edital, a concentração da frequência de cinco a sete dias por semana muito provavelmente esteja associada à atividade escolar e trabalho.

Figura 20- A frequência semanal de uso dos usuários do transporte coletivo por ônibus no pré e pós-edital de concorrência pública



Fonte: Autor.

9.1.2 Análise da percepção dos usuários de ônibus

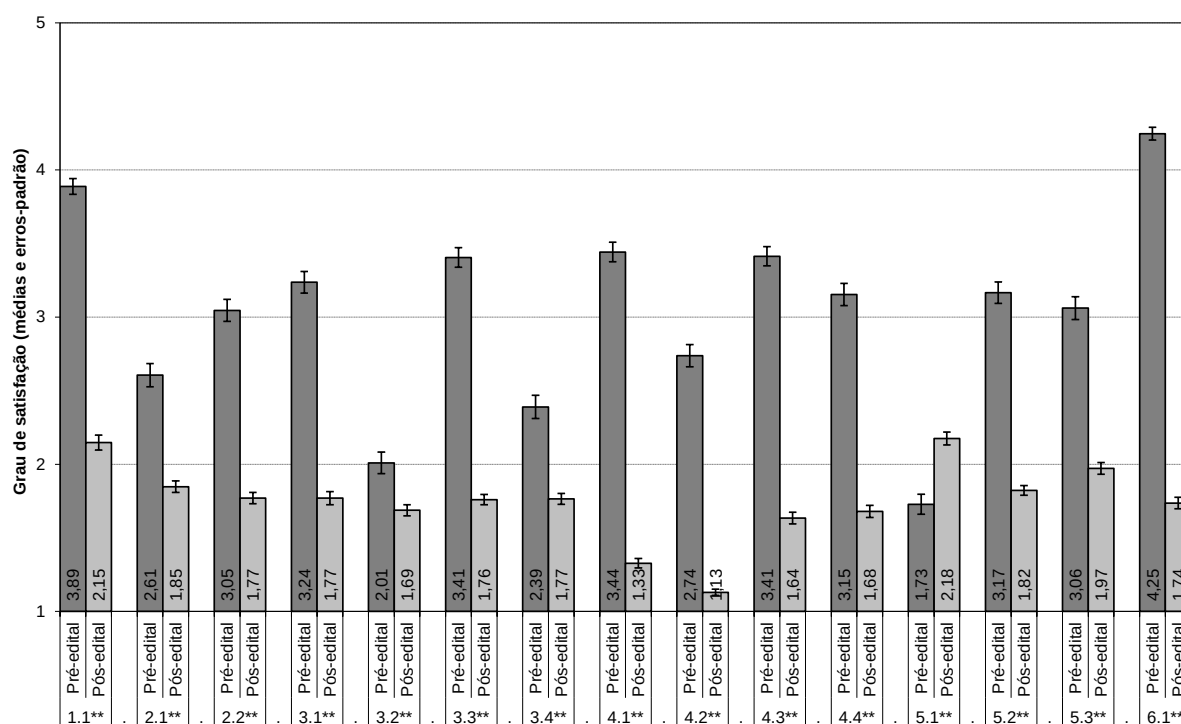
Na Figura 21, encontra-se o grau de satisfação dos itens avaliados segundo a percepção dos usuários do transporte coletivo por ônibus no pré e pós-edital de concorrência pública.

Pôde-se notar que a satisfação dos usuários do transporte coletivo por ônibus no pré-edital apresentou médias estatísticas superiores ($P < 0,01$) quando comparadas às médias pós-edital, com exceção do item 5.1 (Quantidade de horários). Pode-se destacar os itens 6.1 (Preço) e 1.1 (Atendimento ao passageiro), que apresentaram graus de satisfação no pré-edital mais elevados. Essa diferença entre as médias indica a redução da satisfação entre o pré e pós-edital.

Vale ressaltar que praticamente nada do previsto no Edital 001/2013 (pelo menos até fevereiro de 2019) tinha sido implantado nos dois últimos anos de governo da prefeita Rosinha Garotinho (2015/2016) e nem nos dois primeiros anos de mandato (2017/2018) do prefeito Rafael Diniz. A frota que em janeiro de 2014 possuía 293 veículos e idade média ponderada de 6,9 anos, com 30 veículos acima de 10 anos de uso, com passagem de R\$1,60 no perímetro urbano, e com subsídio o usuário pagava R\$1,00, em fevereiro de 2019 a idade média ponderada passou para 7,6 anos, com frota total de 305 ônibus, sendo 60 veículos acima de 10 anos e passagem de R\$2,75. Essa degradação da frota associada a um maior valor da tarifa justificam a razão de praticamente todos os itens de satisfação terem piorado, com exceção do item 5.1 (Quantidade de horários).

Tendo como referência a escala de Likert (1932), com cinco alternativas de graduação de satisfação: um (muito baixa), dois (baixa), três (média), quatro (alta), cinco (muito alta) e a alternativa de abstenção NS (não sei), percebe-se que a média do grau de satisfação das 15 variáveis no pré-edital fica próxima de três, o que representa uma “média” satisfação. Contudo, no pós-edital, essa média fica em 1,64, ou seja, entre “muito baixa” e “baixa”.

Figura 21- Grau de satisfação dos itens avaliados segundo a percepção dos usuários do transporte coletivo por ônibus no pré e pós-edral de concorrência pública



Legenda: 1.1. Atendimento ao passageiro; 2.1. Adequação para prioridades; 2.2. Sustentabilidade; 3.1. Estado de conservação; 3.2. Lotação/ocupação do ônibus; 3.3. Limpeza; 3.4. Ponto de ônibus; 4.1. Respeito às leis de trânsito; 4.2. Segurança (assaltos); 4.3. Manutenção mecânica; 4.4. Estado das vias; 5.1. Quantidade de horários; 5.2. Cobertura das linhas; 5.3. Sistema de informação; 6.1. Preço.

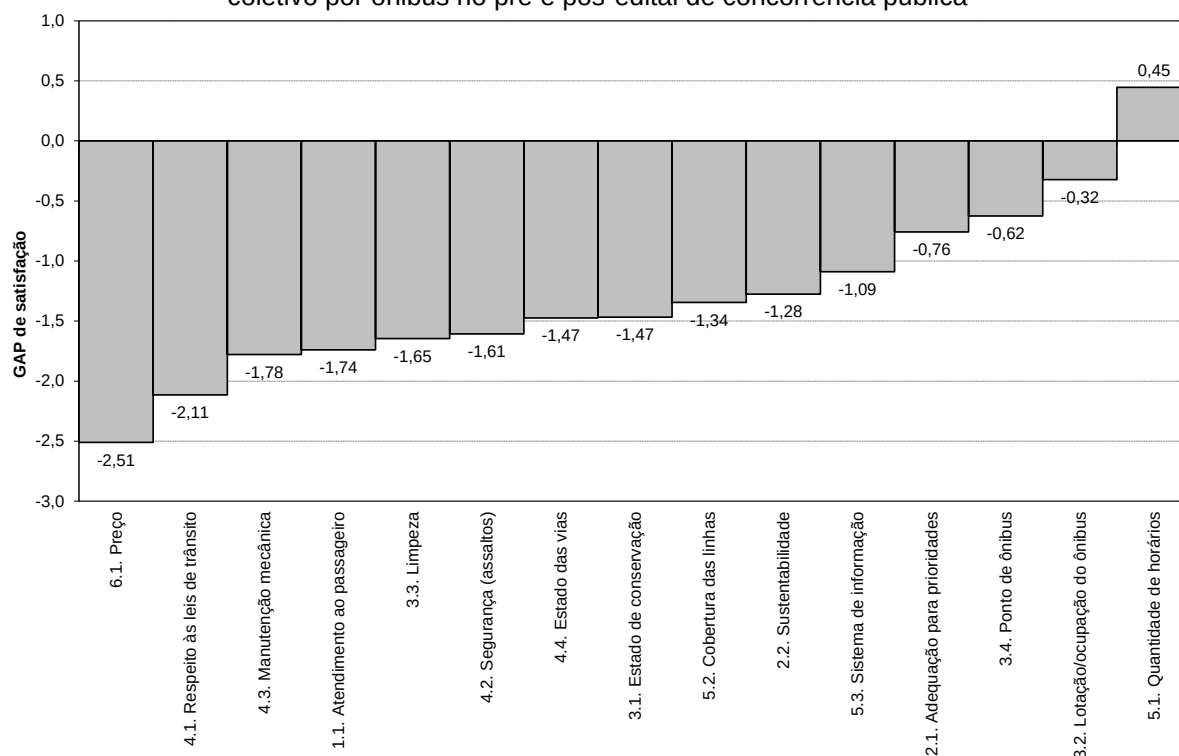
** Diferença significativa ($P < 0,01$) pelo teste t.

Fonte: Autor.

Na Figura 22 está o Gap de satisfação entre o pré e pós-edral, segundo a percepção dos usuários do transporte coletivo por ônibus.

Pôde-se notar que os usuários do transporte coletivo por ônibus apresentaram um Gap de satisfação positivo somente no item 5.1 (Quantidade de horário), o que representa um aumento de satisfação comparando o pré com o pós-edral. Os demais itens apresentaram redução na satisfação, destacando-se o item 6.1 (Preço).

Figura 22- Gap de satisfação entre o pré e pós-edital dos itens avaliados pelos usuários do transporte coletivo por ônibus no pré e pós-edital de concorrência pública

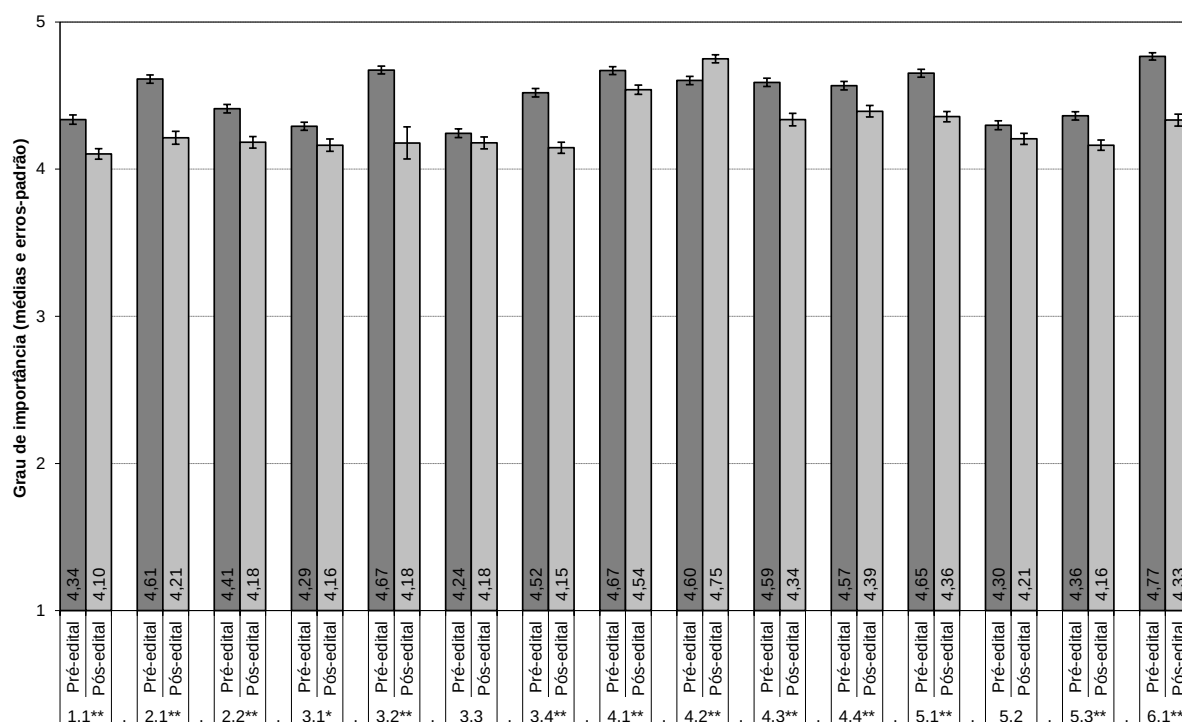


Fonte: Autor.

Encontra-se, na Figura 23, o grau de importância dos itens avaliados, segundo a percepção dos usuários do transporte coletivo por ônibus no pré e pós-edital de concorrência pública.

Percebe-se que a importância dos usuários atribuída aos itens do questionário de transporte coletivo por ônibus no pré-edital, apresentou médias estatísticas superiores ($P < 0,05$) quando comparadas com as médias pós-edital, com exceção dos itens 3.3 (Limpeza) e 5.2 (Cobertura das linhas), tendo como referência a escala de Likert (1932), com cinco alternativas de gradação de importância: um (muito baixa), dois (baixa), três (média), quatro (alta), cinco (muito alta) e a alternativa de abstenção NS (não sei). Desse modo, percebe-se que, apesar da diferença entre as médias ser menor no pós-edital, todas ficaram acima de quatro, o que representa uma alta importância.

Figura 23- Grau de importância dos itens avaliados segundo a percepção dos usuários do transporte coletivo por ônibus no pré e pós-edital de concorrência pública



Legenda: 1.1. Atendimento ao passageiro; 2.1. Adequação para prioridades; 2.2. Sustentabilidade; 2.3. Contribuição - fluidez do trânsito; 3.1. Estado de conservação; 3.2. Lotação/ocupação do ônibus; 3.3. Limpeza; 3.4. Ponto de ônibus; 4.1. Respeito às leis de trânsito; 4.2. Segurança (assaltos); 4.3. Manutenção mecânica; 4.4. Estado das vias; 5.1. Quantidade de horários; 5.2. Cobertura das linhas; 5.3. Sistema de informação; 6.1. Preço

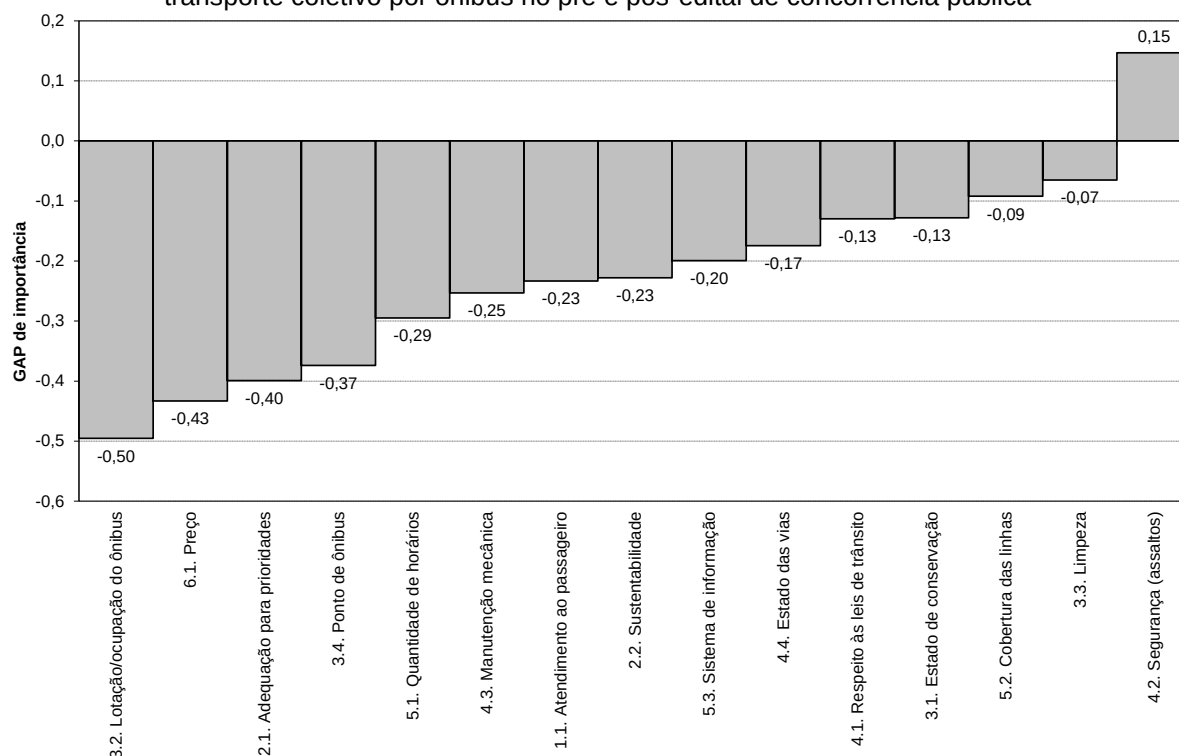
** Diferença significativa ($P < 0,01$) e * Diferença significativa ($P < 0,05$) pelo teste t.

Fonte: Autor.

Na Figura 24, encontra-se o Gap de importância entre o pré e pós-edital, segundo a percepção dos usuários do transporte coletivo por ônibus.

Ao analisar a figura, percebe-se que os usuários do transporte coletivo por ônibus apresentaram um Gap de importância positivo somente no item 4.2 (Segurança - assalto), isto é, um aumento de importância comparando o pré com o pós-edital. Os demais itens apresentaram redução na importância, ressaltando os itens 3.2 (Lotação/ocupação do ônibus) e 6.1 (Preço).

Figura 24- Gap de importância entre o pré e pós-edital dos itens avaliados pelos usuários do transporte coletivo por ônibus no pré e pós-edital de concorrência pública

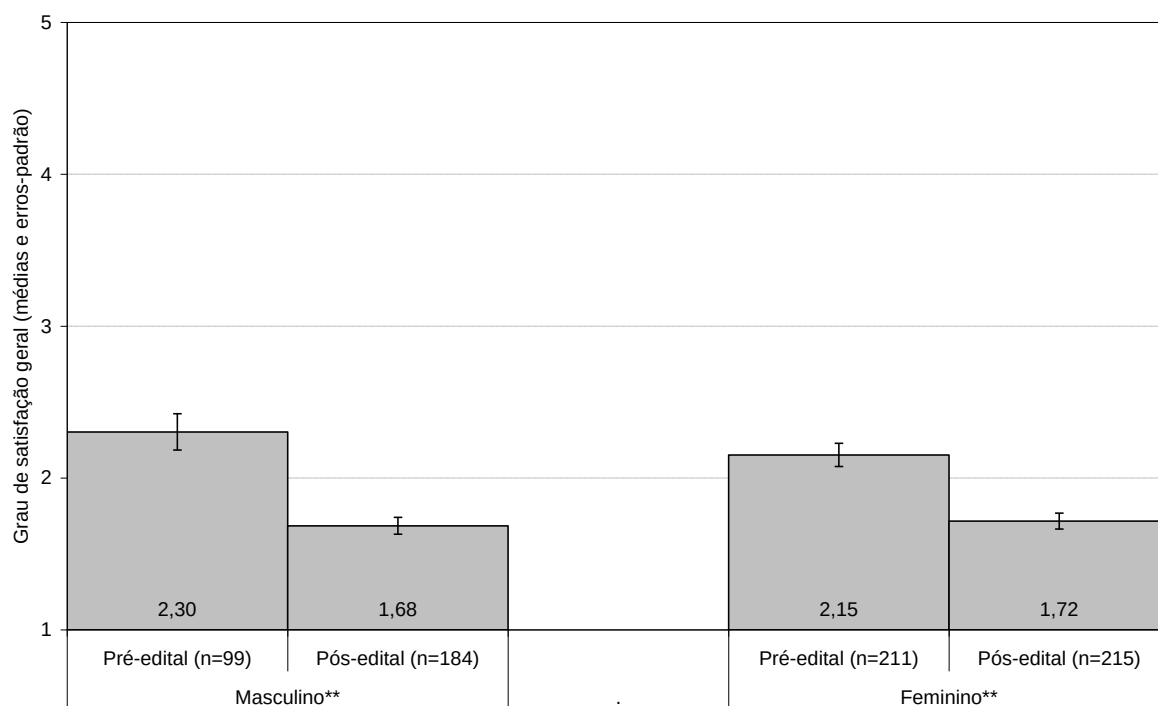


Fonte: Autor.

Na Figura 25, encontra-se o grau de satisfação geral do gênero dos usuários do transporte coletivo por ônibus no pré e pós-edital de concorrência pública.

Pôde-se observar, que as médias dos gêneros masculino e feminino do pré-edital foram superiores estatisticamente ($P < 0,01$) quando comparadas com as médias pós-edital, indicando redução da satisfação dos usuários do transporte coletivo por ônibus, ou seja, a insatisfação aumentou independente do gênero.

Figura 25- Grau de satisfação geral do gênero dos usuários do transporte coletivo por ônibus no pré e pós- edital de concorrência pública



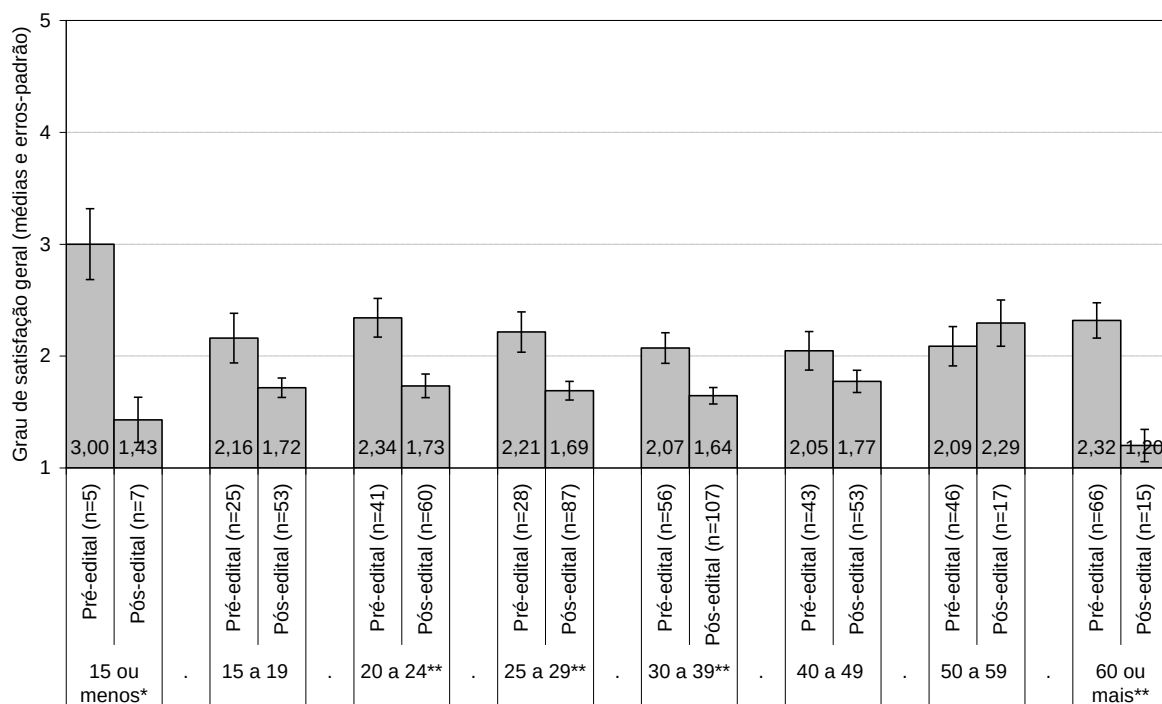
Legenda: ** Diferença significativa ($P < 0,01$) pelo teste t
Fonte: Autor.

Na Figura 26 está o grau de satisfação em relação à faixa etária dos usuários do transporte coletivo por ônibus no pré e pós- edital de concorrência pública.

Verifica-se, que somente as faixas etárias 15 a 19 anos, 40 a 49 anos e 50 a 59 anos não apresentaram diferença significativa ($P > 0,05$) entre as médias de satisfação entre o pré e pós- edital. As médias das faixas etárias restantes no pré- edital foram superiores às médias do pós- edital, destacando-se as faixas de menores e maiores idades.

Esse fato pode ser atribuído ao fim do Cartão Cidadão e também à mudança de postura de cobradores e fiscais, que intensificaram a cobrança de documentos que comprovassem o direito à gratuidade dos estudantes da rede pública na faixa de 15 anos ou menos e idosos de 60 anos ou mais, explicando, possivelmente, os maiores valores do Gap quando comparados com as demais faixas. Durante a vigência da passagem social, o usuário simplesmente aproximava seu cartão eletrônico do validador e passava na roleta.

Figura 26- Grau de satisfação por faixas etárias dos usuários do transporte coletivo por ônibus no pré e pós-edital de concorrência pública



Legenda: 15 ou menor: 15 anos ou menos, 15 a 19: 15 a 19 anos, 20 a 24: 20 a 24 anos, 25 a 29: 25 a 29 anos, 30 a 39: 30 a 39 anos, 40 a 49: 40 a 49 anos, 50 a 59: 50 a 59 anos, 60 ou mais: 60 anos ou mais.

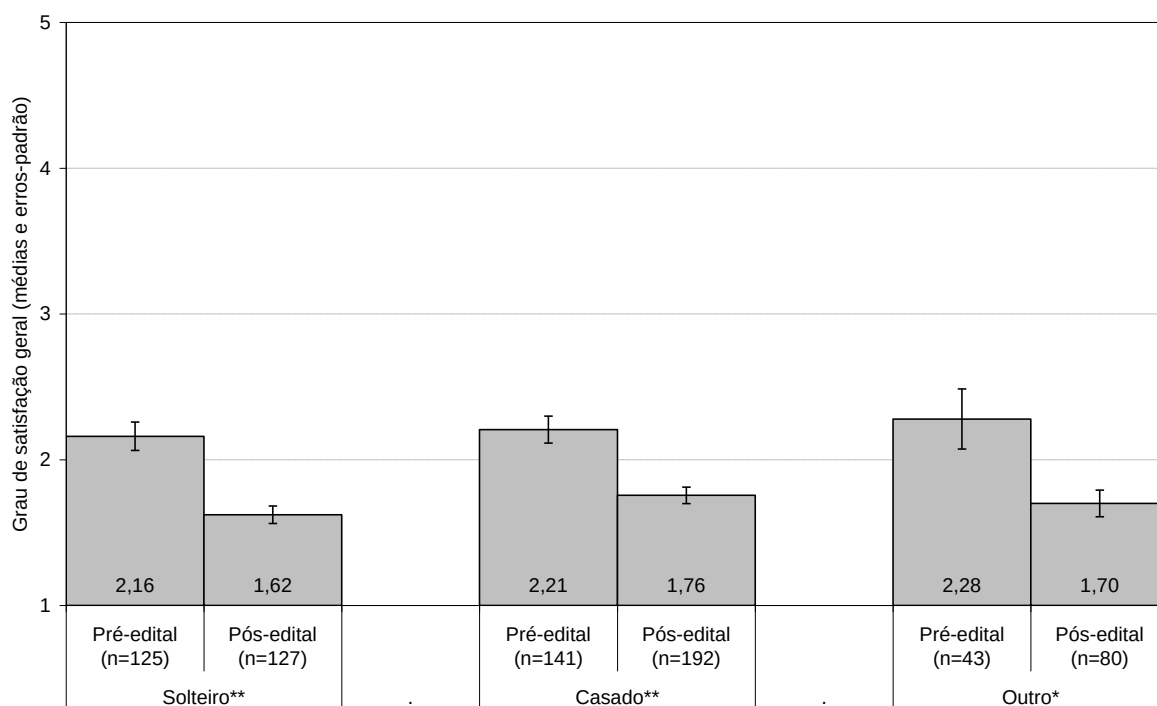
* Diferença significativa ($P < 0,05$) e ** Diferença significativa ($P < 0,01$) pelo teste t.

Fonte: Autor.

O grau de satisfação geral do estado civil dos usuários do transporte coletivo por ônibus no pré e pós-edital de concorrência pública estão na Figura 27.

Com relação ao estado civil dos usuários do transporte coletivo por ônibus, verifica-se, que as médias no pré-edital foram estatisticamente superiores ($P < 0,01$) às medias do pós-edital, indicando que houve uma redução na satisfação geral de todos os estados civis no pós-edital. Mostrando, também, que, independente do estado civil, a satisfação piorou.

Figura 27- Grau de satisfação geral do estado civil dos usuários do transporte coletivo por ônibus no pré e pós-edital de concorrência pública

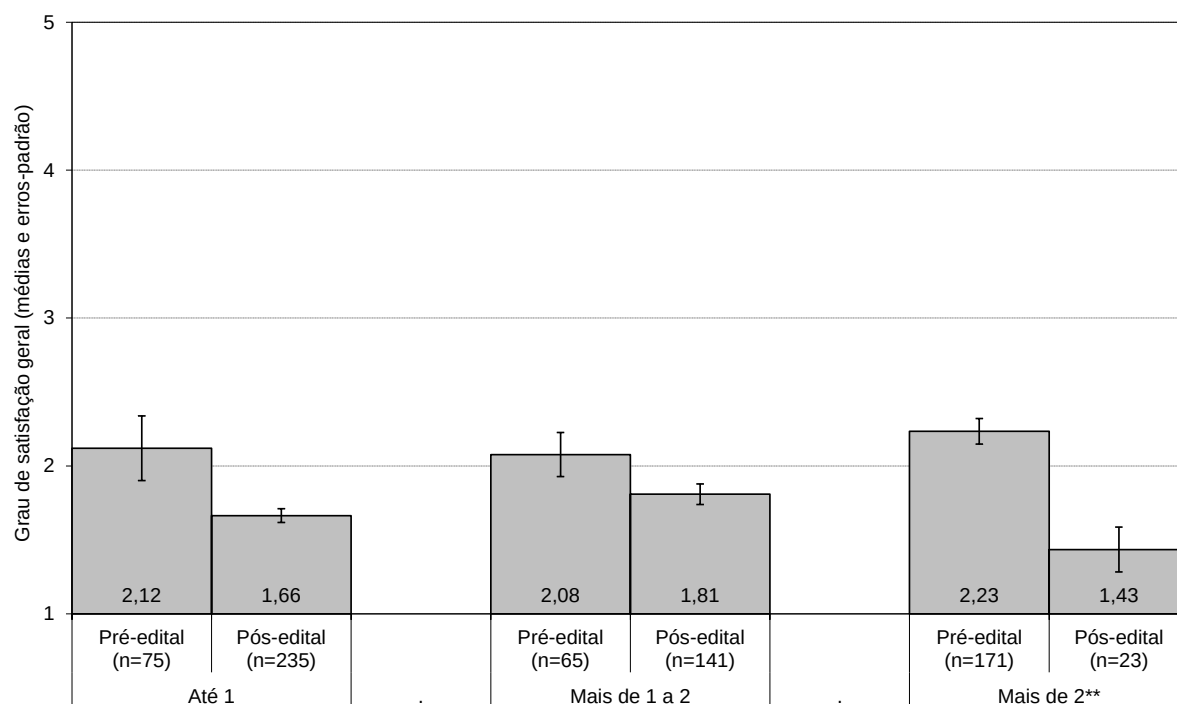


Legenda: * Diferença significativa ($P < 0,05$) ** Diferença significativa ($P < 0,01$) pelo teste t.
Fonte: Autor.

Na Figura 28 estão as faixas da renda familiar dos usuários do transporte coletivo por ônibus no pré e pós-edital de concorrência pública.

Nota-se, que o grau de satisfação geral das faixas de renda familiar dos usuários do transporte coletivo por ônibus, as médias no pré-edital foram superiores às do pós-edital, porém somente na faixa de mais de dois salários mínimos a diferença foi estatisticamente superior ($P < 0,01$). Esse fato se deve, possivelmente, ao fim do subsídio tarifário, levando o usuário a pagar uma tarifa de R\$2,75.

Figura 28- Grau de satisfação geral da renda familiar dos usuários do transporte coletivo por ônibus no pré e pós-edital de concorrência pública



Legenda: Até 1: Até 1 salário mínimo, Mais de 1 a 2: Mais de 1 a 2 salários mínimos, Mais de 2: Mais de 2 salários mínimos.

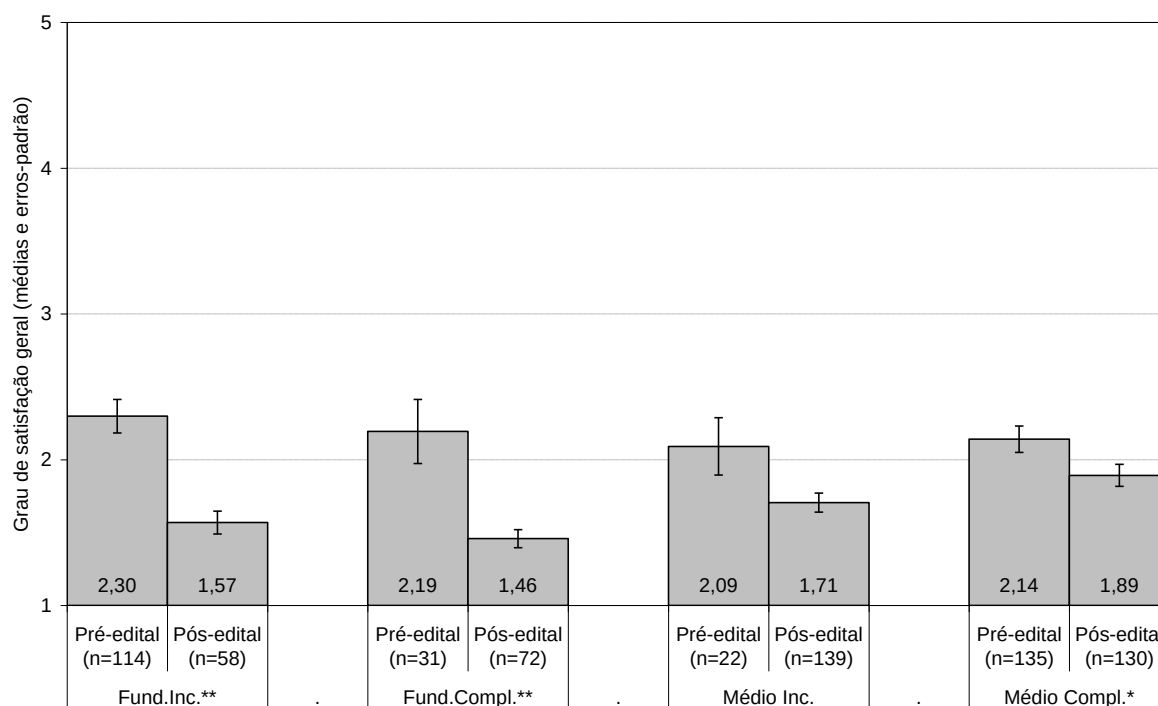
** Diferença significativa ($P < 0,01$) pelo teste t.

Fonte: Autor.

O grau de satisfação geral da escolaridade dos usuários do transporte coletivo por ônibus no pré e pós-edital de concorrência pública está na Figura 29.

Pôde-se verificar, que o grau de satisfação geral por grau de escolaridade dos usuários do transporte coletivo por ônibus e as médias no pré-edital foram superiores aos do pós-edital, porém somente no ensino médio incompleto a diferença não foi estatisticamente superior ($P > 0,05$).

Figura 29– Grau de satisfação geral por grau de escolaridade dos usuários do transporte coletivo por ônibus no pré e pós-edital de concorrência pública



Legenda: Fund. Inc.: Ensino Fundamental Incompleto, Fund. Compl.: Ensino Fundamental Completo, Médio Inc.: Ensino Médio Incompleto, Médio Compl.: Ensino Médio Completo.

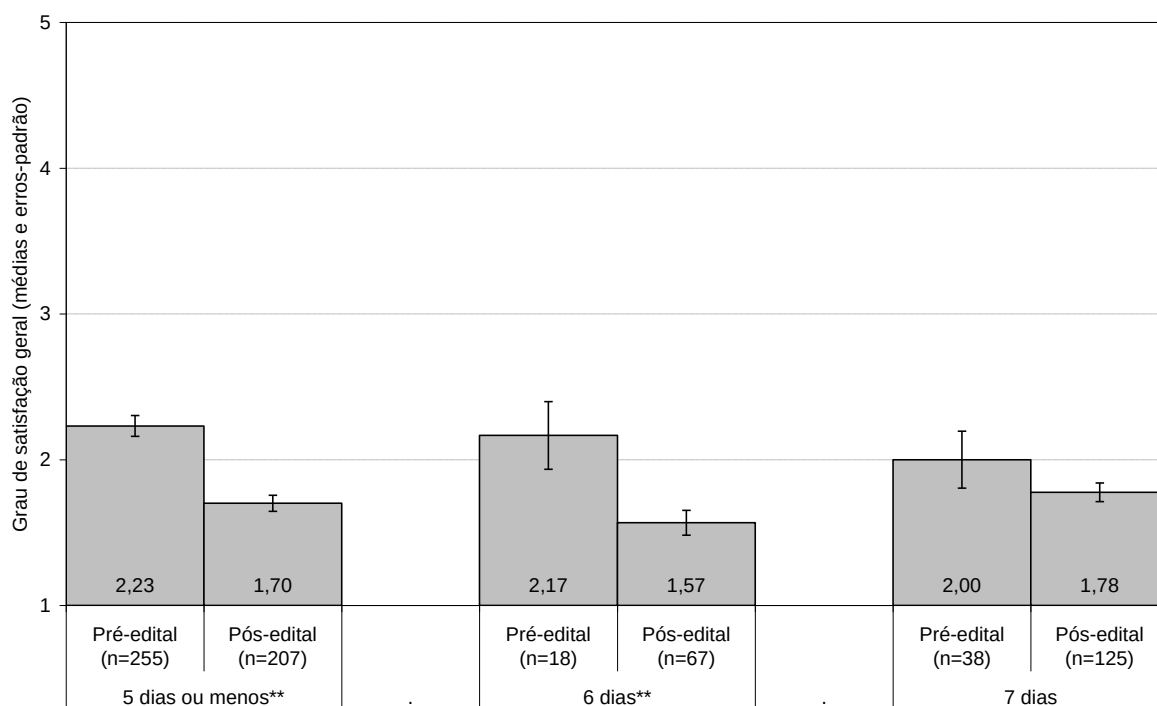
** Diferença significativa ($P < 0,01$) * Diferença significativa ($P < 0,05$) pelo teste t.

Fonte: Autor.

Na Figura 30 está o grau de satisfação geral da frequência semanal de uso dos usuários do transporte coletivo por ônibus no pré e pós-edital de concorrência pública.

Percebe-se, que o grau de satisfação geral da frequência semanal de uso dos usuários do transporte coletivo por ônibus e as médias no pré-edital foram superiores aos do pós-edital. Porém, somente na frequência semanal de sete dias a diferença não foi estatisticamente superior ($P > 0,05$). A frequência de uso de cinco dias ou menos concentrou mais o número de usuários entrevistados tanto no pré-edital (255) quanto no pós-edital (207).

Figura 30– Grau de satisfação geral da frequência semanal de uso dos usuários do transporte coletivo por ônibus no pré e pós-edital de concorrência pública



Legenda: * Diferença significativa ($P < 0,05$) ** Diferença significativa ($P < 0,01$) pelo teste t.
Fonte: Autor.

9.2 CUMPRIMENTO DAS EXIGÊNCIAS DO EDITAL

Para entender o contexto da publicação do Edital 001/2013 e o cumprimento ou não das exigências, serão feitas algumas considerações a seguir.

Segundo disposto na Lei nº 8.987/95, Art.42, “As concessões de serviço público outorgado anteriormente à entrada em vigor desta Lei consideram-se válidas pelo prazo fixado no contrato ou no ato de outorga, observado o disposto no art. 43”. O Art. 43º, por sua vez, prevê que “Ficam extintas todas as concessões de serviços públicos outorgadas sem licitação na vigência da Constituição de 1988”.

No mandato do então prefeito Anthony Garotinho, no dia 20 de junho 1997 foi prorrogada a autorização da prestação de serviço de transporte, em caráter precário, por 20 anos, com previsão de término em 2017, com base na Lei Municipal nº 6.347/97, declarada inconstitucional diante da necessária licitação prévia para a concessão de serviço público pós-CF de 88, conforme Art.43º (RIO DE JANEIRO, 2013).

Em 2007, por meio da Ação Civil Pública nº 0014695-68.2007.8.19.0014, com decisão liminar proferida em 08 de abril de 2011, em curso no Juízo da 3ª Vara Cível

da Comarca de Campos dos Goytacazes-RJ e mantida pelo Colegiado da 1ª Câmara Cível do Rio de Janeiro (agravo de instrumento nº 0019031-21.2011.8.19.0000), foi determinado que todo processo de concorrência ocorresse no prazo de 365 dias (12 meses). Porém, o Edital 001/2013 só foi publicado no Diário Oficial do Município (DOM) no dia 05 de agosto de 2013 (início) e sua homologação (término) ocorreu no dia 09 de outubro de 2014, 42 meses após a determinação (RIO DE JANEIRO, 2007).

Se for levado em conta que a licitação deveria ter acontecido em junho de 1997, conforme prevê o Art. 43º da Lei nº 8.987/95, mas que de fato apenas ocorreu em maio de 2014, foram perdidos significativos 17 anos, tempo mais que suficiente para uma discussão mais aprofundada sobre um tema tão relevante para a sociedade.

Como parte das tratativas para publicação do Edital de licitação, conforme prevê o Art. 39º da Lei 866/13, foram feitas duas audiências públicas que, segundo as atas¹⁹ constantes no Processo TCE/RJ n.º 233.577-5/13, ocorreram em 02 de agosto e 18 de outubro de 2012, respectivamente, sendo posteriormente aberto canal de comunicação no qual a população poderia enviar sugestões até o dia 13 de agosto de 2012, tempo muito curto diante da importância do tema, resultando em baixa participação popular (RIO DE JANEIRO, 2013).

Em seguida foi publicado o Decreto nº 432/12 (Ato Justificativo da Concessão) no DOM de 23 de novembro de 2012, estabelecendo prazo de 20 anos para a concessão, prorrogável por igual período (sem apresentar memória de cálculo capaz de provar ser este o prazo necessário à amortização dos investimentos, conforme Art. 6º da Lei nº 8302/12), e, posteriormente, a Portaria nº 117/13, nomeando a Comissão Permanente de Licitação no DOM de 11 de janeiro de 2013.

O Edital publicado no DOM em 21 de fevereiro de 2013, com licitação prevista para o dia 16 de abril de 2013 foi adiado pela Prefeitura para o dia 14 de maio de 2013, para promover alterações, sendo a principal o aumento do prazo de concessão de 20 para 25 anos, por meio do Decreto 027/2013 de 18 de fevereiro de 2013. A nova duração do contrato foi insistentemente questionada pelo TCE/RJ, que exigia da PMCG os cálculos que justificassem a alteração. Finalmente o Decreto nº

¹⁹ No Edital 001/2013 as datas das audiências públicas foram 02 de agosto e 27 de novembro de 2012. Uma divergência na data da segunda audiência.

432/12 foi rerratificado pelo Decreto 081/14 no dia 07 de abril de 2014, alterando, de forma definitiva, o prazo de concessão para 20 anos (CAMPOS DOS GOYTACAZES, 2013c).

Caso o prazo fosse de 25 anos, a Taxa Interna de Retorno (TIR)²⁰ seria de 7,36%, valor considerado muito baixo para o setor de transporte, considerando uma tarifa pública de R\$2,75. Já com o prazo de 20 anos, a TIR seria de 9,41%. A PMCG admitiu, junto ao TCE/RJ, que os novos valores da TIR poderiam tornar o investimento razoavelmente atrativo, mitigando o risco de insucesso na licitação por falta de participante em função do baixo IPK e do crescimento acelerado do transporte alternativo, e conclui que a combinação da TIR com um prazo razoável viabilizaria a licitação (RIO DE JANEIRO, 2013).

É relevante destacar que um dos últimos itens do Edital 001/2013 a ser alterado por meio dos inúmeros questionamentos por parte do TCE/RJ foi o prazo do contrato. Inicialmente, vale esclarecer que a Lei Municipal nº 8284, de 16 de dezembro de 2011, que dispõe sobre as concessões de serviços públicos e de obras públicas e as permissões de serviço no âmbito municipal, previa, no seu Art. 6º: “A concessão ou permissão de serviço público de transporte coletivo de passageiros foi formalizada mediante contrato, mantidas automaticamente, pelo **prazo de quinze anos**, prorrogável uma única vez, as atuais permissões e autorizações” (grifo nosso). A Lei nº 8302, de 11 de junho de 2012, alterou, entre outras coisas, o Art.6º, ficando, assim, sua nova redação: “As futuras concessões e permissões de serviço público de transporte coletivo de passageiros foram formalizadas mediante contrato e terão **prazo necessário a amortização dos investimentos**, nos termos do artigo 5º da Lei 8.987/95” (CAMPOS DOS GOYTACAZES, 2013a, grifo nosso).

Para Gomide e Carvalho (2016), a duração do contrato deve restringir-se aos tipos de investimentos e aos ativos usados na prestação dos serviços, que costumam variar no Brasil de 10 a 20 anos. Segundo os autores, nos casos em que a licitação prevê a utilização de veículos convencionais e o investimento em capital restringe-se a veículos e garagens, a tendência é por contratos com prazos de 10 anos, que, no caso do Município de Campos dos Goytacazes-RJ, poderia chegar a 15 anos, como previa, inicialmente, o Art.6º da Lei nº 8284/2011. À medida que o objeto licitado aumenta em complexidade, com utilização de veículos especiais

²⁰ TIR - é a taxa que torna o valor presente das entradas de caixa igual ao valor presente das saídas de caixa do empreendimento como um todo (GOMIDE; CARVALHO, 2016).

(articulados, biarticulados) e os Concessionários tenham que investir na construção e/ou na manutenção de infraestrutura urbana, os prazos tendem a ficar maiores (15 a 20 anos) para não influenciarem na tarifa dos serviços.

Se a PMCG tinha conhecimento de que um prazo longo e uma TIR baixa resultariam em uma diminuição da atratividade, porque insistiu nessa estratégia? Será que a PMCG estaria pensando em assumir os serviços de transporte no Município?

Deve-se ressaltar que, entre 2011 e 2014, a PMCG recebia mais de R\$1bilhão e 200 milhões apenas de Royalties, mais Participações Especiais por ano (INFO ROYALTIES, 2020²¹).

Conforme já citado, só concorreu ao certame empresas locais que já operavam o sistema, com propostas para o lote 1 e 2, ficando o lote 3 sem interessados. Porém, após nova rodada de licitação, a única interessada no lote 3 foi Empresa Rogil.

O resultado da licitação do Edital 001/2013 corrobora com Gomide e Carvalho (2016), que propõem, no seu modelo conceitual, a oferta pelo Poder Público de garagens. (similar à Zona Especial de Negócios (ZEN), onde os Municípios oferecem o terreno e incentivos fiscais para as empresas se instalarem) para aumentar a concorrência e atrair a presença de novos entrantes oriundos de outras regiões, diminuindo os altos custos de saída com o fim do contrato de concessão, cuja reversibilidade dos ativos (garagens) seria mais difícil se comparados aos veículos que podem ser facilmente revendidos ou utilizados para outras finalidades.

Contrariando o modelo conceitual proposto, o Município optou por financiar, por meio do Fundo de Desenvolvimento de Campos (FUNDECAM), justamente os ônibus (a ofertar às garagens) às empresas vencedoras do certame. Acabaram por contrair financiamento às empresas São Salvador, Turisguá e Rogil, que contrataram em torno de R\$22 milhões para compra de 85 ônibus com juros de 0,5% ao mês, sendo o valor dividido em 48 parcelas. Segundo a Comissão Parlamentar Interna (CPI) da Câmara de Vereadores, das três empresas citadas, apenas a Rogil pagou uma única parcela, fazendo com que a dívida em valores atualizados, com juros e multas, ultrapassasse os R\$31milhões. Segundo o relatório

²¹ Base de dados elaborada e mantida pelos Programas de Mestrado e Doutorado em Planejamento Regional e Gestão de Cidades da UCAM-Campos, que tem por finalidade facilitar o acesso às informações sobre a distribuição dos royalties petrolíferos entre os municípios brasileiros. Disponível em: <https://inforoyalties.ucam-campos.br/>. Acesso em: 12 out. 2019.

da CPI, os próprios veículos foram utilizados como garantia para obter o financiamento, dificultando uma possível execução por parte da PMCG (SALES, 2019).

As evidências indicam que a PMCG contribuiu, decisivamente, para que não houvesse novos entrantes, seja pelo prazo máximo de 135 dias para apresentar garagem, frota, mão de obra e demais infraestruturas previstas no Edital; pelo aumento descontrolado do transporte alternativo, cujo poder público exercia pouco ou controle algum; por um baixo IPK, ou pela tarifa cujo último reajuste, antes do Edital, foi em 2007, sendo considerado um dos menores do Estado do RJ e da maioria das cidades do Brasil²², de porte semelhante.

O Edital 001/2013, que prometia modernizar o transporte no Município, desconsiderou, à época, o recente e principal instrumento norteador do tema a Lei 12.587/12, conhecida como Lei da Mobilidade Urbana, que instituiu as diretrizes da Política Nacional de Mobilidade Urbana, além de prever a participação da sociedade civil no planejamento, fiscalização e avaliação da PMU. Foi justamente em função do Art.9º dessa Lei que o TCE/RJ exigiu que a PMCG adotasse, como um dos critérios de julgamento, o menor valor da tarifa, visando a sua modicidade, devido à essencialidade do serviço (BRASIL, 2012).

Se a empresa contratada pela PMCG para elaborar os estudos e propor as mudanças possuía expertise no ramo, essa falha a coloca em suspeição, somada aos inúmeros equívocos, conforme Quadro 3, por meio de inconsistências numéricas e conceituais levantadas pela Empresa de Ônibus Rosa Ltda. e, posteriormente, pelo TCE/RJ.

De acordo com o Edital 001/2013, a implantação do novo SCTPP foi dividida em fases, como observado no Quadro 13, sendo a “Fase 0 – Pré-Operacional”, e de forma progressiva; a “Fase I - Operação do Sistema Atual”; e a “Fase II - Operação do Novo Sistema”.

²²Campos dos Goytacazes, RJ: De R\$1,60 em julho de 2007 para R\$2,75 - 1 setembro de 2015(vigente ainda em outubro de 2020).As cidades a seguir mostram a valor da passagem antes e depois do aumento em janeiro de 2019: São Caetano do Sul, SP: De R\$4,20 para R\$4,50; Mogi das Cruzes, SP: De R\$4,10 para R\$4,50; Cajamar, SP: De R\$4,35 para R\$4,60; Caieiras, SP: De R\$4,35 para R\$4,60; Santos, SP: De R\$4,05 para R\$4,30; Peruíbe, SP: De R\$0,30 para R\$3,50; Itapeva, SP: De R\$4,00 para R\$4,50; Florianópolis, SC: De R\$4,20 para R\$4,40; Joinville, SC: De R\$4,65 para R\$4,80; Jaraguá do Sul, SC: De R\$4,75 para R\$5,00; Lages, SC: De R\$3,80 para R\$4,00; Cuiabá, MT: De R\$3,85 para R\$4,10; Várzea Grande, MT: De R\$3,85 para R\$4,10; Pouso Alegre, MG: De R\$3,60 para R\$3,80; Teresina, PI: De R\$3,60 para R\$3,85; Barbacena, MG: De R\$3,05 para R\$3,25; Vila Velha, ES: De R\$3,20 para R\$3,75; Vitória, ES: R\$3,35 para R\$3,75; Grande Vitória, ES (sistema Transcol): De R\$3,40 para R\$3,75 (PELEGI, 2019).

O resultado do Edital 001/2013 foi homologado em 09 de outubro de 2014²³ e os contratos teriam de ser assinados até o dia 17 de outubro de 2014, sendo essas datas referências para verificar alguns itens propostos.

Considerando que as empresas vencedoras já operavam o sistema e poderiam assumir imediatamente os serviços, por disporem de garagem, recursos humanos e materiais e, com relação aos veículos, poderem apresentar compromisso de compra e venda de concessionária(s) de chassi e carroceria ou da possibilidade de subconcessão e até de transferência da concessão, considerar-se-á que elas assumiram o compromisso de disponibilizar a frota em até 60 dias(50 pontos na avaliação da PT) ao invés de 135 dias(zero pontos), respectivamente, o menor e maior prazo, com isso, adotar-se-á, como segunda data de referência²⁴, o dia 5 de janeiro de 2015, que corresponde à data limite para entrega dos ônibus conforme previsto no ELCP “Fase- 0: Pré- Operacional” (CAMPOS DOS GOYTACAZES, 2013a).

Contudo, apesar das empresas terem iniciado a “Fase-0” imediatamente, pode-se verificar que os veículos não foram entregues dentro do prazo, quantidade e padrões previstos ELCP, visto que parte (28 ônibus) começou a circular gradativamente no dia 13 de fevereiro de 2015 (fora do prazo), pertencente ao Consórcio Planície, liderado pela Empresa São João Ltda., que financiou, pelo Fundo de Financiamento para Aquisição de Máquinas e Equipamentos Industriais (FINAME), a aquisição de 40 ônibus (DELFINO, 2015a).

Além destes, foram comprados outros 85 novos ônibus financiados pelo FUNDECAM, sendo 30 da empresa São Salvador e 25 da Turisguá, ambos do consórcio União, além de mais 30 da empresa Rogil. Os primeiros 15 veículos começaram a chegar em 10 de março de 2015 (fora do prazo) destinados a Turisguá. Se somados aos 40 do consórcio Planície, totalizarão 125 veículos (BARRETO, 2015). Em 2014 a frota operante era de 296 veículos, com idade média de 6,4 anos, tendo 30 deles idade superior a 10 anos. O Edital 001/2013 previu, para

²³ Na contagem dos prazos previstos no Edital, o dia do começo e do vencimento não será considerado, assim como sábados, domingos, feriados e os dias em que não houver expediente na área administrativa da PMCG, ressalvadas as disposições expressas em contrário (CAMPOS DOS GOYTACAZES, 2013c).

²⁴ Não foi possível ter acesso aos termos de compromisso firmados pela PMCG com os Concessionários. Logo, os prazos são datas aproximadas baseadas nos parâmetros máximo e mínimo estabelecidos no Edital.

linhas urbanas e distritais, idade média de cinco e sete anos, respectivamente, idade máxima de 10 anos e frota total de 383 veículos (IMTT, 2020).

O Decreto nº 198/2015, publicado em 04 de agosto de 2015, no art.1º, § 3º, já mostrava o descumprimento por parte das empresas ao previsto nos contratos:

A manutenção da nova tarifa está condicionada ao cumprimento por parte das Concessionárias do serviço público de transporte coletivo da **disponibilização da frota total e da implantação do sistema de bilhetagem, eletrônica**, conforme o disposto no Edital da Concorrência Pública 001/2013, respectivos contratos administrativos e propostas técnicas (CAMPOS DOS GOYTACAZES, 2015, p. 2, grifo nosso).

A Fase I teve início em janeiro de 2015 e previa a operação do sistema pré-edital por 12 meses, o que foi parcialmente cumprido, visto que, apesar da frota estar operando, não estava na quantidade e na idade previstas, além do descumprimento de outras metas e prazos estabelecidos no contrato, conforme será detalhado mais adiante.

Já o desenvolvimento pelo IMTT de um Manual de Padronização Visual de Ônibus, incluindo a parte interna e externa do *layout* dos veículos, com prazo até junho de 2015, pode ser comprovado com o início da circulação dos novos veículos, o que aconteceu no dia 13 de fevereiro de 2015, com novo padrão visual.

O restante dos itens da Fase I, “Operação do Sistema Atual”, não foram cumpridos/implantados: 1.2-Detalhamento do Quadro de Indicadores de Desempenho – QID; 1.4- Levantamento e tratamento dos dados do Sistema Atual; 1.5-Elaboração Projeto Executivo Novo Sistema; 1.6-Aprovação/autorização para implantação do Projeto Executivo; 1.7- Elaboração do Plano de Divulgação do Novo Sistema; 1.8- Aprovação do Plano de Divulgação Novo Sistema; 1.9- Divulgação do Novo Sistema; 1.10- Desenvolvimento do Projeto Executivo do SBE; 1.11- Aprovação do Projeto Executivo do SBE; 1.12- Implantação do SBE.

Da mesma forma não foi cumprido/ implantado todos os itens da Fase- II “Operação Novo Sistema”: 2.1-Operação das novas linhas; 2.2-Implantação do sistema de avaliação e aferição (experimental); 2.3- Implantação do sistema de avaliação e aferição (definitivo).

O não cumprimento é confirmado por meio da consulta feita junto ao IMTT em outubro de 2020, assim respondido:

[...] o sistema previsto na referida concorrência acabou não sendo efetivamente implantado, conforme fases descritas no mesmo, isto é, não saiu da prevista “Fase 0”, que seria a transição entre o que tinha antes e que estava previsto no edital. Somente em 2019, com o fim da mencionada concorrência entre ônibus e vans, a partir do novo Sistema Integrado de Transportes, inaugurado pela licitação do Sistema Alimentador²⁵, que pôs fim ao sistema alternativo, é que foi possível iniciar, efetivamente, o sistema previsto em 2013. Em razão da pandemia da Covid-19, que soou como uma bomba no sistema de transportes, novamente as fases de implantação, ou melhor, o cronograma de implantação, mais uma vez, sofreu atrasos de grande monta [...] (IMTT, 2020).

Com exceção do Manual de Padronização Visual, constata-se que basicamente nada foi implantado no prazo e de acordo com especificações previstas no edital e no cronograma representado pelo Quadro 13:

²⁵ Bom observar que a PMCG iniciou novo sistema operacional, chamado de “Sistema Alimentador” (Serviço Alimentador), a partir de agosto de 2019, sem ter implantado basicamente nada do previsto no Edital 001/2013.

Quadro 13- Cronograma de implantação dos requisitos previstos no Edital 001/2013

Itens	Atividades	Período	Fase Pré-operacional 0 até 60 dias	Meses																								Anos			
				01	02	03	04	05	06	07	08	09	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	3	4	...	20
Fase-0	Fase Pré Operacional																														
0.1	Operador(OP) - Disponibilização de garagens, equipamentos e frota	out/2014 a jan/15																													
Fase-I	Operação do Sistema Atual																														
1.1	OP- Operação do Sistema Atual	jan/15 a dez/15																													
1.2	IMTT- Detalhar Quadro de Indicadores de Desempenho - QID	jan/15 a mar/15																													
1.3	IMTT- Manual de Padronização Visual de Ônibus	jan/15 a jun/15																													
1.4	OP- Levantamento e tratamento dos dados do Sitema Atual	jan/15 a mar/15																													
1.5	OP- Elaboração Projeto Executivo Novo Sistema	abr/15 a jul/15																													
1.6	IMTT- Aprovação/ autorização para implantação do Projeto Executivo	ago /15 a set/15																													
1.7	OP- Elaboração do Plano de Divulgação do Novo Sistema	out/15																													
1.8	IMTT- Aprovação Plano de Divulgação Novo Sistema	nov/15																													
1.9	OP- Divulgação do Novo Sistema	dez/15																													
1.10	OP- Desenvolvimento Projeto Executivo do SBE	jan/15 a jun/15																													
1.11	IMTT- Aprovação do Projeto Executivo do SBE	jul/15 a ago/15																													
1.12	OP/ IMTT- Implantação do SBE	set/15 a dez/15																													
Fase-II	Operação Novo Sistema																														
2.1	OP- Operação das novas linhas	jan/16 a set/34																													
2.2	OP- Implantação do sistema de avaliação e aferição(experimental)	jan/16 a jun/16																													
2.3	OP/IMTT- Implantação do sistema de avaliação e aferição (definitivo)	jul/16 a jun/17																													

Obs: Período: Fase -0 supondo que os operadores tenham optado pelo prazo mais curto (60 dias).

Fonte: Adaptado de Campos dos Goytacazes (2013b).

Além do previsto no cronograma do Quadro 13, o edital previu outros objetivos / metas a serem implantadas, que passaremos a descrever e que também não foram cumpridos.

Tendo como parâmetro a assinatura do contrato, as Concessionárias deveriam implantar, em um prazo máximo de um ano, um sistema de gestão de qualidade dos serviços com base na norma NB-9000 da ABNT, equivalente à Norma ISO 9001 da *International Standards Organization* e atualizações, objetivando a obtenção e manutenção do Certificado de Qualidade dos Serviços (ISO 9001). Ainda estava previsto um Sistema de Gestão de Qualidade a ser implantado pela Concessionária que, sob supervisão do IMTT, deveria contemplar o “Manual de Qualidade” especificado na NB- 90049 (outubro de 2014 a setembro de 2015) (CAMPOS DOS GOYTACAZES, 2013a).

Também deveriam criar um Sistema de Acompanhamento e Controle capaz de permitir a classificação dos serviços do operador por meio da aferição de sua efetividade, detalhando a metodologia utilizada, a forma de cálculo, os limites de variação dos indicadores individuais e global, conceitos mínimos a serem alcançados no prazo de 12 meses (outubro de 2014 a setembro de 2015), assim como a escolha e convocação dos participantes da Comissão Tripartite (que chancelará a avaliação feita), a ser definida pelo Poder Concedente em 180 dias, contados a partir da data de assinatura do contrato (outubro de 2014 a março de 2015).

Assim como Implantar um sistema de vigilância por câmera em todos os ônibus, com cronograma das fases, incluindo a data de disponibilização que não deverá exceder 18 (dezoito) meses contados a partir da assinatura do contrato (outubro de 2014 a março de 2016).

Instalação de painéis eletrônicos em cada terminal para divulgação de informações relativas à frequência, horários de chegada e/ou partida dos ônibus, para manter os usuários informados, porém de forma integrada ao Sistema de Monitoramento de Frota, dotados de tecnologia e dispositivos que propiciem o acesso aos referidos dados, via internet, no prazo de até 24 meses a contar da data de início da operação dos serviços (janeiro de 2015 a dezembro de 2016).

Implantar um Centro de Controle da Operação (CCOO) de responsabilidade integral do Concessionário que deveria estar totalmente concluído no prazo máximo

de 12 meses, contados a partir da data de assinatura do contrato de exploração (outubro de 2014 a setembro de 2015).

Avaliar a necessidade de revisão dos parâmetros de eficiência definidos no QID a cada três anos, tendo como referência junho de 2017, além do prazo final para implantação definitiva do sistema de avaliação e aferição, que deveria acontecer a partir de maio de 2020.

Além disso durante os primeiros 12 meses de operação dos serviços da concessão, o IMTT, em conjunto com as Concessionárias, realizaria estudos complementares aos apresentados no ELCP constantes no Anexo I, IA e IB (Projeto Básico) visando à racionalização do serviço e à ampliação da qualidade (dezembro de 2014 a novembro de 2015).

Por fim estava previsto no ELCP que os valores das tarifas deveriam ter reajustes anuais levando em conta a variação dos preços dos insumos ocorrida no período anterior à data da apresentação da proposta, com base na Planilha Tarifária – Anexo IV e do Critério de Reajuste – ANEXO IX. Em 1 de setembro de 2015, um ano após a homologação do Edital, por meio do Decreto 198/2015, o valor da tarifa passou de R\$1,60 para R\$2,75. A demora para o reajuste e manutenção da tarifa estava condicionada à disponibilização da frota total e da implantação do SBE por parte das concessionárias, conforme previsto na PT e contrato (CAMPOS DOS GOYTACAZES, 2013a). O valor da tarifa continua sem previsão de reajuste (IMTT, 2020).

Em reportagem do Jornal Terceira Via, em outubro de 2018, os empresários alegavam pré-falência motivada pela falta de reajuste da tarifa, que, segundo eles, deveria ser de R\$3,75; excesso de gratuidade; e ao transporte alternativo de Vans e pirata (TRINDADE, 2018).

A cada quatro anos contados do início da operação dos serviços, o Poder Concedente realizaria processo de reavaliação do sistema de revisão ordinária da tarifa (primeiro período: dezembro de 2014 a novembro 2018).

A despeito do não cumprimento dos prazos acima relacionados, foi enviado ao IMTT um questionário, tendo como referência o mês de fevereiro de 2019, data da última pesquisa de campo feita para avaliar a satisfação do usuário com o transporte público por ônibus, e identificar, passados quatro anos da homologação ELCP, os avanços alcançados. Antes de responder aos questionamentos, o IMTT ponderou:

Para responder a essa pergunta e, muito provavelmente outras que virão, é salutar fazer um preâmbulo. A licitação homologada em 2014 (CP 001/2013), que concedeu as linhas de transporte coletivo referente aos 3 lotes em que o Município foi dividido, **determinava operação exclusiva das concessionárias de ônibus**, entretanto, o Município permaneceu com o sistema alternativo operado por vans e peruas, em concorrência direta com o sistema de transporte coletivo convencional por ônibus. Diante disso, o sistema previsto na referida concorrência acabou por **não sendo efetivamente implantado**, conforme fases descritas no mesmo, **isto é, não saiu da prevista “Fase 0”**, que seria a transição entre o que tinha antes e que estava previsto no edital (IMTT, 2020, grifo nosso).

Mesmo diante das considerações iniciais, o IMTT respondeu aos demais questionamentos feitos a respeito do novo sistema proposto no Edital 001/2013. As principais mudanças tinham como pilar principal os cinco TIN previstos (Eldorado, 15 de Novembro, Bela Vista e Horto) que acabaram não sendo construídos pela PMCG, sendo o quinto o Shopping Estrada, já existente. A esse respeito, o IMTT afirma: “O sistema não chegou a ser implantado, conforme já explicado”.

Porém, as empresas, inclusive as locais, tiveram que investir um volume considerável de recursos apenas para participar da licitação, seja para satisfazer às condições de capacidade jurídica, técnica, idoneidade financeira, regularidade fiscal e trabalhista ou para contratar consultoria para ajudar na elaboração da proposta.

Cabe ressaltar que as empresas locais já passavam por grandes dificuldades financeiras, com excesso de gratuidades, concorrência das Vans e sem reajuste de passagem desde 2007.

Apesar do aumento significativo de passageiros com o início do PCCI, em 2009, os usuários continuavam reclamando da qualidade dos serviços, além das frequentes greves de rodoviários, sendo a maioria delas motivadas por falta de pagamento dos funcionários, acompanhada das constantes trocas de acusações de atraso no repasse do subsídio por parte dos empresários e a negativa por parte da PMCG.

Quando indagado sobre quais das 108 linhas propostas tinham sido implantadas e que, obviamente, dependiam dos terminais de integração, o IMTT respondeu:

Obs: As mesmas considerações já feitas anteriormente se fazem necessárias aqui, pois somente na Fase 1, que não chegou a ser implantada, seriam implementados os Terminais citados no edital, o que resulta que as linhas que envolvem tais terminais não foram implementadas (IMTT, 2020).

De fato, só foram implantadas as linhas que não dependiam dos Terminais de Integração. Observa-se que das 37 linhas do lote 1, apenas quatro operam conforme previsto: D-002: Alphaville X Jardim Carioca; D-014: Pq. Prazeres X IPS (Via Leão); D -015: Parque Prazeres X Shopping; D-024: Jockey X Santa Rosa (Via Lapa). Das 33 linhas do lote 2, somente duas estão operantes: C-002: Centro X Parque Oliveira Botelho e C-005: Centro X Parque Oliveira Botelho (Via São Pedro). Já do lote 3, com 38 linhas, oito foram implantadas: C-001: Centro X Avenida Pelinca; C-004: Centro X Jardim Carioca via Lapa; C-007: Centro X Recanto das Palmeiras; C-008: Centro X Jardim Carioca via Presidente Vargas; C-009: Centro X Parque Santo Amaro; D-021: Jockey Club X Shopping; D-023: Pecuária (Via Presidente Vargas) X Penha e R-057: R-057 Terminal Shopping Estrada X Pernambuco (Via Pedra Negra). As maiores dessas linhas faziam parte do sistema antigo, onde algumas estavam operantes e outras foram reativadas pelo IMTT.

Ao que tudo indica o Edital 001/2013 parece ter sido mera formalidade para cumprir uma determinação judicial, oriundo de uma Ação Civil Pública iniciada em 2007, com liminar deferida em 08 de abril de 2011, determinando que, no prazo de 365 dias, fosse iniciada e finalizada a licitação (homologada em 09 de outubro de 2014). A ausência dos terminais inviabiliza a integração tarifária, do STCI, assim como a operacionalização das 108 novas linhas propostas.

A respeito de obtenção e manutenção do Certificado de Qualidade dos Serviços - ISO 9001, o IMTT assim se pronunciou:

Somente em 2019, com o fim da mencionada concorrência entre ônibus e vans, a partir do novo Sistema Integrado de Transportes, inaugurado pela licitação do Sistema Alimentador, que pôs fim ao sistema alternativo, é que foi possível iniciar, efetivamente, o sistema previsto em 2013. Em razão da pandemia da Covid-19 que soou como uma bomba no sistema de transportes, novamente as fases de implantação, ou melhor, o cronograma de implantação, mais uma vez, sofreu atrasos de grande monta. Assim, ainda **não temos certificado de qualidade**, tendo previsão para exigência do referido junto às concessionárias no segundo semestre de 2021 (IMTT, 2020, grifo nosso).

Conforme observado na resposta do IMTT, em fevereiro de 2019 o certificado de qualidade ainda não tinha sido obtido, estando prevista essa exigência para o segundo semestre de 2021. Devido à complexidade para obtenção de tal certificação, um longo caminho deverá ser percorrido e a manutenção do certificado de qualidade dependerá de um esforço conjunto dos operadores, que deverão

concentrar-se nesse objetivo, e do Município, que deverá fiscalizar as etapas de implantação e manter a saúde financeira das empresas para que os investimentos sejam feitos.

Sobre os painéis eletrônicos que deveriam ser instalados nos terminais para divulgar informações relativas à frequência, horários de chegada e partida, sendo possível o acesso via internet por meio de Smartphones ou outros dispositivos eletrônicos, o IMTT ponderou:

Muito das considerações feitas na primeira questão sobre o status atual do sistema, também se fazem necessários aqui. Outrossim, apesar de não terem sido implementados os ditos painéis eletrônicos, **em julho de 2019 fora lançado o Mobi Campos**, sistema de monitoramento em tempo real de todos os veículos que atuam no sistema de transporte coletivo da cidade, que **informam o usuário sobre frequência, horários, partidas e chegadas** e muito mais, como georreferenciamento do usuário, do veículo, de todos os pontos de ônibus e ciclovias da cidade, e um canal de comunicação direto com o IMTT. O Mobi Campos está disponível como aplicativo e também com sua versão web (mobicampos.com.br) (IMTT, 2020, grifo nosso).

O aplicativo conta com mais de 50 mil *downloads* no *Play Store* (UCAM/PMCG, 2019), mas não informa a frequência, horários, partidas e chegadas. O sistema de georreferenciamento ajuda na hora de identificar o ônibus que se aproxima da sua localização, porém não são incomuns, nos comentários dos usuários, reclamações de falhas do GPS e algumas sugestões para tornar o aplicativo mais prático e funcional. A Figura 31 mostra as principais funcionalidades disponíveis no aplicativo, como a janela “Informações”, que diz respeito aos desenvolvedores e parcerias. Já o “Fale conosco” é um canal direto com o IMTT, para registrar reclamações e sugestões.

Figura 31- Tela do aplicativo Mobi Campos com suas funcionalidades



Fonte: Mobi Campos (2020).

Quando questionado sobre a implantação do SBE e funcionalidades constantes no Anexo II do Edital 001/2013, assim se posicionou o IMTT:

O Sistema de Bilhetagem foi implementado em 2018, inicialmente com o sistema Rio Card. Em 2019, a partir do novo sistema integrado de transporte, ingressou a empresa BillyngPay, por meio do sistema “Anda Campos”, e se manteve a operação dos sistemas, agora, “RioCard Mais”. Os sistemas convivem em lotes diferentes, e atualmente estamos em fase de implantação da interoperabilidade (IMTT, 2020).

Bom lembrar que um dos primeiros SBE começou a ser implantado em 2006 e visava substituir o vale transporte de papel pelo cartão eletrônico, além de começar a cadastrar as gratuidades existentes no Município para facilitar o controle e inibir fraudes, por meio da Lei nº 7879, de 6 de dezembro de 2006 (CAMPOS DOS GOYTACAZES, 2006). Entre as várias empresas que já prestaram o serviço, tem-se a Rio Card e a TACOM. Atualmente, tem-se a BillyngPay (Anda Campos) e a Rio Card Mais (IMTT, 2020).

Apesar das operadoras já possuírem o SBE em fevereiro de 2019, elas não tinham adquirido ainda o conjunto de softwares capazes de promover a integração

tarifária, o sistema de acompanhamento e controle e demais funcionalidades previstas no Edital 001/2013.

O sistema Anda Campos teve início em outubro de 2019 nos terminais A e B (consórcio União, Rogil e Vans do setor A, B, E e F) e, posteriormente, o Rio Card Mais nos setores C e D (consórcio Planície e Vans), em 18 de dezembro de 2019. Cabe salientar que os dois sistemas não se comunicam (não trocam informações), ou seja, ainda não é possível a interoperabilidade. Significa dizer que, caso o usuário venha do Terminal A, B, E e F, não será possível fazer a integração tarifária com os veículos do Terminal C ou D e vice-versa (FRAGA, 2019).

Quando questionados sobre a construção e implantação dos CCOO e CCOPC, o IMTT assim se posicionou:

Em 2017 a Prefeitura implementou o Centro Integrado de Segurança Pública - CISP, e diante de tal proposta, o IMTT se integrou ao CISP. O CCOO previsto no edital ainda não foi implantado pelas concessionárias, mas estas foram instadas a fazê-lo no final de 2019, e as tratativas para isso caminharam bem por intermédio das empresas de bilhetagem eletrônica. Em razão da pandemia, isso ainda não foi concretizado, todavia, é importante destacar que o IMTT, por conta própria, mantém Centro de Controle para acompanhamento em tempo real do sistema de georreferenciamento e bilhetagem eletrônica do sistema integrado de transportes (IMTT, 2020).

Cabe destacar que tanto no CCOO quanto no CCOPC os custos de implantação e manutenção seriam de responsabilidade exclusiva dos Concessionários. É neles que funcionará o SGF composto por um conjunto de software e hardware capazes de permitir o completo monitoramento e gerenciamento dos veículos do sistema de transporte coletivo.

Quando perguntado sobre como estavam as tratativas para implantar o SACC e se já havia ocorrido alguma avaliação dos operadores, e mais especificamente qual o resultado das pesquisas de satisfação do usuário, assim respondeu o IMTT

O Sistema não foi formalmente implementado, mas o IMTT vem promovendo este acompanhamento em relação ao novo sistema integrado, de maneira semestral. Diante de tudo que já fora exposto, tal aferição não se mostra possível ainda. Pretende-se fazer tal análise no segundo semestre de 2021.

Para realização de tal objetivo previsto no edital, o IMTT, por meio do Projeto Viva Ciência, publicou edital buscando apoio das universidades, através da graduação e pós-graduação, e atualmente contamos com 3 projetos voltados a pesquisas qualitativas e quantitativas do sistema de transporte [...] (IMTT, 2020).

A esse respeito foi localizado no site da PMCG foi o Edital 001/2018 com dois projetos aprovados, e também o Edital 002/2019 com quatro projetos aprovados (PMCG, 2018; PMCG, 2019b). Contudo, ao se observar a resposta do IMTT, não a menção aos resultados, conforme incisivamente perguntado. Importante lembrar que será por meio do SACC que será obtido o IQC, por meio de média simples dos quatro indicadores básicos (IQF; IQO; IQT e IQU), sendo o valor apurado classificado em cinco faixas (A, B, C, D, E), resultando em um conceito isolado (do período) e um conceito médio (média dos últimos três períodos) que, dependendo da faixa e combinações por determinado período, definirá a permanência ou a saída do operador (CAMPOS DOS GOYTACAZES, 2013a).

Sobre a questão tarifária, foi perguntado ao IMTT da falta de reajuste da tarifa, apesar da proposta de revisão anual prevista no ELCP, e se havia previsão de reavaliação do sistema de revisão ordinária da tarifa, que deveria ocorrer a cada quatro anos: “Não houve reajuste, pois o sistema não chegou a ser implantado, conforme já explicado. Atualmente, diante da reorganização promovida, o IMTT está promovendo os estudos adequados para revisão tarifária” (IMTT, 2020).

Ao analisar a resposta do IMTT não há menção sobre a reavaliação do sistema de revisão ordinária da tarifa. Em relação ao reajuste da tarifa, usando os critérios previstos no Edital 001/2013 ou a metodologia proposta pela Associação Nacional dos Transportes Públicos (ANTP), os resultados apontam para uma tarifa próxima de R\$4,50 (ASSOCIAÇÃO NACIONAL DOS TRANSPORTES PÚBLICOS, 2017).

Outro questionamento tratava da construção de abrigos em pontos de embarque, desembarque e transbordo/integração: “De fato, ao **longo da maioria** dos itinerários urbanos e distritais, foram construídos abrigos em pontos de embarque e desembarque de passageiros, com estrutura tubular e material acrílico” (IMTT, 2020, grifo nosso). Aqui, vale ressaltar que Campos não tem um padrão de pontos de embarque e desembarque de passageiros, conforme Figura 32, pontos esses localizados nas imediações da sede da PMCG. Também não procede a informação que na maioria dos itinerários tenham sido construídos abrigos de estrutura tubular e material acrílico.

Os modelos de pontos de ônibus variam entre estruturas metálicas, de concreto e, algumas vezes, uma simples placa fixada em um poste de luz. Já os Terminais de transbordo/integração não foram construídos. Porém, em agosto de

2019 foram montadas tendas de lona (improvisadas como terminais) para atender as demandas impostas pelo Edital 001/2019 do SA (antiga SETAMP), que, em parte, resgata a proposta do Edital 001/2013, chamado de STCI, cuja atribuição cabia às empresas de ônibus que teriam o direito de explorar todas as linhas dentro do Município.

Figura 32- A diversidade de modelos de pontos de ônibus



Fonte: Autor.

O tamanho e a idade da frota, além do prazo de disponibilização, foram outros pontos de questionamento assim respondidos pelo IMTT: “Não, o prazo não foi cumprido” (IMTT, 2020). Na Tabela 11, observa-se a composição da frota antes e após as principais mudanças ocorridas entre 2008 e 2020.

Tabela 11- Quantidade de veículos e idade média da frota em: 2008, 2012, 2014, 2019 e 2020

ANTES DA TARIFA SOCIAL			3 ANOS APÓS TARIFA SOCIAL			5 ANOS APÓS TARIFA SOCIAL			4 ANOS APÓS EDITAL 001/2013			5 ANOS	
EMPRESAS	Frota 2008	Idade Média	EMPRESAS	Frota 2012	Idade Média	EMPRESAS	Frota 2014	Idade Média	CONSÓRCIOS	Frota 2019	Idade Média	Frota 2020	Idade Média
JACARANDÁ	11	10,9	JACARANDÁ	14	9,7	JACARANDÁ	19	6,7	PLANÍCIE: JACARANDÁ/ SÃO JOÃO.	146	8	146	9
ROGIL	12	12,8	ROGIL	19	6,2	ROGIL	22	7,3					
SIQUEIRA	14	11,4	SIQUEIRA	13	7,0	SIQUEIRA	13	8					
SÃO SALVADOR	22	11,7	SÃO SALVADOR	33	8,9	SÃO SALVADOR	49	5,3					
BRASIL	10	8,8	BRASIL	20	5,4	BRASIL	26	8,3	UNIÃO: SIQUEIRA/ CORDEIRO/ TURISGUÁ/ SÃO SALVADOR.	115	7,2	115	8,2
CONQUISTENSE	7	14	CONQUISTENSE	11	8,0	CONQUISTENSE	8	7,2					
GERATUR	7	14,6	GERATUR	11	8,8	GERATUR	14	7,6					
SANJOANENSE	2	12	SANJOANENSE	5	8,6	SANJOANENSE	8	8,5					
PROGRESSO	3	12,5	PROGRESSO	26	9,3	PROGRESSO	0	0					
SÃO CRISTOVÃO	3	12	SÃO CRISTOVÃO	5	5,2	SÃO CRISTOVÃO	4	13					
TURISGUÁ	1	0	TURISGUÁ	26	8,2	TURISGUÁ	41	8	ROGIL	44	6,9	44	7,9
SÃO JOÃO	79	9,9	SÃO JOÃO	84	8,0	SÃO JOÃO	73	6,6					
TAMANDARÉ	69	11,8	BK TRANSPORTE	79	8,0	BK TRANSPORTE	0	5,1					
CORDEIRO	9	8,2	CORDEIRO	13	5,8	CORDEIRO	16	5,3					
TOTAL	249	10,8	TOTAL	359	8,0	TOTAL	293	6,9	TOTAL	305	7,4	305	8,4

Fonte: IMTT (2020).

Pelo previsto no Edital 001/2013, a frota total seria de trezentos e oitenta e três (383), com idade média variando de cinco a seis anos nas linhas urbanas e sete nas distritais, com idade máxima de 10 anos, com exceção dos veículos de serviço urbano estruturante, que poderiam operar até 12 anos. Porém, se olhadas as legislações anteriores, os parâmetros já foram mais restritivos, o que reforça a tese da empresa de ônibus Rosa de favorecimento das empresas locais, no sentido de garantir sua participação no certame. O Decreto nº. 16, de 10 de fevereiro de 2011, no seu Art. 1º, estabelecia idade máxima de cinco anos de vida útil para os ônibus. Já o Decreto 213, de 19 de abril de 2011, revogou o Decreto 16, alegando erro material. A nova redação estabeleceu idade média de cinco anos e máxima de sete anos (CAMPOS DOS GOYTACAZES, 2011b).

Na análise da frota²⁶, ao longo do tempo, foi constatada uma melhora resultante do PCCI, com um aumento da frota de 249, com idade média de 10,8 anos em 2008 para 359 veículos com idade média de oito anos em 2012, mas que, mesmo assim, não atenderia os limites estabelecidos no Decreto 213/2011.

Contudo, em 2014, cinco anos após o início do PCCI e oito meses antes da homologação do Edital 001/2013, apesar da melhora da idade média para 6,4 anos, o tamanho da frota caiu para 293 veículos, fruto do encerramento das atividades da BK Transportes e empresa Progresso, e com agravante de 30 ônibus com idade

²⁶ Os dados da frota de cada ano têm como parâmetro os meses de janeiro e fevereiro (IMTT, 2020).

superior a 10 anos, ou seja, fora do especificado (IMTT, 2020). Na prática, caso a legislação fosse cumprida, a frota cairia para 263 ônibus.

Continuando, em 2019, cinco anos após a homologação do Edital 001/2013, percebeu-se um pequeno aumento da frota para 305 e idade média de 7,4 anos, muito abaixo dos 383 previstos e acima da média prevista de cinco a sete anos, dependendo do tipo de serviço. Cabe destacar que 60 ônibus estão com idade superior a 10 anos. Em 2020, o tamanho da frota manteve-se, mas a média subiu pra 8,4 anos e 92 veículos com idade superior a 10 anos (IMTT, 2020).

Importante observar que, no lote 1, a frota prevista era de 140, lote 2 de 126 e lote 3 de 117 (CAMPOS DOS GOYTACAZES, 2013a). Chama atenção a discrepância no tamanho da frota do lote 3, com 73 ônibus a menos que o previsto. Diante desta discrepância como foi possível a empresa Rogil participar do certame? O IMTT, na vistoria prevista no ELCP, não constatou tal diferença? Outro detalhe que chama atenção reside no fato de que 144 veículos (38%) deveriam ser micro/micrão para operacionalizar o STCI, porém as empresas só adquiriram ônibus classificados como convencional leve, conforme observado no Quadro 9.

Ao analisar o comportamento da frota ao longo do período de 2008 a 2020 (Tabela 11), constata-se que as políticas de Governo não resultaram em melhorias operacionais e estruturais.

Sobre o sistema de vigilância por câmera em todos os ônibus, o IMTT informou não existirem ações nesse sentido. Porém, ao pesquisar a respeito, foi encontrada a Lei nº 8891, de 17 de dezembro de 2018, que além da câmera, prevê um botão de pânico no interior dos veículos coletivos, sejam eles ônibus urbano e rural, táxis, veículos de aplicativos eletrônicos e similares, Vans, veículos de aluguel e de autoescola (CAMPOS DOS GOYTACAZES, 2018c), que novamente não foi levado adiante. Mesmo assim o IMTT enaltece a parceria feita com o Centro Integrado de Segurança Pública de Campos (CISP), no dia 02 de agosto de 2019, que permitiria, por meio das câmeras do CISP, identificar desvio de rota dos veículos, assim como a criação do botão do Pânico dentro do aplicativo Mobi Campos. Até outubro de 2020, o botão do pânico não havia sido instalado e o desvio de rota é observado por câmaras do CISP, que não cobrem toda a área do Município, diferente do Sinótico previsto no ELCP, que é uma interface voltada para as exceções e que monitoraria todos os desvios de percurso dos veículos da frota, independente de sua localização (MÉRIDA, 2019).

Perguntado se existiam ações em curso para implantação do sistema de Prioridade Seletiva para o transporte público que, junto com o SGF, priorizaria a abertura e/ou fechamento em interseções semaforicas, para os veículos na condição de “atrasado”, o IMTT negou ações nesse sentido (IMTT, 2020). Contudo, para melhorar a fluidez do trânsito de forma geral, apesar de poucas vias contarem com esse recurso, vêm sendo instalados, desde 2011, semáforos que permitem um sincronismo em sua abertura, conhecido como Onda Verde, evitando que os motoristas parem em cada cruzamento em uma mesma via, independente do tipo de veículo (MACHADO, 2011; IMTT..., 2017).

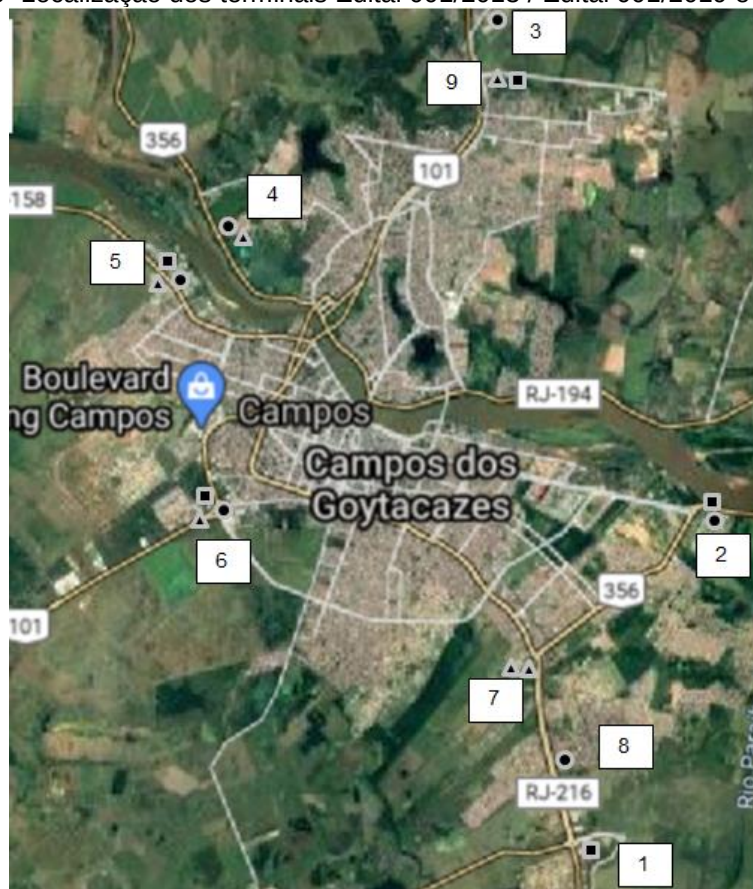
Mesmo não sendo o foco desta pesquisa, ocorreram mudanças no transporte público com a introdução do SA ou STCAP, Edital 001/2019 homologado no dia 12 de julho de 2019, cujos primeiros permissionários começaram a circular no dia 17 de agosto de 2019 (CAMPOS DOS GOYTACAZES, 2019b).

Por se tratar de uma mudança recente, cuja implantação foi impactada com as medidas de restrição de circulação em função da pandemia da Covid-19, com a lotação dos ônibus restrita a 50% da capacidade, a partir de março de 2020, e *lockdown*, a partir da segunda quinzena de maio de 2020, não caberia uma pesquisa de satisfação. Logo, o recorte final deste estudo ficou limitado a fevereiro de 2019, data da última pesquisa de campo. Mesmo assim, o IMTT foi questionado a respeito do Serviço Alimentador, e algumas considerações serão feitas.

Foi perguntado quais dos seis terminais (A, B, C, D, E e F) funcionam conforme previsto no Edital: “Foram implantados os terminais A, B e C. Ambos funcionam conforme prevê o edital” (IMTT, 2020).

Conforme a Figura 33, o projeto STCAP muito se assemelha ao previsto para o STCI no Edital 001/2013.

Figura 33- Localização dos terminais Edital 001/2013 / Edital 001/2019 e alterações



Legenda: ■ Posição dos Terminais do STCI do Edital 001/2013: Bela Vista (posição 1) Rotatória BPRV; Horto (posição 2) rotatório do CEPOP; DICAL (posição 3) antigo CEASA; Avenida 15 de Novembro (posição 6) MRV/ Coca Cola; Shopping Estrada (posição 6). ● Posição inicial dos terminais do Edital 001/2019: A: Bela Vista (posição 8), perto da passarela; B: CEPOP (posição 2); C: DICAL (posição 3); D: FURNAS (posição 4); E: MRV/Coca-Cola (posição 5); F: Shopping Estrada (posição 6). ▲ Posição dos Terminais do Edital 001/2019 após mudanças na localização: A (posição 8) e B (posição 2) foram juntados na posição 7 na Avenida Nossa Senhora do Carmo (Trevo das Praias); C: DICAL (posição 3) foi transferido para o antigo CEASA (posição 9); D: FURNAS (posição 4); E: MRV/Coca-Cola (posição 5); F: Shopping Estrada (posição 6).

Fonte: adaptado do Google (2020).

No STCI os terminais eram cinco e foram nominados de Bela Vista (posição 1) - Rotatória do Batalhão da Polícia Rodoviária Estadual (BPRV); Horto (posição 2) - cruzamento do Centro de Eventos Populares Osório Peixoto (CEPOP); DICAL (posição 9) - antigo CEASA; Avenida 15 de Novembro (posição 5) - próximo ao MRV/Coca Cola; Shopping Estrada (posição 6).

Já o Edital 001/2019 previu seis terminais (A, B, C, D, E e F) inicialmente localizados: A: Bela Vista (posição 8), perto da passarela); B: CEPOP (posição 2); C: DICAL (posição 3); D: FURNAS (posição 4); E: MRV/Coca-Cola (posição 5); F: Shopping Estrada (posição 6).

Porém algumas localizações foram modificadas logo no início. O terminal A (posição 8) foi desmontado da RJ 216, na altura do Parque Bela Vista, perto da passarela, por determinação do Departamento de Estradas e Rodagens do Rio de Janeiro (DER-RJ) no dia 17 de agosto, no primeiro dia de circulação do STCAP, sendo transferido pelo IMTT para o início da Avenida Nossa Senhora do Carmo (final da Avenida 28 de Março - posição 7), no trevo das praias.

Dez dias após, o terminal B (posição 2) juntou-se ao A na posição 7, no dia 27 e agosto de 2019, para ampliar o número de opções de integração tarifária. O mesmo aconteceu com o Terminal C (posição 3) que seria inicialmente instalado na altura da Dical, mas que, por determinação do Departamento Nacional de Infraestrutura de Transportes (DNIT), foi transferido para próximo do pátio da antiga Central de Abastecimento de Campos (CEASA- posição 9).

Chama atenção o fato desses problemas não terem sido identificado antes. Outro sinal da falta de planejamento foi a instalação de banheiro químico e tendas de lona, Figura 34, ao invés de terminais com infraestrutura apropriada.

Figura 34- Terminal improvisado do setor A/B Avenida Nossa Senhora do Carmo



Fonte: Autor.

Quando os veículos do STCAP começaram a operar, trinta dias após a homologação, não estava concluído o sistema de integração tarifária, obrigando os passageiros a pagar duas passagens para o deslocamento de ida e duas passagens para a volta, dobrando os custos, visto que, ao desembarcar da Van/micro nos TIN, teriam de pagar outra passagem no ônibus para chegar ao destino. A possibilidade de integração só começou a acontecer, inicialmente, no setor (A, B, E e F) no dia 30

de setembro de 2019 por meio do sistema Anda Campos. Posteriormente, no dia 17 de dezembro de 2019, foi possível fazer a integração do setor (C e D), por meio do SBE Rio Card Mais. Além dessa defasagem, os sistemas não se comunicam, isto é, caso o usuário venha do setor “C” (Rio Card Mais), não conseguirá fazer a integração com o setor “A” (Anda Campos) (IMTT, 2020).

Apesar de o IMTT afirmar que os terminais A, B e C funcionam conforme previsto no Edital, não procede tal afirmação diante da impossibilidade da falta de integração entre os terminais. Além do mais, os terminais A e B foram inicialmente concebidos em lugares distintos, apesar de a união fazer sentido, ampliando as possibilidades de integração do terminal B. Contando que seriam seis os terminais de integração, o que aconteceu com os demais?

A razão desta discrepância é resultante, de um Mandato de Segurança nº 0042624-56.2019.8.19.0014, impetrado pela empresa Rogil que derrubou a Portaria²⁷ nº 66/2019 no dia 05 de dezembro de 2019 e retomou o direito de fazer os itinerários completos do setor D, E e F conforme previsto no Edital 001/2013, o que explica o funcionamento de apenas três dos seis terminais previstos (RIO DE JANEIRO, 2019), evidenciando que as mudanças não foram devidamente discutidas, principalmente com os empresários do SCTPP.

A Rogil justifica que a proposta do pagamento da tarifa integral não estava sendo cumprida e por essa razão entrou com o MS. Para entender as alegações da empresa, será necessário exemplificar como funciona o STCAP. Quando um passageiro do setor A embarca em um veículo do SA em Farol, (cuja passagem custa R\$6,61) ao passar o cartão no validador do SBE, será descontado R\$2,75. Quando chegar no TIN, durante o desembarque o usuário deverá passar novamente o cartão na Vans/micro-ônibus do STCAP, porém nada será descontando, servindo apenas para registrar a quilometragem percorrida para pagamento do subsídio da diferença entre R\$6,61 e R\$2,75, ou seja, R\$3,86 (IMTT, 2020).

No terminal A o usuário pode pegar um ônibus do SCTPP em um intervalo de 120 minutos. Ao embarcar no ônibus, o passageiro passa o cartão no validador, mas não será descontado nada. Ao desembarcar no seu destino, não precisará passar novamente o cartão, pois o ônibus não recebe subsídio. Assim, na volta, o usuário

²⁷ O IMTT publicou a Portaria nº 66/2019 no dia 27 de novembro de 2019 para que o Serviço Alimentador assumisse as linhas dos setores C, D, E e F (CAMPOS DOS GOYTACAZES, 2019d).

passa o cartão no veículo do SCTPP, sendo descontado dele R\$2,75. Ao pegar Van/micro-ônibus, o mesmo usuário passa o cartão tanto na entrada quanto na saída para registrar a quilometragem, não sendo descontando nada do usuário. Esse procedimento, porém, garante que as Vans/micro-ônibus façam jus ao subsídio de R\$6,61. Na prática, o ônibus recebe apenas R\$2,75 para levar e trazer de volta o passageiro, ao invés de R\$5,50, isto é, passou a receber a metade da já defasada passagem (IMTT, 2020). Logo, o novo sistema beneficia os veículos do STCAP em detrimento dos ônibus do SCTPP.

Vale atentar que o subsídio dado para o STCAP é resultado da transferência da verba do programa Campos Cidadão para o programa Integração Tarifária. O recurso que subsidiava a Passagem Social (PS) foi transferido para o Serviço Alimentador. O recurso que na LOA de 2016, na gestão da Prefeita Rosinha, foi de um pouco mais de 21 milhões para subsidiar a PS, em 2019 e 2020, na gestão do Prefeito Rafael Diniz, foi, respectivamente, de 20 milhões e 16 milhões para subsidiar o STCAP, o que não corrobora com a justificativa de problemas financeiros para o encerramento do PCCI (PMCG, 2016; PMCG, 2019a; PMCG, 2020).

Difícil imaginar que o subsídio, que contribuía para a modicidade tarifária, tenha sido transferido para subsidiar o STCAP em detrimento do usuário que pagava R\$1,00 com o subsídio, passando a pagar R\$2,75. Qual a lógica de submeter o passageiro ao incômodo de fazer transbordo em um terminal improvisado e a pagar uma tarifa mais cara, quando poderia pagar R\$1,00 ou um pouco mais, caso o subsídio fosse mantido? Por que os ônibus antes do STCAP transportavam os usuários por todo o Município por R\$2,75 e o STCAP não? Qual o propósito dos ônibus, que atuam nos terminais, passarem a receber a metade do valor da tarifa, que está sem reajuste desde 2007? Como considerar distritais linhas como Ururaí, Donana e Goytacazes, que possuem grande fluxo de passageiros e ficam próximas ao Centro da cidade? Se os veículos do STCAP são classificados como de baixa capacidade, não deveriam atuar especificamente em linhas arteriais de menor fluxo?

Parece impossível responder racionalmente a esses questionamentos. Para o consórcio, cuja maioria das linhas esteja antes dos TIN, essa mudança foi extremamente benéfica, pois passou a explorar integralmente suas linhas sem a concorrência das Vans da antiga SETAMP. Estando o Poder Concedente sem recursos, talvez fosse mais sensato, após a colocação do SBE e GPS nos veículos,

exercer seu papel de regulador e, finalmente, estabelecer horários e itinerários específicos para as Vans/micro-ônibus ao invés de implantar o STCAP.

Como se pode constatar, o Município de Campos não concluiu o seu PMU. Logo, a Mobilidade Urbana fica vulnerável aos programas de Governo de cunho eleitoreiro, que acabam desperdiçando recursos públicos exorbitantes com iniciativas isoladas. O ponto de partida seria a conclusão do PMU. Em 2014, a PMCG, no Governo da Prefeita Rosinha, contratou a empresa TECTRAN para fazer o estudo de transporte e trânsito e o PMU de Campos, que não foi concluído (FERNANDES, 2014a). No Governo do Prefeito Rafael Diniz, o assunto começou a ser tratado a partir do Decreto nº 139, do dia 22 de maio de 2018, criando um grupo de trabalho para revisão do PDM e a criação do PMU. Após inúmeros debates e reuniões públicas comunitárias, o PMU terminou com uma minuta do Plano que não foi finalizado e tampouco aprovado na Câmara (CAMPOS DOS GOYTACAZES, 2018a).

O município de Macaé já possui seu Plano desde maio de 2015. Entre seus vários objetivos, destacam-se quatro:

- Tornar a Mobilidade Urbana um fator de inclusão social, através da implantação de uma Rede de Mobilidade Urbana, integrada e com acessibilidade universal, priorizando o transporte coletivo e o não motorizado;
- Implantar uma Rede de Ciclovias e de Calçadas integrada à Rede de Transporte Coletivo que permita a circulação segura de pessoas;
- Tornar o transporte coletivo (público e privado) atraente frente ao transporte individual, estimulando o uso da nova Rede de Mobilidade Urbana, multimodal e integrada (física, operacional e tarifariamente);
- Modernizar e expandir as Estações e Terminais, provendo-os de locais seguros para a guarda de bicicletas e dotando-os de sinalização, sistema de monitoramento, central de controle de operação e fiscalização por parte do poder público (PMU MACAÉ, 2015, p. 12).

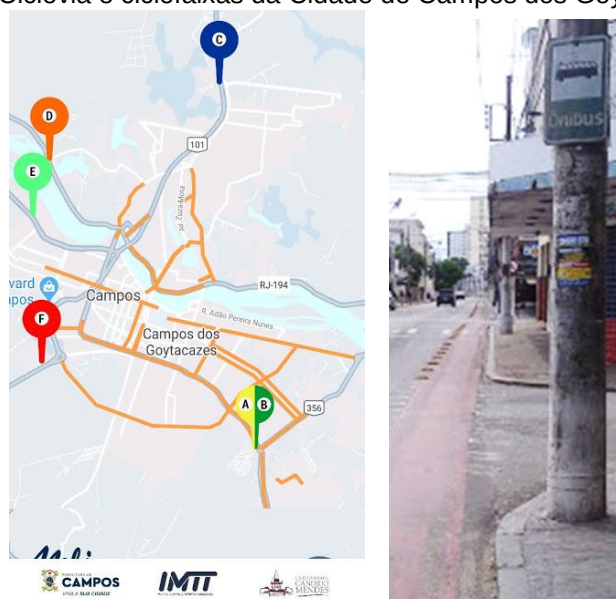
Mesmo sabendo que a conclusão do PMU será mais uma lei entre tantas outras, sem esse instrumento, que deve estar alinhado ao PD já aprovado e publicado no DOM no dia 09 de janeiro de 2020, o Município não poderá ter acesso aos recursos Federais para investimento em Mobilidade Urbana.

Os quatros objetivos destacados do Plano de Mobilidade de Macaé sintetizam exatamente as necessidades do Município de Campos dos Goytacazes-RJ, que insiste em privilegiar os veículos particulares em detrimento do transporte público,

que não possui vias prioritárias nem a preferência nos semáforos, mesmo que ele esteja na condição de atrasado.

Onde suas ciclovias não estão integradas à Rede de Transporte Público, estando, de certa forma, desconexas pela cidade, conforme mostra a Figura 35, não formando teias ou redes, como é o desejável, inclusive entre terminais, e também carece de: [...] “locais seguros para a guarda de bicicletas, dotando-os de sinalização, sistema de monitoramento, central de controle de operação e fiscalização por parte do poder público” (PMU MACAÉ, 2015, p. 12). A pesquisa do Perfil do Ciclista Brasil 2018 mostra os principais destinos, onde: 75,8% dos ciclistas usam a bicicleta para o trabalho; 55,7% para compras; 61,9% para lazer e 25,4% para ir à escola/faculdade. A respeito do perfil dos ciclistas: 82,5% pedalam cinco dias ou mais por semana; 59% usam a bicicleta como meio de transporte há mais de cinco anos; 18,2% utilizam a bicicleta em combinação com outro modo de transporte; 40,3% têm renda entre um a dois salários mínimos; 55% levam entre 10 e 30 minutos em suas viagens de bicicleta; e 27,7% têm entre 25 e 34 anos de idade. Vale ressaltar que Campos dos Goytacazes-RJ é uma planície, o que favorece o transporte ativo (bicicleta e a pé). Assim, muito provavelmente, os parâmetros do Município seriam superiores às médias nacionais (LOBO; ANDRADE; RODRIGUES, 2018).

Figura 35- Ciclovias e ciclofaixas da Cidade de Campos dos Goytacazes- RJ



a) Aplicativo Mobi Campos

b) Ciclofaixa Av. Alberto Torres

Fonte: Autor.

A respeito do deslocamento a pé (pedestrianismo), essa não é uma atividade fácil em Campos Goytacazes-RJ, visto que a construção das calçadas é uma atribuição do proprietário, o que resulta em uma infinidade de tipos de materiais e desníveis, um desafio a mais para todo tipo de pessoa, principalmente para aquelas com mobilidades reduzidas, bem como para idosos. Para ilustrar, pode-se observar, na Figura 36, algumas situações encontradas na área central que variam de calçadas de piso tátil direcional (a); interdição de calçada por entulhos (b); piso de concreto danificado (c); e tampa de bueiro quebrada (d).

Figura 36- Diferentes tipos e estados das calçadas no Centro de Campos dos Goytacazes



a) calçadas de piso tátil direcional; b) interdição de calçada por entulhos; c) piso de concreto danificado; e d) tampa de bueiro quebrada.

Fonte: Autor.

Difícil imaginar, em um cenário de curto ou médio prazo, que Campos possa “Tornar o transporte coletivo (público e privado) atraente frente ao transporte individual, estimulando o uso da nova Rede de Mobilidade Urbana, multimodal e integrada (física, operacional e tarifariamente)” (PMU MACAÉ, 2015, p. 12).

Ao longo de toda a análise do Edital, constatou-se a falta de empenho do Poder Concedente e do Concessionário em cumprir o previsto. Os TIN, indispensáveis para o sistema, não foram construídos pela PMCG, os Concessionários resistiram em implantar o SBE e a frota nunca atingiu a quantidade, idade e características adequados para iniciar o novo modelo proposto, razões mais do que suficientes para que PMCG ou os Concessionários, utilizando-se do previsto no Edital 001/2013 rescindissem os contratos, o que não aconteceu.

Achar que um simples repasse de subsídio tarifário (Campos Cidadão) ou que um Edital resolveria todos os problemas de mobilidade da população é, no mínimo, desconhecer a complexidade do tema Mobilidade Urbana. É preciso, primeiramente, ter um órgão regulador forte e autônomo, capaz de desenvolver uma rede que integre os diversos modais, física, tarifária e operacionalmente, privilegiando o transporte público coletivo e individual e os vários meios de transporte ativo.

Sem um planejamento de curto, médio e longo prazo e uma política robusta de Estado, que seja respeitada pelos sucessivos Governos, dificilmente o Município sairá desse caos.

10 CONCLUSÕES

O transporte público é um serviço essencial, pois proporciona mobilidade e acessibilidade para as pessoas em todas as classes da sociedade, contribuindo diretamente na melhoria da condição de vida da população. Também é um tema discutido em vários países, devido às dificuldades encontradas, principalmente às relacionadas ao aumento do número de habitantes e ao tipo de locomoção usada para a realização das atividades cotidianas da população.

Na pesquisa da qualidade dos serviços oferecidos pelo transporte coletivo, foram destacados vários tópicos considerados relevantes pelos usuários, como os atributos confiabilidade, segurança, empatia, sensibilidade, tangibilidade e marketing. A satisfação dos clientes apresenta-se como importante e primordial, visto que, aumentando sua satisfação, também aumentarão a lealdade e a confiança dos usuários, o que tornaria a relação da empresa com os clientes mais estável e duradoura.

A legislação para prestação de serviços públicos no Brasil e a licitação do transporte coletivo de ônibus em Campos dos Goytacazes foram utilizadas para referenciar e direcionar a discussão sobre os aspectos contidos no Edital de Concorrência Pública n.º 001/2013, parte do tema do presente trabalho. Foram caracterizados pontos relevantes do processo licitatório, desde a abertura do edital, por meio de uma Ação Civil Pública, tramitação do processo licitatório, alterações no Edital 001/2013, devido a questionamentos de Empresas de ônibus participantes do referido edital e posteriores questionamentos e determinações do Tribunal de Contas do Estado do Rio de Janeiro (TCE/RJ).

Na pesquisa do estado da arte sobre o transporte público no mundo e no Brasil, foi observado que o primeiro artigo publicado no Brasil data de 1987 e 1945 no mundo. A partir do ano 2000, no mundo, o número de publicações de artigos aumentou de forma exponencial, chegando a 740, em 2016. Os países que mais publicaram a respeito do transporte público foram Reino Unido e Estados Unidos, representando 13,9% e 9,3%, respectivamente. O Brasil ocupa o 17º lugar em publicações, com 1,5% dos artigos mundiais, tendo o primeiro registro em 1987. A partir de 2008, os incrementos foram exponenciais, atingindo o máximo de 24 artigos em 2016. A instituição *The University of Sydney* foi a que mais publicou artigos (152), seguida da *Delft University of Technology* (102). No Brasil, a Universidade de São

Paulo destacou-se com 18 artigos publicados. Foi realizado, também, levantamento dos principais autores, periódicos e áreas de publicação. Esta pesquisa traz informações que possibilitam gerar discussões e estado da arte no setor de transporte público.

Na validação dos itens do questionário sobre a satisfação dos usuários do transporte coletivo por ônibus utilizando o método de Lawshe, pode-se concluir que os itens das dimensões: “Atendimento” (1.1 Atendimento dos fiscais e despachantes, 1.2 Atendimento do cobrador e 1.3 Atendimento do motorista); “Conforto” (3.1 Estado de conservação do veículo, 3.3 Acessibilidade, 3.4 Climatização (ar-condicionado) e 3.5 Lotação/ocupação do ônibus); “Segurança” (4.1 Condução - respeito às leis de trânsito); e “Aspectos financeiros” (6.1 Preço) apresentaram valor do CVR calculado menor que o CVR crítico (0,438), indicando que esses itens devem ser excluídos para que o questionário seja validado. Os nove itens excluídos do questionário corresponderam a, aproximadamente, 32% do total de itens. Dessa forma, foi possível identificar os 19 itens considerados essenciais e válidos e que poderão compor um questionário para avaliar o transporte coletivo urbano de passageiros por ônibus na Cidade de Campos dos Goytacazes.

A análise dos efeitos do edital, para concessão de linhas urbanas por ônibus e seu impacto na satisfação dos usuários do transporte coletivo urbano por ônibus, além de construir uma série histórica, poderá servir de base para pesquisas futuras.

Na comparação da percepção dos usuários do transporte coletivo por ônibus no ano de 2014 (pré-edital) e de 2019 (pós-edital), tendo como base o Edital 001/2013, conclui-se que, no perfil dos usuários:

- o gênero feminino destacou-se tanto na fase pré (67,8%) quanto na pós-edital (46,0%);
- a faixa etária de 30 a 39 anos foi a que se sobressaiu tanto na fase pré-edital (18%) quanto na pós-edital (26,8%), sendo que na fase pré houve uma concentração maior nas faixas etárias acima de 30 a 39 anos, e na fase pós-edital ocorreu o contrário;
- a faixa de renda com maior concentração de usuários foi a que recebia até um salário mínimo, em ambas as fases do edital, no entanto, na fase pós-edital, a maioria (58,8%) recebia até um salário mínimo.

- o grau de escolaridade dos usuários da fase pré-edital foi bem distinto da fase pós-edital. Na fase pré-edital sobressaiu o grau fundamental médio (39,5%) e na fase pós-edital o grau médio incompleto (34,7%);
- a frequência dos usuários no uso do transporte coletivo por ônibus foi de uso predominante de cinco dias, tanto na fase pré-edital (34,8%) quanto na fase pós-edital (51,4%), sendo que, na última fase, apenas 0,3% dos usuários ficou abaixo da frequência de cinco dias.

Com relação à percepção dos usuários quanto ao grau de satisfação, conclui-se que:

- a média de satisfação dos usuários na fase pré-edital foi estatisticamente superior ($P < 0,01$) quando comparada com a fase pós-edital, em todos os itens avaliados, com exceção do item 5.1- Quantidade de horários.
- o Gap de satisfação, de acordo com a percepção dos usuários em todos os itens avaliados, a média do pré-edital foi maior que a média do pós-edital, com exceção do item 5.1- Quantidade de horários.

Com relação à percepção dos usuários quanto ao grau de importância, conclui-se que:

- somente a diferença entre as médias dos itens 3.3 Limpeza e 5.2 Cobertura das linhas não apresentaram significância ($P > 0,05$). Pôde-se observar, também, que as médias obtidas na fase pré-edital foram superiores às da fase pós-edital, com exceção do item 4.2 Segurança (assalto).
- o Gap de importância foi somente positivo para o item 4.2 Segurança (assalto), indicando que a segurança teve uma melhora da fase pré para pós-edital.

Com relação aos gêneros, a diferença entre as médias de satisfação tanto no gênero masculino quanto no feminino foi superior na fase pré-edital, indicando a redução do grau de satisfação.

Apenas as faixas etárias 15 a 19 anos, 40 a 49 anos e 50 a 59 anos não apresentaram significância ($P > 0,05$), quando foram comparadas as médias de satisfação entre a pré e pós-edital. As demais médias das faixas etárias na fase pré foram superiores à fase pós-edital.

No estado civil, o grau de satisfação dos usuários apresentou médias superiores ($P < 0,05$) na fase pré-edital, quando comparada à fase pós-edital, indicando redução da satisfação dos usuários, independente do estado civil.

Nas faixas de renda dos usuários, a diferença entre as médias do grau de satisfação geral apresentou significância ($P < 0,01$) somente para os que recebem mais de dois salários mínimos, sendo a média da fase pré-edital superior.

Na comparação entre as médias do grau de satisfação geral da escolaridade dos usuários, verificou-se que as médias na fase pré-edital foram superiores estatisticamente ($P < 0,05$) em relação às médias pós-edital, com exceção do ensino médio incompleto ($P > 0,05$).

Com relação à comparação entre as médias do grau de satisfação geral da frequência semanal de uso dos usuários, notou-se que as médias da fase pré-edital foram superiores ($P < 0,05$) às médias da fase pós-edital, com exceção da frequência semanal de sete dias, que não apresentou diferença significativa.

As evidências obtidas na análise das exigências do Edital 001/2013 levam à conclusão de que faltou empenho do Poder Concedente e dos Concessionários para cumprir o previsto no Edital 001/2013. Essa indisposição ficou patente quando a PMCG não providencia a construção dos TI indispensáveis ao funcionamento do sistema. Por outro lado, os Concessionários resistiram em implantar o SBE, que não alcançou plena integração tarifária entre os diversos modais (em fevereiro de 2019 o SBE basicamente fazia a cobrança da tarifa), além da frota que não atingiu a quantidade, idade e características, não sendo, inclusive, comprados os micro-ônibus e micrão adequados para iniciar o STCI.

Outra prova dessa indisposição reside no fato de o Edital 001/2013 prever que Concessionários e PMCG poderiam rescindir os contratos em caso de descumprimento do Edital, o que não aconteceu.

Ao que tudo indica, o Edital 001/2013 foi feito para cumprir a determinação da justiça por meio da Ação Civil Pública, visto que, após a homologação, em 09 de outubro de 2014, a implantação não saiu totalmente da chamada “Fase – 0”, que previa basicamente garagem, mão de obra e frota para operar por 12 meses o sistema pré-Edital existente.

Por fim, apesar de não ter cumprido de forma plena o previsto no Edital 001/2013, o IMTT lançou o aplicativo Mobi Campos capaz de informar ao usuário, por meio de um sistema de georreferenciamento, a movimentação de Vans, micro-

ônibus e ônibus do serviço de transporte público, as ciclovias existentes na cidade, além de permitir a comunicação direta com o IMTT, tendo sido lançado em julho de 2019, basicamente junto com o sistema de transporte chamado de SA, que transporta os munícipes até Terminais de Integração, onde ocorre o transbordo dos passageiros do STCAP com o STCPP, e vice-versa. O modelo vem sofrendo diversas críticas, tanto por parte da população como dos futuros candidatos a prefeitura, na eleição de 2020, principalmente por ter sido implantado de forma improvisada antes mesmo de o SBE permitir a Integração Tarifária, do incomodo do transbordo e também pelos precários terminais de lona e banheiros químicos que não oferecem, ao usuário, proteção e conforto necessários.

REFERÊNCIAS

ABENOZA, R. F.; CATS, O.; SUSILO, Y. O. Travel satisfaction with public transport: Determinants, user classes, regional disparities and their evolution. **Transportation Research Part A: Policy and Practice**, [s.l.] v. 95, p. 64-84, jan. 2017.

ALVARADO, R. U. A Lei de Lotka na bibliometria brasileira. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 31, n. 2, p. 14-20, 2002.

ALVARADO, R. U. A produtividade dos autores na literatura de enfermagem: um modelo de aplicação da lei de Lotka. **Informação & Sociedade: Estudos**, João Pessoa, v.16, n. 1, p. 63-78, 2006.

ANTUNES, E. M.; SIMÕES, F. A. Engenharia urbana aplicada: um estudo sobre a qualidade do transporte público em cidades médias. **Urbe - Revista Brasileira de Gestão Urbana**, Curitiba, v. 5, n. 480, p. 51-62, 2013.

ANTUNES, M. G.; ROMEIRO, T. I. O.; SIGRIST, V. C. Avaliação da qualidade do serviço de transporte público de ônibus na cidade de Santos. **REFAS: Revista FATEC Zona Sul**, São Paulo, v. 3, n. 2, p. 18-39, 2017.

ARAÚJO, C. A. Bibliometria: evolução histórica e questões atuais. **Em Questão**, Porto Alegre, v. 12, n. 1, p. 11-32, jan./jun. 2006.

ARAUJO, I. R. **Mobilidade urbana e políticas públicas no município de Campos dos Goytacazes**: um estudo da política dos transportes a um real. 2012. 96 f. Dissertação (Mestrado em Políticas Sociais) - Universidade Estadual do Norte Fluminense, Campos dos Goytacazes, 2012.

ASSOCIAÇÃO NACIONAL DAS EMPRESAS DE TRANSPORTES URBANOS - **Anuário NTU**: 2017-2018. Brasília: NTU, 2018. 76 p. Disponível em: <https://www.ntu.org.br/novo/upload/Publicacao/Pub636687203994198126.pdf>. Acesso em: 13 abr. 2020.

ASSOCIAÇÃO NACIONAL DAS EMPRESAS DE TRANSPORTES URBANOS - NTU. **Prioridade ao transporte público por ônibus**: panorama dos projetos e investimentos. Brasília: NTU, 2015. Disponível em: <http://www.brtbrasil.org.br/index.php/referencias/publicacoes/575-prioridade-ao-transporte-publico-por-onibus-panorama-dos-projetos-e-investimentos#.WbuptmdrzIU>. Acesso em: 13 jan. 2018.

ASSOCIAÇÃO NACIONAL DOS TRANSPORTES PÚBLICOS - ANTP. **Custos dos serviços de transporte público por ônibus**: método de cálculo. São Paulo: ANTP, 2017. 191 p.

AZEVEDO, E. de A. ALENCAR, M. L. M. de. **Concessões de Serviços Públicos**: Comentários às Leis 8.987/95 e 9.074 (parte geral) com as modificações introduzidas pela Lei 9.648, de 27.5.98. São Paulo: Malheiros, 1998.

BARBOSA, S. B. **Modelo de avaliação multicritério para o serviço de transporte público: uma abordagem focada no usuário**. 2017. 186 f. Tese (Doutorado em Engenharia de Produção) - Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, 2017.

BARCELOS, M. M. *et al.* Benchmarking com foco na satisfação dos usuários do transporte coletivo por ônibus. **Transporte**, São Paulo, v. 25, n. 3, p. 115-125, 29 out. 2017.

BARDAWIL, O. **Salário mínimo de R\$ 954 entra em vigor**. 2018. Disponível em: <https://agenciabrasil.ebc.com.br/economia/noticia/2018-01/salario-minimo-de-r-954-entra-em-vigor>. Acesso em: 19 jul. 2020.

BARNES, J. G. **Segredos de uma gestão pelo relacionamento com os clientes: é tudo uma questão de como você faz com que eles se sintam**. Rio de Janeiro: Qualitymark, 2002.

BARRETO, L. Novos ônibus zero quilômetro financiados pela prefeitura já estão em Campos. **Prefeitura de Campos**, 19 maio 2015. Disponível em: https://www.campos.rj.gov.br/exibirNoticia.php?id_noticia=30897. Acesso em: 19 jul. 2020.

BARRETO, L. Prefeitura de Campos vai realizar audiência pública do transporte. **Prefeitura de Campos**, 18 junho 2018. Disponível em: https://www.campos.rj.gov.br/exibirNoticia.php?id_noticia=45954. Acesso em: 19 jul. 2020.

BAUER, H. H.; GREETHER, M.; LEACH, M. Building customer relations over the Internet. **Industrial Marketing Management**, [s.l.], v. 31, n. 2, p. 155-163, fev. 2002.

BERRY, L. L.; PARASURAMAN, A.; ZEITHAML, V. **Serviços de marketing: competindo através da qualidade**. 3. ed. São Paulo: Maltese, 1995.

BERTUCCI, J. de O. Os Benefícios do Transporte Coletivo.. **Boletim Regional, Urbano e Ambiental**, Brasília, p. 77-88, jun. 2011. Disponível em: http://www.ipea.gov.br/portal/images/stories/PDFs/boletim_regional/111125_boletim_regional5.pdf. Acesso em: 13 jan. 2018.

BOARETO, R. A Política de Mobilidade Urbana e a Construção de Cidades Sustentáveis. **Revista dos Transportes Públicos**, São Paulo, ano 30-31, n. 37, p. 143-160, 2008.

BOLTON, R. N. A Dynamic model of the duration of the customer's relationship with a continuous service provider: the role of satisfaction. **Marketing Science**, [s.l.], v. 17, p. 45-65, 1998.

BOONE, L.; KURTZ, D. **Marketing contemporâneo**. 8. ed. Rio de Janeiro: LTC, 1998. 564 p.

BORGES JÚNIOR, A. A.; FONSECA, M. J. O uso da pesquisa de satisfação do consumidor como instrumento de política pública: o potencial de uso no caso do transporte coletivo de Porto Alegre. **RIMAR - Revista Interdisciplinar de Marketing**, Maringá, v. 1, n. 3, p. 38-50, 2002.

BRASIL. Ministério do Desenvolvimento Regional. **Refrota 2017 inicia com autorização para contratação de 100 ônibus**. Brasília, DF: Ministério do Desenvolvimento Regional, 2017. Disponível em: <https://www.gov.br/mdr/pt-br/noticias/refrota-2017-inicia-com-autorizacao-para-contratacao-de-100-onibus>. Acesso em: 5 mar. 2018.

BRASIL. **Constituição da República Federativa do Brasil**, de 05 de outubro de 1988. Brasília, DF: Presidência da República, 1988. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/emendas/emc/emc90.htm. Acesso em: 15 nov. 2019.

BRASIL. **Emenda Constitucional, nº 90 de 15 de setembro de 2015**. Dá nova redação ao art. 6º da Constituição Federal, para introduzir o transporte como direito social. Brasília, DF: Presidência da República, 2015a. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/emendas/emc/emc90.htm. Acesso em: 11 de set. de 2018.

BRASIL. **Lei n. 10.257 de 10 de junho de 2001**. Regulamenta os arts. 182 e 183 da Constituição Federal, estabelece diretrizes gerais da política urbana e dá outras providências. Brasília, DF: Estatuto da Cidade, 2001. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/LEIS_2001/L10257.htm. Acesso em: 19 set. 2019.

BRASIL. **Lei nº 8.987, de 13 de fevereiro 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. Brasília, DF: Presidência da República, 1995a. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/L9074cons.htm#art3. Acesso em: 14 jun. 2018.

BRASIL. **Lei nº 12.587 de 3 de janeiro de 2012**. Institui as diretrizes da Política Nacional de Mobilidade Urbana e dá outras providências. Brasília, DF: Presidência da República, 2012. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2011-2014/2012/lei/l12587.htm#:~:text=Institui%20as%20diretrizes%20da%20Pol%C3%A9tica,de%2010%20de%20setembro%20de. Acesso em: 11 jun. 2018.

BRASIL. **Lei nº 13.146, de 6 de julho de 2015**. Institui a Lei Brasileira de Inclusão da Pessoa com Deficiência. Brasília, DF: Presidência da República, 2015b. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2015/lei/l13146.htm. Acesso em: 11 jun. 2018.

BRASIL. **Lei nº. 8.666, de 21 de junho de 1993**. Regulamenta o art. 37, inciso XXI, da Constituição Federal, institui normas para licitações e contratos da Administração Pública e dá outras providências. Brasília, DF: Presidência da República, 1993.

Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l8666cons.htm. Acesso em: 30 ago. 2018.

BRASIL. **Projeto de Lei 694, de 29 de junho de 1995**. Institui as Diretrizes Nacionais do Transporte Coletivo Urbano e dá outras providências. Brasília, DF: Presidência da República, 1995b. Disponível em: <http://www.camara.gov.br/proposicoesWeb/fichadetramitacao?idProposicao=15750>. Acesso em: 13 ago. 2018.

BRASIL. **Proposta de Emenda Constitucional, nº 159 de 19 de setembro 2007**. Altera a redação do § 4º do art.177 da Constituição Federal. Brasília, DF: Presidência da República, 2007. Disponível em: <http://www.camara.gov.br/proposicoesWeb/fichadetramitacao?idProposicao=368334>. Acesso em: 11 abr. 2018.

BRUNNER, T. A.; STÖCKLIN, M.; OPWIS, K. Satisfaction, image and loyalty: new versus experienced customers. **European Journal of Marketing**, [s.l.], v. 42, n. 9/10, p. 1095-1105, set. 2008.

BUBICZ, M. E.; SELLITTO, M. A. Qualidade em serviço de transporte de passageiros: um estudo de caso no sistema urbano de Porto Alegre. **Revista Produção Online**, Florianópolis, v. 9, n. 4, p. 704-726, dez. 2009.

BUEHLER, R.; PUCHER, J. Making public transport financially sustainable. **Transport Policy**, [s.l.], v. 18, n. 1, p. 126-138, jan. 2011.

CAMPOS DOS GOYTACAZES (RJ). Decreto nº. 213 de 19 de abril de 2011. Altera o Decreto nº. 016/11 o qual dispõe sobre a idade da frota de veículos operantes no serviço de transporte coletivo municipal. **Diário Oficial do Município**: ano 3, n. 13, Campos dos Goytacazes, RJ, 19 abr. 2011b.

CAMPOS DOS GOYTACAZES (RJ). Decreto nº 198, de 04 de agosto de 2015. Dispõe sobre a regulamentação da Lei Municipal 8.577 de 26 de junho de 2014 para a definição do valor da tarifa para o transporte coletivo. Campos dos Goytacazes, RJ: Legislação Municipal de Campos dos Goytacazes, 2015. Disponível em: <https://leismunicipais.com.br/a1/rj/c/campos-dos-goytacazes/decreto/2015/20/198/decreto-n-198-2015-dispoe-sobre-a-regulamentacao-da-lei-municipal-8577-de-26-de-junho-de-2014-para-a-definicao-do-valor-da-tarifa-para-o-transporte-coletivo?q=decreto+198>. Acesso em: 13 ago. 2018.

CAMPOS DOS GOYTACAZES (RJ). Decreto nº 27, de 18 de fevereiro de 2013. Rerratifica o ato justificativo de outorga de concessão de transporte coletivo de passageiros do Decreto de nº 432/2012 de 22 de novembro de 2012. **Diário Oficial do Município**: Campos dos Goytacazes, RJ, 2013c.

CAMPOS DOS GOYTACAZES (RJ). Decreto nº 139, 21 de maio de 2018. Dispõe sobre a composição do sistema municipal de planejamento e gestão urbana, a criação do núcleo gestor - grupo de trabalho executivo - para a revisão do plano diretor e a criação do plano de mobilidade urbana, e dá outras providências. **Diário Oficial do Município**: Campos dos Goytacazes, RJ, 2018a.

CAMPOS DOS GOYTACAZES (RJ). Decreto nº 335, de 5 de novembro de 2019. Institui Regras de Integração Tarifária no Âmbito do Sistema Integrado de Transporte Coletivo e dá outras providências. **Diário Oficial do Município:** Campos dos Goytacazes, RJ, 2019a.

CAMPOS DOS GOYTACAZES (RJ). Decreto nº 30, de 15 de outubro de 1985. Decreta o Regulamento do Serviço de Transporte Coletivo do Município de Campos dos Goytacazes. **Diário Oficial do Município:** Campos dos Goytacazes, RJ, 1985.

CAMPOS DOS GOYTACAZES (RJ). Decreto Nº 194, de 29 de setembro de 2017. Dispõe sobre a suspensão da execução do Programa Campos Cidadão. **Diário Oficial do Município:** Campos dos Goytacazes, RJ, 2017. Disponível em: <https://www.campos.rj.gov.br/diario-oficial.php?PGpagina=22&PGporPagina=15>. Acesso em: 01 out. 2018.

CAMPOS DOS GOYTACAZES (RJ). **Edital Concorrência Pública nº 001/2013.** Concessão de Serviços de Transporte Coletivo Regular de Passageiros. Campos dos Goytacazes: Prefeitura Municipal de Campos dos Goytacazes, 2013a. Disponível em: <https://www.scribd.com/document/222752809/Novo-Edital-Transporte>. Acesso em: 9 set. 2018.

CAMPOS DOS GOYTACAZES (RJ). **Edital Concorrência nº. 001/2019.** Serviço de Transporte Coletivo Alimentador de Passageiros. Campos dos Goytacazes: Instituto Municipal de Trânsito e Transporte, 2019b. Disponível em: <https://www.campos.rj.gov.br/newdocs/1552359413EditalCP001-2019.pdf>. Acesso em: 19 jul. 2020.

CAMPOS DOS GOYTACAZES (RJ). Lei nº 8.078, de 17 de abril de 2009. Institui o Programa Campos Cidadão, cria o Conselho Municipal de Transporte e regulamenta o Fundo Municipal de Transportes. **Diário Oficial do Município:** Campos dos Goytacazes, RJ, 2009.

CAMPOS DOS GOYTACAZES (RJ). Lei nº 8251, de 31 de agosto de 2011. Altera a lei nº 8078, de 17 de abril de 2009. **Diário Oficial do Município:** Campos dos Goytacazes, RJ, 2011a.

CAMPOS DOS GOYTACAZES (RJ). Lei nº 6.078, de 28 de dezembro de 1995. Cria a Empresa Municipal de Transportes - EMUT. **Diário Oficial do Município:** Campos dos Goytacazes, RJ, 1995.

CAMPOS DOS GOYTACAZES (RJ). Lei nº 8891, de 17 de dezembro de 2018. Dispõe sobre a instalação de câmera de vídeo e botão de pânico no interior dos veículos coletivos do Município de Campos dos Goytacazes e dá outras providências. **Diário Oficial do Município:** Campos dos Goytacazes, RJ, 2018c.

CAMPOS DOS GOYTACAZES - PMCG. Lei nº 8867, de 06 de dezembro de 2018. Dispõe sobre o Serviço de Transporte Coletivo Alimentador de Passageiros e dá outras providências. **Diário Oficial do Município:** Campos dos Goytacazes, RJ, 2018b.

CAMPOS DOS GOYTACAZES. Lei nº 7879, de 6 de dezembro de 2006. Institui o sistema de bilhetagem eletrônica do município de Campos dos Goytacazes e dá outras providências. **Diário Oficial do Município:** Campos dos Goytacazes, RJ, 2006.

CAMPOS DOS GOYTACAZES (RJ). Lei nº 8.577, de 26 de junho de 2014. Dispõe sobre o Programa Campos Cidadão, o Conselho Municipal de Transporte e o Fundo Municipal de Transporte. **Diário Oficial do Município:** Campos dos Goytacazes, RJ, 2014a.

CAMPOS DOS GOYTACAZES (RJ). **Lei nº 8169, de 06 de julho de 2010.** Dispõe sobre o serviço de transporte alternativo municipal de passageiros (SETAMP) em veículos utilitários e dá outras providências. **Diário Oficial do Município.** Campos dos Goytacazes, RJ, 2010.

CAMPOS DOS GOYTACAZES (RJ). **Lei nº 8.360, de 05 de junho de 2013.** Transforma a Empresa Municipal de Transportes- EMUT, em Autarquia, passando a denominar-se Instituto Municipal de Trânsito e Transporte - IMTT e dá outras providências. **Diário Oficial do Município.** Campos dos Goytacazes, RJ, 2013b.

CAMPOS DOS GOYTACAZES (RJ). **Lei nº 8.940, de 09 de outubro de 2019.** Dispõe sobre a alteração de Programa e Ação no Plano Plurianual do Município de Campos dos Goytacazes para o quadriênio 2018 a 2021, e dá outras providências. **Diário Oficial do Município.** Campos dos Goytacazes, RJ, 2019c.

CAMPOS DOS GOYTACAZES (RJ). Portaria n.º 66, de 27 de novembro de 2019. Promove alterações na operação por ônibus nos setores “C”, “D”, “E” e “F” em virtude da implementação do novo sistema integrado de transporte. **Diário Oficial do Município:** Campos dos Goytacazes, RJ, 2019d.

CAMPOS, V. F. **Controle da qualidade total (no estilo japonês).** Rio de Janeiro: Bloch Editores, 1992.

CARDOSO, B. C. **Qualidade de serviço no setor de transportes sob a ótica da Teoria dos TOPOI.** 2006. 238 f. Dissertação (Mestrado em Engenharia de Transportes) - Universidade Federal do Rio de Janeiro, Rio de Janeiro, 2006.

CONGRESSO Nacional avalia proposta para custear o transporte público. **Revista NTU urbano** – NTU, ano 4, n. 26, p. 1-36, mar./abr. 2017. Disponível em: <http://www.ntu.org.br/novo/upload/Publicacao/Pub636301131371699094.pdf>. Acesso em: 14 set. 2018.

CORDEIRO, C. de O.; SILVA, H. M. B. C. da; CARVALHO R. L. de; DACOL, S.; MACHADO, W. V. A qualidade do sistema de transporte coletivo por ônibus em Manaus. *In: ENCONTRO NACIONAL DE ENGENHARIA DE PRODUÇÃO*, 26., 2006. Fortaleza, CE. **Anais [...]** Fortaleza: ENEGEP, 2006.

CORDEIRO, E. Novo Plano Diretor e a Lei de Uso do Solo já estão em vigor. **Prefeitura de Campos**, 10 jan. 2020. Disponível em:

https://www.campos.rj.gov.br/exibirNoticia.php?id_noticia=57022. Acesso em: 10 jan. 2020.

COSTA, P. H.; QUIRINO, M. G.; GRANEMANN, S. R. Avaliação da qualidade nos serviços de transporte rodoviário interestadual semiurbano de passageiros da região do Distrito Federal e dos municípios de seu entorno. **Transportes**, São Paulo, v. 25, n. 4, p. 83-95, dez. 2017.

COUTO, D. M. **Regulação e controle operacional no transporte coletivo urbano: estudo de caso no município de Belo Horizonte/MG**. 2011. 231f. Dissertação (Mestrado em Geotecnia e Transportes) - Escola de Engenharia da Universidade Federal de Minas Gerais, Belo Horizonte, 2011.

CRETELLA NETO, J. **Comentários à Lei de Parcerias Público-Privadas – PPPs**. 2. ed. Rio de Janeiro: Gz Editora, 2010. 292 p.

DANTIER, R. M. P. **Validação e confiabilidade de questionário sobre transporte coletivo urbano por ônibus em Campos dos Goytacazes-RJ**. 2014. 114 f. Dissertação (Mestrado em Engenharia de Produção) - Universidade Candido Mendes, Campos dos Goytacazes, 2014.

DELFINO, J. Novos ônibus começam a circular em Campos e usuários aprovam. **Prefeitura de Campos**, 13 fevereiro 2015a. Disponível em: https://www.campos.rj.gov.br/exibirNoticia.php?id_noticia=29870. Acesso em: 19 jul. 2020.

DELFINO, J. Quinze ônibus zero quilômetro chegam a Campos nesta terça. **Prefeitura de Campos**, 10 março 2015b. Disponível em: https://www.campos.rj.gov.br/exibirNoticia.php?id_noticia=30141. Acesso em: 19 jul. 2020.

DETRAN-RJ - Departamento Estadual de Trânsito do Rio de Janeiro. **Anuário estatístico 2018**. Rio de Janeiro: DETRAN/RJ, 2018. Disponível em: http://detran.rj.gov.br/_include/geral/anuario_estatistico_detran_rj_2018.pdf. Acesso em: 03 fev. 2020.

FARIAS, L. Prazo para entrega de Planos de Mobilidade Urbana é ampliado até 2023: mais de 1,8 mil municípios serão beneficiados com o novo prazo. **Agência Brasil**, Brasília, 20 maio 2020. Disponível em: [https://agenciabrasil.ebc.com.br/geral/noticia/2020-05/prazo-para-entrega-de-planos-de-mobilidade-urbana-e-ampliado-ate-2023#:~:text=O%20governo%20federal%20ampliou%20at%C3%A9,20\)%20pelo%20presidente%20Jair%20Bolsonaro](https://agenciabrasil.ebc.com.br/geral/noticia/2020-05/prazo-para-entrega-de-planos-de-mobilidade-urbana-e-ampliado-ate-2023#:~:text=O%20governo%20federal%20ampliou%20at%C3%A9,20)%20pelo%20presidente%20Jair%20Bolsonaro). Acesso em: 19 jul. 2020.

FERRAZ, A. C. P.; TORRES, I. G. E. **Transporte público urbano**. 2. ed. São Carlos: Rima, 2004. 410 p.

FIGUEIREDO N. L. F.; RODRIGUES J. S. Gestão de qualidade total no ensino superior: possíveis aplicações. **Revista de Ensino de Engenharia**, Ouro Preto, v. 19, n. 2, p. 21-26, 2000.

FLORENTINO, E. H. B.; LIMA, F. C. G. de; TORRES, J. de A.; GOMES, R. L. R. Transporte coletivo urbano: a qualidade do transporte coletivo urbano na perspectiva dos usuários que utilizam o terminal de integração do Antônio Bezerra. **Revista Caribeña de Ciencias Sociales**, [s.l.], 2017. Disponível em: <https://www.eumed.net/rev/caribe/2017/06/terminal-antonio-bezerra.html>. Acesso em: 10 set. 2018.

FORNELL, C. A National Customer Satisfaction Barometer: the swedish experience. **Journal of Marketing**, [s.l.], v. 56, n. 1, p. 6-21, jan. 1992.

FERNANDES, M. Plano de mobilidade urbana em discussão no IMTT. **Prefeitura de Campos**, 19 maio 2014a. Disponível em: http://www.campos.rj.gov.br/exibirNoticia.php?id_noticia=26424. Acesso em: 19 jul. 2020.

FERNANDES, M. Todos os bairros serão atendidos com novo sistema de concessão dos ônibus. **Prefeitura de Campos**, 19 maio 2014b. Disponível em: https://www.campos.rj.gov.br/exibirNoticia.php?id_noticia=27722. Acesso em: 19 jul. 2019.

FRAGA, S. Rio Card inicia nesta quarta (18) integração tarifária nos setores C e D. **Prefeitura de Campos**, 17 dezembro 2019a. Disponível em: https://www.campos.rj.gov.br/exibirNoticia.php?id_noticia=56796. Acesso em: 10 jan. 2020.

FREITAS, A. L. P.; REIS, T. B. dos. Avaliação do transporte público urbano realizado por ônibus: uma abordagem exploratória. **Revista Produção Online**, Florianópolis, v. 13, n. 3, p. 814-842, 2013.

FRIMAN, M. *et al.* How does travel affect emotional well-being and life satisfaction? **Transportation Research Part A: Policy and Practice**, [s.l.], v. 106, p. 170-180, dez. 2017.

GIL, A. C. **Como elaborar projetos de pesquisa**. 6. ed. São Paulo: Atlas, 2002. 188 p.

GIL, A. C. **Métodos e Técnicas de Pesquisa Social**. 6. ed. São Paulo: Atlas, 2008. 200 p.

GÓES, A. A. F.; CÁRDENAS, C. J. de; GOMES, L.; TAVARES, A. B. Percepção dos idosos sobre o transporte público no Distrito Federal. **Pesquisas e Práticas Psicossociais**, São João Del-Rei, v. 3. n. 1, p. 58-64, ago. 2008.

GOMIDE, A. de Á.; CARVALHO, C. H. R. de. A regulação dos serviços de mobilidade urbana por ônibus no Brasil. *In*: BALBIM, R.; KRAUSE, C.; LINKE, C. C. **Cidade e Movimento: mobilidades e interações no desenvolvimento urbano**. Brasília: Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada: ITDP, 2016. cap. 13, p. 303-326.

GRÖNROOS, C. **Marketing gerenciamento e serviços**. Rio de Janeiro: Campus, 2004. 440 p.

GUASCH, J. L. **Granting and Renegotiating Infrastructure Concessions: Doing it Right**. Washington: The World Bank Institute, 2004. Disponível em: <https://openknowledge.worldbank.org/bitstream/handle/10986/15024/288160PAPER0Granting010renegotiating.pdf?sequence=1&isAllowed=y>. Acesso em: 9 jul. 2019.

GUEDES, V. L. da S. A bibliometria e a gestão da informação e do conhecimento científico e tecnológico: uma revisão da literatura. **Ponto de acesso**, Salvador, v. 6, n. 2, p. 74-109, 8 nov. 2012.

GUEDES, V. L. S.; BORSCHIVER, S. Bibliometria: uma ferramenta estatística para a gestão da informação e do conhecimento, em sistemas de informação, de comunicação e de avaliação científica e tecnológica. *In*: ENCONTRO NACIONAL DE CIÊNCIAS DA INFORMAÇÃO, 6., 2005, Salvador/BA. **Anais** [...] Salvador/BA: ENANCIB, jun. 2005. Disponível em: http://www.cinform-antiores.ufba.br/vi_anais/docs/VaniaLSGuedes.pdf. Acesso em: 28 abr. 2018.

HENSHER, D. A. Tackling road congestion – What might it look like in the future under a collaborative and connected mobility model? **Transport Policy**, [s./l.], v. 66, p. 1-8, ago. 2018. DOI: <http://dx.doi.org/10.1016/j.tranpol.2018.02.007>. Disponível em: <https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S0967070X17308867>. Acesso em: 28 abr. 2018.

IBGE - INSTITUTO BRASILEIRO DE GEOGRAFIA E ESTATÍSTICA. **IBGE Cidades. Pessoas**. Rio de Janeiro: IBGE, 2010. Disponível em: <http://www.cidades.ibge.gov.br/painel/populacao.php?lang=&codmun=330100&sears=e-rio-de-janeiro|campos-dos-goytacazes|infogr%E1ficos:-evolu%E7%E3o-populacional-e-pir%E2mide-et%E1ria>. Acesso em: 10 jan. 2018.

IBGE - INSTITUTO BRASILEIRO DE GEOGRAFIA E ESTATÍSTICA. **Tabela 6579: População residente estimada (habitantes)**. Rio de Janeiro: IBGE, 2020. Disponível em: <https://sidra.ibge.gov.br/tabela/6579#resultado>. Acesso em: 19 jul. 2020.

INFO ROYALTIES. **Boletim Petróleo, Royalties e Região**, Campos dos Goytacazes, 2020. Disponível em: <https://royaltiesdopetroleo.ucam-campos.br/>. Acesso em: 19 jul. 2020.

IPEA - INSTITUTO DE PESQUISA ECONÔMICA APLICADA. **Cidade e Movimento: Mobilidades e Interações no Desenvolvimento Urbano**, 2016. Disponível em: http://www.ipea.gov.br/portal/images/stories/PDFs/livros/livros/160905_livro_cidade_movimento.pdf. Acesso em: 10 jun. 2018.

IMTT - INSTITUTO MUNICIPAL DE TRÂNSITO E TRANSPORTE. **[Informações sobre o IMTT]**. Destinatário: Atendimento IMTT. Campos dos Goytacazes, 19 out. 2020. 1 e-mail.

IMTT conclui instalação de semáforos na Avenida 28 de Março. **Prefeitura de Campos**, 14 novembro 2017. Disponível em: https://www.campos.rj.gov.br/exibirNoticia.php?id_noticia=42350. Acesso em: 10 jan. 2020.

JUSTEN FILHO, M. **Comentários à Lei de Licitações e Contratos**

Administrativos. 18. ed. rev. atual. ampl. São Paulo: Editora Revista dos Tribunais, 2019. 1282 p.

KATO, R. B.; BORDALO, B. M.; CAMELO, T. da S. Análise de percepção qualitativa do transporte público: um estudo de caso na cidade de Belém/PA. **REEC** - Revista Eletrônica de Engenharia Civil, Goiânia, v. 11, n. 2, p. 51-62, 20 mar. 2016.

KORZENOWSKI, A. L. *et al.* QFD no Serviço de transporte coletivo urbano por ônibus utilizando análise de componentes principais para a priorização dos requisitos dos usuários. *In*: ASSOCIAÇÃO NACIONAL DE PESQUISA E ENSINO EM TRANSPORTES – ANPET, 20, 2006, Rio de Janeiro. **Anais** [...] Rio de Janeiro: ANPET, 2006.

KOTLER, P.; LEE, N. **Marketing no setor público**. Porto Alegre: Bookman, 2007.

LARICA, N. J. **Design de transporte** - a arte em função da mobilidade. Rio de Janeiro: EDPUC, 2003.

LAS CASAS, A. L. **Marketing**: conceitos, exercícios, casos. 7. ed. São Paulo: Atlas, 2006.

LAWSHE, C. H. A quantitative approach to content validity. **Personnel Psychology**, Nova Jersey, EUA, v. 28, n. 4, p. 563-575, dez. 1975.

LEIS MUNICIPAIS. Lei Orgânica do Município. **Prefeitura de Campos**, 19 maio 2014. Disponível em: <http://www.campos.rj.gov.br/leis-municipais.php>. Acesso em: 01 out. 2018.

LIKERT, R. A technique for the measurement of attitudes. **Archives of Psychology**, Nova Jersey, EUA, v. 22, n. 140, p. 1-55, 1932.

LOBO, Z.; ANDRADE, V.; RODRIGUES, J. **Perfil do ciclista 2018**. Parceria Nacional pela mobilidade por bicicleta. Rio de Janeiro: LABMOB-UFRJ, 2018. Disponível em: <http://www.ta.org.br/perfil/perfil18.pdf>. Acesso em: 19 jul. 2020.

MACHADO, W. Emut moderniza o trânsito com sistema Onda Verde. **Prefeitura de Campos**, 21 julho 2011. Disponível em: https://www.campos.rj.gov.br/exibirNoticia.php?id_noticia=8547. Acesso em: 10 jan. 2020.

MARCHETTI, R.; PRADO, P. H. M.. Avaliação da satisfação do consumidor utilizando o método de equações estruturais: um modelo aplicado ao setor elétrico brasileiro. **Revista de Administração Contemporânea**, Maringá, v. 8, n. 4, p. 9-32, dez. 2004.

MARICATO, E. Para Entender a Crise Urbana. **CaderNAU** - Cadernos do Núcleo de Análises Urbanas, Rio Grande, v. 8, n. 1, 2015, p. 11-22.

MARINS, C. S. **Uma abordagem multicritério para a avaliação e classificação da qualidade do transporte público por ônibus segundo a percepção dos usuários**. 2007. Dissertação (Mestrado em Engenharia de Produção) - Universidade Estadual do Norte Fluminense, Campos dos Goytacazes, 2007.

MARTINS, V. W. B.; FERREIRA FILHO, H. R.; SOARES, D. C. Utilização do Desdobramento da Função Qualidade – QFD para análise e proposta de melhoria no serviço de transporte público. **Sistemas & Gestão**, [s.l.], v. 11, n. 1, p. 31-48, 31 mar. 2016.

MARTINS, W. T. **Índice de avaliação da qualidade do transporte público por ônibus a partir da definição de serviço adequado**. 2015. 117 f. Dissertação (Mestrado em Transporte, Engenharia Civil e Ambiental) - Universidade de Brasília, Brasília, 2015.

MATTJE, A. **Tipo de Licitação mais Indicada em Concessões de Transporte Coletivo Municipal**. 2013. 80 f. Monografia (Especialização em Controle Externo nas Concessões de Serviços Públicos) - Fundação Escola de Governo – Ena e Tribunal de Contas do Estado de Santa Catarina – TCE/SC, Florianópolis, 2013. Disponível em: http://www.tce.sc.gov.br/sites/default/files/ICON_TCE_SC_ENA_Alysson_Mattje_2013_11_21.pdf. Acesso em: 25 out. 2018.

MÉRIDA, J. Sistema de transporte público é integrado ao Cisp e traz novidades. **Prefeitura de Campos**, 02 agosto 2019. Disponível em: https://www.campos.rj.gov.br/exibirNoticia.php?id_noticia=53895. Acesso em: 19 jul. 2020.

MILAN, G. S.; BRENTANO, J.; TONI, D. de. Qualidade percebida e satisfação de clientes: um estudo exploratório sobre os serviços prestados por uma agência de comunicação. **Revista Produção Online**, Florianópolis, v. 6, n. 3, p. 1-16, 2006.

MILAN, G. S.; TREZ, G. Pesquisa de satisfação: um modelo para planos de saúde. **RAE eletrônica**, São Paulo, v. 4, n. 2, p. 1-21, dez. 2005.

MOBI CAMPOS. Google Play Store. Disponível em: <https://play.google.com/store/apps/details?id=mobi.campos.rj.gov.br>. Acesso em: 19 jul. 2020.

MORAES, I. F. **Manual de direito administrativo**. Curitiba: Juruá editora, 2008. 398 p.

MORAIS, J. S. de. **Proposta de método para avaliação da qualidade do transporte público urbano por ônibus utilizando a teoria das representações sociais**. 2012. 93 f. Dissertação (Mestrado em Engenharia Civil e Ambiental) - Universidade de Brasília, Brasília, 2012.

MORRISON, A. The Trams & Trolleybuses of Campos Rio de Janeiro state Brazil. **Tramz**, 2013. Disponível em: <http://www.tramz.com/br/cg/cg.html>. Acesso em: 20 fev. 2019.

MOTTA, C. P. C. **Eficácia nas Licitações e Contratos**. 10. ed. Belo Horizonte: Del Rey, 2005.

MUGNAINI, R. A bibliometria na exploração de bases de dados: a importância da lingüística. **Transinformação**, Campinas, v. 15, n. 1, p. 45-52, abr. 2003.

MUKAI, T. **Concessões, Permissões e Privatizações de Serviços Públicos**. 5. ed. São Paulo: Saraiva, 2007.

NIEBUHR, J. de M. **Licitação Pública e Contrato Administrativo**. Curitiba: Zênite, 2008. 632 p.

OLIVEIRA, M. L. de. **Reorganização viária de Campos dos Goytacazes: uma proposta retomada**. 2012. 118f. Dissertação (Mestrado em Engenharia Urbana) - Universidade Federal do Rio de Janeiro, Rio de Janeiro, 2012. Disponível em: <http://www.dissertacoes.poli.ufrj.br/dissertacoes/dissertpoli183.pdf>. Acesso em: 2 set. 2018.

OTLET, P. **Traité de documentation: Le livre sur le livre, théorie et pratique**. Bruxelles: Editiones Mundaneum, 1934. 452p.

PAIVA JÚNIOR, H. **Segmentação e modelagem comportamental de usuários dos serviços de transporte urbano brasileiro**. 2006. 176f. Tese (Doutorado em Engenharia de Transportes) - Escola Politécnica da Universidade de São Paulo, São Paulo, 2006.

PALMIERI, L. Encontro debate Cide Verde na Câmara dos Deputados. **Frente Nacional de Prefeitos (FNP)**, 2018. Disponível em: <http://www.fnp.org.br/noticias/item/1757-encontro-debate-cide-verde-na-camara-dos-deputados>. Acesso em: 22 fev. 2018.

PARASURAMAN, A.; ZEITHAML, V. A.; BERRY, L. L. SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. **Journal of Retailing**, Greenwich, USA, v. 64, n. 1, p. 12-40, 1988.

PELEGI, A. Ônibus municipais de Vitória (ES) terão tarifa de R\$ 3,75 a partir de quarta-feira, 16. **Diário do transporte**, 14 jan. 2019. Disponível em: <https://diariodotransporte.com.br/2019/01/14/onibus-municipais-de-vitoria-es-terao-tarifa-de-r-375-a-partir-de-quarta-feira-16/>. Acesso em: 10 jul. 2019.

PEREIRA, W. A. N. **Modelo Multicritério de Avaliação de Desempenho Operacional do Transporte Coletivo por Ônibus no Município de Fortaleza**. 2001. 192f. Dissertação (Mestrado em Engenharia de Transportes) - Universidade Federal do Ceará, Fortaleza, 2001. Disponível em: <http://www.repositorio.ufc.br/handle/riufc/1817>. Acesso em: 19 jul. 2019.

PMU MACAÉ. **Plano de Mobilidade Urbana de Macaé**. Macaé, RJ: Fundação COPPETEC, 2015. Disponível em: <http://www.macaee.rj.gov.br/midia/uploads/mobilidade.pdf>. Acesso em: 19 jul. 2020.

PORTUGAL, L. da S.; GOLDNER, L. G. **Estudo de pólos geradores de tráfego e de seus impactos nos sistemas viários e de transportes**. São Paulo: Edgar Blücher, 2003. 334 p.

POSIÇÃO dos Terminais de integração do Serviço Alimentador do Edital 001/2019. **Google Maps**, 2020. Disponível em: <https://www.google.com.br/maps/@-21.7564446,-41.4327965,31060m/data=!3m1!1e3?hl=pt-BR>. Acesso em: 19 jul. 2020.

PREFEITURA MUNICIPAL DE CAMPOS DOS GOYTACAZES - PMCG. Secretaria Municipal de Transparência e Controle. **LOA (Lei orçamentária anual)**. Campos dos Goytacazes: Prefeitura de Campos, 2016. Disponível em: <https://transparencia.campos.rj.gov.br/orcamento-loa>. Acesso em: 19 jul. 2020.

PREFEITURA MUNICIPAL DE CAMPOS DOS GOYTACAZES - PMCG. Secretaria Municipal de Transparência e Controle. **LOA (Lei orçamentária anual)**. Campos dos Goytacazes: Prefeitura de Campos, 2019. Disponível em: <https://transparencia.campos.rj.gov.br/orcamento-loa>. Acesso em: 19 jul. 2020.

PREFEITURA MUNICIPAL DE CAMPOS DOS GOYTACAZES - PMCG. Processo de seleção de projetos de pesquisa e de extensão e seleção de estudantes bolsistas de iniciação científica, de iniciação tecnológica e de extensão. **Diário Oficial da União**: seção 1, Campos dos Goytacazes, RJ, ano 139, n. 148, p. 11-13, 05 jul. 2018. Disponível em: <https://www.campos.rj.gov.br/newdocs/1530796346DivulgacaoDoResultadoFinal.pdf>. Acesso em: 19 jul. 2020.

PREFEITURA MUNICIPAL DE CAMPOS DOS GOYTACAZES - PMCG. Processo de seleção de projetos de pesquisa e de extensão e seleção de estudantes bolsistas de iniciação científica, de iniciação tecnológica e de extensão. **Diário Oficial da União**: seção 1, Campos dos Goytacazes, RJ, n. 394, p. 3-9, 19 jul. 2019b. Disponível em: <https://www.campos.rj.gov.br/newdocs/1563566743ResultadoFinaldoVivaCiencia2019.pdf>. Acesso em: 19 jul. 2020.

PREFEITURA MUNICIPAL DE CAMPOS DOS GOYTACAZES - PMCG. Secretaria Municipal de Transparência e Controle. **LOA (Lei orçamentária anual)**. Campos dos Goytacazes: Prefeitura de Campos, 2020. Disponível em: <https://transparencia.campos.rj.gov.br/orcamento-loa>. Acesso em: 19 jul. 2020.

QUIPUNGO, P. F. *et al.* Percepção da qualidade no serviço de transporte público urbano e de seus impactos ambientais no Distrito Federal - DF - Brasil. **Estudos do CEPE**, Santa Cruz do Sul, n. 44, p. 100-112, 21 dez. 2016.

RAFAEL, J. G. O.; RODRIGUES, E. C. C.; SILVA, R. B. da. Análise multicritério para avaliação comparativa entre os sistemas de transporte público coletivo de Brasília e de Estocolmo: a percepção do usuário. **Universitas**: Gestão e TI, Brasília, v. 6, n. 1, p. 41-51, jun. 2016.

RAIA JUNIOR, A. A. Medição da satisfação do cliente: um importante aspecto da gestão da qualidade em transportes. **Revista dos Transportes Públicos – ANTP**, São Paulo, v. 27, n. 106, p. 9-18, 2005.

RAMOS, B. I. de S.; GUERRA, G. C.; KREWER, E. J. A percepção da qualidade de serviços no transporte coletivo no município de Caxias do Sul. *In*: SEMINÁRIO DE INICIAÇÃO CIENTÍFICA CENTRO DE NEGÓCIOS– FSG, 6. 2017, Caxias do Sul. **Anais [...]** Caxias do Sul: FSG, 2017. p. 306-321.

REIS, T. B. dos. **Um modelo para avaliação da qualidade em serviços de transporte público urbano realizado por ônibus segundo a percepção dos usuários**. 2011. 123 f. Dissertação (Mestrado em Engenharia de Produção) - Universidade Estadual do Norte Fluminense Darcy Ribeiro, Campos dos Goytacazes, 2011.

REIS, T. B. dos; FREITAS, A. L. P. Um modelo para avaliação do transporte público urbano realizado por ônibus segundo a percepção dos usuários. *In*: SIMPÓSIO DE ENGENHARIA DE PRODUÇÃO, 18., 2010, Bauru. **Anais [...]** Bauru-SP: SIMPEP, 2010. p. 2-16.

RIGOLIN, I. B. Convite por Melhor Técnica ou Técnica e Preço: a lei não admite. **Boletim de Licitações e Contratos**, São Paulo, v. 22, n. 3, p. 213-215, 2009.

RIO DE JANEIRO (Estado). Ação Civil Pública movida pelo Ministério Público Estadual em face do Município de Campos dos Goytacazes, da EMUT – Empresa Municipal de Transporte. **JusBrasil**, 2007. Disponível em: <https://www.jusbrasil.com.br/processos/79027223/processo-n-0014695-6820078190014-do-tjrj>. Acesso em: 19 dez. 2020.

RIO DE JANEIRO (Estado). Processos. Consulta Processos. Edital de Concorrência n.º 001/2013. Concessão dos Serviços de Transporte Coletivo de Passageiros - Prefeitura Municipal de Campos dos Goytacazes - Processo n.º 233.577-5/13. **Serviços TCE/RJ**, 2013. Disponível em: <http://www.tce.rj.gov.br/consulta-processo/Processo/Details?Numero=233577&Digito=5&Ano=2013&captcha=>. Acesso em: 19 jul. 2019.

RIO DE JANEIRO (Estado). Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro. Mandato de Segurança nº 0042624-56.2019.8.19.0014. **Poder Judiciário Estado do Rio de Janeiro**, 2019. Disponível em: <http://www4.tjrj.jus.br/consultaProcessoWebV2/consultaMov.do?v=2&numProcesso=2019.014.041819-1&acessoIP=internet&tipoUsuario=#>. Acesso em: 10 set. 2020.

ROCHA, M. G. **Indicadores de qualidade da prestação de serviços de mobilidade urbana - Estudo de experiências nacionais e internacionais**. Rio de Janeiro: Prefeitura do Rio de Janeiro, jun. 2014.

RODRIGUES, M. O. **Avaliação da qualidade do transporte coletivo da cidade de São Carlos**. 2006. 85 f. Dissertação (Mestrado em Engenharia de Transportes) - Escola de Engenharia de São Carlos - USP, São Carlos, 2006.

RODRIGUES, P. R. A. **Introdução aos sistemas de transportes no Brasil e à logística internacional**. 5. ed. São Paulo: Aduaneiras, 2002.

ROSSI, C. A. V.; SLONGO, L. A. Pesquisa de satisfação de clientes: o estado da arte e proposição de um método brasileiro. **Revista de Administração Contemporânea (RAC)**, Rio de Janeiro, v. 2, p. 101-25, 1998.

SALES, A. Folha Política: inquérito sobre ônibus é arquivado. **Folha 1**, 16 jun. 2019. Disponível em: http://www.folha1.com.br/_conteudo/2019/06/politica/1249112-inquerito-sobre-onibus-e-arquivado.html#. Acesso em: 19 jul. 2020.

SANTOS, C. O. de.; DUARTE, P. C. Fatores caracterizadores da qualidade no sistema de transporte coletivo: um estudo de caso no município de Bagé/RS. *In: ENCONTRO NACIONAL DE ENGENHARIA DE PRODUÇÃO*, 32, 2012, Bento Gonçalves. **Anais [...]**. Bento Gonçalves: ABEPRO, 2012. Disponível em: http://www.abepro.org.br/biblioteca/enegep2012_tn_wic_157_915_19699.pdf. Acesso em: 10 set. 2018.

SANTOS, P. W. Q. dos; ALBUQUERQUE, J. P. S. de. Altméria: Uma nova lente para os estudos métricos da informação. **Biblionline**, João Pessoa, v. 13, n. 3, p. 3-12, 2017.

SILVA, D. P. **Avaliação da qualidade em serviço de entrega em domicílio no setor farmacêutico**: uma aplicação do método SERVQUAL, usando a análise fatorial. 2005. 80f. Dissertação (Mestrado em Ciências) – Programa de Pós-graduação em Métodos Numéricos em Engenharia, Universidade Federal do Paraná, Curitiba, 2005.

SILVA, J. A. B. da; SILVA, S. da. Critérios de qualidade em serviços de transporte público urbano: uma contribuição teórica. **Brazilian Journal of Production Engineering**, São Mateus, v. 4, n. 1, p. 83-98, 2018.

SOUZA, A. S.; SILVA, G. L. da; COUTO, M. G.; RAMOS, W. M. Transporte público do município de Teófilo Otoni/MG: uma visão a partir da percepção dos usuários. **Revista Científica Doctum: Multidisciplinar**, João Monlevade, v. 1, n. 1, p. 1-22, 2018.

TRAVASSOS, G. Peculiaridades que condicionam ações de marketing nos transportes públicos por ônibus. **Revista dos Transportes Públicos – ANTP**, São Paulo, ano 27, p. 33-50, jan./mar. 2005. Disponível em: <http://files.antp.org.br/2016/4/6/revista-completa-105.pdf>. Acesso em: 10 out. 2018.

TRB - TRANSPORTATION RESEARCH BOARD. **Transit capacity and quality of service manual**. 2. ed. Washington D.C.: Transportation Research Board, 2003. Disponível em: <http://trb.org/publications/tcrp/tcrp100/>. Acesso em: 22 abr. 2018.

TREZ, G.; FONSECA, M. J.; KIHARA, S. **Satisfação dos usuários do transporte coletivo de Esteio**. Porto Alegre: Instituto de Pesquisa de Mercado Unisinos, 2010. 32 p. Disponível em:

<https://esteio.rs.gov.br/documents/SMSMU/Pesquisa%20Transporte%20Coletivo%20-%20Esteio%20-%202010.pdf>. Acesso em: 10 set. 2018.

TRINDADE, O. Donos de empresas de ônibus de Campos alegam pré-falência e criticam governo: falta de reajuste de tarifas, transporte de vans e carros piratas estão entre as reclamações dos empresários. **Jornal Terceira Via**, out. 2018. Disponível em: <https://www.jornalterceiravia.com.br/2018/10/01/donos-de-empresas-de-onibus-de-campos-alegam-pre-falencia-e-criticam-governo/>. Acesso em: 19 jul. 2020.

VANTI, N. A. P. Da bibliometria à webometria: uma exploração conceitual dos mecanismos utilizados para medir o registro da informação e a difusão do conhecimento. **Ci. Inf.**, Brasília, v. 31, n. 2, p. 152-162, maio/ago. 2002.

VERRUCK, F.; LAZZARI, F.; BAMPI, R. E.; CAMARGO, M. E. Atributos e dimensões da qualidade em serviços: um estudo aplicado em uma empresa de transporte urbano. *In*: ENCONTRO NACIONAL DE ENGENHARIA DE PRODUÇÃO, 28., 2008. Rio de Janeiro, RJ. **Anais [...]**. Rio de Janeiro: ENEGEP, 2008.

VLT vai passar por 13 Km de Campos dos Goytacazes, RJ. **G1 - Norte Fluminense Inter TV**, 14 maio 2013. Disponível em: <http://g1.globo.com/rj/norte-fluminense/noticia/2013/05/vlt-vai-passar-por-13-quilometros-de-campos-dos-goytacazes-rj.html#:~:text=De%20acordo%20com%20a%20assessoria,modernizar%20o%20tr%C3%A2nsito%20de%20Campos>. Acesso em: 14 maio 2018.

WALD, A. *et al.* **O Direito de Parceria e a Lei de Concessões**: (análise das Leis nº 8.987/95 e 9.074/95 e legislação subsequente). 2. ed. rev. São Paulo: Saraiva, 2004. 954p.

WILSON, F. R.; PAN, W.; SCHUMSKY, D. A. Recalculation of the critical values for Lawshe's content validity ratio. **Measurement and Evaluation in Counseling and Development**, Londres, Inglaterra, v. 45, n. 3, p. 197-210, 2012.

WORMELL, I. Informetria: explorando bases de dados como instrumentos de análise. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 27, n. 2, p. 210-216, 1998.

ZAMBERLAN, L. *et al.* A percepção dos usuários de transporte coletivo: uma avaliação da satisfação e da importância dos atributos de serviços. *In*: ENCONTRO NACIONAL DE ENGENHARIA D PRODUÇÃO, 30., 2010, São Carlos. **Anais [...]**. São Carlos: ABEPRO, 2010. p. 1-12.

APÊNDICE A: Questionário para avaliar a satisfação do usuário com o serviço de transporte público por ônibus em Campos dos Goytacazes-RJ

	UNIVERSIDADE CANDIDO MENDES	Questionário nº _____																																																																		
Questionário referente à satisfação com o Transporte Coletivo Rodoviário Urbano (TCRU) através de ônibus, na cidade de Campos dos Goytacazes.																																																																				
Grau de satisfação geral com o TCRU(Transporte Coletivo Rodoviário Urbano): (1) Muito baixa (2) Baixa (3) Média (4) Alta (5) Muito Alta (N) Não sei																																																																				
Escala de Importância e Satisfação: (1) Muito baixa (2) Baixa (3) Média (4) Alta (5) Muito Alta (N) Não sei																																																																				
<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 65%;">DIMENSÃO / ITEM</th> <th style="width: 15%;">Satisfação</th> <th style="width: 20%;">Importância</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td>1. ATENDIMENTO</td><td></td><td></td></tr> <tr><td>1.1. Serviço de atendimento ao passageiro (motorista e cobrador)</td><td></td><td></td></tr> <tr><td>2. ASPECTOS SOCIAIS / SUSTENTABILIDADE</td><td></td><td></td></tr> <tr><td>2.1. Adequação para deficientes, gestantes e idosos</td><td></td><td></td></tr> <tr><td>2.2. Sustentabilidade (poluição do veículo)</td><td></td><td></td></tr> <tr><td>3. CONFORTO</td><td></td><td></td></tr> <tr><td>3.1. Estado de conservação (janelas, pintura, ferragens, piso, etc)</td><td></td><td></td></tr> <tr><td>3.2. Lotação/ocupação do veículo</td><td></td><td></td></tr> <tr><td>3.3. Limpeza</td><td></td><td></td></tr> <tr><td>3.4. Ponto de ônibus (conservação/conforto)</td><td></td><td></td></tr> <tr><td>4. SEGURANÇA</td><td></td><td></td></tr> <tr><td>4.1. Condução com respeito às leis de trânsito</td><td></td><td></td></tr> <tr><td>4.2. Segurança com relação a assaltos (dentro do veículo e terminais)</td><td></td><td></td></tr> <tr><td>4.3. Estado de manutenção mecânica dos veículos</td><td></td><td></td></tr> <tr><td>4.4. Estado das vias</td><td></td><td></td></tr> <tr><td>5. ORGANIZAÇÃO DA EMPRESA</td><td></td><td></td></tr> <tr><td>5.1. Quantidade de horários disponíveis</td><td></td><td></td></tr> <tr><td>5.2. Cobertura /abrangência das linhas</td><td></td><td></td></tr> <tr><td>5.3. Sistema de informação (horários, destino, itinerário)</td><td></td><td></td></tr> <tr><td>6. ASPECTOS FINANCEIROS</td><td></td><td></td></tr> <tr><td>6.1. Preço</td><td></td><td></td></tr> </tbody> </table>			DIMENSÃO / ITEM	Satisfação	Importância	1. ATENDIMENTO			1.1. Serviço de atendimento ao passageiro (motorista e cobrador)			2. ASPECTOS SOCIAIS / SUSTENTABILIDADE			2.1. Adequação para deficientes, gestantes e idosos			2.2. Sustentabilidade (poluição do veículo)			3. CONFORTO			3.1. Estado de conservação (janelas, pintura, ferragens, piso, etc)			3.2. Lotação/ocupação do veículo			3.3. Limpeza			3.4. Ponto de ônibus (conservação/conforto)			4. SEGURANÇA			4.1. Condução com respeito às leis de trânsito			4.2. Segurança com relação a assaltos (dentro do veículo e terminais)			4.3. Estado de manutenção mecânica dos veículos			4.4. Estado das vias			5. ORGANIZAÇÃO DA EMPRESA			5.1. Quantidade de horários disponíveis			5.2. Cobertura /abrangência das linhas			5.3. Sistema de informação (horários, destino, itinerário)			6. ASPECTOS FINANCEIROS			6.1. Preço		
DIMENSÃO / ITEM	Satisfação	Importância																																																																		
1. ATENDIMENTO																																																																				
1.1. Serviço de atendimento ao passageiro (motorista e cobrador)																																																																				
2. ASPECTOS SOCIAIS / SUSTENTABILIDADE																																																																				
2.1. Adequação para deficientes, gestantes e idosos																																																																				
2.2. Sustentabilidade (poluição do veículo)																																																																				
3. CONFORTO																																																																				
3.1. Estado de conservação (janelas, pintura, ferragens, piso, etc)																																																																				
3.2. Lotação/ocupação do veículo																																																																				
3.3. Limpeza																																																																				
3.4. Ponto de ônibus (conservação/conforto)																																																																				
4. SEGURANÇA																																																																				
4.1. Condução com respeito às leis de trânsito																																																																				
4.2. Segurança com relação a assaltos (dentro do veículo e terminais)																																																																				
4.3. Estado de manutenção mecânica dos veículos																																																																				
4.4. Estado das vias																																																																				
5. ORGANIZAÇÃO DA EMPRESA																																																																				
5.1. Quantidade de horários disponíveis																																																																				
5.2. Cobertura /abrangência das linhas																																																																				
5.3. Sistema de informação (horários, destino, itinerário)																																																																				
6. ASPECTOS FINANCEIROS																																																																				
6.1. Preço																																																																				
Gênero: (1) masculino (2) feminino	Faixa etária: (1) Menos do que 15 anos (2) 15 a 19 anos (3) 20 a 24 anos (4) 25 a 29 anos (5) 30 a 39 anos (6) 40 a 49 anos (7) 50 a 59 anos (8) 60 a 69 anos (9) 70 a 79 anos (10) 80 anos ou mais	Estado Civil: (1) solteiro (2) casado (3) outro	Faixa de Renda Familiar (salários-mínimos): (1) Até 1 (2) Mais de 1 a 2 (3) Mais de 2 a 3 (4) Mais de 3 a 5 (5) Mais de 5 a 10 (6) Mais de 10 a 15 (7) Mais de 15 a 20 (8) Mais de 20 a 30 (9) Mais de 30	Grau de Escolaridade: (1) Ens. Fund..Inc. (2) Ens. Fund..Compl. (3) Ens. Médio Inc. (4) Ens. Médio Compl. (5) Ens. Sup. Inc. (6) Ens. Sup. Compl.																																																																
<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 15%;">Dia da semana:</td> <td style="width: 12.5%;">(1) Domingo</td> <td style="width: 12.5%;">(2) 2ª</td> <td style="width: 12.5%;">(3) 3ª</td> <td style="width: 12.5%;">(4) 4ª</td> <td style="width: 12.5%;">(5) 5ª</td> <td style="width: 12.5%;">(6) 6ª</td> <td style="width: 12.5%;">(7) Sábado</td> </tr> <tr> <td>Turno:</td> <td colspan="2">(1) Manhã</td> <td colspan="2">(2) Tarde</td> <td colspan="3">(3) Noite</td> </tr> </table>					Dia da semana:	(1) Domingo	(2) 2ª	(3) 3ª	(4) 4ª	(5) 5ª	(6) 6ª	(7) Sábado	Turno:	(1) Manhã		(2) Tarde		(3) Noite																																																		
Dia da semana:	(1) Domingo	(2) 2ª	(3) 3ª	(4) 4ª	(5) 5ª	(6) 6ª	(7) Sábado																																																													
Turno:	(1) Manhã		(2) Tarde		(3) Noite																																																															
Frequência semanal de uso: _____ dias Data da entrevista: ____/____/____																																																																				