

**CENTRO DE EDUCAÇÃO TECNOLÓGICA PAULA SOUZA  
ETEC CEL. FERNANDO FEBELIANO DA COSTA  
CURSO TÉCNICO EM ADMINISTRAÇÃO**

**ANNA CLARA BELMIRO TONIAL  
EMILLY DE OLIVEIRA SANTOS  
GABRIELA SILVA MARTINS  
IZABELA BEZERRA FIRMINO  
JAYNE NUNES DA SILVA**

**ANÁLISE DA REGULAMENTAÇÃO VIGENTE PARA A CONCESSÃO  
DO TRANSPORTE PÚBLICO NO BRASIL**

**PIRACICABA - SP**

**2024**

**Anna Clara Belmiro Tonial  
Emilly de Oliveira Santos  
Gabriela Silva Martins  
Izabela Bezerra Firmino  
Jayne Nunes da Silva**

**ANÁLISE DA REGULAMENTAÇÃO VIGENTE PARA A CONCESSÃO  
DO TRANSPORTE PÚBLICO NO BRASIL**

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado ao Curso Técnico em Administração da Etec Cel. Fernando Febeliano da Costa, orientado pela Prof<sup>a</sup>. Alda Martins, como requisito parcial para a obtenção do título de técnico em administração.

**Piracicaba - SP  
2024**

**Anna Clara Belmiro Tonial  
Emilly de Oliveira Santos  
Gabriela Silva Martins  
Izabela Bezerra Firmino  
Jayne Nunes da Silva**

**ANÁLISE DA REGULAMENTAÇÃO VIGENTE PARA A CONCESSÃO  
DO TRANSPORTE PÚBLICO NO BRASIL**

**Trabalho de Conclusão de Curso apresentado ao  
Curso Técnico em Administração da ETE Coronel  
Fernando da Costa, orientado pela Prof<sup>a</sup>. Alda Martins,  
como requisito parcial para a obtenção do título de técnico  
em administração.**

---

**Professora Alda Martins Teixeira – Orientadora  
ETEC Coronel Fernando Febeliano da Costa**

**PIRACICABA, 30 de novembro de 2024.**

Dedicamos este trabalho primeiramente a Deus, por ser essencial em nossas vidas, autor do nosso destino, nosso guia, socorro presente na hora da angústia. Dedicamos a nossas famílias que sempre nos apoiaram e aos nossos professores que nos ajudaram a chegar até aqui.

## Resumo

Concessão é um meio de parceria entre setor privado e público onde por meio de licitações empresas ganham, por um período limitado, o direito de administrar determinada área pública. O objetivo central do trabalho é abordar e analisar a atual regulamentação vigente para a concessão do transporte público no Brasil, bem como sua atual eficiência, eficácia e gargalos frequentes dessa modalidade de transporte. Isso por meio de pesquisas bibliográficas e principalmente pelo uso de ferramentas administrativas para entender o público-alvo e a análise das dores e dificuldades dos usuários de transporte público. Diante disso, para a resolução das principais dificuldades desses usuários se propõe a elaboração de um site de nome ConcePira, cuja principal função é apresentar o tema concessão para a população – com o intuito de disseminar a educação e o conhecimento – e atualizar as pessoas sobre o andamento do transporte público com linhas, horários e notícias sobre. Desse modo, ao atender as necessidades da população, é reforçado os deveres da prefeitura e da concessionária como responsáveis pelo desempenho dos transportes públicos.

**Palavras-chave:** concessão; transporte público; população; site; informação.

## **Abstract**

Concession is a means of partnership between the private and public sector where, through bidding, companies gain, for a limited period, the right to manage a certain public area. The central objective of the work is to address and analyze the current regulations in force for the concession of public transport in Brazil, as well as its current efficiency, effectiveness and frequent bottlenecks in this mode of transport. This is done through bibliographical research and mainly through the use of administrative tools to understand the target audience and the analysis of the pains and difficulties of public transport users. In view of this, in order to resolve the main difficulties of these users, it is proposed to create a website called ConcePira, whose main function is to present the concession theme to the population – with the aim of disseminating education and knowledge – and update people about the progress of public transport with lines, timetables and news about it. In this way, by meeting the needs of the population, the duties of the city hall and the concessionaire as responsible for the performance of public transport are reinforced.

**Keywords:** concession; public transport; population; website; information.

## LISTA DE ILUSTRAÇÕES

Figura 1: Mapa de empatia; Elaborado pelos autores (2024) .....	28
Figura 2: 5W2H; Elaborado pelos autores (2024) .....	29
Figura 3: Análise SWOT; Elaborado pelos autores (2024). .....	30
Figura 4: Página inicial do site; E laborado pelos autores, (2024).....	32
Figura 5: Responsabilidade social; elaborado pelos autores, (2024). .....	32
Figura 6: Perguntas frequentes; Elaborado pelos autores (2024). .....	33
Figura 7: Perguntas frequentes; Elaborado pelos autores (2024). .....	33
Figura 8: Meios de contato; Elaborado pelos autores (2024).....	34
Figura 9: Parte das concessões; Elaborado pelos autores (2024).....	34
Figura 10: Parte da Concessões; Elaborado pelos autores (2024).....	35
Figura 11: Partes das notícias do site; Elaborado pelos autores (2024). .....	35
Figura 12: Parte das notícias do site; Elaborado pelos autores (2024). .....	36
Figura 13: Parte das linhas e horários; Elaborado pelos autores (2024). .....	36
Figura 14 :Linhas e horários; Elaborado pelos autores (2024). .....	37
Figura 16: Comentários dos usuários; E laborado pelos autores (2024). .....	38
Figura 17: Comentários dos usuários; Elaborado pelos autores (2024). .....	38

## LISTA DE GRÁFICOS

Gráfico 1: Faixa etária; Elaborado pelos autores (2024).....	19
Gráfico 2: Gênero dos entrevistados; Elaborado pelos autores (2024) .....	20
Gráfico 3: Utilização do Transporte Público; Elaborado pelos autores (2024).....	21
Gráfico 4: Satisfação com Transporte Público; Elaborado pelos autores (2024).....	21
Gráfico 5: Similaridade com a Concessão; Elaborado pelos autores (2024) .....	22
Gráfico 6: Interesse sobre as Concessões; Elaborado pelos autores (2024).....	23
Gráfico 7: O que pode ser feito para melhorar o transporte público; Elaborado pelos autores (2024) .....	24
Gráfico 8: Similaridade com o Processo de Concessão; Elaborado pelos autores (2024).....	25
Gráfico 9: Avaliação do Transporte Público; Elaborados pelos autores (2024) .....	26
Gráfico 10: Segurança no Transporte Público; Elaborado pelos autores (2024).....	27



## Sumário

1. INTRODUÇÃO .....	1
1.1 Objetivo Geral .....	1
1.2 Objetivos Específicos .....	1
1.3 Situação Problema .....	2
1.4 Justificativa .....	2
1.5 Metodologia .....	3
2. REFERENCIAL TEÓRICO .....	4
2.1 Conceito de Serviço Público .....	4
2.1.1 Código Civil .....	4
2.1.2 Agentes do Estado .....	5
2.2 Administração Pública Direta e Indireta .....	5
2.2.1 Concessão .....	7
2.2.2 PPP´ Parcerias públicas privadas .....	7
2.2.3 Concessão Comum .....	9
2.3 Importância das Alianças e Parcerias .....	9
2.3.1 Valores Para o Sucesso das Parcerias .....	10
2.3.2 Desafios e Alinhamento de Objetivos, Metas e Estratégias em Parcerias para Transformação Social .....	10
2.4 A Tendência na Desestatização .....	11
2.5 Princípios Regulatórios para Concessões de Serviços Públicos no Brasil .....	12
2.6 Transporte Público no Brasil .....	13
2.6.1 Transporte Público Global .....	14
2.7 O que é o Transporte Público Urbano (TPU) .....	14
2.7.1 O Peso do TPU para a Sociedade .....	15
2.7.2 Como os Valores Sofrem Alterações .....	16
2.7.3 Meios de financiamento do TPU no Brasil .....	17
2.8 Direitos dos Usuários de Transporte Público .....	17
3. DESENVOLVIMENTO COM A APLICAÇÃO E ANÁLISE DE PESQUISA E O USO DE ALGUMAS FERRAMENTAS DE GESTÃO .....	18
3.1 Pesquisa e Análise gráfica .....	18
3.1.1 Características Demográficas .....	19
3.1.1.1 Faixa Etária .....	19

3.1.1.2 Gênero .....	20
3.1.2 Características formativas .....	20
3.1.2.1 Utilização do Transporte Público .....	21
3.1.2.2 Satisfação com o Transporte Público.....	21
3.1.2.3 Similaridade com a Concessão .....	22
3.1.2.4 Interesse em Saber sobre as Concessões.....	23
3.1.2.5 O Que Pode Ser Feito para Melhorar o Transporte Público .....	24
3.1.2.6 Similaridade com o Processo de Concessão.....	25
3.1.2.7 Avaliação do Transporte Público .....	26
3.1.2.8 Segurança no Transporte Público .....	27
3.2 Mapa de Empatia .....	27
3.3 5W2H.....	29
3.4 Análise SWOT .....	30
4. PROTOTIPAGEM.....	31
4.1 Página Inicial.....	31
4.2 Responsabilidade Social.....	32
4.3 Perguntas Frequentes (FAQ) .....	32
4.4 Contatos.....	33
4.5 Concessão.....	34
4.6 Notícias .....	35
4.7 Linhas e Horários .....	36
4.8 Comentários .....	37
5. RESULTADOS ESPERADOS.....	39
6. CONSIDERAÇÕES FINAIS .....	40
REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS .....	41

## **1. INTRODUÇÃO**

O transporte público tem um papel essencial no dia a dia urbano, impactando diretamente a qualidade de vida dos cidadãos, a economia local e o desenvolvimento sustentável das cidades. As regulações desse serviço são de extrema importância, influenciando sua eficácia, acessibilidade, segurança e qualidade.

Para uma análise da legislação atual, é fundamental levar em consideração fatores como os critérios de seleção das empresas que recebem as concessões, as responsabilidades contratuais, as tarifas aplicadas, as condições de acesso, a integração com outros meios de transporte e as medidas para promover a sustentabilidade.

É essencial analisar como as leis abordam a participação da sociedade civil e das entidades reguladoras no processo de concessão e supervisão do transporte público. A transparência e a prestação de contas são elementos essenciais para assegurar a eficácia dos serviços oferecidos e o atendimento às necessidades da comunidade.

Ao realizar esse estudo, será possível detectar possíveis lacunas ou áreas de aprimoramento na legislação e administração pública atual, contribuindo para a discussão sobre políticas relacionadas ao transporte coletivo e para a elaboração de propostas que tenham como objetivo melhorar a prestação desse serviço tão importante.

### **1.1 Objetivo Geral**

Avaliar a eficácia da concessão do transporte público e seu processo licitatório como ferramenta para promover a mobilidade urbana sustentável.

### **1.2 Objetivos Específicos**

A importância social da concessão do transporte público. Tanto os prós e contras desse tipo de transporte, os impactos ambientais decorrentes do uso do transporte coletivo, a conscientização tanto a população quanto o governo.

Estudos sobre os processos de concessão do transporte público. A análise do funcionamento do transporte público em outros países para ampliar o

conhecimento nessa área. As práticas de outras localidades em relação ao sistema de transporte coletivo, e ao considerar inovações ainda não adotadas.

Problemas frequentes no transporte público que muitas vezes desestimulam tanto os passageiros habituais quanto os novos a utilizarem esse meio de locomoção. É viável detectar tais falhas através de entrevistas com os usuários.

O transporte eficaz e inteligente, e diversos benefícios. A implementação de melhorias tanto nos ônibus quanto nos terminais, a fim de minimizar problemas recorrentes e promover avanços significativos.

### **1.3 Situação Problema**

Não há muitos programas, informações e referências que abordam o assunto sobre as concessões do transporte coletivo, e analisando o meio social, percebe-se relativamente um número exorbitante de casos que trazem à tona problematizações do transporte, como: superlotação, falta de acessibilidade, péssima infraestrutura, horários desregulados, entre outros. Muitas pessoas não sabem como se dá a escolha dessas empresas de transporte que fazem a prestação de serviço em suas cidades e que na maioria das vezes não atendem aos desejos e necessidades, tendo que enfrentar situações difíceis no cotidiano.

O problema central que será abordado é a falta de conhecimento de como se dá as relações do poder público com as empresas privadas de transporte coletivo, quanto a intervenção das necessidades da população entre essas relações, e principalmente como as pessoas civis têm o poder de participar dessas tomadas de decisão dessas empresas em seus municípios.

O mais relevante é estudar sobre o tema, analisar problemas, achar sugestões de melhorias e desenvolver essa prática, já que a população pode participar das práticas governamentais da sociedade e apoiar uma causa maior para um todo.

### **1.4 Justificativa**

Este trabalho tem como justificativa ajudar a melhorar as questões da circulação das pessoas com o transporte público, ser transparente em como essas operações são feitas e o efeito que a população tem sobre o assunto, além de propor

soluções e melhorias nas comunicações, infraestruturas e demais fins, pois os processos de concessão de transporte público são opacos e pouco acessíveis ao público em geral.

O trabalho de conclusão de curso está alinhado com as tendências globais propostas pela ONU (Organização das Nações Unidas) referente aos ODS (Objetivos de Desenvolvimento Sustentável), do qual tem três objetivos alinhados com a proposta do trabalho das concessões do transporte público, que são:

- 9: Indústria, inovação e infraestrutura.
- 11: Cidades e comunidades sustentáveis.
- 13: Ação contra a mudança global do clima.
- 16: Paz, Justiça e instituições eficazes.

Esses serão os objetivos abordados em decorrência do estudo, trazendo inovação na qualidade do transporte e como o poder público pode estar intervindo nos interesses coletivos e atendendo a demanda popular, além de trabalhar no incentivo a o uso do transporte coletivo para uma redução considerável de veículos em circulação e na justiça/paz em um ambiente de transporte passivo através de uma gestão de linhas e conforto no atendimento das especificações populares.

## **1.5 Metodologia**

Realizamos estudos qualitativos, buscando profissionais atuantes na área de interesse para nos orientar sobre o tema deste trabalho.

Além disso, conduzimos extensas pesquisas com base em literatura especializada, artigos online, publicações jornalísticas e outros recursos focados em concessões.

Visitamos terminais de ônibus urbanos e a Secretaria Municipal de Mobilidade Urbana, Trânsito e Transportes (Semuttran) com o intuito de observar de perto a aplicação prática das concessões.

## **2. REFERENCIAL TEÓRICO**

### **2.1 Conceito de Serviço Público**

De acordo com o respeitado jurista brasileiro Celso Ribeiro Bastos, o serviço público é um conjunto de atividades que a Administração realiza para atender às necessidades que surgem da vida social, própria do ser humano, embora também atenda a interesses individuais. Ele ressalta que o foco principal é a satisfação de demandas que emergem dessa vida social.

Além do exposto por Celso Ribeiro, vale destacar que a atuação da Administração Pública deve ser pautada pela eficiência, efetividade e equidade na prestação desses serviços. A busca pela satisfação das necessidades sociais exige que as políticas públicas sejam elaboradas e implementadas considerando a diversidade da população e suas particularidades. A interação entre os interesses individuais e coletivos se revela um aspecto fundamental, uma vez que os serviços públicos devem harmonizar as demandas pessoais com os objetivos sociais mais amplos, promovendo, assim, um desenvolvimento sustentável e inclusivo.

Em última análise, a função do serviço público na esfera social reflete os valores democráticos. A contribuição dos cidadãos na criação e na análise dos serviços oferecidos é essencial para assegurar que as políticas públicas sejam verdadeiramente representativas e eficazes. O aprimoramento da conexão entre a sociedade e a Administração Pública favorece uma gestão mais clara e responsável, garantindo que as demandas emergentes sejam atendidas de maneira justa e apropriada.

#### **2.1.1 Código Civil**

Conforme estabelece o artigo 43 do Código Civil brasileiro, Lei nº 10.046/01, as pessoas jurídicas de direito público interno são civilmente responsáveis pelos atos de seus agentes que causem danos a terceiros. No entanto, esse artigo ressalva o direito de regresso contra os responsáveis, caso haja culpa ou dolo por parte deles.

Esse dispositivo legal é fundamental para compreender a posição do Estado em relação às concessões de transporte público. A responsabilidade civil estabelece que, se ocorrer algum dano aos usuários do sistema – seja devido a falhas nos serviços prestados ou à má administração das concessões – o Estado pode ser

considerado responsável. Essa medida oferece uma proteção aos cidadãos, garantindo que possam buscar reparação em casos de ineficiência ou descaso.

É crucial, nesse contexto, examinar como as normas atuais afetam a gestão das concessões e identificar quais ações podem ser adotadas para reforçar a responsabilização dos prestadores de serviços. Discutir a eficácia da legislação em vigor e possíveis brechas na proteção dos usuários é essencial para fomentar um sistema de transporte público mais justo e eficiente no Brasil.

### **2.1.2 Agentes do Estado**

O conceito de "agente", segundo a definição do legislador constituinte, abrange mais do que apenas servidores públicos, incluindo todos os indivíduos que, de alguma maneira, possuem um vínculo jurídico com o Estado, mesmo que por tempo breve. A Constituição menciona tanto as entidades públicas quanto as privadas que oferecem serviços públicos, evidenciando a complexidade das interações entre essas organizações e o Estado.

José Maria Pinheiro Madeira, ex-procurador do Legislativo, ressalta que, embora o Estado não possa ser diretamente responsabilizado por danos causados a terceiros, essa responsabilidade recai sobre os agentes que representam o Estado. Portanto, é crucial que o Estado selecione seus agentes com cuidado, já que suas ações refletem a autoridade estatal.

A responsabilização dos agentes está relacionada à execução de suas funções públicas; o Estado só é responsável por ações realizadas no contexto dessas funções. Atos que ocorrem em esferas pessoais não geram responsabilidade estatal. Assim, é fundamental criar uma conexão clara entre as atividades dos agentes e suas responsabilidades para garantir o comprometimento adequado e a proteção dos direitos dos cidadãos.

## **2.2 Administração Pública Direta e Indireta**

“Administração direta é desempenhada pelo ‘centro’ do Estado, pelo chefe do Executivo e seus auxiliares, pela pessoa política.” (Sintetiza Cretella Júnior, 1990, p.20)

Essencialmente, a administração direta envolve a execução das atividades e funções do Estado, por meio de órgãos que, embora não possuam personalidade jurídica própria, integram a estrutura da União, dos Estados, do Distrito Federal ou dos Municípios.

Esses órgãos são criados por lei com o propósito de auxiliar o Chefe do Poder Executivo e estão sujeitos ao regime jurídico de direito público. Isso significa que sua atuação é regulada por normas específicas que abrangem aspectos como patrimônio, orçamento, finanças, fiscalização, contabilidade, gestão de pessoal, licitação para contratação de obras, serviços e compras, além de responsabilização e controle. Dessa forma, a administração direta opera como uma extensão do próprio Estado, executando suas funções de maneira centralizada e seguindo as diretrizes estabelecidas por lei.

“XIX - somente por lei específica poderá ser criada autarquia e autorizada a instituição de empresa pública, de sociedade de economia mista e de fundação, cabendo à lei complementar, neste último caso, definir as áreas de sua atuação;

XX – depende de autorização legislativa, em cada caso, a criação de subsidiárias das entidades mencionadas no inciso anterior, assim como a participação de qualquer delas em empresa privada;” (Constituição Federal, art.37)

No contexto da administração interna, isso significa que a gestão e operação dessas entidades públicas devem seguir um rigoroso processo legislativo e regulamentar. A administração interna dessas entidades deve estar em conformidade com as leis que estabelecem sua criação, suas funções e suas restrições. Portanto, qualquer atividade adicional, como a criação de subsidiárias ou a participação em empresas privadas, deve ser autorizada por lei, garantindo transparência e controle sobre o uso dos recursos públicos e a forma como essas entidades operam.



### **2.2.1 Concessão**

A concessão, termo que deriva do latim "concessio" (que significa permissão), refere-se ao ato de conceder ou ceder algo a alguém. No contexto jurídico e administrativo brasileiro, a concessão é amplamente utilizada no âmbito do serviço público, onde o Estado transfere a execução de determinados serviços ou atividades para entidades privadas, sob determinadas condições e por um período definido.

Essa transferência, regulamentada pelo direito administrativo, permite que empresas privadas assumam a responsabilidade pela prestação de serviços públicos que, de outra forma, seriam geridos diretamente pelo governo. Ao término do período da concessão, novas licitações podem ser abertas, permitindo que outras empresas concorram ou que a concessionária original participe novamente do processo.

No Brasil, existem quatro principais modalidades de concessão, sendo: a parceria público-privada (PPP), a comum, a administrativa e a patrocinada. Essas modalidades de concessão são ferramentas importantes na gestão pública, permitindo que o Estado alavanque recursos e expertise do setor privado para melhorar a qualidade dos serviços públicos oferecidos à população, ao mesmo tempo em que mantém o controle e a supervisão desses serviços.

### **2.2.2 PPP' Parcerias públicas privadas**

As parcerias público-privadas é uma modalidade de concessão que rege as empresas (parceiros privados) a prestarem determinado serviço ao setor público.

As PPPs são utilizadas para a realização de obras e serviços públicos, como infraestrutura de transporte, saneamento, saúde, educação, entre outros. Nesses contratos, o setor privado assume a responsabilidade pela construção, operação e manutenção dos serviços ou infraestrutura, enquanto o setor público garante a regulação, fiscalização e, em alguns casos, parte do financiamento do projeto.

Além disso, essas prestações de serviço feita por essas empresas podem ser pagas inteiramente pelo Estado ou pelo Estado em conjunto com a sociedade. Deferentemente das concessões comuns que são remuneradas exclusivamente por meio de tarifa, paga pelos usuários.

Os contratos de PPPs têm uma duração que varia entre 5 e 35 anos, e os projetos envolvidos geralmente exigem um investimento mínimo de 20 milhões de reais. Essa longevidade contratual proporciona estabilidade e continuidade na prestação dos serviços, mitigando o impacto das mudanças administrativas que ocorrem a cada ciclo de quatro anos, com as eleições. Dessa forma, as PPPs ajudam a evitar transtornos sociais e econômicos, assegurando que projetos essenciais não sejam interrompidos ou descontinuados devido a mudanças governamentais.

Existem duas principais modalidades de PPPs no Brasil:

- **Concessão Patrocinada:** Nessa modalidade, o concessionário é remunerado tanto pela cobrança de tarifas dos usuários quanto por uma contraprestação financeira paga pelo governo. Um exemplo típico é o de rodovias, onde os usuários pagam pedágios, mas o governo pode complementar a receita do concessionário para garantir a viabilidade financeira do projeto.
- **Concessão Administrativa:** Nessa forma de PPP, o serviço prestado é destinado diretamente à administração pública, e a remuneração do concessionário provém exclusivamente do poder público, sem cobrança direta aos usuários. Um exemplo comum é a construção e gestão de hospitais ou escolas, onde o concessionário constrói a infraestrutura e depois a administra, sendo pago pelo governo.

*“As Parcerias Público-Privadas, largamente conhecidas pela sua sigla PPP, podem ser entendidas como o ajuste firmado entre Administração Pública e a iniciativa privada, tendo por objeto a implantação e a oferta de empreendimento destinado à fruição direta ou indireta da coletividade, incumbindo-se a iniciativa privada da sua estruturação, financiamento, execução, conservação e operação, durante todo o prazo estipulado para a parceria, e cumprindo ao Poder Público assegurar as condições de exploração e remuneração pelo parceiro privado, nos termos do que for ajustado, e respeitada a parcela de risco assumida por uma e outra das partes.” (DI PIETRO, Maria Sylvia Zanella. 2015)*

As PPPs são regulamentadas no Brasil pela Lei nº 11.079/2004, que define as diretrizes gerais para a contratação dessas parcerias. Essa legislação busca garantir

transparência, controle e a justa repartição de riscos entre as partes, incentivando o investimento privado em setores que são tradicionalmente de competência pública.

### **2.2.3 Concessão Comum**

De acordo com o site Radar PPP (2021), as concessões comuns são contratos em que um órgão governamental delega a prestação de um serviço público a uma empresa privada. Essa empresa, por sua vez, deve atender às necessidades da população, e a remuneração pelo serviço prestado provém das tarifas cobradas diretamente dos usuários. Mesmo que haja a necessidade de execução de obras, o retorno financeiro do investimento feito pela empresa privada é garantido pela exploração do serviço prestado. Dessa forma, a concessão comum assegura que o concessionário recupere seu investimento e obtenha lucro através do pagamento das tarifas pelos usuários finais do serviço.

Sendo assim, por mais que as tarifas exigidas pela concessionária seja a principal fonte da receita, a lei prevê outros recursos monetários para essa empresa, tais como as receitas acessórias e alternativas. E por mais que muitas das vezes essas tarifas não podem ser mudáveis diante do processo de licitação que a tarefa tem que se manter fixa pela proposta vencedora, a lei estabelece que pode haver revisões das tarifas de acordo com o contrato. Utiliza-se a revisão da tarifa para manter o equilíbrio econômico-financeiro do contrato.

Segundo o site, a principal vantagem da concessão é o compartilhamento de riscos, a possibilidade de investimentos com recursos privados e a eficiência na prestação dos serviços públicos.

## **2.3 Importância das Alianças e Parcerias**

As alianças e parcerias têm se tornado elementos fundamentais no ambiente empresarial contemporâneo. Segundo o livro realizado pela Aliança Capoava (2005), uma aliança estratégica é uma forma de colaboração entre duas ou mais organizações que combinam recursos e conhecimentos, alcançando objetivos que seriam difíceis de realizar de forma isolada, visando, dessa forma, alcançar objetivos comuns, como, desenvolvimento e formação de jovens, enfrentamento da discriminação racial,

conservação da natureza, mudança da situação social, mobilização de pessoas, criação de oportunidades e o aumento da eficiência operacional. Ou seja, a formação de parcerias eficazes não só otimiza o uso de recursos, mas também facilita a criação de soluções inovadoras e significativas para os problemas sociais.

### **2.3.1 Valores Para o Sucesso das Parcerias.**

No Brasil, o estabelecimento de parcerias entre Organizações da Sociedade Civil (OSCs) e empresas vem crescendo, impulsionado pela busca de soluções para desafios sociais complexos, como a ausência de priorização para a melhoria dos transportes públicos. Conforme pesquisas realizadas com representantes de empresas, ONGs e Fundações, por Aliança Capoava (2005), a confiança, o diálogo e a flexibilidade são valores essenciais para o sucesso de parcerias e alianças. Esses princípios são cruciais para o estabelecimento de relações duradouras e produtivas no Brasil, onde a diversidade de interesses e contextos pode representar tanto um desafio quanto uma oportunidade para colaborações eficazes. A confiança estabelece a base para a cooperação mútua, permitindo que os parceiros compartilhem recursos e informações de maneira segura e transparente. O diálogo contínuo é vital para o alinhamento de objetivos e a resolução de conflitos, garantindo que todas as partes possam expressar suas expectativas e necessidades de forma clara. A flexibilidade, por sua vez, permite que a parceria se ajuste às mudanças e imprevistos, mantendo a eficácia da colaboração mesmo em fase de novos desafios. Esses valores são essenciais para garantir parcerias eficazes e sustentáveis, permitindo a adaptação e a colaboração necessária para enfrentar desafios sociais complexos, como a melhoria dos transportes públicos.

### **2.3.2 Desafios e Alinhamento de Objetivos, Metas e Estratégias em Parcerias para Transformação Social**

No contexto das parcerias voltadas para a transformação social, a definição e o compartilhamento de objetivos, metas e estratégias são fundamentais para garantir a eficácia das iniciativas colaborativas. Esses elementos proporcionam uma base estruturada que orienta a ação conjunta e maximiza o impacto das intervenções. Objetivos são as direções gerais que a parceria visa alcançar, como melhorar

condições de vida ou reduzir desigualdades, eles definem o propósito comum, mas as motivações individuais podem variar. Metas são os resultados específicos e mensuráveis a serem atingidos, servindo para monitorar o progresso e ajustar as ações conforme necessário. Estratégias são os planos para alcançar as metas, envolvendo a coordenação de recursos e responsabilidades. No entanto, é importante observar que nem sempre os propósitos que impulsionam o trabalho em parceria são coincidentes, o que pode influenciar a dinâmica e os resultados das colaborações.

*São claramente compartilhados entre os parceiros objetivos, metas e estratégias pertinentes aos projetos e/ou ações desenvolvidos em conjunto. Entretanto, nem sempre são coincidentes os propósitos que impulsionam o trabalho em parceria ou aqueles que dizem respeito à compreensão sobre seus objetivos sociais mais amplos, como impactos no desenvolvimento ou de transformação social. (Aliança Capoava, 2005, p.66)*

Superar essas divergências exige uma comunicação clara e um alinhamento contínuo. A integração eficaz desses elementos mostra-se essencial para assegurar que todos os parceiros trabalhem de maneira coordenada, promovendo uma transformação social significativa.

## **2.4 A Tendência na Desestatização**

O processo de desestatização que começou na década de 1990 marcou uma transformação significativa na administração de serviços públicos, refletindo uma mudança global em relação à intervenção estatal. Esse movimento emergiu como uma resposta à percepção de que os modelos tradicionais de gestão estatal não estavam conseguindo enfrentar de maneira eficaz os desafios econômicos e sociais, como a hiperinflação e a crescente desigualdade. A desestatização, que envolveu a transferência de responsabilidades para o setor privado, visava aumentar a eficiência e a qualidade dos serviços públicos, alinhando-se a uma tendência internacional de reduzir a intervenção direta do Estado.

*A partir do processo de desestatização da década de 90, as concessões de serviços públicos se tornaram um dos temas mais amplamente debatidos e estudados no Direito Administrativo. Esse processo não ocorreu só no Brasil: seguia uma tendência mundial de redução da intervenção estatal, motivada pela percepção da*

*ineficiência do Estado Social em reduzir desigualdades, atender as demandas da população e combater a crise econômica, acompanhada de uma hiperinflação. (Artigo Científico de Maria Cristina Ribeiro Galvão, 2016, p.2).*

No Brasil, essa tendência global se refletiu em uma reavaliação significativa dos papéis do Estado e do setor privado na gestão dos serviços públicos. A introdução de concessões demonstrou um esforço para melhorar a eficiência e responder melhor às necessidades da população, seguindo o exemplo de outros países que buscavam soluções mais eficazes para seus desafios administrativos e econômicos.

## **2.5 Princípios Regulatórios para Concessões de Serviços Públicos no Brasil**

No Brasil, a regulamentação das concessões de serviços públicos é guiada por princípios específicos estabelecidos pela Lei nº 8.987/95. Estes princípios são fundamentais para assegurar que os serviços sejam prestados de forma justa e eficiente, atendendo às necessidades da população brasileira.

*As concessionárias devem prestar tais serviços públicos sempre de acordo com os princípios da modicidade tarifária, generalidade, atualidade, cortesia, eficiência e continuidade, previstos na lei 8.987/95. (Artigo Científico de Maria Cristina Ribeiro Galvão, 2016, p.3).*

Em tese, esses princípios têm o objetivo de garantir que os serviços públicos sejam acessíveis e de alta qualidade para todos os cidadãos. A modicidade tarifária assegura que as tarifas cobradas pelas concessionárias sejam razoáveis e proporcionais, prevenindo custos excessivos para os consumidores. A generalidade garante que os serviços sejam oferecidos a todos os usuários, sem discriminação. A atualidade refere-se à necessidade de que os serviços estejam atualizados e adaptados às necessidades contemporâneas da população. A cortesia implica que os serviços sejam prestados com respeito e consideração. A eficiência exige que os serviços sejam oferecidos de maneira econômica e eficaz. Finalmente, a continuidade assegura que não haja interrupções na prestação dos serviços, garantindo uma entrega constante e regular.

Esses princípios são cruciais para a confiança pública nas concessões de serviços no Brasil e para a eficácia do modelo de gestão pública que envolve a

parceria entre o setor privado e o governo. A falta de aderência aos princípios pode comprometer a qualidade dos serviços e a confiança do público, afetando negativamente a percepção sobre a eficácia do modelo de concessão.

## 2.6 Transporte Público no Brasil

De acordo com Alves Rodolfo, a mobilidade urbana no Brasil é predominantemente estruturada por meio de ônibus, metrô e trens em determinadas cidades e regiões. Conforme estabelecido pela Constituição Federal, a gestão e a execução das políticas relacionadas ao transporte coletivo são de responsabilidade dos municípios, enquanto os investimentos provêm dos governos estadual e federal. Dessa forma, o sistema de transporte no Brasil deve ser analisado de maneira sistêmica, especialmente nas grandes cidades, onde é imperativo que se implemente um sistema de transporte mais amplo e massificado, a fim de evitar a recorrente superlotação, que afeta tanto grandes quanto pequenas cidades. Esse cenário frequentemente revela a ineficiência dos municípios ao optarem por concessionárias de menor custo, que, por vezes, não atendem às demandas da população. Ademais, observa-se uma insuficiência de investimentos por parte dos órgãos governamentais, que não alocam recursos adequados para a melhoria da mobilidade urbana.

*“De um modo geral, o transporte público no Brasil é considerado ruim e ineficiente, com passagens caras e ônibus frequentemente lotados, veículos em condições ruins, além do grande tempo de espera nos pontos de ônibus e metrô.” (Alves Rodolfo)*

O processo de industrialização tardio e acelerado no Brasil levou ao rápido crescimento desordenado das cidades, impulsionado pelo êxodo rural. Com o aumento dos preços de terrenos e imóveis, a população de baixa renda foi forçada a buscar moradia em áreas periféricas, favelas e ocupações irregulares, muitas vezes sem infraestrutura adequada. Isso gerou uma dependência das regiões urbanas mais valorizadas, onde se concentram empregos e serviços, resultando em grandes deslocamentos diários para os trabalhadores. A falta de uma política nacional de investimentos em transporte público contribuiu para o cenário de ônibus lotados e longas distâncias percorridas. As manifestações de 2013, conhecidas como "revolta

do vinagre", refletiram a insatisfação popular com o aumento das tarifas e a precariedade do sistema. Portanto, os problemas de transporte estão ligados à lógica urbana e demandam uma democratização dos espaços urbanos, com investimentos descentralizados em infraestrutura e mobilidade.

### **2.6.1 Transporte Público Global**

A análise das diversas normas e padrões presentes na infraestrutura do transporte público é fundamental. Examinar exemplos de outros países torna-se crucial para identificar melhorias e avaliar a aplicabilidade de soluções que possam aprimorar a mobilidade coletiva em uma nação.

Segundo o site Thiknseg, os exemplos de mobilidade urbana em cidades como Berlim, Nova Iorque e Copenhague demonstram a importância de investir em infraestrutura de transporte coletivo e alternativo. Essas cidades oferecem uma combinação eficiente de modais, como trem, metrô, ônibus, ciclovias e, mais recentemente, carros elétricos, promovendo deslocamentos seguros e rápidos. Esses modelos destacam-se pelo planejamento urbano focado na sustentabilidade e acessibilidade, reduzindo a dependência de automóveis e melhorando a qualidade de vida.

No Brasil, a realidade é diferente. A falta de investimentos adequados em transporte coletivo e infraestrutura faz com que muitos dependam de sistemas sobrecarregados e ineficientes, resultando em longos deslocamentos diários e, conseqüentemente, menor qualidade de vida. Comparado a essas cidades, o Brasil precisa de uma política unificada e contínua de investimentos para aprimorar o transporte público, priorizando soluções sustentáveis e acessíveis, como ciclovias e sistemas de metrô. Investir na infraestrutura de transporte é essencial para promover mobilidade eficiente, reduzir o trânsito caótico e melhorar o bem-estar da população.

### **2.7 O que é o Transporte Público Urbano (TPU)**

A relação entre os valores de tarifas cobradas pelos transportes públicos urbanos (TPU) e a qualidade do serviço prestado ao público é um assunto recorrente em debates de diversos níveis. Os usuários anseiam para que o valor cobrado diminua, porém seguindo a tendência atual se torna mais difícil que o fato ocorra



devido a falta de incentivos que o estimulem. Para compreender de forma verídica o motivo do valor cobrado, em que ele acarreta e como diminuir é imprescindível que ocorra uma análise das etapas que regem o processo, gerando ou não custos.

O transporte público urbano (TPU) é uma modalidade de transporte coletivo implantada no Brasil desde 1817 e que tem como objetivo central assegurar o direito humano de ir e vir, de forma que empresas privadas por meio de concessões possam atuar prestando serviços públicos. Apesar de ser público, não tem a necessidade de ser gratuito, sendo financiado pelo valor pago pelos usuários, conforme é dito na nota técnica do IPEA - Tarifação e Financiamento do Transporte Público Urbano (primeiro parágrafo da nota técnica feita pelo IPEA sobre tarifação e financiamento do transporte público urbano em julho de 2013).

Nos últimos anos tem-se observado uma menor frequência de reajuste das tarifas cobradas (mantendo valores abaixo da inflação), principalmente por dois fatores agravantes: as revoltas ocorridas em 2013 e a pandemia da COVID-19. Vale ressaltar que uma menor frequência não é sinônimo de valores baixos, pois em 10 anos o valor dos tickets duplicou.

### **2.7.1 O Peso do TPU para a Sociedade**

De acordo com Carvalho et al (2013), a maior parte dos sistemas de transporte público passam por problemas de sustentação financeira e iniquidade socioeconômicas devido a forma que são estruturados, de forma que a arrecadação tributária apresenta recursos exógenos acrescida de uma demanda de passageiros que possuem características de baixa capacidade de pagamento.

O TPU gera grande peso sobre a camada pobre da sociedade, pois é essa camada que mais usufrui dos serviços disponibilizados e conseqüentemente acaba sendo a que mais tem parte da sua renda voltada para o financiamento operacional desse tipo de transporte.

É importante ressaltar que as camadas mais ricas da sociedade normalmente não participam do uso e custeio dessa modalidade de transporte, porém assim como toda a sociedade, se beneficiam com o TPU. Dois grandes exemplos de como o transporte público é influente para a humanidade são: quando ocorrem greves do TPU

e as cidades ficam paralisadas e quando um imóvel ou empreendimento se torna mais ou menos valorizado pela oferta de TPU.

### **2.7.2 Como os Valores Sofrem Alterações**

Existem diversos fatores que influenciam e impactam nos valores das tarifas, sendo alguns deles: colaboradores, combustível, imposto e taxas, despesas administrativas, depreciação, salários, rodagem, lubrificantes, peças e acessórios. Por se tratar de diversos itens é inevitável que ocorra, com a ação do tempo, alguns reajustes da tarifa para que o TPU possa se manter. Apesar dos inúmeros agentes que podem afetar o valor cobrado aos usuários do transporte público, existem agentes externos como é o caso dos automóveis particulares.

Alguns estudos têm apontado, ao longo das últimas décadas, a adoção de políticas e investimentos que priorizam o transporte privado em detrimento do transporte público, ocasionando sistemático encarecimento das tarifas praticadas (Vasconcellos, 2005a; Biderman, 2008; Ipea, 2009; Carvalho et al, 2010; Carvalho e Pereira, 2012a) citado por (Carvalho et al., 2013).

Ao se analisar, as principais causas de contratempos no trânsito como congestionamentos, por exemplo, são de responsabilidade dos meios de transporte individual, que por sua vez, afetam de forma negativa a execução do transporte público. Assim, agravando situações de tensão como é o caso dos maiores tempos de deslocamento.

Além disso, outros aliados são a redução dos valores dos automóveis e aumento da renda per capita. O alinhamento dessas e outras medidas culminam num encarecimento do TPU, gerando uma perda de passageiros, passageiros esses que optaram por substituir o transporte público pelo privado, sendo ele desde carro de aplicativo até automóvel pessoal, reforçando ainda mais o cenário de insatisfação com o sistema de transporte público urbano. A tendência dessas ações caso não sejam corrigidas o quanto antes, é ocasionar um círculo vicioso que futuramente se tornará insustentável para toda a sociedade devido ao peso que os TPU apresentam para as cidades.

Dessa forma, se torna nítido perceber que os agentes causadores do aumento das tarifas cobradas aos usuários são de origem externa.

### **2.7.3 Meios de financiamento do TPU no Brasil**

No Brasil a maneira mais utilizada como forma de custeio dos transportes públicos é pela arrecadação monetária paga pela demanda usuária, em outras palavras, os usuários dos ônibus urbanos pagam para ter acesso ao transporte, assim custeando o valor das despesas. Um dos defeitos dessa metodologia é que ela tende a fragilizar o sistema que a usa, facilitando a ação de agentes externos de maneira negativa. Isso explica a frequência com que os valores das tarifas são reajustados.

Segundo Carvalho et al (2013, p.11) existem outras maneiras de financiamento do TPU, como é o caso do tipo utilizado em São Paulo e regiões metropolitanas, onde a sociedade auxilia no custeio por meio do orçamento geral do município. Nesse modelo apenas uma parte das despesas são pagas, a outra continua sendo custeada pela demanda pagante.

Outra forma é o vale transporte, uma concessão instituída pela Lei nº 7.418, de 16 de dezembro de 1985. Essa lei determina que a companhia empregadora deve contribuir com os gastos de deslocamento casa-trabalho do empregado com valores de até 6% do salário fixo do colaborador. Assim como outras, essa é uma política de subsídio que visa amortecer o alto valor do transporte para os trabalhadores de baixa renda.

Uma distorção do financiamento exclusivo por tarifa é o subsídio cruzado entre passageiros, quando os pagantes são diretamente sobretaxados ao custear, por exemplo, as gratuidades existentes (Carvalho et al, 2013, p.11). Esse meio de pagamento agrava a situação para pagantes de menor renda, uma vez que são forçados de maneira indireta a pagar por usuários de maior renda, como é o caso de estudantes e idosos, fragilizando mais ainda o sistema e tencionando para uma situação de exclusão social, uma vez que quanto maior o valor das tarifas, menor a capacidade de pagamento das camadas de baixa renda.

## **2.8 Direitos dos Usuários de Transporte Público**

É cediço que os delegatários do serviço público têm o dever de prestar serviços adequados, eficientes e de qualidade, sustentados por normas constitucionais, legais e contratuais. O artigo 175 da Constituição Federal traz diretrizes claras para a prestação de serviços públicos:

Art. 175- Incumbe ao Poder Público, na forma da lei, diretamente ou sob o 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.

De acordo com o professor Marcos Juruena Villela, à medida que a qualidade do serviço melhora, as expectativas dos passageiros em relação a ele tendem a crescer. Assim, os direitos dos usuários ocupam um papel central na discussão acerca do transporte público. Estes direitos englobam o acesso a um serviço eficiente, informações claras sobre horários e tarifas, segurança durante as viagens, um atendimento cortês e a oportunidade de apresentar reclamações.

Além disso, garantir um transporte público acessível e de qualidade é um direito fundamental que influencia diretamente a inclusão social e a mobilidade urbana sustentável. É crucial que os usuários estejam conscientes desses direitos para que suas demandas sejam devidamente atendidas pelos órgãos competentes.

### **3. DESENVOLVIMENTO COM A APLICAÇÃO E ANÁLISE DE PESQUISA E O USO DE ALGUMAS FERRAMENTAS DE GESTÃO**

É de suma importância desenvolver as propostas estabelecidas anteriormente, isso abrange desde a organização dos dados obtidos na pesquisa até a utilização das ferramentas de gestão nas informações estruturadas, visando criar um plano de ação que atenda às necessidades do público-alvo em questão.

#### **3.1 Pesquisa e Análise gráfica**

A pesquisa de mercado realizada obteve ao todo 152 participantes e contou com 10 perguntas divididas em demográficas e formativas, com o objetivo de receber

dados qualitativos e quantitativos. Para apurar as respostas foi usada a plataforma Microsoft Forms.

### 3.1.1 Características Demográficas

As perguntas demográficas servem para auxiliar os pesquisadores a entenderem adequadamente o público-alvo do questionário. Dessa forma, foram realizadas duas perguntas de caráter demográfico para fins quantitativos.

#### 3.1.1.1 Faixa Etária

1. Indique sua faixa etária (idade):

152 Respostas

● 12 a 19.	96
● 20 a 59.	48
● 60 ou mais.	8

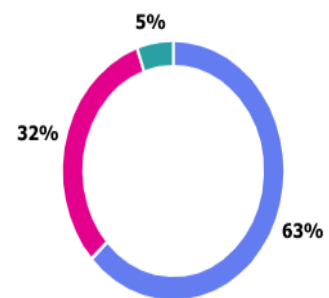


Gráfico 1: Faixa etária; Elaborado pelos autores (2024)

De 152 respostas:

- 96 foi “12 a 19”;
- 48 foi “20 a 59”;
- Oito foram “60 ou mais.

Conclusão: Ao analisar o gráfico 1, torna-se perceptível notar que a porcentagem de entrevistados entre 12 e 19 anos se sobrepõe a parcela dos demais entrevistados. Os resultados obtidos se tornam mais evidentes ao observar que de 152 respostas alcançadas, 96 pertencem ao grupo majoritário (63%), 48 referentes a pessoas de 20 a 59 anos (32%) e 8 de pessoas com 60 anos ou mais (5%).

### 3.1.1.2 Gênero

2. Com qual gênero você se identifica?

152 Respostas

● Feminino.	102
● Masculino.	48
● Outros.	0
● Prefiro não informar.	2

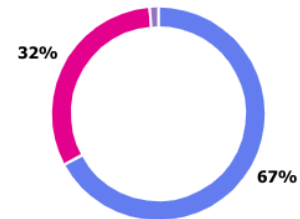


Gráfico 2: Gênero dos entrevistados; Elaborado pelos autores (2024)

De 152 respostas:

- 102 foi “feminino”;
- 48 foi “masculino”;
- Zero foram “outros”;
- Duas foram “prefiro não informar”.

Conclusão: Das 152 respostas obtidas, 102 são de participantes que se identificam como mulheres, o que corresponde a 67% do total, enquanto 48 se identificam como homens (32%), dois entrevistados preferiram não informar (1%) e zero pessoas se identificaram com outro gênero (0%). Ao analisar os resultados obtidos percebe-se uma predominância do gênero feminino.

### 3.1.2 Características formativas

As perguntas formativas têm o objetivo de possibilitar uma visão crítica sobre o assunto a ser estudado. Dessa forma, foram realizadas oito perguntas de caráter formativo, visando fins qualitativos das respostas obtidas.

### 3.1.2.1 Utilização do Transporte Público

3. Você utiliza o transporte público?

152 Respostas

● Sim.	90
● Não.	29
● Às vezes.	33

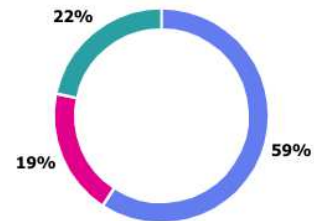


Gráfico 3: Utilização do Transporte Público; Elaborado pelos autores (2024)

De 152 respostas:

- 90 foram “sim”;
- 29 foram “não”;
- 33 foram “às vezes”.

Conclusão: De 152 entrevistados, 90, o equivalente a 59%, usam regularmente o transporte público e somados aos 33 que fazem uso periódico do TPU, é possível chegar à quantia de 123 usuários, 80% do total de respostas. Das 152 respostas registradas, apenas 29 são referentes a não usar o transporte público, ou seja, 19%. Ao analisar os resultados obtidos é clara a sobreposição das pessoas que utilizam o transporte público (mesmo que com pouca frequência).

### 3.1.2.2 Satisfação com o Transporte Público

4. Está satisfeito com o transporte público?

152 Respostas

● Sim.	14
● Não.	53
● Mais ou menos.	65
● Não sei informar.	20

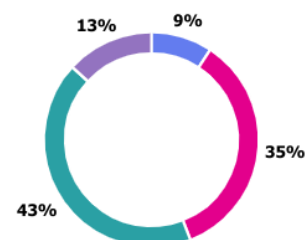


Gráfico 4: Satisfação com Transporte Público; Elaborado pelos autores (2024)

De 152 respostas:

- 14 foram “sim”;
- 53 foram “não”;
- 65 foram “mais ou menos”;
- 20 foram “não sei informar”.

Conclusão: De 152 pessoas entrevistadas, apenas 14 estão de fato satisfeitas com o transporte público (9%). Na contramão, 20 pessoas não sabem informar (13%), 53 não estão satisfeitas (35%) e 65 estão parcialmente satisfeitas (43%). Dessa forma é de fácil percepção que o transporte público urbano está com um grande gargalo que permite a insatisfação dos usuários. É importante ressaltar que dos 152 entrevistados 90 utilizam o transporte público regularmente e 33 de forma periódica, totalizando em 123 pessoas.

### 3.1.2.3 Similaridade com a Concessão

5. Sabe o que é uma concessão?

152 Respostas

- Sim. 47
- Não. 105

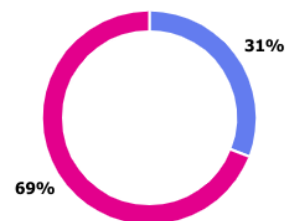


Gráfico 5: Similaridade com a Concessão; Elaborado pelos autores (2024)

De 152 respostas:

- 47 foi “sim”;
- 105 foi “não”.



Conclusão: De 152 respostas coletadas, 105, ou seja, 69% dos entrevistados não sabem o que é uma concessão, e não têm conhecimento sobre o termo. Isso se torna extremamente preocupante, uma vez que a maioria dos entrevistados, sem saberem, fazem uso de parcerias público-privada (PPP). Na contramão 47 das pessoas entrevistadas sabem o que é uma concessão (31%). Ao analisar os resultados obtidos é perceptível que o número de pessoas que não tem similaridade com o termo se sobrepõe à porcentagem que sabe do que o vocábulo se trata.

### 3.1.2.4 Interesse em Saber sobre as Concessões

6. Você se interessaria em saber o que é uma concessão?

152 Respostas



Gráfico 6: Interesse sobre as Concessões; Elaborado pelos autores (2024)

De 152 respostas obtidas:

- 133 foi “sim”;
- 12 foi “não”.

Conclusão: Entre as 152 respostas obtidas, 135 pessoas, ou seja, 89% dos entrevistados, se interessam em saber o que é uma concessão. Ao analisar, isso se torna extremamente positivo para o presente trabalho, pois o mesmo acaba se enquadrando como relevante para os leitores, tendo em vista que na pergunta anterior, a maioria não sabe o que o termo concessão significa. Em contrapartida, 17 pessoas, 11% não se interessam em saber mais sobre o conceito.



de circulação, infraestrutura inadequada e tarifas altas, entre outros. Assim, é evidente que há uma série de sugestões da população para aprimorar o transporte público; o que se faz necessário é que as autoridades ouçam essas demandas a fim de implementar as mudanças requeridas.

### 3.1.2.6 Similaridade com o Processo de Concessão

8. Sabe como é o processo de contratação de empresas privadas pelo sistema público?

152 Respostas

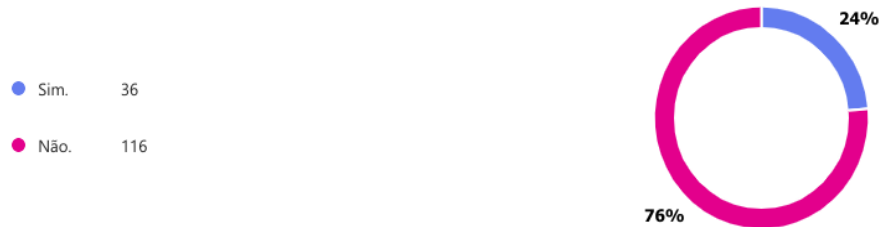


Gráfico 8: Similaridade com o Processo de Concessão; Elaborado pelos autores (2024)

- SIM - 36 pessoas - 24%;
- NÃO - 116 pessoas - 76%.

Conclusão: A partir dos 152 entrevistados, o gráfico indica que 76% das pessoas (ou seja, 116 indivíduos) que participaram do questionário não têm conhecimento acerca de determinados serviços e processos realizados pelo poder público, especificamente em relação às concessões de transporte público. Ademais, essas pessoas desconhecem como suas demandas (que poderiam ser consideradas nessas questões) impactam tais processos. Uma vez que é essencial contar com uma empresa de transporte que possua uma infraestrutura específica, atendendo às necessidades da população, é fundamental que o órgão público atenda a essas exigências dos cidadãos.

### 3.1.2.7 Avaliação do Transporte Público

9. De modo geral, como você avalia a qualidade do transporte público em sua cidade?

152 Respostas



Gráfico 9: Avaliação do Transporte Público; Elaborados pelos autores (2024)

- 1 estrela: 15% - 23 pessoas consideram péssimo o transporte público;
- 2 estrelas: 20% - 30 pessoas consideram ruim o transporte público;
- 3 estrelas: 49% - 74 pessoas consideram razoável o transporte público;
- 4 estrelas: 15% - 22 pessoas consideram bom o transporte público;
- 5 estrelas: 1% - 2 pessoas consideram ótimo o transporte público.

Conclusão: Dentre os 152 entrevistados, observa-se que 49% deles (74 pessoas) classificam a qualidade do transporte público como razoável. Apesar de haver um número considerável de pessoas com essa opinião, é evidente que poucas os veem como bom ou excelente, apenas 16% (24 entrevistados) fazem essa avaliação, já 35% (53 pessoas) o consideram ruim ou péssimo.

### 3.1.2.8 Segurança no Transporte Público

10. Você se sente seguro dentro do transporte público?

152 Respostas



Gráfico 10: Segurança no Transporte Público; Elaborado pelos autores (2024)

- Pessoas que responderam sim: 7% - 10 pessoas;
- Pessoas que responderam não: 56% - 85 pessoas;
- Pessoas que responderam talvez: 37% - 56 pessoas.

Conclusão: Entre os 152 participantes da pesquisa, somente 7% se sentem seguros utilizando o transporte público. Em contraste, 56% relatam não se sentirem seguros, e outros 37% expressam incerteza sobre suas sensações a respeito da segurança. Assim, fica claro que há uma necessidade urgente de melhorias nesse tipo de transporte, visando garantir o bem-estar e, acima de tudo, a segurança dos passageiros.

### 3.2 Mapa de Empatia

Com base nas respostas obtidas, foi possível elaborar o Mapa de Empatia, uma ferramenta fundamental para compreender de maneira mais profunda os sentimentos e as dificuldades enfrentadas pela população usuária do transporte público. A pesquisa permitiu identificar quais ferramentas seriam mais adequadas para trabalhar com as referências emocionais, desejos e problemáticas relatadas pelos usuários.

A análise detalhada dos dados coletados revelou que o Mapa de Empatia se destaca como um dos instrumentos mais eficazes para realizar uma investigação minuciosa das necessidades desse público. Ele possibilita não apenas uma visão clara das suas emoções e aspirações, mas também uma compreensão holística das questões enfrentadas no cotidiano do transporte público. Assim, essa ferramenta foi escolhida como o principal método para guiar a análise detalhada e o desenvolvimento de soluções direcionadas a melhorar a experiência dos usuários.

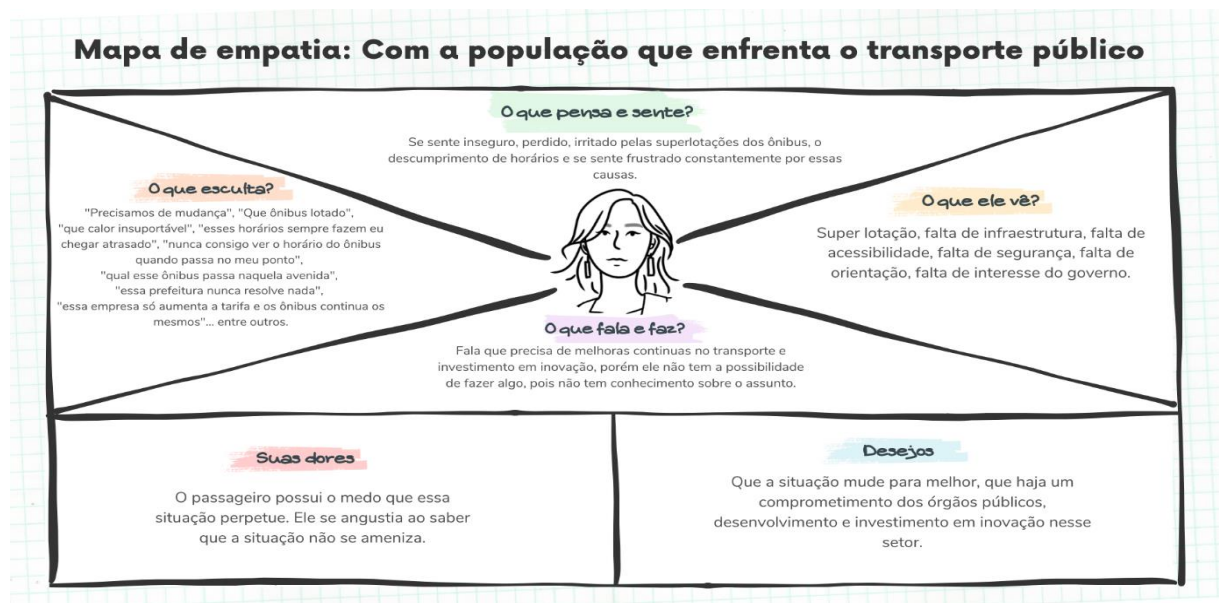


Figura 1: Mapa de empatia; Elaborado pelos autores (2024)

A análise da ferramenta administrativa revelou que, para resolver os desafios enfrentados pela rede de transporte coletivo, é essencial criar um software personalizado que atenda a necessidades específicas, como fornecimento de informações em tempo real sobre horários e rotas dos ônibus, atualizações sobre mudanças de horários e comunicados da prefeitura e das empresas de transporte. Como a responsabilidade pela concessão de transporte recai sobre a prefeitura, que deve garantir a continuidade dos serviços devido à variabilidade das empresas operadoras, a criação deste software deve ser gerida por este órgão.

A primeira etapa é desenvolver uma ferramenta de controle simplificada que centralize as informações sobre o transporte coletivo e os processos relacionados à prefeitura, facilitando o planejamento e promovendo maior transparência pública. O

sistema deverá incluir localização em tempo real dos ônibus, detalhamento de rotas e horários dos pontos de cada linha, com o objetivo de aprimorar a qualidade do transporte, melhorar a qualidade de vida dos cidadãos e oferecer maior agilidade no cotidiano por meio da tecnologia.

### 3.3 5W2H

Este conhecimento possibilitou a implementação de uma nova ferramenta que contribuirá de forma significativa a implementação deste projeto. Para estruturar a implementação deste projeto, será necessário elaborar um plano de ação utilizando a ferramenta 5W2H, que descreve detalhadamente os procedimentos necessários para suportar o desenvolvimento de uma tecnologia eficiente como um software ou um totem, além de outras tecnologias.

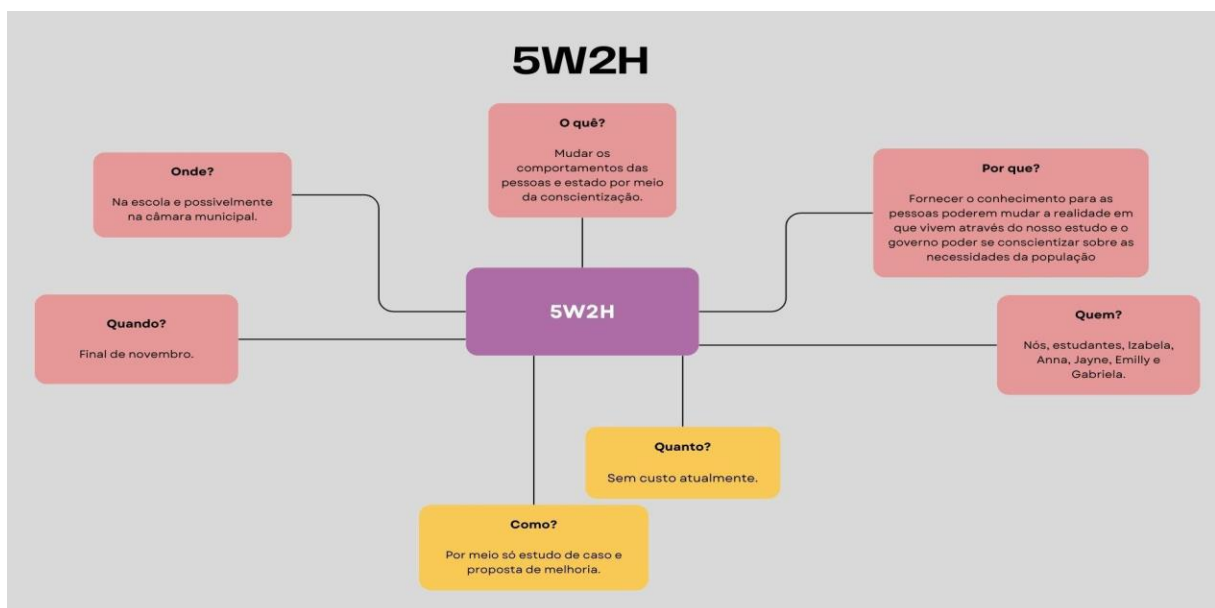


Figura 2: 5W2H; Elaborado pelos autores (2024)

A aplicação da ferramenta de organização dos processos, por meio de um plano de ação, revelou a extrema importância de compreender as concessões relacionadas ao transporte coletivo. Esse conhecimento é crucial para entender o processo e identificar soluções que promovam a melhoria geral do sistema de transporte. Utilizando a ferramenta 5W2H, foi possível realizar uma análise detalhada do trabalho, estabelecendo a base para a elaboração do conteúdo e destacando a relevância do tema. O 5W2H permitiu uma análise abrangente das causas e possíveis

soluções, facilitando a identificação de estratégias eficazes para a otimização do transporte coletivo.

Sendo assim, para analisar os riscos e as vantagens do devido trabalho, foi implementado a ferramenta da gestão análise SWOT o que nos permitirá conhecer as forças, fraquezas, oportunidades e ameaças.

### 3.4 Análise SWOT

Quando combinada com a ferramenta 5W2H, a análise SWOT ganha ainda mais profundidade, permitindo uma abordagem sistêmica e detalhada da situação do transporte público. A aplicação do 5W2H complementa a SWOT ao oferecer respostas claras e objetivas sobre aspectos fundamentais.

A análise aplicada ao tema da concessão do transporte público oferece uma visão clara dos principais pontos que podem influenciar a conscientização dessa pauta. Um dos principais destaques deste trabalho é a informação que ele pode trazer para a população sobre o funcionamento da concessão do transporte coletivo. Ao entender melhor como a concessão opera, os passageiros podem se tornar mais críticos e exigentes em relação à qualidade do serviço. Além disso, o estudo pode alertar o Estado sobre os problemas enfrentados diariamente pelos usuários, abrindo espaço para melhorias.

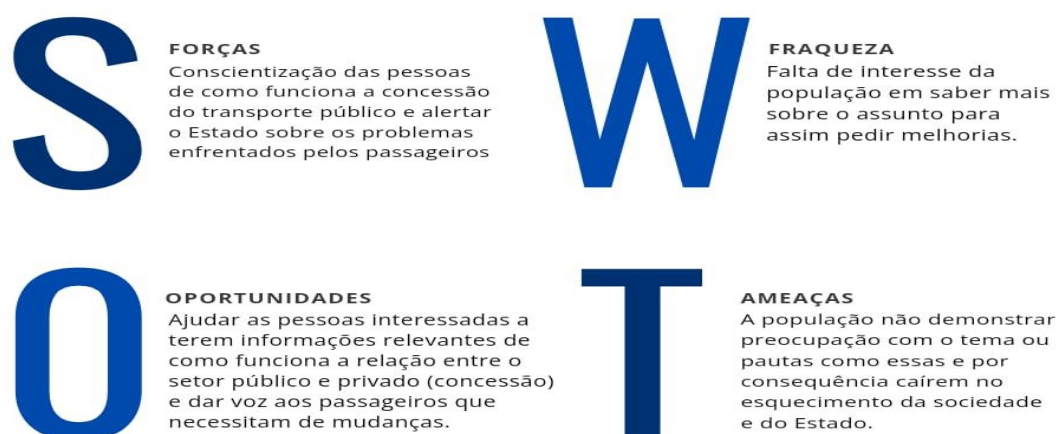


Figura 3: Análise SWOT; Elaborado pelos autores (2024).



Por fim, essa análise mostra forças como a conscientização da população, fraquezas como o desinteresse da população, oportunidades de dar voz aos passageiros e ameaças relacionadas ao esquecimento do tema pela sociedade.

#### **4. PROTOTIPAGEM**

Fazendo a análise do registro do devido documento, encontra-se a necessidade de um produto que atenda tanto à demanda da população quanto ao órgão responsável por esses processos concessionários.

Nesse sentido, está sendo desenvolvido o protótipo de um site que possa fornecer informações sobre concessões, o processo de licitações, dispersar informações da prefeitura (responsável por esses processos) em relação ao transporte coletivo da cidade, além de esclarecer dúvidas e perguntas da população que frequenta ou não o transporte. O enfoque do site será voltado ao município de Piracicaba, situado no estado de São Paulo.

O referido site (ainda em desenvolvimento) terá uma estética e mecanismos que atendam aos usuários, de forma a facilitar seu manuseio e garantir que as informações estejam claras ao conhecimento da população.

##### **4.1 Página Inicial**

Ao acessar a página inicial do site ConcePira, (nome validado ao site criado) você encontrará uma mensagem de boas-vindas que apresenta o objetivo principal da plataforma: oferecer informações detalhadas e acessíveis sobre o processo de concessão do transporte público em Piracicaba. A navegação é simples e intuitiva, com um menu no topo da página que inclui as abas: Início, Concessão, Notícias, Linhas e Horários, Comentários e Cadastre-se, permitindo assim, que o usuário navegue facilmente pelo site e realize o seu cadastro para ter acesso a uma experiência mais personalizada, com informações adicionais sobre o transporte público da cidade.



Figura 4: Página inicial do site; Elaborado pelos autores, (2024)

## 4.2 Responsabilidade Social

Na mesma página, a seção "Responsabilidade Social" descreve a missão, visão e valores da ConcePira.

A missão de informar a população de forma clara e confiável. A visão de tornar-se referência em transparência sobre concessões de transporte público e os valores de comunicação, participação e respeito ao usuário.

Esses princípios destacam o compromisso da ConcePira em colaborar para um sistema de transporte mais acessível, humano e eficiente para os cidadãos de Piracicaba.

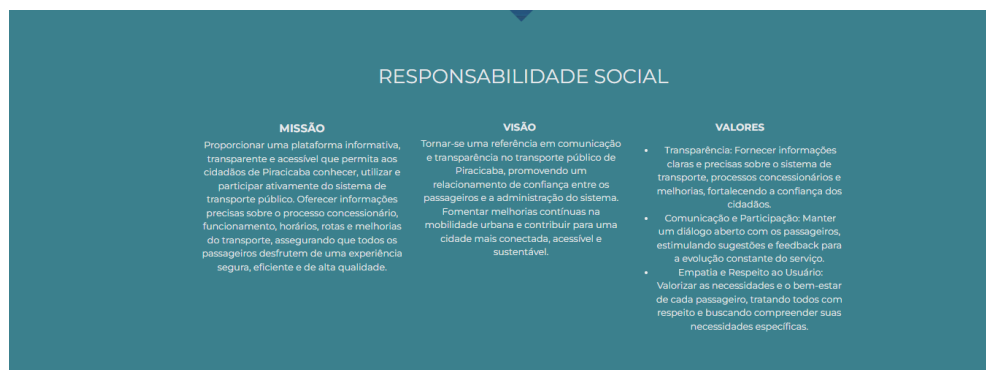


Figura 5: Responsabilidade social; elaborado pelos autores, (2024).

## 4.3 Perguntas Frequentes (FAQ)

Ainda na página inicial, há uma seção de Perguntas Frequentes que visa responder de forma rápida e prática às dúvidas mais comuns sobre concessões e o transporte público de Piracicaba. É um espaço que facilita o entendimento do tema, esclarecendo as questões essenciais dos usuários.

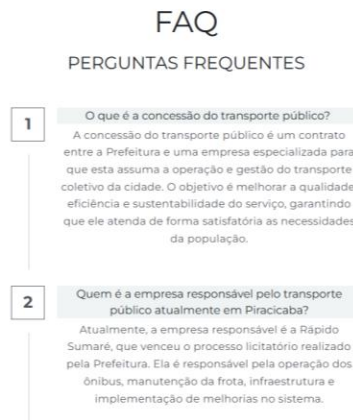


Figura 6: Perguntas frequentes; Elaborado pelos autores (2024).



Figura 7: Perguntas frequentes; Elaborado pelos autores (2024).

## 4.4 Contatos

No final da página inicial, você encontra duas seções de contato. A primeira exhibe as formas de contato direto com o site ConcePira, incluindo um número de telefone ("Ligue para nós") e um endereço de e-mail ("Envie-nos um e-mail") para atendimento ao público.

No rodapé, estão disponíveis links para as redes sociais e meios de contato da prefeitura de Piracicaba: Facebook, Instagram, YouTube, site oficial, além do telefone e e-mail do prefeito, permitindo fácil acesso às informações oficiais do município.



Figura 8: Meios de contato; Elaborado pelos autores (2024).

## 4.5 Concessão

Ao clicar na seção “concessões” localizado na parte superior direita da página inicial o site apresentará ao leitor um pequeno texto situando-o na divisão. Em seguida, estarão à mostra diversos ícones sobre o tema central, concessões do transporte público (principalmente na de Piracicaba), contendo diversas informações detalhadas que vão desde explicar o conceito até direitos e deveres dos usuários dessas concessões. Para que os usuários possam ler um texto completo e de fácil entendimento sobre o tema desejado é essencial que cliquem no ícone ler sobre que os direcionarão a uma nova página do Concepira contendo o conteúdo na íntegra.

O objetivo central dessa repartição é divulgar e propagar conhecimentos que, normalmente, são ocultados aos cidadãos, utilizando informações relevantes e atualizadas sobre o tema.



Figura 9: Parte das concessões; Elaborado pelos autores (2024).



Figura 10: Parte da Concessões; Elaborado pelos autores (2024).

## 4.6 Notícias

Ao acessar a aba “Notícias”, o usuário é direcionado a um conteúdo exclusivo sobre as últimas atualizações e informações relacionadas ao transporte público e à nossa concessionária, Rápido Sumaré, que atende a cidade de Piracicaba.

Este site tem como objetivo fornecer dados relevantes sobre o transporte público e as concessões, com atualizações constantes sobre a urbanização e melhorias no sistema de mobilidade urbana.

Caso o usuário clique em “Ler mais”, será redirecionado para a página Pira Mobilidade, onde estão disponíveis informações detalhadas e exclusivas, que são a fonte primária para os conteúdos desta aba.



Figura 11: Partes das notícias do site; Elaborado pelos autores (2024).



Figura 12: Parte das notícias do site; Elaborado pelos autores (2024).

### 4.7 Linhas e Horários

Na aba linhas e Horários é possível encontrar as informações sobre itinerários e as linhas de ônibus que circulam na cidade de Piracicaba.

Dessa forma, as informações estão contidas no nome da linha, ao pressionar sobre o nome da linha do ônibus o usuário será redirecionado a uma outra aba com as informações devidas de horários, trajetória da linha e terminais que essa linha irá passar.

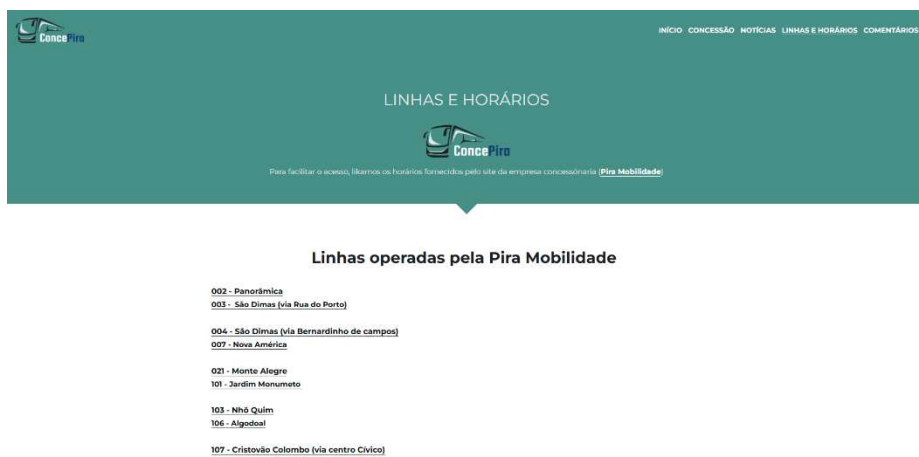


Figura 13: Parte das linhas e horários; Elaborado pelos autores (2024).

É de suma importância esclarecer que a fonte de informações utilizadas para a criação dessa seção no site foi retirada do site Pira Mobilidade (a qual é responsável pela frota e a concessionária da prestação de serviço do transporte público em Piracicaba).

Portanto, o subtítulo da página deixa claro o envolvimento das informações extraídas do site Pira Mobilidade.

The screenshot shows a web application interface for a bus schedule. The main content area has a header with the text "SEGUNDA A SEXTA" and "002 - PANÔRAMICA / TCI". Below the header, there are two tables of departure times. The first table is titled "SAÍDA DO TCI SENTIDO BAIRRO | PLATAFORMA B04" and the second table is titled "SAÍDA DO BAIRRO SENTIDO TCI". Both tables show departure times for various days of the week. The interface also includes a sidebar with navigation options and a footer with logos for SEMUTTRAN and Piracicaba, along with the date 09/09/2024.

SAÍDA DO TCI SENTIDO BAIRRO   PLATAFORMA B04									
05:15	06:15	07:20	08:30	09:40	10:50	12:00	13:10	14:20	15:30
16:40	17:50	18:55	21:05A	22:05A	23:00A				

SAÍDA DO BAIRRO SENTIDO TCI									
05:45	06:45	07:55	09:05	10:15	11:25	12:35	13:45	14:55	16:05
17:15	18:25	19:25	21:35	22:30	23:25				

**ATENDIMENTOS**  
A - Não atende (não entra no) Parque da ESALQ.

09/09/2024

Figura 14 :Linhas e horários; Elaborado pelos autores (2024).

## 4.8 Comentários

Na seção comentários, o usuário pode visualizar um formulário, no qual ele poderá expressar suas dúvidas, reclamações, sugestões de tudo o que rege o site.

O principal objetivo desse campo é atender as expectativas e necessidades da população, uma vez que, se esses usuários precisam de suporte a prefeitura pode acatar essa demanda, e, tomado conhecimento do problema se responsabilizar em resolver.

Além disso, os comentários podem aparecer no site, como uma forma de incentivar e buscar conhecimento da população sobre esse projeto de disseminar conhecimento sobre concessão do transporte coletivo, para destacar não só a importância de exercer a cidadania do indivíduo, mas também relevar a sua importância no globo da esfera política.

Por fim, os comentários são adicionados a página e é possível que os usuários se identifiquem ou mantenha anônimo sua identificação.

**Deixe seu comentário!**

Nesse campo do site é você quem diz! Fique avontade para deixar algum comentário, dúvida, avaliação do site, reclamações...

Figura 15: Comentários dos usuários; Elaborado pelos autores (2024).



Figura 16: Comentários dos usuários; Elaborado pelos autores (2024).

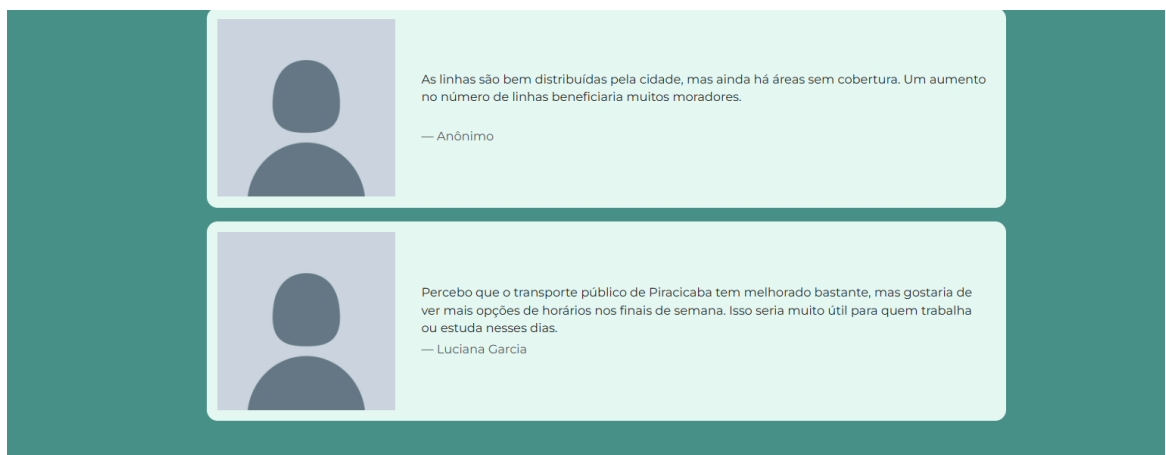


Figura 16: Comentários dos usuários; Elaborado pelos autores (2024).



## **5. RESULTADOS ESPERADOS**

O site “ConcePira” busca preencher uma lacuna significativa no entendimento sobre a concessão do transporte público em Piracicaba por meio de investigações socioeconômicas e análises detalhadas. Os resultados esperados incluem a identificação de uma demanda expressiva por informações relacionadas à eficácia desse sistema, além dos desafios enfrentados pelos usuários no cotidiano.

Pretendemos participar de eventos futuros que possibilitem a apresentação do projeto e a captação de investimentos, visando impulsionar avanços concretos. Nosso objetivo é não apenas promover a inclusão social, mas também ampliar o debate sobre um tema frequentemente negligenciado, disseminando conhecimento sobre a concessão do transporte público para toda a comunidade.

Para alcançar esses objetivos, é essencial garantir o acesso a informações abrangentes e fortalecer a valorização do transporte público. Por meio das ferramentas disponibilizadas no site, esperamos criar um espaço de diálogo e troca de informações, capacitando a população de Piracicaba. Assim, buscamos contribuir para uma compreensão mais ampla dos direitos e deveres dos usuários e incentivar a participação ativa da comunidade nas discussões sobre o transporte público na cidade.

## 6. CONSIDERAÇÕES FINAIS

O trabalho teve como objetivo atender às necessidades da população, buscando melhorar a eficiência e a eficácia do transporte público, além de promover a disseminação de informações sobre os processos de licitação. A intenção foi esclarecer a responsabilidade da prefeitura e da concessionária, tornando essas informações mais acessíveis à população. Para isso, pensou-se em criar um site que facilite o acesso a esses dados e contribua para uma maior transparência e compreensão do tema.

Para alcançar maior valorização e visibilidade, foram definidos objetivos como a realização de estudos de viabilidade, o desenvolvimento de uma plataforma digital, testes e correções, e ampla divulgação para conscientizar a população. A análise apontou a necessidade de informar os cidadãos sobre os processos públicos de concessão, incluindo os tipos de concessões, os investimentos realizados pela prefeitura, as responsabilidades de órgãos públicos e empresas privadas, além dos direitos dos usuários. A iniciativa busca promover transparência, engajamento social e confiança nas parcerias público-privadas.

As informações coletadas por meio das ferramentas de pesquisa e dos conhecimentos adquiridos ao longo do curso foram fundamentais para aprimorar a compreensão das necessidades do trabalho. Esse processo permitiu refinar os dados coletados e contribuiu significativamente para o desenvolvimento do protótipo apresentado, oferecendo uma visão mais clara e assertiva das soluções propostas.

Em pesquisas futuras, este planejamento poderá ser utilizado como uma base sólida, possibilitando aprimoramentos na plataforma, implementações que superem as limitações atuais e o uso de recursos mais avançados para aprofundar as análises. Essa abordagem permitirá direcionar o trabalho para um nível mais elevado de aplicação prática e teórica. O desenvolvimento deste projeto foi crucial para explorar de forma abrangente os instrumentos empregados ao longo do processo de aprendizado, além de proporcionar uma experiência prática que ampliou o conhecimento sobre o tema. Espera-se que este estudo contribua de maneira significativa para futuras pesquisas, fortalecendo abordagens acadêmicas e práticas profissionais no campo abordado.

## REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

ALIANÇA CAPOAVA - Ashoka, AVINA, Ethos e GIFE. Imprensa Oficial (20 agosto 2005).

BIDERMAN, Ciro. Vem para a rua! Por mais qualidade no transporte público. GV-executivo – Escola de Administração de Empresas de São Paulo – Vol. 12, n. 2, p. 54-57 - São Paulo: FGV-EAESP, 2013. Disponível em: <https://repositorio.fgv.br/server/api/core/bitstreams/5b5ded07-1135-4cdb-a42f-b61df5257b41/content>. Acesso em: 18 de junho de 2024.

BRITO, Rodrigo José Meano. As Concessionárias de Transporte Coletivo Terrestre e a Inobservância dos Princípios da Adequação, Eficiência e Continuidade do Serviço Público. Revista da EMERJ: v.13. nº 49, 2010. Disponível em: [https://www.emerj.tjrj.jus.br/revistaemerj\\_online/edicoes/revista49/Revista49\\_140.pdf](https://www.emerj.tjrj.jus.br/revistaemerj_online/edicoes/revista49/Revista49_140.pdf). Acesso em: 18 de junho de 2024.

CARVALHO, Carlos Henrique Ribeiro de. Custeio e tarifação dos serviços públicos urbanos essenciais: análise comparativa. Brasília, fev. De 2024. IPEA. Disponível em: [https://repositorio.ipea.gov.br/bitstream/11058/13039/1/TD\\_2972\\_Web.pdf](https://repositorio.ipea.gov.br/bitstream/11058/13039/1/TD_2972_Web.pdf). Acesso em: 18 de junho de 2024.

CORBARI, Ely Célia; MACEDO, Joel de Jesus. Controle Interno e Externo na Administração Pública. 1ª edição. Curitiba: InterSaberes, 2012. Acesso em: 25 de junho de 2024.

DI PIETRO, Maria Sylvia Zanella. Parcerias na Administração Pública: Concessão, permissão, franquia, terceirização, parcerias público-privada e outras formas. 10ª edição. São Paulo: Atlas, 2015. Disponível em: [Enciclopédia Jurídica da PUCSP](#). Acesso em: 04 de junho de 2024.

GALVÃO, Maria Cristina Ribeiro. ART. Manutenção da equação econômico-financeira nos contratos de Concessão. Rio de Janeiro, 2016. Artigo Científico disponível em PDF no site EMERJ. Acesso em: 10 de junho de 2024.

KEENE, Bem. Strikingly – Site utilizado para criar o ConcePira. Disponível em: [https://www.strikingly.com/?utm\\_source=google-sem&utm\\_medium=cpc&utm\\_campaign=v2-s-br-computers-search-com-](https://www.strikingly.com/?utm_source=google-sem&utm_medium=cpc&utm_campaign=v2-s-br-computers-search-com-)

[strikingly other-en&utm\\_content=v2a-s-br-computers-search-com-strikingly other-strikingly-en&utm\\_term=strikingly&gad\\_source=1&gclid=Cj0KCQiAiG5BhDXARIsAN5SX7oC1myve3U4iEVenr0HO8dECvWPIwPyc2qZrawtSBA8JcCYcsk88aAlbXEALw\\_wcB](https://www.strikingly.com/search-com-strikingly-other-en&utm_content=v2a-s-br-computers-search-com-strikingly-other-strikingly-en&utm_term=strikingly&gad_source=1&gclid=Cj0KCQiAiG5BhDXARIsAN5SX7oC1myve3U4iEVenr0HO8dECvWPIwPyc2qZrawtSBA8JcCYcsk88aAlbXEALw_wcB).

Acesso em: 19 de novembro de 2024.

INSTITUTO DE PESQUISA ECONÔMICA APLICADA, IPEA. Tarifação e financiamento do transporte público urbano. Brasília, jul. de 2013. IPEA. Disponível em:

[https://repositorio.ipea.gov.br/bitstream/11058/1365/1/Nota\\_Tecnica\\_Tarifa%C3%A7%C3%A3o\\_e\\_financeiamento\\_do\\_transporte\\_p%C3%ABlico\\_urbano.pdf](https://repositorio.ipea.gov.br/bitstream/11058/1365/1/Nota_Tecnica_Tarifa%C3%A7%C3%A3o_e_financeiamento_do_transporte_p%C3%ABlico_urbano.pdf).

Acesso em: 18 de junho de 2024.

MADEIRA, José Maria Pinheiro. Administração Pública, Tomo II. 12. Ed. Rio de Janeiro: Freitas Bastos, 2015.

PENA, Rodolfo F. Alves. Problemas no transporte público. Brasil Escola. Disponível em: <https://brasilescola.uol.com.br/geografia/problemas-no-transporte-publico.htm>. Acesso em 23 de novembro de 2024.

PIRA MOBILIDADE– RS Piracicaba – Site da empresa de transporte urbano na cidade de Piracicaba. Disponível em: <https://piramobilidade.com.br/>. Acesso em: 8 de novembro de 2024.

PORTAL DO MUNICÍPIO DE PIRACICABA. Disponível em: <https://piracicaba.sp.gov.br/>. Acesso em: 19 de novembro de 2024.

REDAÇÃO MOBILIDADE. Conheça as dez cidades do mundo com o transporte público, de acordo com a população local. 19 de agosto de 2024. Disponível em: [Mobilidade estádão](#). Acesso em: 20 de junho de 2024.