

**Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Estado de
Mato Grosso – Campus Várzea Grande - Departamento de Ensino
Curso Superior Tecnologia em Gestão Pública**

ANA CAROLINA ANDRADE¹

**TRANSPORTE URBANO COLETIVO: Uma Análise Intervencionista
no Bairro Chapéu do Sol, Várzea Grande - MT.**

**Várzea Grande - MT
2023**

¹Graduanda no Curso Superior de Tecnologia em Gestão Pública pelo IFMT – 6º semestre - *campus* Várzea Grande

**Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Estado de
Mato Grosso – Campus Várzea Grande Departamento de Ensino
Curso Superior Tecnologia em Gestão Pública**

ANA CAROLINA ANDRADE¹

**TRANSPORTE URBANO COLETIVO: Uma Análise Intervencionista
no Bairro Chapéu do Sol, Várzea Grande - MT.**

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado ao Curso Superior de Tecnologia em Gestão Pública, Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Estado de Mato Grosso, como requisito para obtenção do grau de Tecnólogo em Gestão Pública.

Orientador: Prof. Me. Luiz Carlos dos Santos

**Várzea Grande - MT
2023**

Dados internacionais de catalogação na fonte

A553t Andrade, Ana Carolina

TRANSPORTE URBANO COLETIVO: Uma Análise Intervencionista no Bairro Chapéu do Sol / Ana Carolina Andrade – Várzea Grande – MT, 2022.

30 f.

Orientador(a) Profº. Me. Luiz Carlos dos Santos

TCC (Graduação). (VGD - Tecnologia em Gestão Pública) – Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Mato Grosso, Campus Várzea Grande, 2022.

Bibliografia incluída

1. Direito Social. 2. Mobilidade Urbana. 3. Transporte Coletivo. I. Título.

Ficha catalográfica elaborada automaticamente de acordo com os dados fornecidos pela autora.

AGRADECIMENTOS

À Deus, Supremo Criador do Universo, que fez com que meus objetivos fossem alcançados. Aos meus pais, Marco Antonio Kelmam Andrade (in memoriam) e Adriana Adiles da Silva, responsáveis pela minha criação e formação. Ao meu marido Enzo Rodrigues, presente em todos os meus momentos de dúvidas e medos. Obrigada por ser o parceiro que és.

Ao meu orientador, professor Me. Luiz Carlos dos Santos pelas intervenções de suma importância para o amadurecimento do Trabalho, por sua generosidade, apoio e fornecimento de conhecimento, pelos conselhos e pela ajuda com a qual guiaram meu aprendizado.

Aos servidores e demais professores do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Mato Grosso que nos auxiliaram durante as aulas, em especial a professora Dra. Giovana Mendes que tão gentilmente sempre esteve à disposição para auxiliar-me.

Aos meus colegas de curso, com quem convivi intensamente nos últimos três anos, pelo ambiente amistoso no qual convivemos e solidificamos os nossos conhecimentos, pelo aprendizado e por todo o companheirismo ao longo deste percurso.

Aos servidores da Prefeitura Municipal de Várzea Grande, por terem contribuído com este estudo ao fornecerem informações como o Plano Diretor.

A todos que direta ou indiretamente participaram do desenvolvimento desta pesquisa.

Obrigada!

RESUMO

Com a expansão da região do Chapéu do Sol e o aumento no número de estudantes e moradores da região, ocasionou uma alta demanda no transporte público coletivo juntamente com a falta de infraestrutura adequada, que acabou comprometendo a qualidade dos usuários do serviço de transporte público coletivo. Logo, objetiva-se estudar ações interventivas para trazer propostas de melhoria no transporte coletivo e na infraestrutura oferecida, para os passageiros que utilizam este meio de locomoção. A pesquisa utiliza-se da análise de dados por meio de abordagem qualitativa com fins exploratórios. Através dos pontos estudados buscaram a resolução dos problemas identificados, que destacam a falta de manutenção dos pontos e precariedade do transporte público utilizado na locomoção, gerando prejuízos, como a exclusão social na espera do ônibus e a falta de acesso à informação de qualidade a respeito de horários. Ressaltou-se também, a falta de informação acerca do assunto e os meios de propor soluções para melhorias na infraestrutura, justificando o desenvolvimento de ações que amenizem essa realidade. Foi elaborada uma cartilha explicativa com informações que trazem o novo plano de mobilidade da cidade, com novos horários atualizados, bem como da apresentação do Trabalho de Conclusão de Curso aberto ao público com convite aos acadêmicos do curso, e conseqüentemente, as dúvidas referentes aos assuntos levantados nessa pesquisa, bem como a cartilha, se consolidam na apresentação do trabalho.

Palavras-chaves: Direito Social. Mobilidade Urbana. Transporte Coletivo.

ABSTRACT

With the expansion of the Chapéu do Sol region and the increase in the number of students and residents of the region, there was a high demand for public transport together with the lack of adequate infrastructure, which ended up compromising the quality of users of the public transport service. Therefore, the objective is to study interventional actions to bring proposals for improvement in public transport and in the infrastructure offered, for passengers who use this means of transportation. The research uses data analysis through a qualitative approach with exploratory purposes. Through the studied points, they sought to solve the identified problems, which highlight the lack of maintenance of the points and the precariousness of the public transport used in locomotion, generating losses, such as social exclusion while waiting for the bus and the lack of access to quality information about of schedules. It was also highlighted the lack of information on the subject and the means of proposing solutions for improvements in infrastructure, justifying the development of actions that alleviate this reality. An explanatory booklet was prepared with information that brings the city's new mobility plan, with new updated schedules, as well as the presentation of the Course Completion Work open to the public with an invitation to the academics of the course, and consequently, the doubts regarding the subjects raised in this research, as well as the booklet, are consolidated in the presentation of the work.

Keywords: Social Law. Urban mobility. Collective Transport.

INTRODUÇÃO

Os problemas no transporte público coletivo nacional é um assunto recorrente nas mídias, notícias com reclamações apontando problemas vividos por seus usuários, inclusive, com manifestações intensas por parte dos usuários insatisfeitos. No estado de Mato Grosso o controle, a fiscalização e a regulação do serviço público de transporte competem a Agência Estadual de Regulação dos Serviços Públicos Delegados (AGER), é de sua competência inspecionar e regulamentar os serviços prestados pelas empresas de transporte coletivo. É por meio da da AGER, que ocorrem autorizações para o aumento da tarifa, onde buscam solucionar e apurar reclamações e conflitos que norteiam os usuários do transporte público intermunicipal desde o início da inserção do transporte em massa. No transporte intramunicipal as operações de serviços dentro do mesmo município são organizadas, controladas e fiscalizadas pelos municípios.

Este trabalho versa sobre **“Uma Ação Intervencionista do Transporte urbano coletivo no bairro Chapéu do Sol, Município de Várzea Grande – MT.”** Com a abrangência das linhas que atendem moradores da região e alunos do Instituto Federal de Mato Grosso (IFMT), Campus Várzea Grande, no bairro Chapéu do Sol.

Os motivos que levaram a escolha deste tema e sua delimitação, justificam-se por problemas vivenciados e observados previamente pela autora, usuária deste mesmo sistema. Trazendo à tona os problemas vivenciados no dia-dia e confirmados por este trabalho, como: superlotação, falta de higiene nos veículos, ausência de identificação nos pontos de parada, ausência de proteção nos pontos de parada, etc. O trabalho traz para o mundo acadêmico inúmeros ganhos, principalmente na interação com a comunidade e alunos, pois demonstra que a instituição é parceira da comunidade, se preocupa e age em seus interesses. A melhoria no transporte coletivo traz maior satisfação e benefício a essa população que se desloca diariamente dentro desses ônibus.

Partindo desses pressupostos, este trabalho apresentou a seguinte questão problema: **“Quais possíveis ações para o enfrentamento dos problemas vivenciados pelos usuários do transporte público no bairro Chapéu do Sol?”**. Refletindo sobre os problemas e possíveis ações interventivas, que possam trazer melhorias de maneira eficiente ao transporte coletivo, conseqüentemente na vida dos cidadãos usuários desse serviço.

Objetivando responder o questionamento do problema de pesquisa, buscou-se “realizar intervenções aos problemas no transporte coletivo urbano do Bairro Chapéu do Sol, Várzea Grande – MT” com ações específicas na seguinte ordem:

- ✓ Realizar uma revisão bibliográfica sobre o tema;
- ✓ Investigar os problemas vivenciados pelos usuários;
- ✓ Analisar os problemas e propor soluções;
- ✓ Implementar as propostas de soluções.

A importância de estudar e apontar os impactos da falta de infraestrutura, é contribuir com os usuários, considerando que atualmente encontram-se na era da informação, onde dados chegam a um grande número de pessoas por apenas um clique, busca-se utilizar essas ferramentas como um método de propagação das informações na conscientização cidadã, conseqüentemente melhorias nos serviços públicos regionais.

Essa pesquisa apresenta em sua estrutura, além desta introdução, referencial teórico, métodos e ferramentas de ação, resultados e discussões e conclusão.

REFERENCIAL TEÓRICO

Machado (2020 p. 01), conceitua referencial teórico como “uma das partes mais importantes de qualquer tipo de pesquisa, seja uma dissertação, uma tese, um TCC ou mesmo um projeto de pesquisa”, afirma também que “que é um texto estruturado de tudo o que já foi publicado até o momento com relação ao seu tema e ao seu problema de pesquisa”. A seguir vamos apresentar os Conceitos Legais relacionados a mobilidade e ao transporte público dentro da pesquisa-ação, enfatizando os direitos e deveres dos cidadãos e usuários do transporte público.

LEGISLAÇÃO

Para Marcondes (2019, p. 01) “legislação é um conjunto de leis que regulariza determinada matéria ou ciência, ou ainda um conjunto de leis que organiza a vida de um país”, sendo assim, as leis são de suma importância para os cidadãos, instituições, empresas, pois com as normas asseguram a segurança jurídica e estabilidade governamental.

Segundo Carvalho (2016, p. 08), “É obrigação dos dirigentes públicos buscar um sistema de mobilidade igualitário do ponto de vista social, com sustentação financeira ao mesmo tempo sem excluir os mais pobres, além de gerar o mínimo de externalidades negativas possíveis”, relata ainda em seu livro que os problemas enfrentados pelos usuários do transporte público coletivo, são de responsabilidade dos dirigentes públicos responsáveis pela possibilidade de trazer melhorias e fornecer benefícios para a sustentabilidade da cidade.

Legislação Federal

Até o ano de 2015 a Constituição Federal não garantia aos cidadãos o transporte como direito social, entretanto a Emenda Constitucional nº 90, de 2015 inseriu na CF o transporte como direito social, e o seu artigo 6º passa a vigorar com a seguinte redação: “São direitos sociais a educação, a saúde, a alimentação, o trabalho, a moradia, o transporte, o lazer, a segurança, a previdência social, a proteção à maternidade e à infância, a assistência aos desamparados, na forma desta Constituição”.

O direito ao transporte urbano faz parte das Diretrizes da Constituição Federal e é direito do cidadão, assim observamos que compete à União: “Instituir diretrizes para o desenvolvimento urbano, inclusive habitação, saneamento básico e **transportes urbanos**”, como observado no Art. 21, inciso XX, mostra o dever que a União tem com os cidadãos a esse direito de transporte, também é válido destacar que esses direitos visam a garantia de que os cidadãos tenham as condições necessárias para a utilização dos serviços, como também sobre os obstáculos e a sua utilização.

A lei que rege a “Política Nacional de Mobilidade Urbana”, nº 12.587, de 3 de Janeiro de 2012, traz a integração e amparo a serem considerados, conforme o Art. 4º destacam direitos dos cidadãos e dever dos municípios, de acordo com o inciso XI “transporte público coletivo intermunicipal de caráter urbano: serviço de transporte público coletivo entre Municípios que tenham contiguidade nos seus perímetros urbanos”, são de obrigação dos municípios que se interligam diariamente o direito ao transporte público coletivo intermunicipal que realiza a integração desses perímetros, como necessidade diária e usual dos usuários.

Institui o Código Brasileiro de trânsito para conduzir as atribuições ao Estado

de modo a regulamentar e gerir o trânsito no Brasil, e a partir da lei nº 9.503, do Código de Trânsito Brasileiro, de 23 de setembro de 1997, o Art. 100 afirma que não é permitido a condução de veículo com superlotação:

“Nenhum veículo ou combinação de veículos poderá transitar com lotação de passageiros, com peso bruto total, ou com peso bruto total combinado com peso por eixo, superior ao fixado pelo fabricante, nem ultrapassar a capacidade máxima de tração da unidade tratora”.

Aos condutores de veículos é fundamental conhecer os artigos do Código de Trânsito, especificadamente referente às determinações em relação ao transporte com excesso de passageiros.

Ainda dentro do Código Brasileiro de Trânsito a partir da lei nº 9.503, o artigo 48 afirma que:

Nas paradas, operações de carga ou descarga e nos estacionamentos, o veículo deverá ser posicionado no sentido do fluxo, paralelo ao bordo da pista de rolamento e junto à guia da calçada (meio-fio), admitidas as exceções devidamente sinalizadas. (CTB, 1997)

Para o embarque e desembarque de passageiros é necessário a atenção do motorista para o devido posicionamento do veículo, pois é uma das regras de segurança que evita acidentes e diminui o risco aos passageiros na hora de entrar ou sair do veículo.

Ressalva ainda no art. 48, parágrafo § 2º que: “o estacionamento dos veículos motorizados de duas rodas será feito em posição perpendicular à guia da calçada (meio-fio) e junto a ela, salvo quando houver sinalização que determine outra condição”. Dessa forma, o condutor deverá parar o seu automóvel pelo lado da calçada, pois há uma “obrigatoriedade” de que se procure um local seguro e adequado para entrada e saída desses passageiros, contudo, nem sempre isso será possível, todavia o condutor se torna responsável pelo embarque e desembarque de seus passageiros de forma segura.

Legislação Estadual

A Constituição do Estado de Mato Grosso que foi promulgada em 5 de outubro de 1989 traz em seu art. 304 a garantia de acessos dos cidadãos a serviços básicos:

“A política urbana, consubstanciando as funções sociais da cidade, visará ao acesso de todo o cidadão à moradia, ao transporte público, ao saneamento,

à energia elétrica, à iluminação pública, à comunicação, à educação, à saúde, ao lazer, ao abastecimento e à segurança, assim como à preservação do patrimônio ambiental e cultural” (CE/MT,1989).

Dentre a outros direitos, ressalta-se ao cidadão ter acesso ao meio de transporte público, iluminação pública nas vias, segurança aos usuários, sendo estudantes, pessoas com dificuldade de locomoção e trabalhadores.

Segundo o art. 312 Constituição do Estado de Mato Grosso (1989), “incumbe ao Estado e aos municípios promover e executar programas [...] infraestrutura urbana, em especial as de saneamento básico e transporte, assegurando-se sempre um nível compatível com a dignidade da pessoa humana”, no que se refere aos impactos locais dos serviços prestados espera-se que a organização e prestação dos serviços possam ser concedidos de forma regulada, para ser acessível a toda população conforme previsto em lei, como exemplo os pontos de paradas com cobertura, proporcionam aos usuários um local de espera com suporte para o sol, ocorrência de chuvas e promovendo segurança aos passageiros.

No que se confere a Constituição Estadual de Mato Grosso, consoante ao artigo 322 (1989), “O transporte coletivo de passageiros é um serviço público essencial, sendo de responsabilidade do Estado o planejamento e a operação ou concessão dos ônibus intermunicipais e outras formas vinculadas ao Estado”, deste modo, além de essencial, o transporte coletivo colabora para ajudar a melhorar o desenvolvimento das cidades ao que se refere a vias públicas, diminuindo o tráfego contínuo e acentuado dos carros, causando um enorme congestionamento, sendo de total responsabilidade do Estado administrar o planejamento de comum acordo com o crescimento das cidades e operando de forma gradual para que traga algum benefício aos usuários conforme o aumento gradual de passageiros.

De acordo parágrafo §1º, ainda dentro do artigo 322 acentua que:

“O Poder Público estabelecerá as seguintes condições para a execução dos serviços: a) valor da tarifa; b) frequência; c) tipo de veículo; d) itinerário; e) padrões de segurança e manutenção; f) normas de proteção ambiental relativas à poluição sonora e atmosférica; g) normas relativas ao conforto e à saúde dos passageiros e operadores de veículos” (CE/ MT, 1989).

Além de viabilizar o deslocamento dos passageiros dentro da cidade, o transporte coletivo engloba linhas/ itinerários que percorrem por localidades que por

muitas vezes não englobam a rota de outros meios de locomoção, assim, fazem parte das condições da escolha dos itinerários, utilizar rotas que vão beneficiar os passageiros no momento em que se deslocarem, seja ao trabalho, a escola ou até mesmo ao lazer.

Legislação Municipal

Consoante a Lei nº 2.194/2000, o artigo 2º, inciso II, que normaliza o transporte para a população em Várzea Grande, estabeleceu determinados critérios, trazendo a seguinte redação:

“Qualidade do serviço prestado a população segundo critérios estabelecidos pelo Poder Público, em especial o caráter permanente, a confiabilidade, a comodidade, o conforto, a rapidez, a segurança, a frequência, a pontualidade do serviço e a economicidade”.

É responsabilidade do município cumprir compulsoriamente os princípios de atender toda a população, com qualidade do serviço prestado, inclusive, com pontualidade e redução de poluição ambiental. Proporcionando rapidez aos usuários durante o seu trajeto, incluindo pontos identificados, com demarcação de doca, pontos com proteção solar e chuva, entregar ônibus equipados que fazem a rota com um sistema ampliado de conforto aos passageiros e a redução dos impactos sonoros que geram danos à saúde dos usuários.

Segundo o artigo 3º, da Lei nº 2.194/2000 da Câmara Municipal de Várzea Grande, consta que:

“No planejamento e implantação do sistema de transporte municipal, a Prefeitura levará em conta as necessidades efetivas das regiões da Cidade e do Município, os custos operacionais do atendimento da demanda efetiva ou potencial e entre outros elementos básicos para que essa implantação signifique a melhor resposta às necessidades dos usuários”.

Com os benefícios no transporte coletivo, acabam aumentando o número de pessoas a utilizarem esse meio de locomoção, por trazer um ótimo custo benefício com qualidade e conforto, considerando os usuários a deixarem seus veículos em casa, diminuindo gastos maiores com seus automóveis utilizando os ônibus e proporcionando redução de congestionamento. Além de ocorrer a redução da poluição sonora, diminui a probabilidade de acidentes em trânsito e cooperando na mobilidade urbana na questão do desenvolvimento das cidades ao ocupar menos espaços nas vias e transportar mais passageiros.

Segundo a Lei Municipal nº 2.194/2000, artigo 4º, inciso V, afirma que é direito e obrigação dos usuários que fazem uso do transporte coletivo, “manter em boas condições os bens públicos e das operadoras através do que lhe são prestados os serviços”, sendo assim, em relação ao bem público fornecido a população para locomoção, devem ser preservados de maneira que beneficie aos cidadãos para que a utilização e as condições dos serviços prestados se façam presentes dentro desses ônibus, pois de tal maneira que os cidadãos possuem como direito o acesso ao transporte público, tem-se também o dever e a necessidade de manter em ordem os bens públicos diminuindo danos decorrentes gerados pela falta de cuidado.

QUALIDADE NO SERVIÇO PÚBLICO

Segundo Stein, (2021, p. 01) “a qualidade é o nível de perfeição de um processo, serviço ou produto entregue pela sua empresa”, determinado item, serviço, processo, será realizado com eficiência diante a determinada função estabelecida. Já Paladini, (2018, p. 06) afirma que “pode-se considerar que o conceito de qualidade seja um aspecto subjetivo de que ela varia de pessoa para pessoa, em função de especificidades que cada cliente possui”, sendo assim, qualidade varia de indivíduo para indivíduo, dependendo da sua percepção e critérios para determinado requisito através de um serviço, produto ou processo.

Segundo Lourenço, (2019, p. 01) “a qualidade no serviço público envolve a comparação das expectativas do cidadão com a percepção do serviço entregue”. O serviço proposto visa “[...] atender a uma real necessidade do usuário, devendo esse serviço ser exatamente o que o usuário espera que ele seja”, portanto, o indivíduo busca um serviço que atenda suas necessidades para a solução de um problema ou serviço proposto, qualidade que será conferida através da satisfação do cidadão.

Para Lourenço, (2019, p.01) “a manutenção da qualidade desse serviço confere, ao longo do tempo, confiabilidade à instituição”, para que se tenha um serviço com qualidade, há necessidade de estar dispostos às mudanças, para que durante os anos as melhorias se conciliem ao crescimento da organização.

Rodolfo (2022) afirma que os serviços de transporte urbano no século XX gerou transformações e trouxe mudanças significativas no transporte em massa: com os ônibus à gasolina, trens e metrô de subúrbios eletrificados e até chegar em 1920,

surgiram os ônibus a diesel. Com o desenvolvimento dos transportes ocorreu um maior crescimento das cidades e ampliação desses meios de locomoção e principalmente pelo desenvolvimento das atividades nesses locais.

Tagore e Skidar, afirmam que os usuários possuem o direito de se locomover:

“Para que o trânsito possa realizar sua função eminentemente social, faz-se necessário o atendimento às demandas dos seus participantes. Dentre essas demandas, está a garantia à mobilidade. Esse conceito pode ser interpretado como “a capacidade dos indivíduos se moverem de um lugar para outro” (Tagore & Skidar, 1995, citados por Cardoso, 2008, p.42)

Baseado nos apontamentos do autor constata-se a importância da temática, que no decorrer dos anos surgem às demandas sociais e urbanas de uma cidade.

HISTÓRICO E CARACTERIZAÇÃO DO OBJETO DE ESTUDO

No ano de 1867, o município de Várzea Grande foi fundado, e sua fundação está ligada ao acontecimento que ocorreu no acampamento militar no período da Guerra do Paraguai, onde o Brigadeiro José Vieira Couto Magalhães formou um povoado com soldados e prisioneiros paraguaios daquela época, consolidando o ano como um importante marco na história do município. Em 1874 inauguraram uma balsa as margens do rio Cuiabá, e assim, Várzea Grande começou a se desenvolver e se tornou um distrito inicialmente pertencente ao município de Cuiabá.

Após algumas melhorias implantadas em Várzea Grande em 1896, com a chegada de energia elétrica e a construção e inauguração da ponte de concreto “Júlio Müller” (1942), que liga as duas cidades vizinhas, por consequência o então distrito conseguiu se desenvolver, se emancipando em 1948 através da Lei Estadual nº 126, de autoria do deputado Licínio Monteiro da Silva.

Com a emancipação do município, iniciaram-se as melhorias e expansões da estrutura da cidade, com a criação de pistas para pouso de aeronaves, que pouco tempo depois seria inaugurado oficialmente como Aeroporto Internacional Marechal Rondon, assim como o abastecimento de água na cidade, e a expansão com instalações fazendo jus ao nome de cidade industrial, com implantação de frigoríficos, indústrias de cerâmica e óleos. E que com o passar dos anos e o surgimento de novas cidades, as indústrias acabaram se deslocando para regiões mais afastadas, gerando uma grande mudança na economia da cidade, que se readaptou a novos ramos como

de empresas privadas, gerando emprego e crescimento de empresas prestadoras de serviços na região.

Várzea Grande é o segundo maior município do Estado de Mato Grosso com cerca de 287 mil habitantes, na última década, com a chegada de construtoras ao município, percebeu-se um expressivo aumento de loteamentos, e criação de bairros com perspectiva de grande potencial em desenvolvimento, dentre eles, o bairro Chapéu do Sol, que fica próximo à avenida Mário Andreazza, Estrada da Guarita e Rio Pari. A região do Chapéu do Sol possui vasta expansão trazendo avanços com o novo centro tecnológico, e há alguns anos vem trazendo o desenvolvimento para o município de Várzea Grande.

Segundo a Rede Nacional de Rádio de Brasília (2022), o transporte coletivo no Brasil começou a circular em 1817, na cidade do Rio de Janeiro, durante o reinado de Dom João VI, e foi com o poder concedido ao sargento-mor da guarda real que aconteceu a exploração de duas linhas para transporte de passageiros que naquela época eram através de carruagens que comportavam até 8 pessoas. Entretanto, somente em 1908 foi que os primeiros veículos à combustão, conhecidos como “auto-ônibus”, começaram a circular na cidade do Rio de Janeiro, e após alguns anos se tornou o principal meio de locomoção que é utilizado até hoje, mesmo com o surgimento de outros modais.

O transporte público em Mato Grosso, de acordo com dados do Perfil Socioeconômico Cuiabá (2009), iniciou na Capital entre o final do século XIX e início do século XX (1871), quando instaurou o funcionamento da Companhia “Progresso Cuiabano” com o apoio de Joaquim de Matos e Manoel Monteiro, comerciantes da região naquela época. Inicialmente a locomoção ocorria com bondes puxados a burro e com o passar dos anos, a Companhia desejava ter mais agilidade e se arriscou, substituindo a tração animal por locomotivas a vapor.

Foram inauguradas duas das locomotivas, todavia não deram certo e com isso, ocasionou a volta dos bondes movidos a burro. Já no município de Várzea Grande, o deslocamento para o antigo Distrito, Cuiabá (2012) revela que este dependia de canoas para fazer a travessia do rio Cuiabá, até que foram apresentados os serviços da barca-pêndulo (1874), que integravam a inauguração da balsa às margens do rio Cuiabá. Já em 1940, os bondes de tração animal evoluíram para um veículo chamado Jardineira que era um ônibus aberto nas laterais, possuía uma carroceria montada

sobre automóveis, e foi colocada em uso pelas empresas de Garagem “Mecchi” e Garagem “Alagoana”, e na época a linha ligava Coxipó/Centro/Porto.

De acordo com Senna (2010), ao longo do tempo o transporte público urbano de passageiros continuou através da iniciativa de particulares, que só mudou a partir da década de 1960, quando uma empresa concessionária de ônibus “Cuiabá Rápido”, prosseguiu com o serviço prestado como exclusiva somente em algumas linhas. Seguidamente da inauguração da Ponte Júlio Müller, o meio de locomoção entre as duas cidades se deu através de peruas Kombis, que faziam uma rota somente pelo Centro de Cuiabá até o Centro de Várzea Grande. Somente na década de 1970 o Departamento Estadual de Viação e Obras Públicas- DERMAT introduziu oito linhas intermunicipais, uma delas ligava o bairro Mapim, em Várzea Grande, ao Coxipó, em Cuiabá.

Já em 1976, a Rápido Noroeste fechou sua filial em Cuiabá, e vendeu sua empresa ao empresário Augusto Alves Pinto, foi aí que surgiu o Grupo “Nova Era”, assim, foram ocasionando alguns fatos públicos que procederam ao que se encontra nos dias de hoje. Atualmente em Cuiabá operam três empresas, a Pantanal Transportes, Expresso Norte Sul e a Integração Transportes, já no município de Várzea Grande, opera somente a Concessionária União Transportes que detém a concessão da prestação de serviços de transporte coletivo municipal, desde 2002 (ano de fundação da empresa), e que realiza serviços Municipais por toda a cidade, e possui transporte Intermunicipal que faz ligação com o município de Cuiabá, o deslocamento é através da integração dentro do Terminal André Maggi e contam com mais de 7 itinerários.

METODOLOGIA

Este trabalho utiliza-se da proposta metodológica de pesquisa-ação com a análise de dados por meio de abordagem qualitativa, com fins exploratórios pois a pesquisadora traz suas percepções através de resultados de análises observadas. Utiliza-se de pesquisa bibliográfica e documental, com pesquisa exploratória descritiva, que permite a pesquisadora o aprimoramento de ideias e resoluções.

Através de levantamentos bibliográficos do tema e do aparato Legal, e a observação *in loco* por meio de observações no acolhimento dos dados e registros. Os sujeitos participantes foram a própria pesquisadora, moradores da região e

estudantes usuários do serviço e gestores do transporte municipal. As pesquisa-ação propicia o desenvolvimento das ações, ou seja, propor uma intervenção na realidade social que foi escolhida como objeto de estudo, sendo assim o trabalho apresentou um diagnóstico com propostas de melhoria, gerando mudanças para melhora da pesquisa-ação abordada.

A pesquisa qualitativa busca aprofundar questões que correspondem a processos a serem discutidos dentro do público alvo, aprofundando no problema para possibilitar uma maneira sensata no que realmente precisa ser ajustado para trazer resultados positivos aos usuários.

Os dados foram coletados por observação (verificação in loco), análise observacional, apresentando registros fotográficos e trazendo a legislação que rege o transporte coletivo, usando como base autores que associam à temática proposta, sendo realizadas observações. E através de um estudo minucioso a mobilidade urbana inclui vários aspectos como rotas, infraestruturas e horários, e o principal meio de transporte de passageiros. Os autores trazem em seu contexto o auxílio do método de análise observacional, traz vantagens e também limitações ao pesquisador.

Foi identificado problemas de acesso a materiais de divulgação da empresa para checagem da eficiência no transporte coletivo e possíveis melhorias considerando o curto prazo de tempo para avaliar e trazer soluções que afetam os resultados com diversas possibilidades sem conseguir realizar o isolamento de variáveis dependentes.

RESULTADOS E DISCUSSÃO

Diagnóstico e análise situacional

Segundo Marconi e Lakatos (2018, p. 289) “na análise, o pesquisador entra em maiores detalhes sobre os dados decorrentes do trabalho [...], a fim de conseguir respostas para suas indagações, e procurar estabelecer relações necessárias entre os dados obtidos e as hipóteses formuladas”.

Para dar o primeiro passo nesta pesquisa, foi realizada uma análise minuciosa das condições em que se encontram os ônibus e da infraestrutura que a empresa disponibiliza aos passageiros da na região. Assim, de forma detalhada, buscou-se

maneiras de implementar condições que atendem as necessidades dos usuários do transporte coletivo urbano, no bairro Chapéu do Sol, em Várzea Grande.

Verificação *in loco*

Diante da importância de possíveis ações interventivas, foi feita uma observação das condições estabelecidas no objeto de estudo:

- a) Disponibilidade da grade de horário dos ônibus.
- b) Identificação dos pontos de parada dos ônibus.
- c) Demarcação de solo nas docas de embarque/desembarque.
- d) Finalização da rota.
- e) Lotação dos ônibus e nos pontos de parada.
- f) Proteção nos pontos de parada.

Disponibilidade da grade de horário dos ônibus

A divulgação das informações relacionadas as rotas e horários apresenta-se deficitária, pois os horários da linha disponibilizados não coincidem com o horário em que os ônibus chegam nos pontos de parada. Desta forma, há uma barreira entre os usuários com a empresa prestadora do serviço, interferindo na qualidade do serviço prestado.

Figura 1: Horários da linha 951- Nova Esperança/ Terminal André Maggi

Linha: nº 951			
Nova Esperança / Terminal A. Maggi			
Saída do Bairro Nova Esperança	Chegada no Terminal	Saída do Terminal	Chegada no Bairro Nova Esperança
05:05	05:40	05:45	06:30
06:35	07:15	07:20	08:00
08:05	08:42	08:47	09:30
09:30	10:05	10:10	10:55
11:00	11:35	11:40	12:25
12:30	13:05	13:10	13:55
14:00	14:35	15:05	15:45
15:55	16:30	16:35	17:20
17:25	18:00	18:05	18:50
18:55	19:30	19:35	20:30
20:35	21:10	21:15	22:10
22:15	23:25	23:30	00:25
00:30	recolher		

Fonte: União Transporte / Adaptado pelos autores

A primeira visita realizada *in loco* no bairro Chapéu do Sol, na avenida Tiradentes (principal avenida do bairro), identificou a indisponibilidade da grade de horário dos ônibus, quando encontrada, sem atualizações recentes, principalmente em relação aos feriados, mudanças internas, redução de funcionamento da frota, atrasos significativos que não são repassados aos usuários, e o acesso a esses serviços é muito limitado, gerando transtornos aos usuários.

O acesso as informações foram obtidas por meio de solicitação oficial do IFMT para a empresa responsável pelo transporte, que provocaram seu recebimento, conforme pode-se observar na figura 1, foi realizado por parte do campus uma busca dessa grade de horário para auxiliar os alunos do período noturno para que não fossem prejudicados com questão do horário na saída para não perder o ônibus, assim, conseguimos identificar esses horários e a falta de atualização do mesmo.

Identificação dos pontos de parada dos ônibus

Ao decorrer da rota, averiguando as paradas de ônibus, foi possível observar que a maioria dos pontos de ônibus está sem identificação, e nas imagens abaixo é possível verificar na Av. Tiradentes.

Figura 2: Ponto final, Av. Tiradentes (próximo a rotatória do Chapéu do Sol)



Fonte: Autora

Na figura 2 (próximo à rotatória do Chapéu do Sol), que os ônibus acabam parando nos “pontos” mesmo sem identificação, e a falta de cobertura traz prejuízos aos usuários, deixando os mesmos expostos ao sol, chuva e o desconforto de ter que

esperar o ônibus em pé, principalmente para gestantes, idosos e mães com crianças de colo. Isso acaba interferindo na Lei do Município que destaca a comodidade, o conforto e a confiabilidade do serviço prestado.

Demarcação de solo nas docas de embarque/ desembarque

Na figura 3, ainda na Av. Tiradentes (próximo ao campus do IFMT), mais um ponto de ônibus sem identificação de parada, onde é possível notar o risco eminente de acidentes no momento em que os passageiros descem do ônibus, entretanto, com a ausência de demarcação de solo para sinalizar o local em que o ônibus deveria parar, sendo observado que mesmo com a possibilidade de parar ao lado da calçada os motoristas acabam não obedecendo às leis de trânsito, conforme o art. 48, parágrafo 2º do CTB, indicando uma prática perigosa e caracterizando infração de trânsito, colocando a segurança dos passageiros em risco e aos demais veículos que estão logo atrás não respeitando o local de parada.

Figura 3: Av. Tiradentes (próximo ao Campus do IFMT)



Fonte: Autora

Finalização da rota

Foi identificado que quando o ônibus está concluindo o trajeto da linha, o prestador de serviços acaba não chegando ao ponto final e o motorista não conclui o trajeto como deveria, às vezes pela falta de passageiros naquele ponto de parada final, ou até mesmo para diminuir a distância/tempo percorrido, contudo, se houver passageiros a espera nos demais pontos após o ponto de parada do IFMT eles não

poderão pegar o transporte coletivo, uma vez que não cumprem a rota por completo.

Figura 4: Rota incompleta (retornou em frente ao ponto do IFMT)



Fonte: Autora

Lotação dos ônibus e nos pontos de parada

Outra constatação é a superlotação nos pontos de ônibus e nas paradas dentro do Terminal André Maggi (terminal de ônibus onde saem os ônibus para fazer o itinerário do terminal até o ponto final dos bairros de acordo com cada linha).

Nas imagens abaixo é possível observar o desconforto e a falta de segurança que acaba ferindo o direito básico dos cidadãos, conforme consta a Constituição Estadual do Estado de Mato Grosso no art. 304, que se refere a garantia de acesso a segurança, no transporte coletivo é evidente essa falta. Em certos momentos, já ocorreram assaltos, e juntamente com a falta de prudência e respeito as leis, por parte dos motoristas de ônibus no período noturno que autoriza o desembarque de mulheres, idosos e pessoas com deficiência, o direito de desembarcar fora do ponto.

Essas questões poderiam ser evitadas caso houvesse um monitoramento acerca da conclusão das rotas pois esses usuários têm grandes dificuldades em se locomover no momento em que o ônibus chega, gerando desconforto e tumulto, principalmente em horários de pico. O Código de Trânsito Brasileiro, preconiza nenhum veículo ou combinação de veículos poderá transitar com superlotação de passageiros, nota-se na figura 6, a irregularidade que ocorre mesmo havendo a legislação que deve garantir o conforto durante o trajeto aos passageiros e sem aglomerações.

Figura 5: Ponto de ônibus em frente ao Campus do IFMT



Fonte: Autora

Figura 6: Interior do ônibus (Linha 951- Terminal/ Nova Esperança)



Fonte: Autora

Proteção nos pontos de parada

Os pesquisadores averiguaram a falta de infraestrutura para a disposição de um suporte qualificado aos cidadãos que fazem o uso do transporte coletivo, área adequada para abrigar os passageiros e como visualizado na figura 5, muitos usuários do ônibus fazem fila ao lado do ponto de parada pelo fato de insuficiência de comodidade.

AÇÕES DESENVOLVIDAS

No dia 9 de junho de 2022, foi realizada uma reunião de trabalho para a definição da proposta de intervenção a ser produzida, sendo assim, ficou definido a confecção de uma cartilha com divulgação ampla dos materiais elaborados com base nos dados e informações coletadas com os responsáveis pela empresa de serviços do transporte coletivo e da Coordenação responsável pelo transporte na cidade.

Por meio de uma reunião realizada com o representante do setor de Transportes da prefeitura, ocorreram discussões direcionadas a respeito dos problemas no transporte público, infraestrutura e de possíveis soluções a serem implementadas, bem como da palestra ministrada que teve como parâmetro os projetos de mobilidade relatados aos alunos e que serão implementados a longo prazo, enfatizando pontos importantes abordados nesta pesquisa.

Visita ao Setor de Mobilidade Urbana

Em uma reunião realizada no dia 9 de agosto de 2022, com o coordenador responsável pelo setor de Transportes, Senhor Claudio José da Silva, foi apresentada uma análise situacional evidenciadas pelo trabalho, foram apresentados à pesquisadora e ao orientador, dados e imagens de um planejamento no transporte público no município de Várzea Grande que irá abranger todo perímetro urbano de Várzea Grande, com conexões dos bairros ao terminal André Maggi.

Foram discutidas algumas ações interventivas possíveis, como: identificação dos pontos de parada dos ônibus, a demarcação de solo nas docas de embarque/desembarque e a proteção nos pontos de parada, contudo, para o mês de outubro não seria possível, uma vez que antecede o período de eleições e acaba “prejudicando” os candidatos a eleição pelas falácias dos eleitores e possíveis condutas que são vedadas nesse período como simbologias que podem caracterizar a promoção pessoal desses candidatos.

Nos foi apresentado um projeto de Mobilidade Urbana em execução, parte financiado pelo Governo do Estado de Mato Grosso com previsão de início após o período eleitoral, que prevê uma alavancagem na integração de todo o município pelos usuários do transporte coletivo, com menor tempo no embarque, maior “velocidade comercial”, ou seja, o tempo que um usuário do transporte coletivo gasta,

tendo uma exclusão social na espera de ônibus, da baixa frequência e o tempo médio gasto durante as viagens.

O modelo atual de layout de mobilidade utilizado em Várzea Grande, além de ser antigo, funcionaria muito bem em uma cidade com até 100 mil habitantes, atualmente o município possui cerca de 278 mil habitantes, ou seja, o dobro do que é recomendável para manter um sistema eficiente e eficaz. O novo plano estabelece um novo layout, com tronco-alimentado, conforme figura 07. Esse novo modelo contará com um corredor exclusivo para os ônibus que ligará os terminais periféricos ao terminal central. O sistema aumenta a frequência nos bairros em quase 300 viagens por dia, diminuindo o tempo na espera dos usuários.

Figura 7: Imagem do Sistema Tronco Alimentado



Fonte: Prefeitura Municipal de Várzea Grande

A integração será de 04 (quatro) regiões na cidade com facilidade na mobilidade, através da criação de um corredor expressivamente amplo de mobilidade, ligando regiões e atendendo a altas demandas dos bairros como a grande Cristo Rei, a região do Chapéu do Sol e região do Marajoara. Implantação de corredores expressivos com pontos agrupados como a Estação Filinto Muller no centro da cidade, Estação da Capela, Estação grande Cristo Rei, Estação Papito e Estação Berneck à área central.

Na região do Chapéu do Sol haverá uma estação de integração localizada atrás do Posto Papito, conforme figura 08, esse novo projeto busca trazer comodidade e conforto em uma estação que irá integrar linhas para Cuiabá e ao centro de Várzea

Grande.

Os novos terminais contarão com *design* moderno, *containers* maiores oferecendo maior segurança, pontos modulares cobertos que podem chegar a 4 metros e com opções de adequações dentro dessas estações de integração, conforme modelos usados na capital Cuiabá, ver figura 09. Isso irá trazer uma reestruturação para a cidade, uma vez que o transporte coletivo é um dos principais meios de locomoção na cidade.

Figura 8: Planejamento da Estação Papito



Fonte: Prefeitura Municipal de Várzea Grande

As mudanças do sistema de transporte radial para tronco-alimentado, a regulamentação e implantação de sinalização nas vias trarão melhorias, facilidade e qualidade de vida aos usuários. Outro ponto importante é referente ao antigo aplicativo de ônibus “Meu Ônibus MTU”, que voltará a funcionar com um novo nome, novas funcionalidades, com um novo layout e uma tecnologia mais sofisticada, mostrará os horários e cronogramas de rota e o tempo, a distância para que o ônibus chegue até a estação onde o passageiro se encontra, pois os ônibus possuem chip rastreadores via satélite que possibilitam essa função e será de forma automática no aplicativo, de acordo com a distância, com horários pré-estabelecidos e sobre os atrasos em tempo real, trazendo tecnologia, praticidade e informação.

Figura 9: Imagem Ilustrativa das novas Estações de ônibus



Fonte: Prefeitura Municipal de Várzea Grande

Confecção de Cartilha Orientativa

As etapas no acolhimento de dados e registros, resultou na intervenção de uma cartilha explicativa e informativa, para complementar as informações acerca do transporte urbano coletivo no bairro Chapéu do Sol, partindo deste pressuposto iniciou-se a confecção da mesma, trazendo horários das linhas de ônibus, o conceito legal sobre a qualidade do transporte urbano coletivo, e ressaltando as boas maneiras, direitos e deveres dos usuários, garantindo condições de bem-estar social coletiva, também informações sobre a reestruturação planejada.

O material foi elaborado e fundamentado em informações validadas pela pesquisa bibliográfica, e pela reunião realizada na Prefeitura Municipal de Várzea Grande, as informações foram detalhadas que oportuniza chegar a um raciocínio indutivo e dedutivo, permitindo que o leitor tire suas conclusões através das observações disponibilizadas na [cartilha \(link\)](#).

Acessar a cartilha, é uma maneira de aprofundar o conhecimento dos usuários daquela região e aos alunos do Campus IFMT-VGD sobre as leis que regem o município de Várzea Grande, compreendendo os direitos e deveres e de orientar aqueles que buscam conhecer melhor os horários de ônibus da região.

Após a elaboração da Cartilha explicativa, foi realizada ações sistematizadas para que esse material chegasse aos usuários do transporte público da região do Chapéu do Sol, aos alunos/as, e por intermédio da própria instituição (equipe de comunicação), disponibilizando tanto a cartilha informativa no site do campus e do

curso Superior de Tecnologia em Gestão Pública e nas redes sociais, para que todos pudessem ter acesso ao material elaborado, aos alunos do ensino médio e superior da instituição e comunidade do bairro Chapéu do Sol.

Palestra para os alunos do Curso

Como parte da conclusão dessa pesquisa, seria realizada uma palestra com o Coordenador de Transportes da Prefeitura municipal de Várzea Grande como parte do projeto de intervenção para a conclusão, contudo, a palestra foi cancelada, pois conciliando o curto espaço de tempo para a finalização juntamente com as dificuldades do período das Eleições Gerais, que acabou dificultando a conversa e o agendamento da palestra.

Considerando esses fatores de curto prazo de tempo, optou-se por utilizar a apresentação do artigo final, convidando todos os alunos do curso para participar. O professor orientador que leciona aos discentes do campus disseminou as informações em sala de aula, assim, as dúvidas referentes aos assuntos levantados nessa pesquisa, bem como a cartilha, se consolidam na apresentação do trabalho.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Após a análise desta pesquisa intervencionista no bairro Chapéu do Sol referente ao transporte urbano coletivo, conclui-se a necessidade com a recomendação do acompanhamento do plano diretor por parte dos alunos, fomentando a elevação da qualidade de vida, o desenvolvimento e a sustentabilidade dentro do Município de Várzea Grande.

A pesquisa foi utilizada para trazer informações seguras sobre a mobilidade, e uma forma de acalmar o espírito dos usuários em relação aos problemas percebidos, ou seja, confortá-los ao saber que há um projeto estabelecido que está em processo. Através da divulgação ampla da cartilha explicativa e da apresentação final do trabalho de conclusão de curso, muitas angústias estão sendo dizimadas.

Ressaltamos que as ações desenvolvidas e aplicadas, não apresentam capacidade de resolução imediata do problema, mas sim uma parte contributiva no processo de melhorias a médio e longo prazo, desde a identificação e cobertura dos pontos de parada, bem como na implantação do plano diretor de mobilidade urbana apresentado na cartilha.

Portanto, a intervenção buscou um meio de trazer informações gerais a respeito do tema para os discentes do Campus VGD, e após a conclusão da ação interventiva, observou-se que a hipótese relatada foi alcançada, uma vez que houve um grande interesse por parte dos discentes destacando essa busca para manterem-se informados sobre o tema acerca do que foi elaborado.

No início do trabalho percebeu-se com muitas dificuldades na elaboração, visto que não há material que aborde o tema com muitos detalhes, principalmente na região de Várzea Grande. Outro fator foram os prazos insuficientes, o período das Eleições Gerais, que dificultou a conversa e o agendamento da palestra durante todo o período eleitoral.

Logo, sugerimos que o tema seja trabalhado continuamente na instituição, pois é o meio de locomoção mais utilizado ainda pelos/as alunos/as, e que haja uma boa comunicação/ relacionamento por parte da direção do campus para com a empresa de Transporte Coletivo do Município, para lidar com problemas referente aos horários e melhorias consideráveis, sugerimos também a continuidade do trabalho por novos pesquisadores para acompanharem a evolução e solução dos problemas e para poderem mensurar as limitações que foram no bairro Chapéu do Sol, traçando novos métodos para continuar com o processo de informações e melhorias na região.

REFERÊNCIAS

BLATT, Guilherme. **Sinfra discute Plano de Mobilidade com municípios e instituições**. Secretaria de Infraestrutura e Logística, 2022. Disponível em: <<http://www.sinfra.mt.gov.br/-/22245507-sinfra-discute-plano-de-mobilidade-com-municipios-e-instituicoes>> Acesso em 03 de outubro de 2022.

BRASIL. Constituição (1988). **Constituição da República Federativa do Brasil**: promulgada em 5 de outubro de 1988. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constituicao.htm#:~:text=Art.%206%20BA%20S%C3%A3o%20direitos%20sociais,desamparados%2C%20na%20forma%20desta%20Constitui%C3%A7%C3%A3o>. Acesso em 10 de março de 2022.

BRASIL. **Diretrizes da Política Nacional de Mobilidade Urbana**: promulgada em 03 de janeiro de 2012. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2011-2014/2012/lei/l12587.htm>. Acesso em 31 de março de 2022.

CALEJON, V. H. **De passe livre estudantil à tarifa zero: a emergência do direito à cidade na trajetória do Movimento Passe Livre em Florianópolis**. 2019. 108f. Dissertação (Mestrado em Geografia) – Faculdade de Filosofia e Ciências Humanas, UFSC, Florianópolis, 2019.

CARVALHO, Carlos Henrique Ribeiro. **Desafios da mobilidade Urbana no Brasil**. Texto para discussão / Instituto de Pesquisa Economia Aplicada. - Brasília: Rio de Janeiro: Ipea, 1990.

CERVO, Amado Luiz; BERVIAN, Pedro Alcino; DA SILVA, Roberto. **Metodologia Científica**. 6° ed. São Paulo: Pearson, 2007.

CHIQUETTO, J. B. **A distribuição espacial de concentração de ozônio troposférico associada ao uso do solo na região metropolitana de São Paulo**. 2016. 285f. Tese (Doutorado em Ciências) – Faculdade de Filosofia, Letras e Ciências Humanas, USP, São Paulo, 2016.

CUIABÁ. Prefeitura. Secretaria Municipal de Desenvolvimento Urbano (SMDU). Diretoria de Urbanismo e Pesquisa (DUP). **Perfil Socioeconômico de Cuiabá**. 4° ed. Cuiabá: Central de Texto, 2009.

JABUR, Isabella. **A história do transporte público por ônibus no Brasil**. Cittati Modaxo, 2022. Disponível em: <https://cittati.com.br/_flits/a-historia-do-transporte-publicoporonibusnobrasil/#:~:text=O%20marco%20de%20in%C3%ADcio%20do,que%20criou%20a%20Companhia%20de>. Acesso em 25 de novembro de 2022.

GIL, Antônio Carlos. **Como elaborar projetos de pesquisa**. 4° ed. São Paulo: Atlas, 2002.

LOURENÇO, Ana Lúcia. **A qualidade do atendimento no serviço público e as ouvidorias**. Tribunal de Justiça do Paraná, 2019. Disponível em: <[LAKATOS, Eva Maria; MARCONI, Marina de Andrade. **Fundamentos de Metodologia Científica**. 3° ed. São Paulo: Atlas, 1992.](https://www.tjpr.jus.br/noticias/-/asset_publisher/9jZB/content/a-qualidade-do-atendimento-no-servico-publico-e-as-ouvidorias/18319#:~:text=A%20qualidade%20no%20servi%C3%A7o%20p%C3%BAblico,usu%C3%A1rio%20espera%20que%20ele%20seja.> . Acesso em 07 de abril de 2022.</p></div><div data-bbox=)

_____. **Fundamentos de Metodologia Científica**. 5° ed. São Paulo: Atlas, 2003.

_____. **Fundamentos de Metodologia Científica**. 7° ed. São Paulo: Atlas, 2016.

_____. **Fundamentos de Metodologia Científica**. 8° ed. São Paulo: Atlas, 2017.

MACHADO, Amália. **REFERENCIAL TEÓRICO: Como organizar e escrever?** Acadêmica pesquisa, 2020. Disponível em: <<https://www.academicapesquisa.com.br/post/referencial-te%C3%B3rico-como-organizar-e->

escrever#:~:text=O%20referencial%20te%20C3%B3rico%20%20C3%A9%20uma,ao%20seu%20problema%20de%20pesquisa>. Acesso em 16 de março de 2022.

MARCONDES, José Sérgio. **Legislação Brasileira: O que é? Significado, para que serve?** Gestão de segurança privada, 2021. Disponível em: <<https://gestaodesegurancaprivada.com.br/legislacao-brasileira-o-que-e-significado-para-que-serve/>>. Acesso em 16 de março de 2022.

MATO GROSSO. (1989) **Constituição do Estado de Mato Grosso**. Disponível em: <<https://www.al.mt.gov.br/legislacao/?tipo=10&restringeBusca=e>>. Acesso em 08 de abril de 2022.

MATO GROSSO. **Projeto Político Pedagógico do Curso de Gestão Pública do IFMT- Campus Várzea Grande**, janeiro, 2020. Disponível em: <https://vgd.ifmt.edu.br/media/filer_public/31/47/3147d02e-a9c2-41f0-9e0a-a92722468d81/ppc_sup_tec_gestao_publica_janeiro-2020_versao_final_1.pdf> Acesso em 25 de maio de 2022.

MINAYO, Maria Cecília de Souza. **Pesquisa social – teoria, método e criatividade**. 13° ed. Rio de Janeiro: Vozes, 1999.

_____. **Pesquisa social: teoria, método e criatividade**. 18° ed. Petrópolis: Vozes, 2001.

NOLETO, Sheily. **Primeiro serviço de transporte público foi lançado há 360 anos**. Brasília, 2022. Disponível em: < <https://agenciabrasil.ebc.com.br/radioagencia-nacional/geral/audio/2022-03/primeiro-servico-de-transporte-publico-foi-lancado-ha-360-anos> >. Acesso em 10 de outubro de 2022.

OLIVEIRA, Maxwell Ferreira de. **Metodologia científica: um manual para a realização de pesquisas em Administração**. 2011. 72f. Manual (Pós-Graduação) - Universidade Federal de Goiás, 2011.

PALADINI, Edson Pacheco. **Gestão de qualidade: teoria e prática**. 3° ed. São Paulo: Atlas, 2018.

RIBAS, Fábio Teodoro Tolfo; FACCIN, Kadígia; PHILERENO, Deivis Cassiano. **Pesquisa Científica: #ficaadica#**. 1° ed. Brasil: Simplíssimo Livros, 2016.

RODOLFO, Ferreira Alves de Pena. **Transportes na era da globalização**. 2022. Disponível em: <<https://mundoeducacao.uol.com.br/geografia/transportes-na-era-globalizacao.htm>>. Acesso em 17 de abril de 2022.

SENNA, Rosivaldo. **Transporte Coletivo**. Diário de Cuiabá. Cuiabá, setembro, 2010. Disponível em: < <https://www.diariodecuiaba.com.br/artigo/transporte-coletivo/378402> >. Acesso em 15 de junho de 2022.

STEIN, Caroline. **Conceitos da qualidade: tudo o que você precisa saber**.

Paripassu, 2021. Disponível em: < <https://www.paripassu.com.br/blog/conceitos-da-qualidade>>. Acesso em 27 de abril de 2021.

VÁRZEA GRANDE, (MT). **Prefeitura- Cronologia Histórica**, maio, 2013. Disponível em: < <http://www.varzeagrande.mt.gov.br/plano-diretor/historico> >. Acesso em 22 de agosto de 2022.