REMUNOM
ISSN 2178-6925

Received: 13/01/2026 - **Accepted:** 13/02/2026
Vol: 02.02
DOI: 10.61164/wk2xa485
Pages: 1-25

DE OLHO NOS TERMINAIS DE INTEGRAÇÃO: A GESTÃO DOS TRANSPORTES COLETIVOS DE SÃO LUÍS NA VISÃO DOS USUÁRIOS

LOOKING AT THE INTEGRATION TERMINALS: THE MANAGEMENT OF PUBLIC TRANSPORT IN SÃO LUÍS FROM THE USERS' POINT OF VIEW

ATENCIÓN A LAS TERMINALES DE INTEGRACIÓN: LA GESTIÓN DEL TRANSPORTE PÚBLICO DE SÃO LUÍS DESDE LA PERSPECTIVA DE LOS USUARIOS

Maria Neuraildes Gomes Viana
Mestra em Educação, UFMA, Brasil
E-mail: neura.gomes@hotmail.com

Walter Rodrigues Marques
Doutorando em Educação, USP/U. Coimbra, Brasil
E-mail: waltermarques@usp.br

Anderson Boás Viana
Doutorando em Desenvolvimento Regional, UFT, Brasil
E-mail: anderson.viana@mail.uft.br

Thomas Jefferson Alves Santos
Mestre em Geografia, UFMA, Brasil
E-mail: thomas.santos@discente.ufma.br

Ariele Ducarmo Santos Boás
Doutoranda em Ciências Ambientais, UFSCar, Brasil
E-mail: arieled.santosgeo@gmail.com

REMUNOM
ISSN 2178-6925

Received: 13/01/2026 - **Accepted:** 13/02/2026
Vol: 02.02
DOI: 10.61164/wk2xa485
Pages: 1-25

Resumo

Este artigo analisa a gestão do transporte público urbano em São Luís (MA) sob a ótica da percepção dos usuários nos terminais de integração, considerando a centralidade desse serviço para a mobilidade e a inclusão social. O objetivo é diagnosticar a qualidade do atendimento e da operação nos cinco terminais da cidade, fundamentando-se em marcos teóricos sobre gestão municipal e infraestrutura de transporte. Trata-se de um estudo diagnóstico, transversal, com abordagem quantitativa, realizado em 2021 por meio de *intercept survey* com 350 usuários (n=70 por terminal). Adotou-se amostragem não probabilística por conveniência e aplicação de questionário estruturado com escalas ordinais de avaliação. Os resultados revelam um padrão de insatisfação estruturante: 73% avaliam o sistema como péssimo, com destaque para a baixa confiabilidade temporal (76% de rejeição ao cumprimento de horários) e graves deficiências de governança operacional (90% avaliam negativamente a organização de filas). Identificaram-se, ainda, fragilidades informacionais (54% com dificuldade de orientação) e no componente relacional, com 88% dos respondentes percebendo despreparo técnico dos agentes. Conclui-se que a experiência de integração nos terminais é marcada por lacunas de responsividade, ordem e infraestrutura, evidenciando que a gestão do setor demanda não apenas ajustes na oferta, mas o fortalecimento de protocolos operacionais, monitoramento de regularidade e qualificação do atendimento para assegurar a efetividade da política de mobilidade urbana municipal.

Palavras-chave: Transporte coletivo; São Luís; Terminais de Integração; Atendimento ao usuário.

Abstract

This article analyzes the management of urban public transport in São Luís, Maranhão (Brazil), from the perspective of users of the city's integration terminals, considering the central role of this service in mobility and social inclusion. The study aims to diagnose the quality of service and operational performance across the five integration terminals, drawing on theoretical frameworks on municipal management and transport infrastructure. This is a diagnostic, cross-sectional study with a quantitative approach, conducted in 2021 through an intercept survey with 350 users (n=70 per terminal). A non-probabilistic convenience sampling strategy was adopted, using a structured questionnaire with ordinal rating scales. The findings reveal a structurally rooted pattern of dissatisfaction: 73% rate the system as very poor, with emphasis on low temporal reliability (76% dissatisfaction with schedule compliance) and severe shortcomings in operational governance (90% rate queue organization negatively). Informational weaknesses were also identified (54% report difficulties obtaining guidance), as well as relational shortcomings, with 88% of respondents perceiving agents as lacking technical qualification and preparedness. The study concludes that the integration-terminal experience is marked by gaps in responsiveness, order, and infrastructure, indicating that transport management requires not only supply adjustments but also strengthened operational protocols, regularity monitoring, and improved staff training to ensure the effectiveness of municipal urban mobility policy.

Keywords: Public transport; São Luís; Integration terminals; Customer service.

Resumen

Este artículo analiza la gestión del transporte público urbano en São Luís (MA) desde la perspectiva de la percepción de los usuarios en los terminales de integración, considerando el papel central de este servicio para la movilidad y la inclusión social. El objetivo es diagnosticar la calidad de la

REMUNOM
ISSN 2178-6925

Received: 13/01/2026 - **Accepted:** 13/02/2026
Vol: 02.02
DOI: 10.61164/wk2xa485
Pages: 1-25

atención y del funcionamiento operativo en los cinco terminales de la ciudad, apoyándose en marcos teóricos sobre gestión municipal e infraestructura de transporte. Se trata de un estudio diagnóstico, transversal, con enfoque cuantitativo, realizado en 2021 mediante una encuesta de interceptación (*intercept survey*) a 350 usuarios (n=70 por terminal). Se adoptó un muestreo no probabilístico por conveniencia y la aplicación de un cuestionario estructurado con escalas ordinales de evaluación. Los resultados revelan un patrón de insatisfacción estructural: 73% evalúan el sistema como pésimo, destacándose la baja confiabilidad temporal (76% de insatisfacción con el cumplimiento de horarios) y graves deficiencias de gobernanza operativa (90% evalúan negativamente la organización de filas). Asimismo, se identificaron debilidades informacionales (54% reportan dificultad para obtener orientación) y limitaciones en el componente relacional, con 88% de los encuestados percibiendo falta de cualificación técnica y preparación de los agentes. Se concluye que la experiencia de integración en los terminales está marcada por brechas de capacidad de respuesta, orden e infraestructura, lo que evidencia que la gestión del sector requiere no solo ajustes en la oferta, sino también el fortalecimiento de protocolos operativos, el monitoreo de la regularidad y la capacitación del personal para garantizar la efectividad de la política municipal de movilidad urbana.

Palabras clave: Transporte público; São Luís; Terminales de integración; Atención al usuario.

1. Introdução

Este artigo apresenta uma reflexão sobre os problemas da administração pública dos transportes coletivos nos terminais de integração de São Luís. Com o intuito de identificar soluções para essas questões, foi realizada uma análise sobre o padrão de atendimento nos cinco terminais da cidade, fornecendo informações que podem subsidiar melhorias no serviço ao usuário, a partir da percepção do próprio usuário.

Parte-se do princípio de que o transporte coletivo, além de auxiliar na estruturação socioeconômica da cidade, oferece mobilidade, acessibilidade e sustentabilidade, promovendo a inclusão social (Franco; Doliveira; Franco, 2020). Sendo assim, trata-se de uma questão de interesse geral, abrangendo todos os segmentos populacionais e merecendo uma investigação aprofundada.

Para oferecer um serviço de qualidade e eficiência, é fundamental que as empresas compreendam as necessidades dos seus clientes. Atualmente, muitas delas investem em projetos voltados para a obtenção de resultados específicos. No caso das empresas privadas, o objetivo geralmente é o lucro. O transporte público, por sua vez, pode ser operado por entidades públicas ou privadas; entretanto, a

REMUNOM
ISSN 2178-6925

Received: 13/01/2026 - **Accepted:** 13/02/2026
Vol: 02.02
DOI: 10.61164/wk2xa485
Pages: 1-25

prestação desse serviço é frequentemente concedida pelo setor público à iniciativa privada – caso de São Luís, capital do estado do Maranhão.

Atualmente, o Serviço de Transporte Público Coletivo de Passageiros no município de São Luís é de competência da Secretaria Municipal de Trânsito e Transportes (SMTT) e operado por empresas privadas. O serviço encontra-se ancorado no Sistema de Integração de Transporte (SIT), implantado pela prefeitura de São Luís em 1996, devido à expansão horizontal da cidade e à saturação da malha viária causada pelo grande fluxo de ônibus. O SIT organiza-se por meio de terminais que centralizam rotas (terminais de integração), funcionando como polos para as linhas que se originam nos bairros (linhas alimentadoras). Em São Luís, existem cinco Terminais de Integração: Terminal da Praia Grande, Terminal do São Cristóvão, Terminal da COHAB/COHATRAC, Terminal da COHAMA e Terminal do Distrito Industrial (Menezes, 2024).

A SMTT de São Luís foi criada pela Lei nº 4.857, de 3 de setembro de 2007, sucedendo a Secretaria Municipal de Transporte Urbano (SEMTUR), criada em 1996. Sua atividade-fim é a promoção e implementação de políticas municipais de trânsito e transporte, o desenvolvimento de ações de fiscalização e regulamentação dos serviços de trânsito e transportes, a educação para o trânsito e a elaboração de projetos de mobilidade urbana (SÃO LUÍS, 2010).

O transporte público, segundo teóricos como Lima Júnior (apud Rodrigues; Sorratini, 2009), enquadra-se dentro do setor de serviços públicos. Embora a qualidade em serviços seja um conceito intangível, ela pode ser avaliada pela eficiência e eficácia do serviço prestado ao público. Práticas de gestão da qualidade em serviços públicos são complexas devido à escassez de indicadores objetivos, mas a excelência percebida pode oferecer insights valiosos para o replanejamento estratégico (Fitzsimmons; Fitzsimmons, 2014).

Nesse contexto, este estudo avalia o atendimento oferecido pelos agentes de transporte nos cinco terminais de integração da cidade de São Luís, visando abordar, a partir da visão dos usuários dos terminais, os problemas oriundos da gestão do transporte público municipal de São Luís – MA.

REMUNOM
ISSN 2178-6925

Received: 13/01/2026 - **Accepted:** 13/02/2026
Vol: 02.02
DOI: 10.61164/wk2xa485
Pages: 1-25

2 ASPECTOS TEÓRICOS

2.1 Trânsito e Transporte: Diferenciações Teóricas e Legais

O termo trânsito é definido legalmente no Código de Trânsito Brasileiro (CTB) como a utilização das vias por pessoas, veículos e animais, tanto de forma isolada quanto em grupos, para fins de circulação, parada, estacionamento e operações de carga ou descarga. Dessa forma, o trânsito não se resume apenas ao deslocamento, mas também se configura como um espaço de convívio social, onde interagem diversos atores e dinâmicas urbanas (Boás; Vidovix; Baccaro, 2023; Brasil, 1997).

Para regular o complexo Sistema Nacional de Trânsito (SNT), existe uma extensa normatização legislativa, sendo a lei nº 9.503/1997, que instituiu o CTB, o principal marco regulatório. O SNT é composto por órgãos e entidades da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios, e tem como finalidade coordenar atividades relacionadas à engenharia de tráfego, educação para o trânsito e esforço legal. Suas atribuições incluem o planejamento, administração, normatização e execução das políticas públicas voltadas à segurança, à fluidez do tráfego e à garantia do cumprimento das leis de trânsito (Boás; Vidovix; Baccaro, 2023; Brasil, 1997).

Por outro lado, o Sistema Nacional de Mobilidade Urbana possui um enfoque mais abrangente, envolvendo o conjunto organizado e coordenado dos modos de transporte, serviços e infraestruturas que asseguram o deslocamento de pessoas e cargas nos municípios. De acordo com a Lei nº 12.587/2012, a Política Nacional de Mobilidade Urbana é orientada por princípios como acessibilidade universal, desenvolvimento sustentável, equidade no acesso ao transporte público coletivo, eficiência na prestação dos serviços e segurança nos deslocamentos. Enquanto o SNT se concentra na regulamentação do uso das vias e na segurança do trânsito, o Sistema de Mobilidade Urbana foca na promoção da inclusão social e na redução das desigualdades de acesso ao espaço urbano (Brasil, 2012).

REMUNOM
ISSN 2178-6925

Received: 13/01/2026 - **Accepted:** 13/02/2026
Vol: 02.02
DOI: 10.61164/wk2xa485
Pages: 1-25

Segundo Santos (2008), os desafios relacionados ao trânsito, transporte e mobilidade urbana nos grandes centros urbanos são complexos, mas podem ser mitigados por meio de um planejamento integrado, que considere ações a curto, médio e longo prazo, envolvendo as esferas municipais, estaduais e federais. Essa integração é crucial para garantir que as políticas públicas de trânsito e de mobilidade urbana sejam complementares e contribuam para o desenvolvimento sustentável das cidades.

Entretanto, persistem disparidades significativas entre regiões centrais e periféricas. Enquanto as áreas centrais costumam ser beneficiadas por projetos urbanísticos que priorizam a mobilidade e a acessibilidade, as regiões periféricas enfrentam desafios como a baixa oferta de transporte público, infraestrutura urbana deficiente e dificuldades de acesso a serviços essenciais. Essas desigualdades impactam diretamente a qualidade de vida da população e reforçam a importância de um planejamento urbano que leve em consideração as necessidades de todos os cidadãos, promovendo uma mobilidade mais justa e inclusiva (Boás; Vidovix; Baccaro, 2023; Marques, 2023).

2.2 Transporte Público Urbano

O sistema de transporte é fundamental para a mobilidade, oferecendo possibilidades de deslocamento essenciais, sobretudo para a população de baixa renda. Além de constituir um serviço público fundamental, a promoção do uso do transporte coletivo pode reduzir congestionamentos, poluição ambiental, sinistros de trânsito e o consumo de combustíveis fósseis (Gomide, 2003).

A maioria das áreas urbanas de médio e grande porte dispõe de algum sistema de transporte público, que é um serviço essencial administrado pelo poder público, conforme estabelecido na Constituição da República (Brasil, 1988). Machado (2009) destaca que a Constituição delega aos municípios a tarefa de organizar e prestar, diretamente ou sob regime de concessão ou permissão, os serviços públicos locais, incluindo o transporte coletivo.

REMUNOM
ISSN 2178-6925

Received: 13/01/2026 - **Accepted:** 13/02/2026
Vol: 02.02
DOI: 10.61164/wk2xa485
Pages: 1-25

Contudo, essa organização do transporte coletivo muitas vezes não é eficaz e nem efetiva, gerando desconforto e sérias consequências para a população usuária, principalmente os mais vulneráveis. Valente *et al.* (2016) explica que o conforto, relacionado à ocupação dos veículos, é um fator relevante para a experiência dos usuários do transporte público. Os passageiros preferem veículos menos ocupados que possibilitam realizar as viagens sentados, no entanto, a importância deste fator varia conforme a duração do trajeto. Em São Luís, esse cenário se confirma, com veículos antigos, sucateados, superlotados e sem nenhum conforto aos usuários (Menezes, 2024).

Além disso, a operação com veículos antigos é frequentemente ineficiente, consumindo mais combustível e resultando em maior poluição, como aponta Valente *et al.* (2016), que enfatiza a importância da atenção à redução da poluição como fator significativo na avaliação da qualidade dos serviços. Em resposta, a Secretaria Municipal de Trânsito e Transporte (SMTT) de São Luís incluiu em suas diretrizes o objetivo de limitar o tempo de uso dos ônibus a no máximo cinco anos (São Luís, 2010), em uma tentativa de melhorar a qualidade e eficiência do serviço público de transporte.

2.3 Terminais de Integração

Os Terminais de Integração de passageiros são definidos como áreas onde convergem diferentes linhas de ônibus, controlando o acesso através da cobrança de tarifas. Menezes (2024) observa que a rígida integração em terminais fechados pode limitar os usuários a essa configuração, impedindo que explorem meios alternativos de transporte. Atualmente, o SIT de São Luís conta com 169 linhas de ônibus em operação, utilizando uma frota de 912 veículos. Dentre essas, 150 linhas integram o sistema de terminais de integração e praticam a tarifa de R$ 4,20.

As demais 19 linhas, que não fazem parte do sistema de integração, operam majoritariamente na região central da cidade e na área Itaqui-Bacanga, aplicando a tarifa reduzida de R$ 3,70. Além disso, as linhas intermunicipais, que atendem os municípios de Raposa, Paço do Lumiar e São José de Ribamar, bem como a linha

REMUNOM
ISSN 2178-6925

Received: 13/01/2026 - **Accepted:** 13/02/2026
Vol: 02.02
DOI: 10.61164/wk2xa485
Pages: 1-25

BR 135, responsável pela ligação direta entre terminais, não estão inseridas no sistema de integração.

Lapade (*apud* Costa, 2010) argumenta que a implantação de terminais está intrinsicamente ligada à quantidade e disposição dos núcleos comerciais de uma cidade. Em cidades médias, onde geralmente existe apenas uma área comercial, um único terminal pode ser suficiente. Porém, em locais com núcleos comerciais secundários significativos, pode ser necessário mais de um terminal para atender à demanda de passageiros. Nesses casos, os terminais periféricos frequentemente integram linhas alimentadoras originadas dos bairros.

Em São Luís, por exemplo, o Terminal da Praia Grande serve como o terminal troncal, distribuindo passageiros para outros pontos da cidade (Menezes, 2024). As linhas troncais conectam os bairros aos principais corredores viários da cidade, passando pelos terminais de integração tanto na ida quanto na volta, assegurando o acesso direto a áreas centrais e facilitando a mobilidade entre diferentes regiões. As linhas circulares percorrem os principais corredores da cidade sem atender diretamente um bairro específico, oferecendo maior flexibilidade de deslocamento. Já as linhas alimentadoras operam dentro de bairros ou regiões específicas, levando os passageiros até os terminais de integração para acesso a outras rotas.

Conforme Gouvêa (*apud* Costa, 2010), um terminal urbano de passageiros deve promover a eficiência do sistema de transporte através da integração de subsistemas, organizando as operações das linhas, racionalizando a oferta e contribuiu para melhor inclusão social ao permitir a integração tarifária. Além disso, facilita o embarque e desembarque de passageiros, melhora a administração e operação do sistema, e proporciona maior acessibilidade e mobilidade aos usuários, aumentando o número de indivíduos interessados em utilizar o transporte coletivo.

Essas funções variam dependendo das políticas e necessidades locais, com influência de fatores como quantidade de deslocamentos para as áreas centrais, distribuição espacial, transferências entre linhas e condições de circulação e acesso, componentes essenciais conforme Machado (2009). A implementação dos

REMUNOM
ISSN 2178-6925

Received: 13/01/2026 - **Accepted:** 13/02/2026
Vol: 02.02
DOI: 10.61164/wk2xa485
Pages: 1-25

terminais, embora pensada para diminuir custos e ampliar opções de deslocamento, frequentemente enfrenta dificuldades que despendem suas vantagens pretendidas.

A localização dos terminais deve estar alinhada à estrutura do sistema de transporte e ao desenvolvimento urbano, como enfatiza Gouvêa (*apud* Costa, 2010), que destaca a importância de fatores como acessibilidade, demanda. A escolha de seus locais deve priorizar atrair mais usuários e assegurar a eficiência do sistema de transporte, além de favorecer o desenvolvimento das atividades comerciais adjacentes. Contudo, a distribuição desses terminais dentro dos limites municipais de São Luís evidencia a centralização do sistema de transporte, sendo um fator determinante para a mobilidade urbana da capital e a qualidade do atendimento ao usuário.

Estudos, como os realizados por Menezes (2024), refletem que os terminais, enquanto parte do sistema de transporte, afetam significativamente a estrutura urbana, incentivando investimentos pela concentração populacional que atraem. Os impactos urbanos dos terminais são multifacetados e, portanto, sua avaliação para decisões políticas pode ser complexa e depender de casos empíricos para elucidar suas repercussões.

2.4 Gestão Municipal de Transportes em São Luís

De acordo com a Constituição Federal de 1988, no inciso IX do artigo 22, a União tem o poder de legislar sobre transporte e trânsito, enquanto os municípios têm a responsabilidade de organizar e prestar, diretamente ou por meio de concessão ou permissão, os serviços públicos locais, incluindo o transporte coletivo, que é um serviço essencial (Brasil, 1988). Assim, a responsabilidade principal recai sobre os municípios, que precisam compreender como o setor de transporte está estruturado e administrá-lo eficientemente.

Segundo Valente *et al.* (2016), uma ação vital que os municípios devem empreender é a criação de um órgão dedicado ao planejamento e controle dos sistemas de trânsito e sistemas de transporte. As responsabilidades incluem

REMUNOM
ISSN 2178-6925

Received: 13/01/2026 - **Accepted:** 13/02/2026
Vol: 02.02
DOI: 10.61164/wk2xa485
Pages: 1-25

atender as necessidades de deslocamento da população com segurança e confiabilidade e atingir objetivos como melhorar a qualidade ambiental do espaço urbano, otimizar o sistema viário existente, reduzir o tempo de viagem, fornecer informações e orientações aos usuários e garantir a segurança no tráfego. Esses objetivos são fundamentais para qualquer gestor municipal que queira uma gestão estratégica bem-sucedida.

O planejamento estratégico deve orientar as atividades da administração pública e estar focado nas necessidades dos cidadãos. É fundamental e necessário que esse planejamento seja revisado periodicamente para se adaptar às novas demandas. O planejamento é vital para assegurar a eficiência e eficácia da gestão pública, impactando diretamente a satisfação dos cidadãos (Vieira; Barreto, 2019).

No contexto do planejamento urbano de mobilidade, o Plano de Mobilidade Urbana surge como um instrumento fundamental, cuja elaboração e revisão periódica são essenciais. Esse plano deve estar em sintonia com o Plano Diretor municipal e contemplar dimensões como mobilidade, acessibilidade, sustentabilidade e a oferta de um transporte coletivo de qualidade (Boás, Vidovix; Baccaro, 2023). Assim, como já mencionado, a gestão do sistema de mobilidade urbana é de responsabilidade da SMTT de São Luís, cujas atribuições englobam o transporte coletivo, táxis, transporte escolar, transporte de tração animal, além dos sistemas viário e de trânsito.

3. Metodologia

Este estudo adota delineamento observacional, de corte transversal, com abordagem quantitativa e finalidade diagnóstica-comparativa, ao investigar a percepção de usuários acerca da gestão do transporte coletivo urbano em São Luís (MA) no contexto dos Terminais de Integração. A unidade de análise é o usuário do sistema em situação de uso do terminal, e o foco analítico recai sobre quatro dimensões avaliativas: qualidade do atendimento, organização do serviço/fluxos, infraestrutura do terminal e atuação de agentes/servidores.

REMUNOM
ISSN 2178-6925

Received: 13/01/2026 - **Accepted:** 13/02/2026
Vol: 02.02
DOI: 10.61164/wk2xa485
Pages: 1-25

A coleta ocorreu nos cinco Terminais de Integração do município de São Luís (MA), por constituírem o principal lócus de articulação entre linhas e fluxos de passageiros e, portanto, um ponto crítico da experiência do usuário e da gestão operacional. A escolha desses terminais é coerente com a organização do sistema local, dado seu papel na integração de itinerários e na concentração de demandas em horários de pico.

A localização dos cinco Terminais de Integração analisados está exclusivamente no município de São Luís, refletindo a organização espacial do transporte público na capital maranhense, conforme Figura 1.

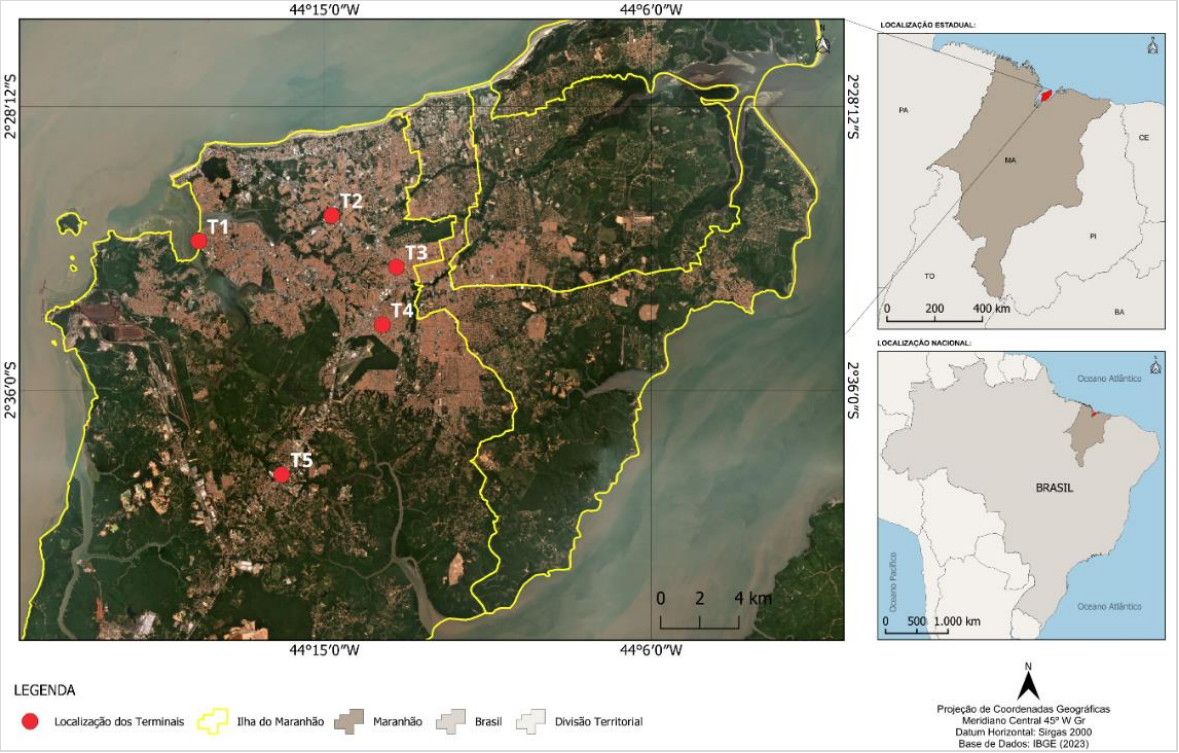


Figura 1 – Localização dos Terminais de Integração.

O Terminal de Integração da Praia Grande (**T1**), situado no centro da cidade, próximo ao Anel Viário, destaca-se pelo intenso fluxo de passageiros devido à concentração de atividades comerciais, institucionais e turísticas no entorno. O Terminal de Integração da COHAMA (**T2**) está localizado em uma região estratégica, na interseção da Av. Jerônimo de Albuquerque com a Av. Daniel de La Touche, atendendo tanto áreas residenciais quanto polos comerciais. Já o

REMUNOM
ISSN 2178-6925

Received: 13/01/2026 - **Accepted:** 13/02/2026
Vol: 02.02
DOI: 10.61164/wk2xa485
Pages: 1-25

Terminal de Integração da COHAB (**T3**), também situado na Av. Jerônimo de Albuquerque, conecta bairros de alta densidade populacional a corredores viários de grande movimentação.

O Terminal de Integração do São Cristóvão (**T4**) está localizado no bairro homônimo, próximo à Universidade Estadual do Maranhão (UEMA), e atende principalmente moradores que dependem do transporte público para deslocamentos diários dentro da cidade. O Terminal de Integração do Distrito Industrial (**T5**), situado fora da área urbana consolidada de São Luís, às margens da BR-135, é o de menor área construída, atendendo uma população de baixa renda e trabalhadores do distrito industrial.

A amostra foi composta por 350 usuários, distribuídos de forma equânime entre os cinco terminais (n = 70 por terminal). Adotou-se amostragem não probabilística por conveniência, com abordagem presencial do tipo *intercept survey*, estratégia amplamente utilizada em estudos exploratórios/diagnósticos em ambientes de fluxo (como terminais), embora reconhecidamente sujeita a vieses de seleção.

As variáveis foram projetadas para coletar informações que fornecessem subsídios práticos e dados reais sobre a percepção dos usuários de transporte coletivo em relação ao atendimento nos terminais de integração de São Luís. O período de estudo ocorreu entre os meses de junho e julho de 2021, englobando tanto os turnos matutino quanto vespertino.

A coleta de dados foi realizada por meio de questionário estruturado, organizado em blocos temáticos que contemplaram: (i) caracterização do respondente e padrão de uso do transporte (quando aplicável); (ii) percepção sobre pontualidade/cumprimento de horários; (iii) avaliação da organização do serviço no terminal, incluindo formação de filas e fluxo de usuários; (iv) avaliação da infraestrutura e condições do terminal (acessibilidade, conservação, limpeza, segurança e sinalização/informação); e (v) percepção sobre atendimento e atuação de agentes/servidores. As questões foram operacionalizadas em escala ordinal de avaliação, com categorias do tipo “ótimo”, “bom”, “regular”, “ruim” e “péssimo”. O instrumento passou por revisão de clareza e pertinência (validação de face e

REMUNOM
ISSN 2178-6925

Received: 13/01/2026 - **Accepted:** 13/02/2026
Vol: 02.02
DOI: 10.61164/wk2xa485
Pages: 1-25

conteúdo) e foi aplicado por entrevistadores treinados, com padronização da abordagem.

A aplicação ocorreu presencialmente nos terminais, com abordagem direta aos usuários e registro imediato das respostas. Após a coleta, os dados foram organizados em base eletrônica e analisados em duas etapas. Inicialmente, realizou-se estatística descritiva, com cálculo de frequências absolutas e relativas (percentuais) para itens e categorias de avaliação, apresentadas em gráficos para síntese dos resultados. Em seguida, procedeu-se à análise comparativa entre terminais e, quando disponíveis, entre perfis de usuários, por meio de testes de associação entre variáveis categóricas, com reporte de tamanho de efeito quando aplicável, de modo a identificar padrões e diferenças relevantes entre as unidades investigadas.

Do ponto de vista ético, a participação foi voluntária, com esclarecimento sobre os objetivos da pesquisa, garantia de anonimato e uso científico das informações, sem coleta de identificadores pessoais, e as respostas foram tratadas e apresentadas de forma agregada. As principais limitações do estudo decorrem da amostragem não probabilística, que restringe a generalização para o universo total de usuários, do possível viés de seleção associado a horários/dias de coleta e à disposição em responder, da natureza autorrelatada das avaliações - suscetível a expectativas e experiências recentes - e da ausência de indicadores operacionais objetivos, o que limita inferências causais e reforça a leitura dos achados como diagnóstico baseado na percepção dos usuários.

4. Resultados e Discussão

4.1 Resultados (evidências empíricas do questionário)

A seção apresenta os achados empíricos obtidos com os usuários dos Terminais de Integração de São Luís, articulando-os ao referencial teórico e normativo já discutido no manuscrito. Os resultados evidenciam um padrão consistente de insatisfação com o transporte coletivo urbano e com o funcionamento dos terminais, envolvendo tanto aspectos do serviço (pontualidade e

REMUNOM
ISSN 2178-6925

Received: 13/01/2026 - **Accepted:** 13/02/2026
Vol: 02.02
DOI: 10.61164/wk2xa485
Pages: 1-25

lotação) quanto elementos organizacionais e institucionais (informação ao usuário, administração e atuação dos agentes).

Inicialmente, solicitou-se aos entrevistados que avaliassem o transporte coletivo de São Luís. Observa-se predominância expressiva de avaliações negativas, com concentração da amostra na categoria “péssimo” e baixa adesão às categorias positivas, conforme gráfico 1. Esse resultado indica um quadro de deslegitimação do serviço na percepção do usuário, especialmente relevante em um contexto no qual o transporte coletivo constitui meio essencial de deslocamento urbano e, conforme enfatiza Gomide (2003), desempenha papel estruturante para a mobilidade e inclusão social. Do ponto de vista da operação e da qualidade do serviço, o resultado também é compatível com a relação entre desempenho percebido e condições materiais do sistema, uma vez que a qualidade do transporte tende a ser fortemente condicionada por características da frota e por fatores de conforto e manutenção; nesse sentido, o argumento de Gouveia (apud Costa, 2010) sobre a influência das condições dos veículos na qualidade do serviço ajuda a interpretar o elevado grau de insatisfação expresso pelos usuários.

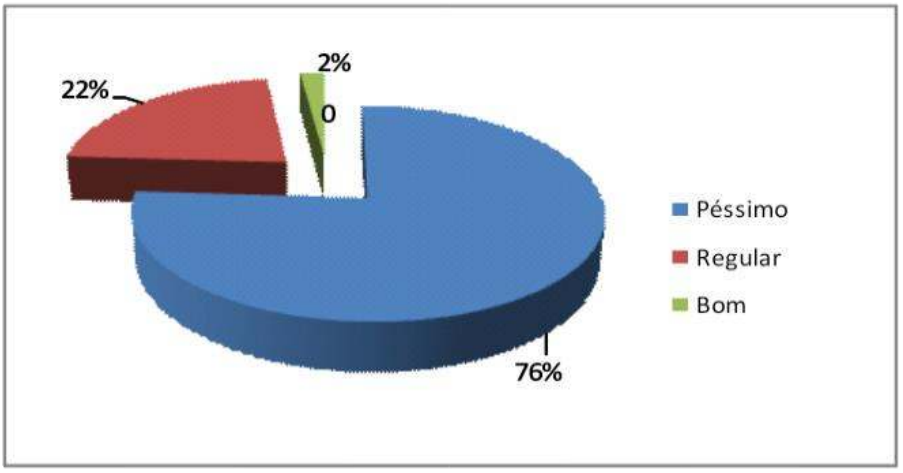


Gráfico 1 – Avaliação do transporte coletivo de São Luís, segundo usuários dos Terminais de Integração entrevistados entre junho e julho de 2021 (n=350).

Em seguida, investigou-se a percepção dos usuários sobre a confiabilidade das informações fornecidas por agentes nos terminais. As respostas indicam que a maioria relata obter informações corretas apenas “às vezes” ou que as informações “não são corretas”, conforme gráfico 2, evidenciando uma fragilidade informacional

REMUNOM
ISSN 2178-6925

Received: 13/01/2026 - **Accepted:** 13/02/2026
Vol: 02.02
DOI: 10.61164/wk2xa485
Pages: 1-25

no ponto de integração. Esse achado é particularmente crítico porque a integração em terminais, tal como debatida na literatura do próprio artigo (Menezes, 2024), condiciona a experiência de deslocamento ao funcionamento do terminal enquanto nó de articulação do sistema; quando a informação falha, a integração pode ampliar incertezas e custos de tempo, em vez de reduzir fricções. Do ponto de vista do atendimento no serviço público, a insuficiência informacional e a dificuldade de identificação/abordagem de agentes tensionam requisitos básicos de qualidade de atendimento ao cidadão, que pressupõe comunicação acessível, cortesia e prontidão na prestação do serviço, conforme discutido por Freemantle (2000) e Klimaschewsk (2009).

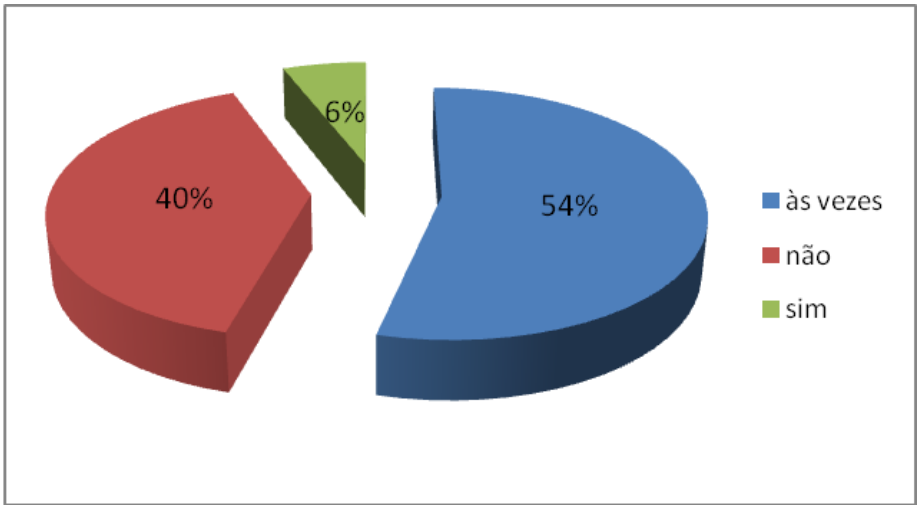


Gráfico 2 - Percepção dos usuários sobre a obtenção de informações corretas junto aos agentes nos Terminais de Integração, entre junho e julho de 2021 (n=350).

Na sequência, os usuários foram questionados sobre o cumprimento dos horários dos ônibus nos terminais. Observa-se forte predominância de avaliações negativas, conforme gráfico 3, indicando percepção de baixa regularidade e previsibilidade do serviço. Esse resultado afeta diretamente o tempo total de deslocamento, sobretudo em sistemas integrados, nos quais atrasos e intervalos irregulares se convertem em perda de conexões e aumento do tempo de espera nas plataformas. Sob a perspectiva da gestão do transporte por ônibus, o cumprimento de horários e a regularidade do serviço constituem dimensões centrais de produtividade com qualidade, como apontam Lima e Ferraz (2001), e sua deterioração tende a repercutir em insatisfação generalizada. Ademais, ao

REMUNOM
ISSN 2178-6925

Received: 13/01/2026 - **Accepted:** 13/02/2026
Vol: 02.02
DOI: 10.61164/wk2xa485
Pages: 1-25

considerar a mobilidade urbana como componente estratégico do desenvolvimento e da sustentabilidade (Franco; Doliveira; Franco, 2020), a percepção de baixa confiabilidade do serviço representa obstáculo relevante ao incentivo ao uso do transporte coletivo e ao enfrentamento de externalidades urbanas (congestionamentos e poluição), em consonância com a argumentação de Gomide (2003).

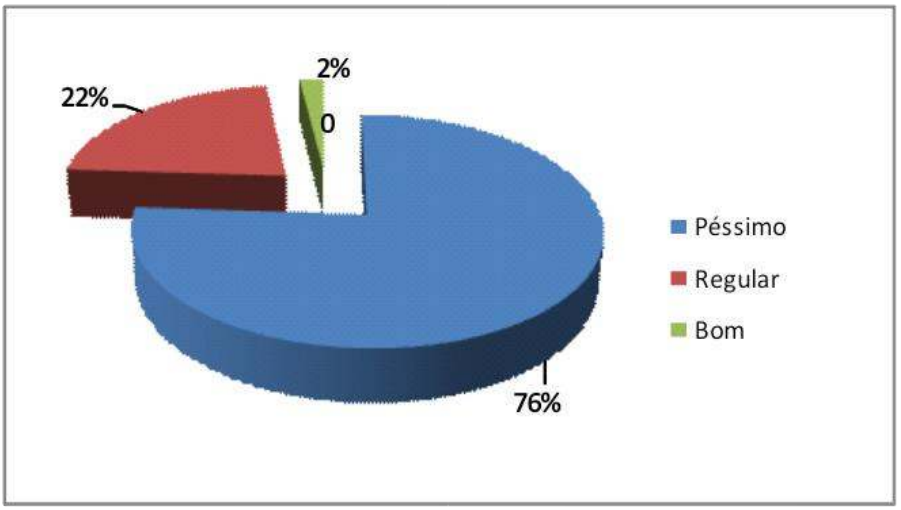


Gráfico 3 - Avaliação do cumprimento dos horários dos ônibus, segundo usuários dos Terminais de Integração entrevistados entre junho e julho de 2021 (n=350).

Em relação à organização das filas nos terminais, os dados indicam um cenário ainda mais crítico, com concentração significativa na categoria “péssimo”, conforme gráfico 4. A percepção de desorganização, associada a disputas por espaço no embarque e à superlotação, sugere que o terminal, enquanto equipamento público, não tem cumprido adequadamente a função de ordenar fluxos e reduzir conflitos no processo de integração. Essa constatação dialoga com a compreensão de terminais como espaços de convergência de linhas que requerem controle de acesso, organização e racionalidade operacional (Costa, 2010; Vilela, 2004), sendo que o déficit de ordenamento fragiliza a experiência de uso e amplia riscos e tensões no cotidiano. Em termos de gestão e integridade institucional, ambientes percebidos como desorganizados tendem a reduzir confiança e aumentar a percepção de negligência do poder público, ponto relevante quando se considera a governança como capacidade de coordenar processos,

REMUNOM
ISSN 2178-6925

Received: 13/01/2026 - **Accepted:** 13/02/2026
Vol: 02.02
DOI: 10.61164/wk2xa485
Pages: 1-25

gerir riscos e sustentar padrões mínimos de funcionamento em serviços públicos (Vieira; Barreto, 2019).

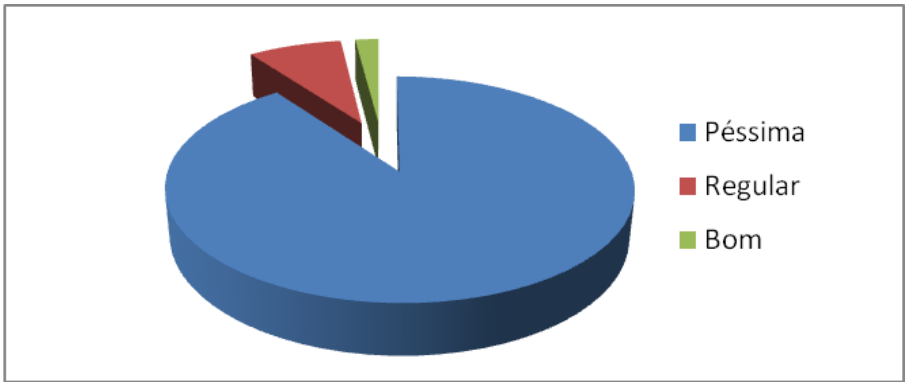


Gráfico 4 - Avaliação da organização das filas nos Terminais de Integração, segundo usuários entrevistados entre junho e julho de 2021 (n=350).

Quanto à estrutura física dos terminais, as respostas se concentram entre “regular” e “péssimo”, com baixa proporção de avaliações positivas, conforme gráfico 5. Esse resultado sugere inadequações que comprometem dimensões essenciais do ambiente de prestação do serviço, como higiene, conforto, acessibilidade, segurança e presença de sinalização/recursos informacionais. De acordo com Vilela (2004), a gestão do ambiente terminal envolve múltiplos fatores - inclusive recursos humanos e princípios de gestão - e a percepção negativa sobre a estrutura física indica fragilidades que extrapolam a dimensão material, atingindo a própria capacidade do terminal de apoiar o deslocamento integrado. Além disso, considerando que o terminal funciona como interface cotidiana entre usuário e sistema, a precariedade percebida da infraestrutura reforça o quadro de insatisfação observado no conjunto dos gráficos, com potencial impacto sobre a adesão ao transporte coletivo e a avaliação global do serviço.

REMUNOM
ISSN 2178-6925

Received: 13/01/2026 - **Accepted:** 13/02/2026
Vol: 02.02
DOI: 10.61164/wk2xa485
Pages: 1-25

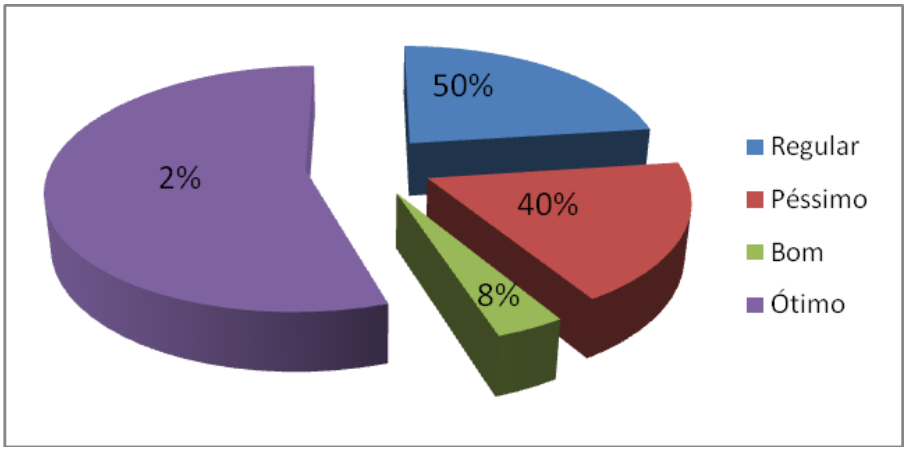


Gráfico 5 - Avaliação da estrutura física dos Terminais de Integração, segundo usuários entrevistados entre junho e julho de 2021 (n=350).

No que se refere à administração dos terminais, a maioria dos entrevistados manifesta insatisfação, enquanto parcela menor avalia a gestão como “regular” ou “boa”, conforme gráfico 6. Esse achado é importante porque desloca a análise do nível estritamente operacional para o nível institucional, sugerindo que a percepção negativa não se limita à frota e aos horários, mas alcança a condução administrativa do equipamento público. Em termos de administração pública e planejamento, a discrepância entre a existência de instrumentos formais e a percepção de resultados insuficientes pode ser interpretada à luz das discussões sobre planejamento e execução, uma vez que o desempenho percebido do serviço depende da capacidade de transformar diretrizes em rotinas, controle e resultados observáveis (Oliveira, 1999). Além disso, o histórico local de planejamento e relatórios institucionais (São Luís, 2009; São Luís, 2010) reforça a relevância de confrontar metas e iniciativas com a experiência reportada pelos usuários, contribuindo para uma leitura mais substantiva sobre efetividade da gestão.

REMUNOM
ISSN 2178-6925

Received: 13/01/2026 - **Accepted:** 13/02/2026
Vol: 02.02
DOI: 10.61164/wk2xa485
Pages: 1-25

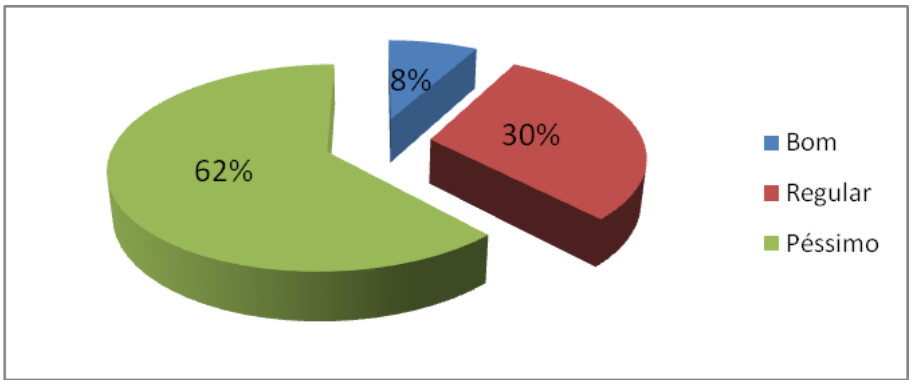


Gráfico 6 - Avaliação da administração dos Terminais de Integração, segundo usuários entrevistados entre junho e julho de 2021 (n=350).

Por fim, analisou-se a percepção dos usuários acerca da habilitação e preparo dos agentes de transporte atuantes nos terminais. Os resultados revelam predominância de respostas que apontam insuficiência de preparo, conforme gráfico 7, indicando fragilidade do componente humano e institucional no suporte à operação e ao atendimento. A literatura sobre serviços ressalta que a qualidade percebida depende, de forma decisiva, do desempenho do front office e da capacidade do sistema de sustentar padrões de atendimento, operação e informação (Fitzsimmons; Fitzsimmons, 2014; Freemantle, 2000). Assim, a percepção de despreparo pode ser interpretada como fator que retroalimenta os problemas observados de desorganização, baixa qualidade informacional e conflitos no embarque, afetando a confiança do usuário no serviço e a legitimidade do sistema.

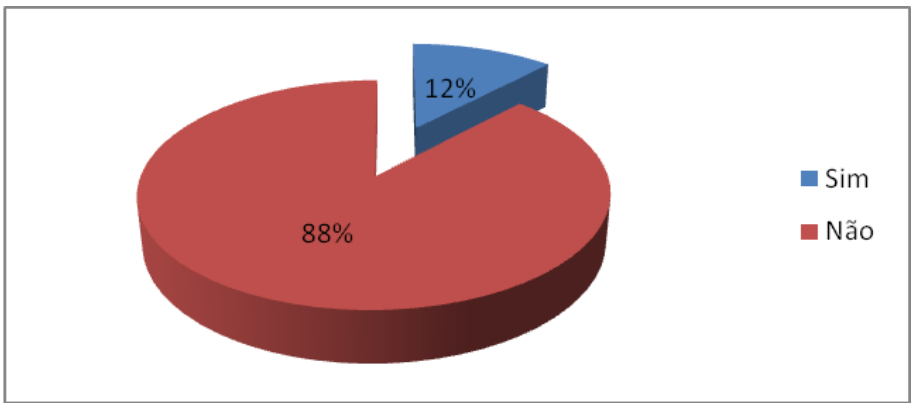


Gráfico 7 - Percepção dos usuários sobre habilitação e preparo dos agentes nos Terminais de Integração, entre junho e julho de 2021 (n=350).

REMUNOM
ISSN 2178-6925

Received: 13/01/2026 - **Accepted:** 13/02/2026
Vol: 02.02
DOI: 10.61164/wk2xa485
Pages: 1-25

4.2 Discussão

De modo agregado, os resultados sugerem que a percepção dos usuários sobre a gestão do transporte coletivo nos Terminais de Integração é atravessada por três eixos críticos: confiabilidade temporal do serviço (cumprimento de horários), governança operacional do ambiente terminal (organização e filas) e condições materiais e informacionais de uso (infraestrutura e informação), acrescidos do componente relacional associado ao atendimento e à atuação de agentes. Essa combinação de achados reforça que a qualidade percebida do transporte coletivo não depende apenas da oferta de frota e itinerários, mas também da qualidade do "ponto de integração" enquanto equipamento público, onde se materializam as interações entre usuário, sistema e gestão.

No plano normativo, os resultados dialogam com os princípios e diretrizes da Política Nacional de Mobilidade Urbana, na medida em que a integração do sistema, para produzir ganhos de eficiência e acessibilidade, exige condições mínimas de previsibilidade, informação e qualidade de infraestrutura, de modo a garantir o uso efetivo do serviço público. Quando a percepção de cumprimento de horários é amplamente negativa (gráfico 1), a integração tende a operar como multiplicador de incerteza: atrasos e irregularidades em um segmento repercutem em conexões perdidas, maior tempo total de viagem e aumento de fricções no ambiente do terminal, como evidenciado nas avaliações de organização e filas (gráfico 3 e gráfico 4). Nesse sentido, a crítica reiterada à pontualidade não deve ser lida como aspecto isolado, mas como elemento que desorganiza a experiência de integração e agrava a percepção de ineficiência do sistema como um todo.

Além disso, a elevada avaliação negativa quanto à organização e à formação de filas (gráfico 3 e gráfico 4) sugere fragilidades de governança operacional no terminal, indicando que o ambiente de integração — concebido para racionalizar deslocamentos — tem sido percebido como espaço de desordem cotidiana. Tal quadro se articula com a literatura mobilizada no manuscrito, que trata o transporte coletivo como serviço público essencial e ressalta que a eficiência do sistema não é apenas técnica, mas também institucional, envolvendo rotinas, coordenação, fiscalização e responsividade. Em

REMUNOM
ISSN 2178-6925

Received: 13/01/2026 - **Accepted:** 13/02/2026
Vol: 02.02
DOI: 10.61164/wk2xa485
Pages: 1-25

contextos de alta demanda, a insuficiência de ordenamento tende a intensificar conflitos, ampliar riscos e afetar a legitimidade do sistema junto aos usuários, tornando o terminal um ponto sensível tanto para a operação quanto para a confiança no serviço público.

No mesmo sentido, a percepção desfavorável sobre infraestrutura (gráfico 5) e informação ao usuário (gráfico 6) indica que a qualidade do terminal enquanto equipamento público constitui componente estruturante do serviço de mobilidade. A literatura discutida no manuscrito - especialmente ao enfatizar o caráter social do transporte público e sua centralidade para a inclusão urbana - permite interpretar esses achados como sinal de que o terminal não tem operado plenamente como ambiente de suporte ao deslocamento integrado. A insuficiência de informação, em particular, produz efeitos assimétricos: usuários com menor familiaridade com a rede e usuários ocasionais tendem a depender mais de orientação visível e padronizada; assim, falhas informacionais podem aprofundar desigualdades no acesso efetivo ao serviço e ampliar custos de tempo e incerteza no deslocamento.

Por sua vez, a avaliação negativa do preparo e atuação de agentes (gráfico 7) e a baixa avaliação do atendimento (gráfico 2) reforçam a dimensão relacional e de mediação do serviço público no ambiente terminal. Em termos de gestão, a atuação de agentes conecta fiscalização, orientação e acolhimento; em termos de percepção do usuário, incide diretamente na confiança institucional e na capacidade do sistema de responder a demandas imediatas, como dúvidas sobre linhas, organização do embarque e resolução de conflitos. Assim, as fragilidades percebidas pelos usuários não se apresentam como problemas pontuais, mas como um padrão consistente de insatisfação com elementos estruturantes da experiência de uso - tempo, ordem, informação, materialidade e interação com a gestão.

Nesse quadro, os dados sistematizados oferecem base para interpretar que intervenções de gestão no nível do terminal tendem a produzir impactos relevantes sobre a experiência do usuário e sobre a efetividade da integração. A percepção amplamente negativa sobre cumprimento de horários (gráfico 1) indica

REMUNOM
ISSN 2178-6925

Received: 13/01/2026 - **Accepted:** 13/02/2026
Vol: 02.02
DOI: 10.61164/wk2xa485
Pages: 1-25

que a confiabilidade temporal é componente-chave para reduzir tempo perdido e fricções na integração; por sua vez, a avaliação desfavorável sobre organização e filas (gráfico 3 e gráfico 4) evidencia a centralidade de rotinas operacionais no terminal, envolvendo ordenamento de fluxos, sinalização funcional e presença ativa de fiscalização e orientação, sobretudo em horários de pico. As críticas relativas à infraestrutura (gráfico 5) e à informação (gráfico 6) mostram que intervenções na materialidade do terminal e na comunicação operacional não são aspectos acessórios, mas elementos constitutivos da eficiência e da justiça do acesso em sistemas integrados. Por fim, os resultados associados ao atendimento e à atuação de agentes (gráfico 2 e gráfico 7) sugerem que o desempenho institucional percebido pelos usuários depende também de capacitação, protocolos e supervisão, dado que a interação no ambiente terminal influencia diretamente a confiança no serviço e a redução de conflitos cotidianos.

5. Conclusão

Este estudo analisou a gestão do transporte coletivo urbano em São Luís a partir da percepção de usuários dos Terminais de Integração, produzindo um diagnóstico empírico sobre dimensões centrais da experiência de uso no ponto de integração. De forma agregada, os resultados evidenciam um padrão de avaliação predominantemente negativa, no qual se articulam fragilidades de confiabilidade do serviço (cumprimento de horários), problemas de governança operacional no ambiente terminal (organização e filas) e insuficiências nas condições materiais e informacionais de suporte ao deslocamento (infraestrutura e informação ao usuário), além de limitações associadas ao atendimento e à atuação de agentes. Esse conjunto sugere que as dificuldades percebidas não se restringem a um único componente do sistema, mas compõem uma experiência de uso marcada por incerteza temporal, desordem operacional e baixa responsividade institucional, com repercussões sobre a confiança no serviço e sobre a efetividade da integração.

No âmbito da gestão municipal, os achados reforçam que a melhoria do transporte coletivo não depende apenas de ajustes na oferta de linhas, mas

REMUNOM
ISSN 2178-6925

Received: 13/01/2026 - **Accepted:** 13/02/2026
Vol: 02.02
DOI: 10.61164/wk2xa485
Pages: 1-25

também do fortalecimento do terminal enquanto equipamento público de integração, com rotinas operacionais, orientação ao usuário e condições adequadas de infraestrutura. Nesse sentido, a evidência produzida pelo estudo contribui para priorizar ações de gestão voltadas à regularidade operacional, ao ordenamento de fluxos e filas, à padronização e ampliação da informação, à manutenção do ambiente terminal e ao aprimoramento da atuação de agentes, elementos que, em conjunto, tendem a reduzir fricções do processo de integração e elevar a qualidade percebida do serviço, em convergência com princípios e diretrizes da Política Nacional de Mobilidade Urbana discutidos no manuscrito.

Considera-se, ainda, a temporalidade do levantamento, realizado em 2021, como elemento relevante para a interpretação dos resultados. Mudanças posteriores no contexto urbano, nas rotinas de fiscalização, na operação do sistema, na administração dos terminais ou em intervenções de infraestrutura podem alterar parte das condições percebidas pelos usuários. Ainda assim, os achados preservam atualidade ao evidenciar dimensões estruturantes da experiência de integração - confiabilidade temporal, ordenamento de fluxos, condições físicas e informação - que, por sua natureza, tendem a permanecer como eixos críticos de gestão e podem orientar comparações ao longo do tempo e processos de acompanhamento contínuo.

Além disso, os resultados apontam para a importância de mecanismos de gestão capazes de aproximar diagnóstico e ação, sobretudo no nível do terminal, onde se concentram demandas de informação, organização e atendimento. A utilização sistemática da percepção do usuário, associada a rotinas de devolutiva e monitoramento, contribui para fortalecer a responsividade institucional e a capacidade de correção de problemas operacionais, reduzindo assimetrias de informação entre gestão e cidadãos e qualificando a tomada de decisão no âmbito municipal.

As conclusões devem ser interpretadas à luz das limitações do delineamento adotado: a amostra é não probabilística e baseada em abordagem por conveniência, as medidas são autorrelatadas e captam percepção em corte transversal, e não foram incorporados indicadores operacionais objetivos (como

REMUNOM
ISSN 2178-6925

Received: 13/01/2026 - **Accepted:** 13/02/2026
Vol: 02.02
DOI: 10.61164/wk2xa485
Pages: 1-25

headway, GPS, lotação e registros de ocorrência) capazes de sustentar inferências causais. Assim, a continuidade de investigações e rotinas de monitoramento que articulem a percepção do usuário com métricas operacionais e verificações de infraestrutura tende a qualificar diagnósticos, orientar intervenções e acompanhar resultados ao longo do tempo.

Referências

BOÁS, Anderson.; VIDOVIX, L. F. M.; BACCARO, L. R. S. O planmob e a municipalização do trânsito como efetivação do direito à cidade. **Research, Society and Development**, v. 12, p. e67121043455, 2023.

BRASIL. **Constituição Federal da República Federativa do Brasil de 1988.** Brasília, DF, 1988.

BRASIL. **Lei nº 9.503, de 23 de setembro de 1997**. Institui o Código de Trânsito Brasileiro. Brasília, DF, 1997.

BRASIL. **Lei nº 12.587, de 03 de janeiro de 2012**. Institui as diretrizes da Política Nacional de Mobilidade Urbana. Brasília, DF, 2012.

COSTA, Maria de Fátima Holanda. **Modelo de localização para o diagnóstico de rede de terminais de transporte de passageiros**: estudo de caso em terminais rodoviários do estado do Ceará. Ceará: Universidade Federal do Ceará (Mestrado em Engenharia de Transporte), 2010.

FITZSIMMONS, James A; FITZSIMMONS, Mona J.; **Administração de Serviços: Operações, Estratégia e Tecnologia da Informação.** 7. ed. São Paulo: AMGH, 2014.

FRANCO, Luciane Silva; DOLIVEIRA, Sergio Luis Dias; FRANCO, Antonio Carlos. Desenvolvimento sustentável e o transporte urbano em países da América do Sul: uma revisão sistemática. **Revista Metropolitana de Sustentabilidade (ISSN 2318-3233)**, v. 10, n. 3, p. 159-181, 2020.

FREEMANTLE, David. **Incrível atendimento ao cliente.** São Paulo: Makron Books, 2000.

GOMIDE, Alexandre de Ávila. **Transporte urbano e inclusão social: elementos para políticas públicas**. 2003.

KLIMASCHEWSK, Joelcirney Santos. **O atendimento no serviço público. 2009. Governo do Estado do Mato Grosso**, 2009. Disponível em: http://governo-mt.jusbrasil.com.br/política. Acesso em: 16 ago. 2024.

REMUNOM
ISSN 2178-6925

Received: 13/01/2026 - **Accepted:** 13/02/2026
Vol: 02.02
DOI: 10.61164/wk2xa485
Pages: 1-25

LIMA, F. R.; COSENZA, C. A. N.; NEVES, C. D. Modelos de Localização em Engenharia Urbana. **II SIMPGEU**, Maringá, 2009.

LIMA, I. M. O.; FERRAZ, A. C. P. Produtividade com qualidade: um método para gestão do transporte urbano por ônibus. In: **Anais...** IX Congresso da Associação Nacional de Pesquisa e Ensino em Transportes – ANPET, São Carlos, SP. v. 2, 2001.

MACHADO, Amanda. **Terminais de integração geram transtornos aos passageiros. 2009.** Disponível em: http://www.badaueonline.com.br/2009/9/3/Pagina42785.htm.2009. Acesso em: 13 maio 2024.

MARQUES, Walter Rodrigues. A metamorfose espacial da ilha de São Luís do Maranhão: olhares da sociologia urbana sobre a cidade. **Boletim de Conjuntura (BOCA)**, v. 14, n. 40, p. 100-119, 2023.

MENEZES, Arlete Souza**. O transporte coletivo público de São Luís (MA) a partir de um recorte dos jornais ludovicenses**. São Luís: UFMA, 2024.

OLIVEIRA, Djalma de Pinto Rebouças de. **Planejamento Estratégico**: conceitos, metodologias e práticas. 14. ed. São Paulo: Atlas, 1999.

RODRIGUES, Marcos Antonio; SORRATINI, José Aparecido. **A qualidade no transporte coletivo urbano.** Universidade Federal de Uberlândia, MG. 2008.

SANTOS, Wilson Barros de. **Trânsito congestionado.** 2008. Disponível em: www.transitobrasil.com.br. Acesso em: 5 ago. 2024.

SÃO LUIS. **Plano Estratégico da Secretária Municipal de Trânsito e Transporte 2009-2012.** São Luís: Secretária Municipal de Trânsito e Transporte/SMTT, 2009.

SÃO LUIS. **Relatório de Atividades.** São Luís: Secretária Municipal de Trânsito e Transportes/SMTT, 2010.

VALENTE, A. M.; NOVAES, A. G.; PASSAGLIA, E.; VIEIRA, H. **Gerenciamento e transporte e frotas.** 2 ed. Revista e atual. São Paulo: Cengage Learning, 2016.

VIEIRA, James Batista; BARRETO, Rodrigo Tavares de Souza. **Governança, gestão de riscos e integridade**. Brasília: Enap, 2019.

VILELA, M.M. **Contribuição metodológica para estudos de localização de estação de integração intermodal em transporte público coletivo**. Rio de janeiro: UFRJ, 2004.