



## Atuação dos agentes de fiscalização do transporte público e a qualidade do serviço – o caso de Curitiba

**José Luiz Leal**

*Aluno de Especialização em Engenharia de Produção na UTFPR*

*E-mail: [jluzleal@gmail.com](mailto:jluzleal@gmail.com)*

A cidade de Curitiba é reconhecida nacional e internacionalmente por seu modelo de transporte público. Isto se deve não somente às inovações implantadas nas últimas décadas, a exemplo do ônibus expresso trafegando em corredores exclusivos, ou das estações-tubo que permitem o embarque em nível, com cobrança antecipada, mas também, pelo desenvolvimento de um modelo de gestão idealizado para priorizar o transporte coletivo em detrimento do individual.

A produção do serviço de transporte público em uma grande cidade como Curitiba envolve muitas variáveis que são orientadas por fatores como a distribuição geográfica da população e seus respectivos deslocamentos. A responsabilidade pelo transporte público no Brasil é das administrações municipais que, em geral nas grandes cidades, permitem a execução do serviço por empresas privadas. A permissão é feita através de processos licitatórios, ficando o município com a incumbência de planejar, gerenciar e fiscalizar o serviço prestado à população. Em Curitiba, a gestão do transporte público foi delegada à Urbanização de Curitiba S/A – URBS, empresa de economia mista que tem o município como seu acionista majoritário (Curitiba, 2008).

Além da gestão dos contratos com as permissionárias, a URBS é responsável pelo planejamento operacional das linhas, o cálculo das tarifas, o dimensionamento da frota e do quantitativo de operadores. Também é de responsabilidade da URBS o gerenciamento da bilheta-gem eletrônica, ou seja, o sistema de vale-transporte e a concessão das demais gratuidades (Curitiba, 2008).

Buscando a qualidade do transporte coletivo, a URBS realiza a fiscalização da execução do serviço através de seus agentes que podem autuar os permissionários e seus operadores. Os agentes



atuam em locais fixos ou deslocando-se pelo sistema, subsidiados com informações obtidas por um PDA (Personal Digital Assistant), aparelho portátil que permite o acesso às informações da operação, como os horários previstos, os realizados e a localização física dos veículos. Atuam internamente, fiscalizando através da Central de Controle Operacional (CCO), monitorando os veículos através do sistema GPS (Global Position System) e câmeras instaladas nos terminais, estações-tubo e principais vias do sistema. Também atuam coordenando a oferta de transporte adicional em eventos esportivos, públicos, concursos, shows e outras situações em que o transporte regular não absorve a demanda. Em Curitiba, além de atividades de fiscalização, também são atribuições dos agentes as ações corretivas e necessárias para preservar a regularidade do transporte coletivo urbano durante sua execução.

O objetivo deste artigo é realizar um diagnóstico da atuação dos agentes de fiscalização do transporte público em Curitiba, analisando a sua participação na produção do serviço. Neste estudo, serão descritas suas funções, de acordo com a legislação e com as normas de trabalho impostas pelo órgão gestor. A compreensão de tal análise será estabelecida sob a ótica da qualidade em serviços, através de uma breve revisão da bibliografia com ênfase na qualidade em transporte público.

### 1. TRANSPORTE PÚBLICO URBANO

Nas cidades, o transporte por ônibus ainda é, e continuará sendo por muito tempo, a opção principal e talvez a mais viável para a maioria dos indivíduos desta população. A reorganização do transporte público pode resultar em benefícios como a redução do tempo de deslocamento e a redução do custo operacional do sistema, que podem representar tarifas mais baixas. De modo geral, estas melhorias no transporte público podem contribuir com o aumento da qualidade de vida da população dos centros urbanos (Lerner, 2009).

Nesse contexto, é possível afirmar que o transporte urbano tem efeitos diretos e indiretos na condição socioeconômica da população. Assim, um transporte público de qualidade e com custo acessível, contribui significativamente para a redução da pobreza e para a inclusão social (Gomyde, 2003).

#### 1.1. Produção e controle do transporte público urbano

Quanto aos elementos de análise envolvendo o transporte público, Cruz (1998) orienta para a atenção às características de serviço, essencialmente contemplando: a intangibilidade; a simultaneidade

entre produção e consumo; a dificuldade de padronização; a grande dependência do fator humano; a demanda irregular, não permitindo estabilidade e uniformidade na produção; e a produção externa com grande dispersão geográfica, em ambiente não controlável.

Para Parra (2006), a administração estabelece o conjunto de condições básicas para a operação do sistema de transporte por ônibus. A programação estabelece os parâmetros para o funcionamento da operação, como o modo, o esquema operacional, os equipamentos a serem utilizados e os horários de funcionamento. Também é função da administração o acompanhamento econômico e tarifário do sistema, visando eficiência da operação. A fiscalização é o conjunto de atividades para garantir o cumprimento dos padrões de qualidade estabelecidos do sistema que geralmente é exercida pelo poder público e deve estar constantemente sendo avaliada e realimentada.

## 2. QUALIDADE EM SERVIÇOS

Quanto à qualidade na prestação de serviços, Lima (1996, p. 37) afirma que “é a resposta adequada às necessidades do cliente, incorporada de quatro particularidades: a intangibilidade dos resultados, a participação do cliente na produção, a heterogeneidade dos processos e resultados e a alta variabilidade”. E em se tratando de transporte urbano, Lima (1996, p. 37) complementa que “é a adequação dos fatores críticos gerenciais e seus resultados às necessidades dos clientes”.

### 2.1. Qualidade em transporte público

Segundo Valente *et al.* (2008), os indicadores de qualidade avaliam o nível da oferta do serviço de transporte e refletem a qualidade gerencial dos processos produtivos, sendo que as soluções em relação à qualidade são complexas e morosas por conta da divisão de responsabilidade entre a empresa que executa o serviço e o órgão gestor que especifica a oferta do serviço.

Lima Junior (*apud* Valente *et al.*, 2008) aponta que os programas de qualidade implantados nas empresas são voltados para aspectos operacionais e internos, com ênfase na produtividade, enquanto os órgãos gestores tendem a privilegiar aspectos relacionados à qualidade.

Castro *et al.* (*apud* Rodrigues e Serratini, 2008) afirmam que os vários estudos que abordam indicadores de qualidade no transporte coletivo por ônibus, na sua maioria, servem apenas como forma de monitorar e avaliar o serviço e não se preocupam em vincular estes indicadores a objetivos e estratégias para o segmento.



www.antp.org.br

Segundo Lima (1996), a qualidade em transporte público, apesar de ter início no planejamento da operação e nas condições do material empregado, é representada pela resposta adequada do serviço à necessidade do usuário. Os atributos mais comuns na avaliação da qualidade e produtividade do transporte urbano, na percepção dos usuários é mostrado no quadro 1.

**Quadro 1**  
**Atributos para avaliação da qualidade e produtividade do transporte urbano**

| Atributo                             | Percepção do usuário  |
|--------------------------------------|---|
| Conforto                             | Sensação de bem-estar do usuário durante seu deslocamento                                       |
| Segurança                            | Condição de harmonia, ausência de acidentes, agressões físicas ou morais, de roubos ou assaltos |
| Confiabilidade                       | Certeza de que o deslocamento ocorra sem atrasos, interrupções, maus tratos e com continuidade  |
| Acessibilidade                       | Facilidade de acesso em relação a distância   |
| Modicidade                           | Manutenção da despesa com o deslocamento em nível baixo ou moderado                             |
| Disponibilidade                      | Liberdade de escolha para o uso de modais de transporte   |
| Rapidez                              | Deslocar-se no menor tempo possível   |
| Conveniência                         | Disponibilidade de rotas, abrigos, terminais etc.   |
| Ecoequilíbrio                        | Harmonia entre o meio urbano e o meio de transporte   |
| Intensidade de utilização do serviço | Aproveitamento da capacidade ofertada   |
| Eficiência energética                | Produção do transporte com a menor quantidade possível de energia                               |
| Racionalidade do tempo investido     | Aproveitamento do tempo investido na produção do transporte                                     |
| Realização do programado             | Grau de cumprimento da oferta programada  |
| Desempenho da manutenção             | Reflexo na disponibilidade da frota   |
| Desempenho operacional               | Reflexo da operação na produção do serviço  |
| Desempenho econômico                 | Grau de retorno do investido  |

Fonte: Adaptado de Lima, 1996.

### 2.2. Qualidade no transporte público de Curitiba

#### *Indicadores de qualidade do transporte coletivo de Curitiba*

O município de Curitiba, em 2008, passou por mudanças na legislação do transporte coletivo urbano. A Lei nº 12.597, regulamentada pelo Decreto nº 1.356, trouxe algumas novidades significativas para o sistema, entre elas, a forma de remuneração dos permissionários. O

novo sistema determinou um montante de 0,97 da remuneração prevista, de acordo com a quilometragem percorrida e os passageiros transportados, ficando os 0,03 restantes condicionados ao cumprimento de alguns indicadores de qualidade, a serem determinados pelo órgão gestor (Curitiba, 2008).

No edital de licitação da URBS, nº 005 de 2009, anexo VI, foram descritos os procedimentos para definição dos indicadores de qualidade que foram divididos em cinco índices, apresentados no quadro 2.

**Quadro 2**  
**Indicadores de qualidade do transporte coletivo de Curitiba**

| Indicador  | Forma de obtenção dos dados para definição do indicador  |
|--|--|
| Índice de cumprimento de viagens nas faixas horárias programadas                         | Verificação das viagens realizadas no novo sistema de bilhetagem eletrônica (SBE) através de GPS e comparadas com as viagens programadas     |
| Índice de satisfação dos usuários quanto ao estado dos veículos e conduta dos operadores | Recebimento de reclamações na Central de Reclamações 156 da Prefeitura de Curitiba, confrontados com a somatória de operadores da contratada |
| Índice de interrupção de viagens por falhas de veículos em operação                      | Registros de ocorrência emitidos pela fiscalização constatando supressão de viagem, confrontados com a frota operante da contratada          |
| Índice de liberação de selo de vistoria  | Veículos vistoriados pelo setor de inspeção veicular, confrontado com veículos reprovados  |
| Índice de autuações  | Registros de ocorrência emitidos pela fiscalização constatando infrações ao regulamento, confrontados com a frota operante da contratada     |

Fonte: Adaptado do Anexo VI do Edital de Licitação URBS 005/2009.

Dos cinco índices apresentados no quadro 2, que formam o conjunto de indicadores de qualidade, e que assim impactam na remuneração dos permissionários, dois deles são formados exclusivamente pela ação dos agentes de fiscalização, através da emissão de registros de ocorrência durante a operação. São eles: o índice de interrupção de viagens por falhas de veículos em operação, quando constatada pelos agentes de fiscalização, e o índice de autuações, quando o agente identifica o descumprimento a qualquer item do regulamento estabelecido, seja por parte do operador ou por parte da empresa permissionária.

#### **Atuação dos agentes de fiscalização em Curitiba**

A fiscalização do transporte coletivo é exercida pela URBS, através de seus agentes de fiscalização devidamente credenciados e conforme determina a legislação, sendo que suas responsabilidades específicas

estão descritas no regulamento do Plano de Cargos, Carreiras e Salários (PCCS) da URBS, bem como em outras normativas internas da empresa. Segundo o Decreto nº 1.356, artigo 44:

Compete aos agentes de fiscalização, intervir, relatar e emitir registro de ocorrência, quando houver infringência ao estabelecido neste regulamento ou em determinações relativas a questões de operação, arrecadação de receita, postura dos operadores, condições da frota e comportamento dos usuários (Curitiba, 2008, p. 18).

Conforme esta determinação, o agente realiza a fiscalização regular da operação, ou seja, considerando que a produção do transporte transcorra normalmente, o agente realiza abordagens aos veículos nos terminais, pontos iniciais, finais ou intermediários das linhas. Verifica itens como as condições do veículo e seus equipamentos, a postura dos operadores e o cumprimento de horários, rotas e paradas programadas. Ao constatar alguma irregularidade, cabe ao agente proceder à imediata orientação aos operadores e ou solicitação de correção do problema junto à empresa, e, quando necessário, a emissão de registros de ocorrência que, além de autuar a empresa permissionária, irá compor os indicadores de qualidade.

O Decreto nº 1.356, no artigo 45, também determina que:

Compete aos agentes de fiscalização, as providências e encaminhamentos necessários às situações atípicas e emergenciais, para garantir a correta operação e continuidade do transporte coletivo de passageiros, nos veículos e equipamentos urbanos do sistema (Curitiba, 2008, p. 18).

No serviço de transporte coletivo urbano, podem surgir inúmeras não conformidades, como a quebra de veículos, os bloqueios de via, os congestionamentos, conflitos entre usuários e operadores, entre outros. Nestas situações, o agente deve tomar providências buscando a normalização do atendimento, e isto se dá através de inúmeras ações como remanejamento de horários, orientação para desvios de rota, alterações de parada, acionamento de órgãos de saúde e segurança, e outras atitudes inerentes a cada situação. Dessa forma, as decisões operacionais, em sua maioria, são tomadas pela fiscalização, uma vez que as empresas permissionárias não atuam na operação através de agentes próprios, como fiscais ou despachantes.

Segundo URBS (2011), além de outras responsabilidades da função, também são atribuições do agente de fiscalização do transporte coletivo de Curitiba:

- Solicitar a presença de autoridades investidas de poder de polícia ou de empresas de vigilância contratadas para inibir ou reprimir invasões no sistema de transporte coletivo e a ação de vendedores ambulantes nos terminais de transporte;



www.antp.org.br

- b. Tomar providências em situações de emergência para garantir a operação de transporte coletivo, observando o item anterior;
- c. Acompanhar e orientar a operação do transporte coletivo em eventos especiais, inaugurações, desvios, bloqueios, protestos etc.;
- d. Operar a Central de Controle Operacional da unidade;
- e. Acompanhar delegações/visitantes para conhecer o sistema;
- f. Auxiliar no atendimento à cabine de integração quando necessário.

### 3. MÉTODO

O método utilizado para elaboração deste artigo é o estudo de caso, que apresenta como características a descrição de algum fenômeno da vida real, atual, relevante e de natureza empírica, e busca relacionar este fenômeno com o contexto em que ele está inserido, uma vez que esta relação não está claramente definida (Miguel, 2007).

Em termos de coleta de dados, foram aplicados questionários, caracterizando uma *survey*. Segundo Miguel (2007), tais tipos de levantamentos correspondem à coleta de dados de uma amostra significativa, para uma análise quantitativa acerca do problema estudado. Esta análise contribui para o entendimento de uma área de interesse acerca de seus indivíduos ou seu ambiente.

O intuito do questionário foi tentar quantificar as ações de fiscalização como ações corretivas, que buscam retomar a qualidade imediatamente, e ações informativas, que além de autuar, subsidiam a formação de indicadores de qualidade a serem cobrados das permissionárias. O questionário foi composto de 19 questões. O formulário foi enviado para os 183 agentes que estavam em serviço no mês de maio de 2015, entre os dias 18 e 22, sendo que 123 responderam corretamente, formando uma amostra de 67% da população alvo. Em seguida, os dados foram tabulados e analisados com a utilização do software *Qualtrics*, de uso livre e gratuito.

## 4. RESULTADOS

### 4.1. Perfil dos agentes

Nesse aspecto, foram mapeadas apenas informações referentes ao tempo de atuação na função de agente de fiscalização e o nível de escolaridade, por entender que apenas estas variáveis podem afetar a contribuição dos agentes para a qualidade do serviço. Dentre os entrevistados, a maior parte (41%) possui entre 16 e 20 anos na função. Quanto ao nível de escolaridade, 51% têm graduação completa e 36% possuem o ensino médio que, atualmente, é a escolaridade mínima exigida para a função. Este resultado demonstra que parte



considerável do efetivo tem muita experiência na função, na maioria com qualificação acima da solicitada para o cargo, competências que podem ser utilizadas pelo órgão gestor para a melhoria da qualidade do serviço.

### 4.2. Forma de atuação dos agentes

Quando questionados em relação à proporção de suas atividades entre fiscalizar de forma regular, quando a prestação do serviço ocorre normalmente, ou interagir na operação devido a situações adversas, o resultado obtido foi de 51% para a fiscalização regular, apenas cumprindo as rotinas de trabalho, e 49% envolvidos com situações não programadas, ou seja, buscando a retomada da regularidade da operação. Este resultado demonstra que a fiscalização, em média, dedica metade do seu esforço de trabalho com situações que não estariam previstas na programação da operação. Este resultado confirmou-se, quando foram listadas cinco atividades exercidas pelos agentes, e classificadas pela frequência com que elas ocorrem em sua rotina, conforme mostrado no quadro 3.

**Quadro 3**  
Indicadores de qualidade do transporte coletivo de Curitiba

| Atividades   | Atividade mais frequente durante a rotina do agente |
|--|---|
| Interações com a operação de transporte (remanejamento de horários, desvios de rotas e pontos, mediação de conflitos etc.) | 55,28%  |
| Fiscalização regular (cumprimento do regulamento, vistoria de veículos e equipamentos, postura dos operadores)             | 21,95%  |
| Fiscalização das instalações e lojistas, acompanhamento à manutenções e limpeza  | 2,44%   |
| Auxílio a usuários (informações, orientações, acompanhamento a deficientes e idosos)                                       | 15,45%  |
| Acionamentos a órgãos de saúde e segurança (Guarda Municipal, PM, FAS, Siate, Samu)  | 4,88%   |
| Total de respondentes  | 123   |

Apenas 21,95% dos respondentes afirmam ter como principal atividade a fiscalização regular, observando o cumprimento de horários e de paradas, a postura dos operadores e as condições dos veículos.

Auxílio aos usuários foi citado como a principal atividade para 15,45% dos respondentes, pois boa parte desses agentes trabalha de forma caracterizada, e em locais públicos, como terminais, praças e pontos de parada. Assim, dispensam parte de seu tempo para o atendimento aos usuários, dando orientações sobre horá-

rios e itinerários, além de outras informações. Outra atribuição dos agentes, apesar do serviço contar com central específica para o registro de reclamações e sugestões, é o atendimento aos usuários que os procuram para fazer queixas sobre o serviço, cabendo ao agente esclarecer, avaliar e algumas vezes proceder imediatamente às devidas ações corretivas.

#### 4.3. Processos de qualidade

Um total de 79% dos respondentes afirmaram que realizam no dia a dia diversas ações corretivas que não resultam em registros de ocorrência; e 81% afirmaram que realizam mais abordagens de orientação aos operadores do que a emissão de registros por descumprimento do regulamento.

Isto indica que os dados coletados para a formação dos indicadores, através dos registros de ocorrência, não refletem a realidade em relação às não conformidades do serviço, uma vez que muitas destas foram corrigidas por ações imediatas dos agentes de fiscalização durante sua prestação.

Lima (1996) adverte que a coleta e tratamento de dados não é aproveitada para o adequado uso gerencial. Este fator, aliado à pouca importância dada à opinião dos usuários, deixa de ser utilizada para o planejamento do transporte público.

#### 4.4. Informação e comunicação sobre a produção do serviço

Com relação à tecnologia utilizada para auxiliar a fiscalização (PDA), 90% dos entrevistados concordam que houve melhora considerável dos processos com a sua implantação. O principal benefício oferecido pela tecnologia, apontado por 70% dos respondentes, foi o item “informações privilegiadas sobre a operação”, pois este fator possibilitou não somente a tomada de decisões subsidiadas por informações sistêmicas, como a previsão de chegada dos carros e a localização deles, mas também informar adequadamente os usuários, pois as informações disponíveis em relatórios impressos eram insignificantes em relação ao tamanho das variáveis do sistema. Em relação aos canais de comunicação com a programação do serviço de transporte, 78% dos agentes informaram que utilizam este recurso para apontar falhas e ou propor melhorias ao sistema. Esta iniciativa por parte dos agentes é fundamental para melhoria do serviço. Conforme aponta Lima Junior (*apud* Valente *et al.*, 2008), é tendência do órgão gestor focar na qualidade do serviço, uma vez que as empresas permissionárias tendem a focar seus esforços apenas em sua produtividade.



## CONCLUSÕES

As características de um serviço, em especial a simultaneidade entre a produção e o consumo, a demanda irregular e a ocorrência em ambiente não controlado, exigem um maior monitoramento sobre a execução desse serviço, uma vez que uma não conformidade durante a prestação pode comprometer a sua continuidade. No caso do transporte urbano, uma situação adversa ao programado pode resultar em não conformidades como atrasos, interrupções de viagens, desvios de rota e falta de atendimento aos usuários. Dessa forma, é fundamental a presença de agentes que possam tomar ações corretivas, minimizando o impacto da não conformidade na prestação do serviço. No contexto da produção do transporte público, o agente de fiscalização em Curitiba tem papel essencial na manutenção da qualidade do sistema, pois interage diretamente com a operação. Sua atuação em campo busca corrigir falhas que resultam em não qualidade, e retomar a regularidade do sistema de forma imediata.

A atribuição desta e de outras responsabilidades aos agentes de fiscalização também demonstra a pouca ou nenhuma participação das empresas permissionárias nas decisões operacionais, sobrecarregando os agentes de fiscalização que acabam assumindo o ônus da qualidade operacional.

Em relação aos atributos de qualidade percebidos pelo usuário citados por Lima (1996), o agente de fiscalização tem participação em várias situações, seja fornecendo dados, apontando falhas e ou propondo melhorias ao órgão gestor. Durante a operação, sua atuação está diretamente ligada aos atributos de confiabilidade, segurança e realização do programado.

Apesar da maioria dos agentes concordar que a tecnologia trouxe avanço para o serviço de fiscalização, em média, metade do período de trabalho destes agentes é ocupada por ações corretivas na operação e outra parte significativa, dedicada ao auxílio e atendimento aos usuários. Considerando que na outra proporção, dedicada à fiscalização regular, ocorram ações como a vistoria dos veículos e a orientação aos operadores, talvez seja possível afirmar que o trabalho desses agentes não possa ser total ou parcialmente substituído por meios eletrônicos, sem que haja prejuízo considerável à qualidade do serviço de transporte coletivo urbano.

Em suma, a participação do agente de fiscalização na qualidade do transporte coletivo de Curitiba pode ocorrer de duas maneiras, quando realiza ações imediatas buscando minimizar impactos de não conformidades na operação e quando emite registros que formarão indicadores de qualidade. Como muitas vezes estas ações são excludentes, o resultante em emissão de registros pode não representar a realidade no tocante à percepção de qualidade pelo usuário do serviço.

Conforme Parra (2006), fiscalização é um conjunto de atividades para garantir os padrões de qualidade e deve ser constantemente avaliada e realimentada. Assim, fica a sugestão para estudos abordando não apenas a postura corretiva de agentes de fiscalização e de outros profissionais com funções similares, mas também na forma de coletar dados para a formação de indicadores de qualidade para o transporte público.

## REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- CRUZ, Marcus Vinicius Gonçalves da. Produção do serviço de transporte público urbano por ônibus: aspectos da organização do trabalho. *Revista de Administração Contemporânea*, v. 2, n. 3, 1998.
- CURITIBA. Lei Municipal nº 12.597, de 24 de março de 2008. Disponível em: <<https://www.leismunicipais.com.br/a/pr/c/curitiba/lei-ordinaria/2008/1260/12597/lei-ordinaria-n-12597-2008-dispoe-sobre-a-organizacao-do-sistema-de-transporte-coletivo-da-cidade-de-curitiba-autoriza-o-poder-publico-a-delegar-a-sua-execucao-e-da-outras-providencias-2008-03-24-versao-original>>. Acesso em: 06/05/2015.
- CURITIBA. Decreto Municipal nº 1.356, de 15 de dezembro de 2008. Disponível em: <https://www.leismunicipais.com.br/a/pr/c/curitiba/decreto/2008/136/1356/decreto-n-1356-2008-aprova-o-regulamento-dos-servicos-de-transporte-coletivo-de-passageiros?q=1356>. Acesso em: 01/07/2015.
- GOMYDE, Alexandre de Ávila. *Transporte urbano e inclusão social: Elementos para políticas públicas*. Texto para discussão nº 960, resultado de estudo direto ou indireto promovido pelo Ipea. Brasília: Ipea, 2003.
- LERNER, Jaime. *Avaliação comparativa das modalidades de transporte coletivo*. Documento técnico. 2009. Disponível em: <http://www.ntu.org.br/novo/upload/Publicacao/Pub635109537433018893.pdf>. Acesso em: 18/02/2015.
- LIMA, Ieda Maria de Oliveira. *O velho e o novo na gestão da qualidade do transporte urbano*. 1ª edição. São Paulo: Edipro, 1996.
- MIGUEL, Paulo Augusto Cauchick. *Estudo de caso na engenharia de produção: estruturação e recomendações para sua condução*. Departamento de Engenharia de Produção da Escola Politécnica da USP. São Paulo, Poli-USP, 2007.
- RODRIGUES, Marcos Antonio; SORRATINI, Jose Aparecido. A qualidade no transporte coletivo urbano. In: CONGRESSO DE PESQUISA E ENSINO EM TRANSPORTES. *Anais*. Anpet, 2008, p. 1.081-1.092.
- PARRA, Fernando Rojas. Aportes para a melhoria da gestão do transporte público por ônibus de Bogotá, a partir das experiências de Belo Horizonte e Curitiba. *Papel político*, v. 11, n. 2, 2006, p. 557-594.
- URBS. Anexo XI – Procedimentos para definição dos indicadores de qualidade (2009). Disponível em: <<http://www.urbs.curitiba.pr.gov.br/institucional/licitacoes/HOMOLOGADAS#1520091>>. Acesso em: 01/07/2015.
- URBS. Regulamento do Plano de Cargos, Carreiras e Salários (2011). Disponível em: <[http://www.urbs.curitiba.pr.gov.br/PORTAL/publicador/arquivos\\_salvos\\_via\\_internet/pccs\\_descricao\\_cargos/XXXXXX010720111309539704.pdf](http://www.urbs.curitiba.pr.gov.br/PORTAL/publicador/arquivos_salvos_via_internet/pccs_descricao_cargos/XXXXXX010720111309539704.pdf)>. Acesso em: 15/07/2015.
- VALENTE, Amir Mattar et al. *Qualidade e produtividade nos transportes*. São Paulo: Cengage Learning, 2008.



www.antp.org.br

## Revista dos Transportes Públicos - ANTP

### Orientação para os autores de artigos

A Revista dos Transportes Públicos está aberta à publicação de artigos sobre transportes públicos e trânsito, em diversas áreas, a saber:

- 1. Urbanismo**
  - Legislação urbanística e mobilidade
  - Uso e ocupação do solo e mobilidade
  - Impacto de projetos de mobilidade no uso e na ocupação do solo
- 2. Planejamento de transporte**
  - Transporte público sobre trilhos
  - Transporte público sobre pneus
- 3. Economia do transporte**
  - Financiamento do sistema de mobilidade
  - Custos de implantação e operação de sistemas viários e de transporte
  - Legislação fiscal em transporte
  - Tarifas e sistemas tarifários
  - Custo de externalidades (acidentes, poluição, congestionamento)
- 4. Tecnologia de transporte e trânsito**
  - Veículos públicos e privados
  - Sistemas de controle e gerenciamento/Equipamentos
- 5. Planejamento e gestão do trânsito**
  - Políticas de mobilidade geral
  - Políticas de mobilidade em meios específicos: caminhada, bicicleta, moto, automóvel
  - Gestão do trânsito / Segurança e educação de trânsito
  - Operação do trânsito
  - Fiscalização e policiamento do trânsito
- 6. Meio ambiente**
  - Transporte de carga
  - Energia na mobilidade
  - Emissão de poluentes

O autor deve indicar qual o tema e subtema a que seu artigo deve ser relacionado. O artigo deve ter, no máximo, 25 laudas digitadas (20 linhas com 70 toques cada uma), acompanhado de um resumo de seu conteúdo, em no máximo 5 linhas de 70 toques. As ilustrações e gráficos já estão contabilizados neste tamanho.

O artigo e o resumo devem ser enviados para o e-mail [revista@antp.org.br](mailto:revista@antp.org.br) ou em cd por correio para a ANTP – Rua Marconi, 34, 2º andar, conj. 21 e 22, República, CEP 01047-000, São Paulo, SP. No CD devem ser discriminados o programa, sua versão e os nomes dos arquivos.

O artigo expressa a opinião de seu(s) autor(es), que assumem inteira responsabilidade sobre o texto escrito. Os autores não recebem nenhuma remuneração da ANTP e todos os direitos autorais do(s) artigo(s) são cedidos à ANTP, sem ônus para nenhuma das partes.

A publicação de um artigo fica a critério do Conselho Editorial, podendo ser reproduzidos, bastando, para tanto, mencionar como fonte a *Revista dos Transportes Públicos*, da ANTP.