

Transporte Coletivo: Um Estudo sobre o Nível de Satisfação dos Usuários a partir dos Cinco Terminais e Paradas de Ônibus de Manaus

Manuel do Carmo da Silva Campos¹
Luiz Carlos Rodrigues França²
Ricardo Jorge da Cunha Costa Nogueira³
Sylvanio Rodrigues Medeiros⁴
Eliana Silva da Rocha⁵
Evelen da Silva de Lima⁶
Karley Carvalho de Abreu⁷
Luis Roberto Napoleão da Costa⁸
Rosane Pinheiro da Silva⁹

Resumo

Este artigo pretende analisar o nível de satisfação dos usuários de transporte coletivos a partir dos terminais e paradas de ônibus de Manaus. O Sistema de Transporte Coletivo tem enfrentado dificuldades oriundas principalmente da crescente demanda populacional que exige mais e melhores serviços, não só os de locomoção, como os de saúde, educação, segurança, água, energia elétrica e lazer. A cidade tem sofrido com um crescimento horizontal desenfreado e precisa diante desse crescimento desenvolver-se econômica e socialmente, esses cidadãos advindos de diversas partes do Brasil, chegam em busca de oportunidades, como emprego e moradia, ampliando assim as estatísticas dessa região. A metodologia utilizada envolveu demonstração e comparação dos dados levantados e tratados estatisticamente, dos referenciais teóricos e da consulta à população usuária do transporte coletivo. São várias as opções de transporte, mas, a população tem preferência pelo transporte coletivo e que mesmo diante de tantas dificuldades

¹ Professor Doutor de graduação e pós-graduação – Mestrado em Ensino de Ciências na Amazônia da Escola Normal Superior – UEA e Líder do Grupo de Pesquisa Ciência, Tecnologia, Ética, Ambiente e Sociedade – CNPq e Professores do Departamento de Administração da Faculdade Salesiana Dom Bosco - FSDB Manaus e Orientadores do Programa de Iniciação Científica.

² Professor M.Sc. membro do Grupo de Pesquisa Ciência, Tecnologia, Ética, Ambiente e Sociedade – CNPq.

³ Professor M.Sc. membro do Grupo de Pesquisa Ciência, Tecnologia, Ética, Ambiente e Sociedade – CNPq.

⁴ Professor M.Sc. membro do Grupo de Pesquisa Ciência, Tecnologia, Ética, Ambiente e Sociedade – CNPq.

⁵ Discente do curso de Administração da Faculdade Salesiana Dom Bosco – FSDB Manaus.

⁶ Discente do curso de Administração da Faculdade Salesiana Dom Bosco – FSDB Manaus.

⁷ Discente do curso de Administração da Faculdade Salesiana Dom Bosco – FSDB Manaus.

⁸ Discente do curso de Administração da Faculdade Salesiana Dom Bosco – FSDB Manaus.

⁹ Discente do curso de Administração da Faculdade Salesiana Dom Bosco – FSDB Manaus.

peçoais, sinaliza com grande insatisfação a segurança e a qualidade dos veículos que trafegam pelas ruas.

Palavras-chave: Coletivo; Satisfação; Transporte.

Introdução

Neste artigo, evidencia-se a avaliação sobre o sistema de transporte coletivo de Manaus, proveniente de uma pesquisa¹⁰ feita com os usuários nos cinco terminais, paradas de ônibus e dependências da Faculdade Salesiana Dom Bosco.

A análise procura diagnosticar a real situação do transporte coletivo para a cidade, com dados levantados e refletidos a partir de descrição documental e de entrevistas diretas à população, tendo em vista que, os meios de comunicação social da cidade nos últimos anos têm sinalizado o transporte coletivo como um problema que vem transformando o trânsito em verdadeiro caos.

Acredita-se que, de acordo com fontes sindicais do Sindicato das Empresas de Transporte Coletivo do Amazonas (SINETRAM), quase “1.556 ônibus” estão trafegando pelas ruas da cidade de Manaus para uma população de aproximadamente 700.000 usuários por dia contabilizados nos terminais¹¹.

Se considerarmos que a cidade possui, de acordo como o Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE), um contingente populacional aproximado de “1.646.602 habitantes”¹², ou seja, 42,51% da população dependente desse serviço, quase a metade da população manauara com inúmeras demandas sociais, a frota disponível de veículos torna-se fragilizada, principalmente para uma atividade que não funciona vinte e quatro horas por dia e necessita da intervenção municipal e estadual através de subsídios para manter o sistema funcionando.

¹⁰ A entrevista é o procedimento mais usual no campo de trabalho. Através dela, o pesquisador busca obter informes contidos na fala dos autores. Ela não significa uma conversa despreocupada e neutra, uma vez que se insere como meio de coleta de fatos relatados pelos autores, enquanto sujeito-objeto, da pesquisa que vivenciam uma determinada realidade que está sendo focalizada (Minayo, 2002, p.57).

¹¹ DIÁRIO DO AMAZONAS. Caderno Cidades. Manaus, 07/01/09, p. 9.

¹² DIÁRIO DO AMAZONAS. Caderno Cidades. Manaus, 04/01/09, p. 1.

O Contexto da Pesquisa

Manaus possui cinco grandes terminais além de inúmeras paradas de ônibus espalhadas pelos bairros: o T1, localizado na Avenida Constantino Nery na confluência com a Rua Leonardo Malcher e Boulevard Álvaro Maia; o T2, localizado no bairro da Cachoeirinha à rua Leonardo Malcher limitado pelas ruas Marciano Armoud mais conhecida como Carvalho Leal e a rua Borba; T3, localizado no bairro Cidade Nova na Avenida Noel Nutles; o T4, localizado na extremidade da zona norte com a zona leste próximo a feira do produtor e o T5, localizado na zona leste, nas proximidades dos bairros do São Jose e Zumbi dos Palmares. A situação de dependência pelo serviço de transporte coletivo leva os usuários a se submeterem por tempos indeterminados à espera dos veículos que se constituem na maioria dos casos a única opção de traslado dessa população operária.

“Existem atos que são mais severamente reprimidos do que fortemente reprovados pela opinião publica” (Durkheim, 1999, p.53). Continua o autor: “[...] se esses atos não ofendem diretamente nenhum sentimento coletivo não há porque reprová-los” (Durkheim, 1999, p.53-54).

De fato, parece que a população espera e se conforma com a situação, existe um atenuante descaso proposital, aparentemente a solução não está possibilitada para aqueles que estão à espera do ônibus, mas sim para aqueles que detêm o poder sobre o sistema, infelizmente a solução que emanaria das decisões isoladas e coletivas está nula ou impedida de operar.

Só a zona Leste possui quarenta e três comunidades surgidas através de invasões nos últimos cinco anos, com uma população aproximada de 282.083 pessoas, encontra-se, praticamente, quase toda urbanizada, com processos dinâmicos de eliminação de grande parte da cobertura vegetal, pavimentação asfáltica e edificações diversas, constitui-se na maior demanda pelo serviço de transporte coletivo de toda a cidade e ao que tudo indica não consegue ter suas representações populares ativas e oriundas de suas próprias camadas.

A construção histórica do sistema de transporte coletivo urbano de uma cidade pode revelar a memória econômica e social de um povo, bem como as transformações ocorridas em sua estrutura viária e ainda possibilita a verificação de suas principais necessidades de circulação (Magalhães, 2003, p.17).

A pesquisa de campo foi estimada para 1.064 usuários sobre os 700.000 por dia nos terminais, sendo pesquisados aproximadamente 152 usuários em cada terminal, dependências da Faculdade Salesiana Dom Bosco e paradas de ônibus. Desses entrevistados 43,26% foram homens e 56,73% mulheres escolhidos aleatoriamente, a organização familiar com 27,75% dos entrevistados declaram comportar cinco ou mais pessoas no mesmo domicílio para 9,35% viverem sozinhos, o restante distribuídos entre dois a quatro pessoas, sendo que 18,66% possuíam idade entre 31 a 36 anos; 19,79% idade entre os 26 a 30 anos; 24,82% idade com mais de 36 anos e 36,71% dos entrevistados idade entre 16 a 25 anos. Esses dados demonstram que a demanda maior pelo transporte coletivo revela a necessidade das mulheres e sobretudo dos jovens. Manaus é uma cidade jovem, estudantil e trabalhadora. A atividade escolar municipal e estadual com 423 e 208 escolas respectivamente atendem a uma demanda de aproximadamente “250 mil escolares somente na rede municipal”¹³, enquanto que “260 mil escolares na rede estadual de ensino”¹⁴, ou seja, 30,97% da população total, isso sem avaliarmos o setor particular de ensino.

A expansão urbana e o crescimento demográfico fazem do transporte coletivo um serviço público essencial. Sua importância é fundamental na solução de problemas de distância, no atendimento às necessidades de locomoção das pessoas, sendo, portanto, elemento indispensável ao progresso e ao convívio social nas cidades contemporâneas. Porém esse é um setor que requer melhorias constantes, visto que a eficiência deste sistema ocorre quando se consegue atender qualitativamente a todas as áreas da cidade e, principalmente, as mais carentes, que se ampliam em velocidade crescente (Magalhães, 2003, p. 17).

Um dos fatores que muito influencia na demanda pelo transporte coletivo é o da renda familiar e pode não ser a menor renda familiar que leva a utilização do sistema de transporte coletivo, e sim a comodidade e a economia provocada nesse meio de locomoção. Dos entrevistados 23,37% declararam possuir renda mensal entre R\$ 601,00 a R\$ 800,00; 37,59% declararam possuir renda entre R\$ 400,00 a R\$ 600,00; e 39,03% declararam possuir renda familiar acima de R\$ 801,00. Com isso percebe-se que a população usuária do sistema constitui-se em uma população economicamente ativa e contribuinte, geradora de renda e potencial consumidora

¹³ DIÁRIO DO AMAZONAS. Caderno Cidades. Manaus, 07/01/09, p. 10.

¹⁴ DIÁRIO DO AMAZONAS. Caderno Cidades. Manaus, 04/01/09, p. 2.

numa economia em flanco desenvolvimento, por isso tais serviços devem corresponder a esse perfil social.

Não devemos supor que o homem seja capaz de criar novas coisas ou mesmo de destruir os bens externos. A sua capacidade está limitada no sentido do aumento ou do desenvolvimento do valor das coisas. Na realidade, existem dois fatores originários da produção, os quais seriam o homem e a natureza, pois todos os bens físicos e serviços utilizados pelo homem, na produção, provêm ou dos seus semelhantes ou do meio físico. Produzir, pois, significa transformar bens naturais em riquezas econômicas, mediante a inteligência e a técnica (Gastaldi, 2006, p. 101).

Esse mesmo homem que se utiliza dos serviços é na sua grande maioria criativo para o trabalho. A pesquisa revelou que ao contrário do que nos impõem o Pólo Industrial de Manaus (PIM), um número expressivo de pessoas usuárias do sistema são autônomas, divididas entre 28,26% para autônomos declarados e 37,20% para outras atividades declaradas independentes, ficando 1,43% pensionistas, 2,36% aposentados, 12,94% funcionários públicos e 17,78% para os trabalhadores oriundos do distrito industrial, mas isto também pode significar dizer que os industriários gozam de transporte fornecido pela estrutura industrial e mesmo aqueles que não fazem uso desse transporte devem receber algum tipo de vale transporte para uso no sistema público.

A este fato junta-se a questão do desemprego estrutural na economia mundial, mesmo antes dessa avalanche de fuga de capitais que se pode perceber com a economia norte-americana, a economia manauara já havia estabelecido fundamentações de sua própria economia, em suas atividades culturais, turísticas, comerciais, de serviços e, sobretudo da manufatura local, por isso esse dado contribui para outro aspecto relevante, embora se tenha o único pólo de microeletrônica da América Latina em Manaus, possamos ter um povo criativo que diante das catástrofes nos mercados financeiros internacionais, que abalam consideravelmente as multinacionais instaladas no PIM, possa-se ter geração de emprego e renda e alternativas comerciais para esta cidade incrustada na maior floresta tropical do planeta.

O Sistema de transporte em Manaus

Na cidade de Manaus podem-se perceber pelo menos sete categorias distintas de transporte nas vias públicas, sendo seis delas oferecidos à população,

algumas atividades exploradas pelas mesmas empresas que estão em uma ou outra atividade concomitantemente:

(i) micro-ônibus conhecidos como alternativos, ou mesmo executivos, chegam a “260 veículos operando com autorização ou por meio de liminares além de 70 que fazem o serviço de forma ilegal”¹⁵, trafegam por toda a cidade, a pesquisa revelou que 6,95% dos entrevistados costumam usufruir desse serviço de forma indeterminada, a área mais explorada dessa atividade são as imediações da Avenida Grande Circular, na zona Leste e toda a sua confluência regional e Distrito Industrial;

(ii) articulados ou mais conhecidos como expressos, 3,78% dos entrevistados disseram utilizar o expresso não como opção principal, mas somente em casos específicos de irem de uma zona a outra da cidade, o motivo aparente descrito consiste na viagem demorada que o expresso desenvolve ao longo do percurso e na maioria das vezes apresentar-se lotado;

(iii) van (lotação), mais conhecidas aqui em Manaus como “Kombi lotação”, esse tipo de transporte ainda utilizado na cidade é considerado muito perigoso, irregular na maioria dos casos e utilizado por 1,43% dos entrevistados, que dizem recorrer a essa categoria em situações extremas e de maior dificuldade de locomoção. Em Manaus a Kombi é muito utilizada para o transporte escolar particular, mas não se adequou as necessidades públicas em decorrência de sua estrutura e estabilidade frágil à pressão coletiva que não só quer transporte, mas transporta consigo mercadorias entre outras coisas, a Kombi é admitida para o transporte de passageiros sentados e não para o frete de mercadorias em grande proporção;

(iv) moto-Táxi, no tocante ao veículo de duas rodas, trata-se de uma atividade recente no sistema de transporte em Manaus através de cooperativas, congrega aproximadamente “4 mil moto taxistas”¹⁶ espalhados pelos bairros é considerado pelas autoridades como um transporte clandestino, embora se tenha registro que já exista um sindicato da categoria essa questão ainda não foi regulamentada pelo poder público, 0,3% da população pesquisada afirma utilizar o moto-táxi como última alternativa de sua locomoção, mesmo porque a corrida de um moto-taxista não é tarifada, não existe uma tabela de preços para trajetos ou

¹⁵ DIÁRIO DO AMAZONAS. Caderno Cidades. Manaus, 04/01/09, p. 1.

¹⁶ DIÁRIO DO AMAZONAS. Caderno Cidades. Manaus, 04/01/09, p. 1.

deslocamentos específicos, o motoqueiro estipula o preço da corrida e o cliente ou usuário paga se puder. Constitui-se num transporte muito perigoso para atender os usuários do sistema, pois em alguns casos o cliente utiliza o moto-taxi para transportar mercadorias, ranchos e crianças na garupa aumentando assim o risco e o número de acidentes; a moto em si constitui-se num veículo de transporte seguro individual e muito econômico e admite no máximo duas pessoas na garupa, nas vias da cidade, nos corredores principais como avenida Constantino Nery, avenida Djalma Batista, avenida Torquato Tapajós e avenida Grande Circular além das múltiplas ruas incrustadas nos bairros e invasões, dentro do perímetro urbano, a velocidade máxima permitida pela autoridade competente é de 60Km/h e o que se percebe é um tráfego intenso pautado por altos índices de velocidade;

(v) táxi, quanto à essa categoria de transporte, 0,2% dos usuários do sistema de transporte coletivo afirmam utilizar como transporte o táxi comum, mas não com regularidade em decorrência do preço da bandeirada, somente em casos de necessidades que envolvam questões de saúde ou viagem, são aproximadamente “3.910 veículos”¹⁷, transitando pela cidade, constitui-se em transporte seguro e regulamentado, todavia é de se perceber o transporte clandestino também nessa categoria realizando traslado com super lotação de um ponto ao outro da cidade sem as devidas fiscalizações do poder público;

(vi) ônibus comum, trafega geralmente de dentro dos bairros diretamente para os terminais, paradas e centro da cidade, conta com a preferência de 80,06% da população usuária do sistema, sem dúvida porque o ônibus comum pode se locomover dentro dos bairros colhendo os usuários com maior eficiência, segurança e menor custo, em determinados casos o usuário prefere esperar por essa categoria de transporte do que ficar pulando de terminal para terminal ou de parada para outra parada até chegar em seu destino final, por isso o nível de satisfação do ônibus que sai do bairro em direção ao centro da cidade é baixo, chegando a insatisfação total;

(vii) o veículo próprio, muito utilizado por aqueles que detêm algum poder aquisitivo extra ao ponto de ter condições de manter a funcionalidade e manutenções do mesmo, 7,26% da população entrevistada nos terminais, dizem possuir veículo próprio, mas, optam pelo transporte coletivo em decorrência dos

¹⁷ DIÁRIO DO AMAZONAS. Caderno Cidades. Manaus, 04/01/09, p. 1.

altos custos de manutenção do mesmo, usando-os em casos em que a renda familiar ordene condições favoráveis ao consumo de tal bem.

Os Terminais de Ônibus e a Locomoção da População

A pesquisa revelou que a população em sua grande maioria está satisfeita com os terminais de ônibus na cidade e sugeriu em alguns casos a criação de mais outros terminais, 75,02% consideram os terminais de ônibus espalhados pelas zonas da cidade fundamentais para suas locomoções, isso sem falar na atividade econômica que se desenvolve dentro dos mesmos, e 24,97% entrevistados consideram os terminais uma bagunça generalizada onde um monte de gente não se entende servindo esse espaço mais para comercialização do que para o transporte de pessoas.

Todavia ficou ressaltado entre as pessoas entrevistadas que tiveram uma melhora considerada satisfatória com a passagem temporal, pagando apenas uma única passagem pode-se chegar mais rapidamente em outro ponto da cidade sem se pagar mais por isso, 83,96% dos entrevistados consideram a passagem temporal importantes para sua locomoção enquanto que apenas 16,04% dos entrevistados não consideram nenhuma mudança qualitativa em suas locomoções diárias.

Na realidade os terminais servem como válvula de escape para a questão do estrangulamento advindo dos bairros, deixando de circular inúmeras linhas em direção ao centro fazendo dos terminais o ponto de confluência entre as várias linhas, origens e destinos de pessoas.

De fato, em alguns terminais a atividade comercial é forte como é o caso dos terminais T3 e T5, Cidade Nova e Zumbi, estão mais bem estruturados, enquanto que nos terminais T1 e T2, Constantino Nery e Cachoeirinha respectivamente, existem a ausência de uma melhor administração do espaço físico, o T2 principalmente por se tratar do menor espaço físico entre todos os terminais, enquanto que o T4 a atividade comercial é embrionária.

A princípio parece-nos inconveniente pensar que os terminais não só possam servir de ponte ao traslado de pessoas e coisas como também do lugar social onde pessoas e coisas possam ser transacionadas, comercializadas. Por isso, os terminais devem ser modernizados, reestruturados e até mesmo construídos novos terminais deflagrando o fim de alguns terminais monstregos que enfeiam a

cidade e que com certeza não poderiam ser denominados de terminais de integração.

O que governa o consumo do empresário é o excedente do produto da venda da produção corrente sobre a soma do custo primário e do custo suplementar ao passo que, mesmo quando as perdas (ou lucros) imprevisíveis intervêm nas suas decisões, não o fazem na mesma escala, pois determinada perda imprevisível não tem o mesmo efeito que um custo suplementar correspondente (Keynes, 1988, p.54-55).

Nesta linha de pensamento, é bom para a governabilidade investir na reestruturação dos terminais de ônibus, é bom para a empresariedade local, não só dos empresários de ônibus, mas também para comerciantes especializados aptos a pagar para terem suas comercializações dentro dos terminais gerando emprego e renda e, por conseguinte impostos para melhorar a vida econômica, não se deseja necessariamente que os terminais se tornem em grandes shoppingcenters e sim que este espaço, seja de fato, corretamente explorado e subsidiado, mantido inclusive também por essas atividades, nesta direção mais atividade autônoma e empreendedora poderiam irradiar para e nos terminais desmortificando a visão casuística e feia dos terminais, uma reestruturação com vistas ao bem estar - social sob todos os aspectos políticos, sociais e econômicos, uma ampliação de direitos e acessos.

Sem entender o verdadeiro problema subjacente, você corre o risco de perder tempo e dinheiro projetando uma solução que acabará se revelando muito simplista, complicada ou tardia demais, ou que não atende às expectativas dos usuários (Duffy, 2006, p. 15).

O fato desse serviço, o transporte coletivo, não funcionar vinte e quatro horas ininterruptamente se dá por uma questão de demanda insuficiente pelo mesmo, uma demanda economicamente ativa e apta a pagar por esse tipo de disponibilização, na realidade é preciso que haja uma mobilização de capitais financeiros interessados nessa atividade de transporte.

Conclusão

A sociedade que utiliza do transporte coletivo, revelada na pesquisa é multifacetada, observou-se que os meios de comunicação social contribuem para a

formação desse perfil, mais de 58,12% dos entrevistados declararam informarem-se das questões que envolvem a cidade através principalmente da televisão, isso implica dizer que essa sociedade absorve informações massificadas misturando hábitos e formas locais com modelos nacionais e estrangeiros, que muita das vezes pode não saber filtrar tais informações incorrendo inclusive na escolha de suas representações e símbolos de forma errônea, assumindo assim outras culturas que não são as suas como é o caso da cultura regional por uma cultura estrangeira, daí porque sinalizarem de forma confusa na afirmação quando questionada a respeito sobre qualidade nos veículos e segurança dos mesmos, como bem podemos perceber que ambos os critérios fundem-se num único, a qualidade, da mesma forma a presença do cobrador pode parecer muito necessária.

Dos 87,25% entrevistados assim concordam afirmar essa necessidade, todavia em países com economia mais consolidada a presença de mais um colaborador dentro do ônibus não se faz necessária, a questão da segurança do próprio veículo neste caso, é que, é colocada em cheque, o motorista e o cobrador é que de fato em nível de Manaus fazem essa segurança interna do veículo que muitas das vezes é acometida de assaltos nos diversos bairros da cidade, por isso talvez essa sociedade não aceite pagar mais que R\$ 2,00 por um serviço duvidoso e que pode falhar.

Dos entrevistados 49,78% admitiram esse preço máximo na tarifa enquanto que o restante pagaria um valor abaixo de dois reais, embora se tenha um tempo médio de espera revelado na pesquisa dentro dos terminais entre 10 e 15 minutos, isso para os dias normais de segunda à sexta-feira e durante o horário comercial, não se podendo contar com esse mesmo espaço de tempo de espera nos finais de semana ou feriados, 61,41% dos entrevistados assim afirmaram que inclusive em determinadas localidades, bairros distantes do centro da cidade e dos locais onde se possam ter acesso a atendimento médico, o tempo de espera nas paradas de ônibus ultrapassa uma hora, um cidadão necessitando de atendimento hospitalar pode morrer nesse espaço de tempo.

Assim se perguntadas novamente, começam a refletir sobre o preço da tarifa do ônibus e chegam a titubear e dizer novamente que não estão satisfeitos com o preço da tarifa e não admitem aumento se o transporte não melhora, a maioria da população consultada não conhece as empresas que operam o sistema de transporte coletivo ou mesmo quem são os representantes do poder público que

gerenciam a coisa, talvez uma confusão de informações ou baixa qualidade de informação e discernimento pessoal na hora de dizer quais sejam essas empresas, também à esse nível, as pessoas confundem suas próprias definições, de valores e das coisas.

Dessa forma voltam-se as responsabilidades sobre a formação e discernimento social para o modelo de educação e comunicação social que se quer para essa população, um modelo crítico que informe o necessário e o fundamental à formação moral e ética das pessoas, um modelo que se possa caminhar e modificar a forma e a quantidade de informações de consumo que são veiculadas massivamente ou um modelo que colabore ainda mais para a consolidação e ampliação de mais uma estrutura de dominação, descaracterizando a formação da opinião, descapitalizando a capacitada da população de tomar decisões.

Por isso também que a pesquisa revela que algumas pessoas quando perguntadas (5,91%) sobre suas opiniões ou sugestões para melhoria do sistema de transporte coletivo em Manaus não sabem responder, demonstram apatia, não ter opinião formada ou total desconhecimento de como o sistema funciona, acreditam inclusive que do jeito como se encontra já está muito bom e não precisa mexer em nada.

Na realidade até os ônibus novos ficam evidentes como clamor social, assim como a reeducação no atendimento ao usuário do sistema de transporte coletivo em Manaus. A reestruturação do sistema de fato depende de solução social, da sociedade civil organizada, dos segmentos empresariais envolvidos e interessada, do poder público municipal, não só do executivo, mas também do legislativo e judiciário municipal, que representam a população em suas respectivas classes sociais, soluções macroeconômicas, de grande porte e como podemos verificar não pode admitir soluções pontuais, isoladas, que não atendam o volume e o trânsito de tantos usuários dependentes desse sistema, de tal forma que a população consultada e que sobrevive nele possa pagar e estar satisfeita.

Referências

DIÁRIO DO AMAZONAS. **Caderno Cidades**. Manaus, 04/01/09.

DIÁRIO DO AMAZONAS. **Caderno Cidades**. Manaus, 07/01/09.

DUFFY, Mary. **Gestão de Projetos**. Rio de Janeiro: Campos, 2006.

DURKHEIM, Émile. **Da divisão do Trabalho Social**. 2. ed. São Paulo: Martins Fontes, 1999 (Coleção Tópicos).

GASTALDI, J. P. **Elementos de economia política**. 15 ed. São Paulo: Saraiva, 1992.

KEYNES, John Maynard. **A Teoria Geral do Emprego, do Juro e da Moeda**. São Paulo: Nova Cultural, 1988.

MAGALHÃES, Soraia Pereira. **O Transporte Coletivo urbano de Manaus: bondes, ônibus de madeira e metálicos**. Dissertação (Mestrado em Natureza e Cultura da Amazônia), Universidade Federal do Amazonas, Instituto de Ciências Humanas e Letras, 2003.

MINAYO, Maria Cecília (Org.). **Pesquisa Social: teoria, métodos e criatividade**. Petrópolis/RJ: Vozes, 2002.