

Para 66,9% dos entrevistados, a gestão do transporte público coletivo é de responsabilidade das companhias que atendem as linhas, 14,8% responsabilizam a prefeitura municipal e os demais não souberam responder. Finalizando, 67,8% dos entrevistados declararam que estão insatisfeitos em relação à disponibilização de informações aos usuários.

4.3. ANÁLISE DO TRANSPORTE COLETIVO EM LONDRES

A escolha do *London Buses*, como referencia de melhores práticas se deu, pois, mais do que um transporte coletivo, é um símbolo de Londres. Dessa forma, acaba tendo duas funções, pois o ônibus vermelho de dois andares tem um apelo turístico e é de uso comum entre os cidadãos londrinos.

A prefeitura gerencia o transporte coletivo através da TfL uma das maiores redes de transportes do mundo, onde existem mais de 700 rotas. Essa rede exige uma constante gestão e os serviços de ônibus são mantidos sob revisão regular, apoiados pelas políticas estabelecidas na estratégia da prefeitura. Uma das características mais presentes nessas políticas é disponibilização de informações ao usuário, que é uma ação que corresponde a pouco investimento e muito retorno em termos de melhor utilização da ocupação e capacidade dos transportes.

Os elementos básicos do sistema de sinalização dos ônibus de Londres são o logotipo circular e as cores padronizadas em todos os pontos de contato. O valor do logotipo circular e o padrão de cores não podem ser subestimados, pois são símbolos conhecidos no mundo inteiro.

Buscando informar o usuário criou-se em Londres um modelo padrão de placa para os mais de 19.500 pontos de ônibus na cidade. A figura 4 mostra quantas e quais informações estão associadas à sinalização contida nos locais de espera:

Essa forma de sinalização informa os seguintes detalhes pertinentes ao conhecimento dos usuários do sistema:

 Letra do ponto de ônibus: (BP) essas letras diferenciam pontos de ônibus em uma mesma rua ou cruzamento que possuem o mesmo nome, além de serem essenciais para localização do ponto em aplicativos para *smartphone*;

- Logotipo do London Buses de fácil identificação à distância;
- Nome do ponto de ônibus: todos os pontos de ônibus em Londres possuem um nome. A parada está associada a um ponto de referência, que pode ser uma estação de metrô ou de trem, uma rua secundária próxima, uma escola, um hospital, ou a um ponto comercial na falta de um referencial neutro.
- Indicação da direção e sentido das linhas de ônibus: logo abaixo do nome do ponto de ônibus, informam-se os próximos destinos das linhas que por ali passam.
- Indicação de linhas: indica quais ônibus passam naquele ponto. Baseados nos valores gráficos de visão clara, limpa e ampla, o London Buses usa números como referências primárias das suas linhas de ônibus;
- Indicação de ônibus na madrugada (Night Bus): a letra N, e a cor diferente (azul claro) indica as linhas que operam durante o período noturno.
- Indicação de ônibus 24 horas (24 hours Bus): para ônibus que operam o mesmo itinerário durante todo o dia;
- Frequências específicas: também são informadas, como o caso da linha 972 na figura 1, que é operada apenas nas quintas-feiras (*Thursday only*).