http://journal.unoeste.br/index.php/cs/index
DOI: 10.5747/cs.2019.v3.n2.s070
ISSN on-line 2526-7035

Colloquium Socialis

Submetido: 12/04/2018 Revisado: 12/11/2018 Aceito: 05/05/2019

O TRANSPORTE URBANO NA CIDADE DE PRESIDENTE PRUDENTE/SP: UMA AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS FRENTE AO SERVIÇO PÚBLICO

Thais Fernandes Martins[1], Marco Antonio Catussi Paschoalotto[1], Pedro Henrique de Oliveira[2], Marco Meneguzzo[3]

[1]Universidade do Oeste Paulista – UNOESTE, Curso de Administração, Presidente Prudente, SP. [2]Universidade de São Paulo - EESC/USP, Programa de pós-graduação em Engenharia de Produção da Escola de Engenharia de São Carlos, São Carlos, SP. [3]Università degli studi di Roma "Tor Vergata".

RESUMO

O monopólio possui características marcantes impostas a sociedade e ao serviço público com a consequência de eventuais problemas. Entretanto, a população pode não compreender os impactos que o monopólio traz para o transporte público de um município. Desta forma, o objetivo deste trabalho é apontar os impactos que o monopólio trouxe para os serviços públicos de transporte no município de Presidente Prudente/SP. A metodologia utilizada foi abordagem mista com uma etapa quantitativa, a partir de uma survey e, posteriormente uma etapa qualitativa, com a aplicação de uma entrevista. Como resultados apontam-se a insatisfação, de modo geral, da população com o transporte urbano na cidade, sendo esse um ponto abordado também na entrevista, em que o governo municipal declarou ter conhecimento dos pontos de insatisfação. Conclui-se que ainda há muito para ser melhorado na questão do transporte público e que a sociedade, a partir da participação, tem papel preponderante para realizar esse processo.

Palavras-chave: Monopólio. Política pública. Transporte coletivo. Secretária de Transportes. Município.

URBAN TRANSPORTATION IN THE CITY OF PRESIDENTE PRUDENTE/SP: AN EVALUATION OF THE SATISFACTION OF USERS AGAINST THE PUBLIC SERVICE

ABSTRACT

The monopoly has marked characteristics imposed on society and the public service with the consequence of possible problems. However, the population may not understand the impacts that the monopoly brings to the public transportation of a municipality. In this way, the objective of this work is to analyze the impacts that the monopoly brought to the public transportation services in the municipality of Presidente Prudente / SP. The methodology used was a mixed approach with a quantitative step, from a survey and, later a qualitative step, with the application of an interview. As a result, the general population is dissatisfied with urban transport in the city, which is a point also addressed in the interview, in which the municipal government stated that it had knowledge of the points of dissatisfaction. It is concluded that there is still much to be done to improve public transportation and that society, through participation, plays a leading role in this process.

Keywords: Monopoly. Public policy. Collective Transportation. Secretary of Transport. City.

1) INTRODUÇÃO

Muitas vezes o consumidor tem um amplo leque de opções, outras vezes não. Diversas atividades, como as de caráter público, são oferecidas muitas vezes por empresas secundárias que disponibilizam seus serviços para

que tais tarefas sejam executadas. Entretanto, estes serviços nem sempre oferecem qualidade a quem os utiliza, e na maioria das vezes atendem sequer os mais baixos padrões de qualidade, trazendo ao seu consumidor problemas e o deixando insatisfeito. O governo possui meios para determinar regulamentação de preços, para auxílio na eficiência (PINDYCK; RUBINFELD, 2006).

Este tipo de situação que o consumidor é submetido é caracterizado como monopólio é caracterizado como a inexistência de concorrência e a presença de somente um fornecedor, sendo o cliente sujeito as condições oferecidas pelo mesmo (HAFFNER, 2013). No monopólio de concorrência imperfeita, quem se encontra em situação monopolística se enxerga forçado a utilizar dos serviços daquele que domina tal mercado, prejudicando a autonomia de decisão daquele que se encontra em tal situação, tendo que se submeter às condições impostas pelo fornecedor, colocando o consumidor exposto aos abusos (SAYEG, 1995).

Pressupõe-se que o monopólio em serviços públicos cause diversos problemas para o consumidor, pois a população depende de tais serviços no seu cotidiano, tornando o mesmo refém das condições que o prestador impõe, deixando o cliente sem opções, os submetendo ao comodismo.

Justifica-se esse estudo a partir da necessidade de um serviço público de qualidade na questão de transporte, em que se pode ocasionar a melhoria do trânsito, melhor gestão urbana, melhoria na gestão ambiental, melhoria na qualidade de vidas das pessoas, etc. Percebe-se que no munícipio em questão, Presidente Prudente/SP, o transporte público é terceirizado para um monopólio da região.

O problema de pesquisa deste artigo foi: Quais são os impactos que o monopólio traz para os serviços públicos de transporte no município de Presidente Prudente/SP?

Para responder essa problemática, o objetivo geral desta pesquisa é identificar os impactos que o monopólio traz para os serviços públicos de transporte no município de Presidente Prudente/SP. Como objetivos específicos: relacionar a opinião governamental com as críticas da sociedade; apontar diretrizes de melhoria para o transporte urbano na cidade e; relatar os principais impactos que um serviço monopolista traz a cidade.

A revisão da literatura desse artigo conta com os seguintes tópicos: políticas públicas; monopólio nos serviços públicos e políticas públicas no transporte urbano.

As políticas públicas possuem papel fundamental para correção de problemas na sociedade, seja ele qual for o gênero. Uma política pública é um processo identificado por desenvolver soluções para problemas de âmbito social (HOWLETT; PERL; RAMESH, 2013). Tais políticas surgem como uma resposta a situações denominadas problemas, sendo aquilo que difere entre a situação atual e uma situação ideal provável para a realidade pública (SECCHI, 2013).

Analisar o tipo de política pública que será utilizado auxilia na estruturação de conflitos, assim como no equilíbrio de poder. Ao se categorizar os tipos de políticas públicas consegue-se identificar instituições, estilos, atores e conteúdo dentro de um processo de política pública (SECCHI, 2013).

A tipologia de Theodore J. Lowi, se firma nos resultados que se espera na sociedade, utilizando neste critério quatro tipos de políticas públicas, sendo elas as políticas regulatórias, distributivas, redistributivas e constitutivas, sendo responsáveis respectivamente, em estabelecer padrões de comportamento, serviço ou produto para os atores públicos e privados, gerar benefícios concentrados para alguns grupos de atores, conceder benefícios concentrados a algumas categorias de atores e definição de competências, jurisdições, regras da disputa política e da elaboração de políticas públicas (SECCHI, 2013).

A tipologia de James Quinn Wilson baseia-se no critério de distribuição dos custos e benefícios da política pública na comunidade, sendo divididos entre as políticas de tipo clientelista, grupos de interesses, empreendedoras e majoritárias, visto que focam sempre em uma forma de distribuição de benefícios (SECCHI, 2013). Já na tipologia de Gormley, busca aferir o nível de saliência e o nível de complexidade dos problemas públicos para criação das políticas, determinando um esquema analítico que categoriza os problemas de acordo com o seu nível (SECCHI, 2013).

A tipologia de Gustafsson possui como critério o conhecimento e a intenção do decisor político tem com relação ao problema público, sendo utilizado também um esquema analítico que determina se o mesmo possui ou não informações sobre o real problema, e intenção de realmente desenvolver algum projeto para responder ao transtorno, categorizando as

questões em política real, pseudopolítica, simbólica e sem sentido (SECCHI, 2013).

E por fim, a tipologia de Bozeman e Pandey, que utiliza como critério da distinção entre conteúdo técnico e político, sendo que, essa tipologia divide a política pública entre as que possuem seu conceito mais político e as que possuem seu conceito mais técnico, frisando que apesar de todo tipo de política possuir ambos os conteúdos, cada uma delas tende a se sobressair em um dos pontos (SECCHI, 2013).

Para o desenvolvimento de políticas públicas, diversos passos são seguidos, como um ciclo, onde diversas etapas são seguidas para efetivação do processo. De acordo com Howlett, Perl e Ramesh (2013), este ciclo é composto pelas seguintes fases: montagem da agenda, que são os planos de ação para a resolução de um problema evidenciado ou não pelo governo; formação de políticas públicas, que se trata do processo de desenvolvimento de alternativas para resolução de um problema público; tomada de decisão, que se dá pelos atos sobre as alternativas levantadas para a resolução do problema público, ou seja, se serão implantadas ou não; implementação, onde a política pública é colocada em prática, para efetivação do processo; e avaliação, que é a mensuração dos resultados da aplicação das soluções para os problemas públicos.

Segundo Montella (2012), a principal característica do monopólio é quando existe somente uma empresa que venda um determinado produto ou serviço e não haja substitutos próximos, proporcionando um poder absoluto para fixar o valor mais conveniente para si. Quando um consumidor busca um produto auxiliar, mas esse mesmo não possui um, levando a uma situação onde não haja concorrência àquele que desenvolve tal produto, esta condição pode ser caracterizada como monopólio. É considerado monopólio quando existe singularidade do produtor, quando o produto não pode ser substituído e quando barreiras de entrada não podem ser ultrapassadas (ROSSETI, 2011).

Deste modo, pode ser identificado como monopólio, quando o mercado apresenta um único empresário (empresa), que domina a oferta, não apresentando nem concorrência, nem produtos substitutos, fazendo com que os consumidores se submetam as condições firmadas ou deixam de consumir tal produto; (VASCONCELLOS; GARCIA, 2008).

Para que um serviço seja considerado de segmentação pública, alguns fatores devem ser considerados. Compreende-se por serviços públicos tarefas que o Estado toma como sua, para suprir as necessidades públicas, sendo elas inteiramente ou parcialmente públicas, isto é, atividades de caráter social que o sistema governamental integra como suas obrigações (DI PIETRO, 2015).

Por ser de cunho social, muitos serviços públicos são oferecidos por empresas terceiras, sendo que segundo a Constituição Federal da República Federativa do Brasil, de 1988 em seu artigo 175 afirma: “Incumbe ao Poder Público, na forma da lei, diretamente ou sob regime de concessão ou permissão, sempre através de licitação, a prestação de serviços públicos” (BRASIL, 1988), ou seja, é permitido que determinadas atividades sejam feitas por empresas terceiras desde que sigam os pré-requisitos para desenvolvimento perante a lei, sendo estes as licitações que outorgam poder as empresas.

O monopólio nos serviços públicos se dá por somente uma empresa, na maioria dos casos, se estabelecer para execução desse tipo de ofício, e por se tratar de uma atividade de caráter público, não se dispõe de opções, justamente por empresas se submeterem a tais licitações. Para que a qualidade seja aferida, segundo a lei nº 8.987, art. 3º, “as concessões e permissões sujeitar-se-ão à fiscalização pelo poder concedente responsável pela delegação, com a cooperação dos usuários”, em outras palavras, cabe a população e a administração municipal averiguar se os quesitos de qualidade estão sendo atendidos de acordo com aquilo que foi proposto.

Como resultado de um serviço prestado por somente uma empresa, as características monopolistas acabam vindo à tona. No monopólio, apesar de somente uma empresa reter o poder, a mesma não pode aplicar políticas de preços e condições irreais, sendo que se as mesmas forem incoerentes, a demanda poderá ser influenciada, mesmo se enquadrando nas características de monopólio (ROSSETI, 2011), pois mesmo não havendo concorrência, o usuário pode optar por soluções alternativas se for uma opção mais adequada. Mesmo com características monopolistas, o serviço público não pode ser caracterizado como monopólio. Segundo Fontes Neto (2007), o serviço público é conceito, ou seja, é característica de um tipo de

atividade, e por ser de cunho governamental e não econômico, não se enquadra como monopólio.

Desenvolver políticas públicas para que o transporte urbano flua de maneira adequada e satisfatória é de suma importância, visto que uma condução de qualidade proporciona a população uma opção mais sustentável e cômoda de locomoção. Projetos de modernização e racionalização dos transportes urbanos tem como objetivo melhorar a qualidade dos mesmos, com foco em proporcionar benefícios àqueles que possuem condição financeira inferior, assim como atrair os utilizadores de veículos, diminuindo impactos ambientais e problemas no trânsito (FERRAZ; TORRES, 2004).

Deste modo, o desenvolvimento de políticas públicas se torna crucial para a resolução de diversos problemas sociais de mobilidade, tendo em vista que o número de veículos tem crescido cada vez mais nas grandes cidades, de forma a gerar acidentes e congestionamentos no trânsito (FERRAZ; TORRES, 2004; SECCHI, 2013).

Assim como todo tipo de política pública, as relacionadas ao transporte urbano também surgem em resposta a problemas da sociedade, sendo estas destinadas a resolução de questões de mobilidade urbana, atuando em resposta a assuntos como qualidade no serviço oferecido e facilidades de locomoção.

Segundo a lei 12.587, art. 3º, "O Sistema Nacional de Mobilidade Urbana é o conjunto organizado e coordenado dos modos de transporte, de serviços e de infraestruturas que garante os deslocamentos de pessoas e cargas no território do Município", possuindo ainda órgãos que utilizam os objetivos desta lei como embasamento de defesas dos direitos dos usuários de transporte.

O ITDP (Instituto de Políticas Públicas e Desenvolvimento) trabalha em prol do desenvolvimento de políticas de transportes dentro de uma esfera estadual e municipal, tendo como intuito trabalhar de quatro formas, sendo elas: pesquisa e desenvolvimento, acompanhamento, análise, e apoio, promoção e disseminação, onde cada uma delas tem por objetivo a otimização dos serviços oferecidos e foca na melhoria contínua (ITDP, 2017).

As políticas públicas no transporte urbano surgem como um modo de se resolver os problemas e questões relacionadas à mobilidade, auxiliando no desenvolvimento constante de serviço de qualidade e cumprimento dos requisitos necessários para que as atividades sejam oferecidas de maneira efetiva (FERRAZ; TORRES, 2004; ITDP, 2017).

Quando políticas públicas com foco no transporte público são implantadas, diversos benefícios podem ser notados, como por exemplo: redução do custo de operação, sendo implantadas rotas e condições adequadas para locomoção, além de infraestrutura necessária nas vias; redução do tempo de viagem, com meios de transporte públicos alternativos mais rápidos; redução dos congestionamentos através de veículos melhores, atraindo mais utilitários e diminuindo o número de veículos nas ruas; melhoria da comodidade dos usuários, através de itinerários funcionais e paradas de ônibus mais acessíveis a todos; aumento da segurança, com treinamento adequado para os motoristas e vias sinalizadas onde os transportes coletivos passam; diminuição da poluição ambiental através de veículos com combustíveis que emitem menos poluição; e indução à ocupação e ao uso racional do solo com um transporte de qualidade (FERRAZ; TORRES, 2004).

2) MÉTODOS DA PESQUISA

A definição de uma metodologia tem como objetivo determinar os métodos que serão utilizados para conclusão da pesquisa, evidenciando seus procedimentos e quais passos serão seguidos. Através disso, é possível concluir o artigo através dos parâmetros condizentes com o propósito do mesmo (MORETTI, 2017).

As abordagens que irão compor este estudo serão as pesquisas exploratória, pelo fato da pesquisa abordar alguns aspectos ainda desconhecidos e recentes, quantitativa e qualitativa, sendo que a primeira consiste em buscar fazer uma mensuração precisa de algo, para testar teorias, e a segunda visa reunir dados que ofereçam uma descrição com detalhes dos fatos, situações e interações entre pessoas e coisas (COOPER; SCHINDLER; 2011). Sendo assim, esses tipos de pesquisa serão de suma importância para a obtenção de dados, visto que auxiliará no embasamento das informações e reunir as mesmas com maior precisão.

Para coleta de dados (todos primários) da etapa quantitativa, foi utilizado um questionário com 11 perguntas, a ser respondido pela população de Presidente Prudente. Após a aplicação, foram coletadas 600 respostas, que constituem 0,27% de uma população total de

225.271 pessoas (IBGE, 2017), dessa forma sendo uma amostra representativa e consistente para utilização de dados de uma pesquisa aplicada regionalmente, seja municipal, estadual ou nacional (HAIR JUNIOR. *et al*., 2009). Posteriormente, com o intuito de entender o posicionamento da administração pública, foi realizada uma entrevista com o engenheiro de transportes da Secretária Municipal de Transportes (SMT).

Posteriormente, foi realizada uma entrevista semiestruturada com o engenheiro de transportes da Secretaria Municipal de Transportes (SMT) de Presidente Prudente/SP, de caráter qualitativa, para se entender a avaliação do contexto de serviços públicos na cidade de Presidente Prudente/SP (PATTON; 2001; YIN; 2015).

Para análise dos dados coletados pelo questionário foi utilizada a estatística descritiva, identificada por mostrar características de dispersão, locais e forma de um grupo de dados (COOPER; SCHINDLER; 2011), sendo este empregado com o objetivo de categorizar as informações de acordo com a finalidade do artigo. Para tabulação dos dados utilizou-se do software Microsoft Excel 2010. Para os dados coletados da entrevista, foi utilizada a análise de conteúdo, que consiste em um grupo de procedimentos para a análise de comunicações (BARDIN; 2011).

3) RESULTADOS

Os resultados estão divididos em *survey* e entrevista. Assim, foi aplicado um questionário entre moradores da cidade de Presidente Prudente/SP, tendo uma amostra de 600 pessoas, levantando questões para medir o grau de satisfação referente ao transporte urbano utilizado na cidade, oferecendo como resposta às questões as opções: totalmente insatisfeito, insatisfeito, nem satisfeito nem insatisfeito, satisfeito e muito satisfeito.

Primeiramente na *survey* foi indagado sobre a satisfação sobre os serviços prestados (Figura 1) sendo que a maioria das pessoas apontou totalmente insatisfação com 44% (265 respostas), seguido por: 38% insatisfeito (230 respostas); 14% nem insatisfeito e nem satisfeito (89 respostas); 2% satisfeito (12 respostas) e; nem 1% muito satisfeito (4 respostas).

Figura 1. Gráfico representativo de satisfação sobre serviços prestados e valor tarifário.



Fonte: Os autores (2019).

Figura 2. Gráfico representativo de satisfação sobre serviços prestados e valor tarifário.



Fonte: Os autores (2019).

Em seguida foi perguntado sobre o preço cobrado na passagem (Figura 2) sendo que a maioria das pessoas apontou totalmente insatisfação com 57% (343 respostas), seguido por: 34% insatisfeito (208 respostas); 5% nem insatisfeito e nem satisfeito (32 respostas); 1% satisfeito (9 respostas) e; nem 1% muito satisfeito (8 respostas).

Foi também questionado quanto à satisfação com os horários estabelecidos e a quantidade de veículos em circulação, obtendo uma média de 49% de total insatisfação, 33% de insatisfação, 13% de votos neutros, 4% de satisfação e 1% de total satisfação.

Posteriormente foi realizada uma problematização quanto a satisfação com a educação dos funcionários das empresas de transporte (Figura 3), em que se destacou com 237 respostas (39%) a opção de nem estar satisfeito e nem insatisfeito, e bem próximos a insatisfação, 115 respostas (19%) e a satisfação, 147 respostas (24,5%).

Figura 3. Satisfação com a educação dos funcionários das empresas de transporte.



Fonte: Os autores (2019).

Quanto à condição do motorista de desempenhar o papel de cobrador enquanto dirige (Figura 4), esta apresentou 72% de total insatisfação, 21% de insatisfação e 7% das demais opções.

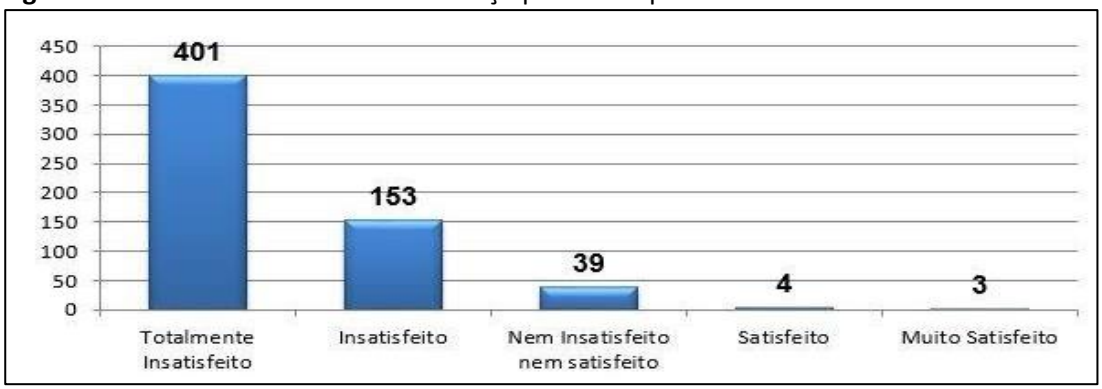
Figura 4. Condição do motorista ao desempenhar papel de cobrador enquanto dirige.



Fonte: Os autores (2019).

Outro ponto identificado na pesquisa foi satisfação quanto aos serviços prestados após os aumentos tarifários, que, segundo o gráfico, aponta insatisfação de 92% (401 respostas), divididos entre insatisfação total e parcial (Figura 5).

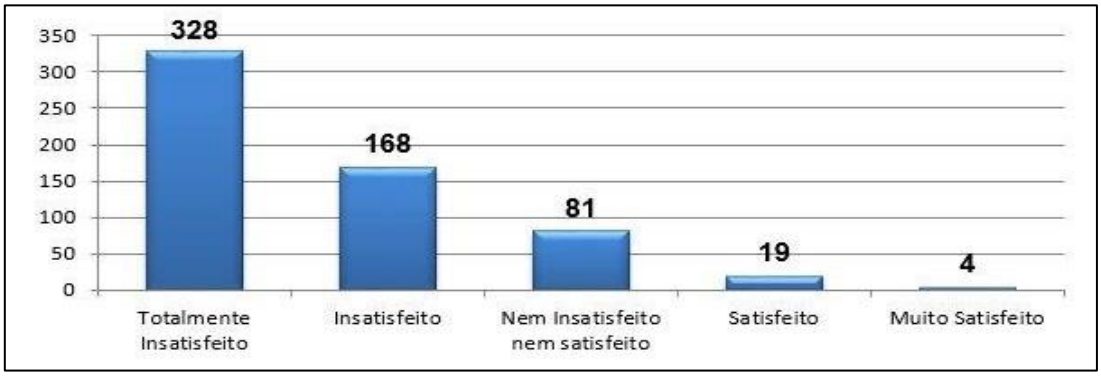
Figura 5. Você está satisfeito com o serviço prestado após os aumentos nas tarifas cobradas



Fonte: Os autores (2019).

Foi questionado também referente a quantidade de linhas de ônibus para atender os bairros mais afastados do centro, ou seja, se os veículos estão sendo suficientes, sendo apresentado uma grande insatisfação, como pode ser notado no gráfico abaixo (Figura 6), sendo o mais representativo o totalmente insatisfeito (328 respostas) com 54%.

Figura 6. Você está satisfeito com a quantidade de linhas que atendem bairros mais afastados do centro



Fonte: Os autores (2019).

Foi interrogado também se caso o questionado desempenhasse a função de gestor de transporte público na cidade em questão, o que ele faria para melhorar a condição atual. As principais respostas foram: itinerários, valor da passagem, qualidade no serviço prestado, problemas com a empresa prestadora de serviço, entre outros, com foco nas questões de planejamento do transporte urbano.

Sobre a entrevista, primeiramente foi questionado ao engenheiro de transportes se o poder executivo tem conhecimento das principais críticas da população referente ao transporte coletivo, onde o mesmo respondeu afirmativamente, ainda acrescentando que a SMT desenvolveu recentemente uma pesquisa junto à população com o objetivo de identificar quais os desejos e principais reclamações referentes ao transporte coletivo para o desenvolvimento da nova licitação que está em andamento, tendo como pontos críticos apresentados a falta de horário, lotação nos veículos e o cumprimento dos horários.

Outra questão apresentada foi a respeito das necessidades da sociedade, se são atendidas com os serviços oferecidos atualmente segundo a opinião do entrevistado, onde o mesmo declarou que não são atendidas, devido até mesmo ao custo elevado que isso causaria sendo necessário repassar ao usuário, visto que os mesmos solicitam veículos com ar condicionado, com um pequeno intervalo de circulação, porém isso elevaria demais o custo, tornando assim inviáveis tais mudanças, tendo ênfase sempre entre o possível e o ideal dentro do preço aceitável.

Apresentou-se então outra questão tratando das metas da empresa contratada frente à prefeitura para resolução dos problemas apresentados pela população, onde o entrevistado informou que a licitação veio como uma medida para organizar o cumprimento contratual das empresas, onde as mesmas

deverão cumprir com as definições que a SMT emite, obedecendo aos horários corretamente, mantendo os veículos limpos, em boas condições de uso e com manutenção preventiva, para atender à população adequadamente.

Foi questionado também quais são as políticas públicas para o transporte coletivo da cidade, no qual foi apresentado pelo entrevistado a possibilidade de acesso das mesmas no site da prefeitura (sendo o mesmo acessado posteriormente e apresenta facilidade para acesso de licitações e assuntos públicos) além da principal política, que busca transformar o transporte coletivo em um serviço mais atrativo a todos, porém a obtenção de resultados se dá somente através de transporte de qualidade, eficiente e rápido, tornando esta opção viável a todos, proporcionando uma diminuição do trânsito e no tempo gasto nos mesmos, fazendo com que o usuário do veículo particular comece a utilizar o transporte coletivo.

As mudanças que foram feitas recentemente nas empresas também foram apresentadas, questionando, se segundo a opinião do entrevistado, haveriam melhoras nos transportes após tais mudanças, onde o mesmo informou que tal licitação veio somente para definir qual empresa irá atuar nos próximos anos, sendo otimizado a frota de veículos e a idade média dos mesmos. Para que o serviço prestado seja ainda melhor, segundo o entrevistado, mudanças externas as empresas devem ser tomadas, como por exemplo, nas vias públicas, abrigos de ônibus, horários, e até mesmo na escala de horário de entrada em instituições de ensino para que o trânsito possa ser controlado e o fluxo otimizado, sendo enfatizado também a aplicação de planejamento para que haja uma melhora na circulação dos veículos.

4) DISCUSSÕES

Pode-se notar através do desenvolvimento da pesquisa o grau de insatisfação da população quanto ao transporte coletivo utilizado na cidade, em que os usuários apontam questões diversas como problemas nos horários de ônibus, quantidade de veículos, condições dos veículos utilizados, valor pago e até mesmo quanto ao planejamento como um todo dos serviços oferecidos, sendo apresentada a insatisfação através dos resultados apurados (SECCHI, 2013).

Um fato interessante que se pode constatar é que devido à ênfase do entrevistado a respeito dos valores cobrados e das políticas que poderão ser utilizadas para melhora no serviço, algumas soluções podem ser empregadas à longo prazo em resposta a opinião do usuário, mostrando que o órgão responsável não ignora os problemas apresentados e busca oferecer o possível de acordo com o que o usuário pode arcar, e que apesar do alto valor, somente políticas públicas a longo prazo poderão auxiliar na melhora efetiva de tais serviços (FERRAZ; TORRES, 2004).

Foi possível visualizar tanto na pesquisa de satisfação quanto na entrevista que ambos possuem uma visão do que é crítico no transporte coletivo utilizado na cidade, visto que são apontadas questões como falta de horário, lotação nos veículos e cumprimento dos horários por ambas as partes da situação, mostrando que este fator negativo é evidente para todos.

Um ponto apresentado na entrevista foi a questão do custo elevado para melhorias nos transportes, visto que a população solicita alterações inviáveis de acordo com o valor arrecadado com as passagens. Entretanto, as questões apontadas pela população como boas condições dos veículos, mais ônibus em circulação nos horários de pico para os bairros mais distantes e um sistema de cobrança de passagem mais eficiente, por exemplo, não iriam implicar grandes custos, além de oferecer maior satisfação e qualidade no que é oferecido (FERRAZ; TORRES, 2004).

5) CONSIDERAÇÕES FINAIS

Considera-se que o objetivo deste trabalho foi atingido ao analisar os impactos que o monopólio traz aos serviços públicos de transporte no munícipio de Presidente Prudente/SP. Percebe-se também uma diferença entre a visão da população e da SMT, ao passo que a primeira tem uma visão negativa com relação ao transporte público e a segunda tem uma visão positiva sobre o mesmo tema.

Durante o desenvolvimento deste artigo, pode-se concluir a importância de se oferecer um transporte coletivo de qualidade, e que com a excelência de tal serviço diversos problemas sociais são amenizados, como diminuição da poluição, do trânsito e de acidentes, por exemplo.

Foi identificado durante a pesquisa o quanto a população que utiliza do transporte coletivo em seu cotidiano se sente insatisfeita,

devido a muitos problemas causados por falta de planejamento.

Outra questão importante foi a entrevista com o engenheiro de transportes, que manifestou conhecimento quanto as críticas da população, apontando algumas medidas e justificativas para que tais serviços estejam sendo executados da maneira atual.

Portanto, pode-se concluir que, apesar das características monopolísticas, o serviço de transporte coletivo ainda sim é de característica pública, ou seja, não pode ser julgado da mesma maneira que uma empresa atuante na economia, visto que a mesma deve prestar serviços à população, e não movimentar o mercado de maneira incisiva.

O tempo foi a principal limitação encontrada durante a elaboração deste artigo, por ser um assunto muito complexo e amplo, identificar os principais pontos e desenvolver o artigo se tornou desafiador diante do período em que foi dado início. Para estudos futuros, fica as diretrizes de ampliar o olhar sobre as políticas públicas de transporte urbano de forma a fazer um panorama histórico das mesmas.

REFERÊNCIAS

BARDIN, Laurence. **Análise de conteúdo.** Edições 70. São Paulo. Almedina Brasil. 2011.

BRASIL. **Constituição da República Federativa do Brasil de 1988**, 1988. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constituicao.htm. Acesso em: 12 out 2017.

COOPER, Donald R.; SCHINDLER, Pamela S. **Métodos de pesquisa em administração.** 10. ed. Porto Alegre. Bookman, 2011.

DI PIETRO, Maria Sylvia Zanella, **Direito administrativo:** pareceres. Rio de Janeiro. Forense, 2015.

FERRAZ, Antonio Clovis Pinto; TORRES, Isaac Guillermo Espinosa. **Transporte público urbano.** São Paulo. Rima, 2004.

FONTES NETO, Maximino Gonçalves. **Monopólio e os Serviços Públicos.** Justiça e cidadania, 2007. Disponível em: 7http://www.editorajc.com.br/monopolio-e-os-servicos-publicos/. Acesso em: 22 out. 2017.

HAFFNER, Jacqueline Angélica Hernandez. **Microeconomia.** Curitiba. InterSaberes, 2013.

HAIR Jr., Joseph F.; BLACK, William C.; BABIN, Barry J.; ANDERSON, Rolph E.; TATHAM, Ronald L. **Análise multivariada de dados.** 6. ed. Porto Alegre. Bookman, 2009.

HOWLETT, Michael; RAMESH M.; PERL, Anthony. **Política Pública:** seus ciclos e subsistemas: uma abordagem integradora**.** Rio de Janeiro. Elsevier, 2013.

IBGE. Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística. **População:** Presidente Prudente, 2017. Disponível em: https://cidades.ibge.gov.br/brasil/sp/presidente-prudente/panorama. Acesso em: 22 out. 2017.

ITDP. Instituto de Políticas Públicas e Desenvolvimento. **Políticas Públicas**, 2017. Disponível em: http://itdpbrasil.org.br/o-que-fazemos/politicas-publicas/. Acesso em: 15 out. 2017.

MONTELLA, Maura. **Micro e macroeconomia:** uma abordagem conceitual e prática**.** 2. ed. São Paulo. Atlas, 2012.

MORETTI, Isabella. **Metodologia de Pesquisa do TCC**: conheça os tipos e veja como definir. A metodologia de pesquisa deve ser apresentada com propósito, tipo de abordagem e procedimentos, 2017. Disponível em: https://viacarreira.com/metodologia-de-pesquisa-do-tcc-143440/. Acesso em: 14 set. 2017.

PATTON, Michael Quinn. **Qualitative research & evaluation methods**. 3. ed. SAGE Publications, 2001.

PINDYCK, Robert S.; RUBINFELD, Daniel L. **Microeconomia.** 6. ed. São Paulo. Pearson Prentice Hall, 2006.

ROSSETI, José Paschoal. **Introdução à economia.** 20. ed.São Paulo. Atlas, 2011.

SAYEG, Ricardo Hasson. **Práticas comerciais abusivas: monopólio x consumo –** o abuso do poder econômico: responsabilidade civil e penal: Brasil, Mercosul, União Européia; doutrina e legislação**.** Bauru. Edipro, 1995.

SECCHI, Leonardo. **Políticas públicas:** conceitos, esquemas de análise, casos práticos. 2. ed. São Paulo. Cengage Learnig, 2013.

VASCONCELLOS, Marco Antonio Sandoval de; GARCIA, Manuel E. **Fundamentos de Economia.** 4. ed. São Paulo. Saraiva, 2008.

YIN, Robert K. **Estudo de caso:** planejamento e métodos. 5. ed. Porto Alegre. Bookman, 2015.