

## **SISTEMA DE TRANSPORTE PÚBLICO EM SÃO LUIS-MA: uma revisão bibliográfica no contexto da mobilidade urbana**

Moisaniel de Jesus Silva Costa<sup>1</sup>  
Welliton Glayco da Fonseca<sup>2</sup>

**RESUMO:** Aborda a relação indissociável em transporte público e usuário. São apresentados conceitos, teorias, do sistema integrado de transporte de São Luís, focalizando o acesso, o direito, a qualidade. Enfatiza o planejamento eficiente como crucial para o desenvolvimento de melhorias na cidade. Destaca a importância da qualidade do serviço público. Expõe a responsabilidade da administração pública em relação ao transporte público. Apresenta a relação de consumo, a concessão e princípios dentro do sistema integrado de transporte. Nesse contexto, destaca as possibilidades de estratégias no sistema integrado de transporte para implantação de melhorias nesse serviço, observando, sempre, que a qualidade é um ponto crucial que precisa ser discutido pela gestão do município e, assim, atingir aqueles que fazem o uso do transporte público. Diante disso, pretende-se realizar uma pesquisa bibliográfica, baseada em livros, artigos, monografias, teses, dissertações e documentos virtuais.

**Palavras-chave:** Transporte Público. Gestão Pública. Serviço de qualidade. Direitos. Concessão.

### **1 INTRODUÇÃO**

É sabido que as tecnologias têm remodelado muitas áreas profissionais, possibilitando, assim, novas oportunidades de crescimento e atuação. O advento da internet tem contribuído para boas ações dentro do ambiente social.

Nesse aspecto, observa-se que a todo momento ocorrem mudanças e na mesma proporção que surgem elas esvaem-se. Com isso é necessário filtrar aquilo que, de fato, vai contribuir para o crescimento social e aqui se destaca a gestão pública que tem o desafio de proporcionar a qualidade nos serviços oferecidos.

Partido dessa contextualização, o tema aqui abordado é o Sistema de Transporte Público em São Luís-MA e, como forma de diminuir as distâncias entre a população e seu destino foi criado o Sistema integrado de transportes para que a locomoção seja mais rápida e, o transporte público é um serviço destinado à população em geral, todos têm direito a ele.

---

<sup>1</sup> Pós-graduado em Direito do Consumidor e Novas Tecnologias pelo Instituto IPB. E-mail: moisaniecosta@hotmail.com.

<sup>2</sup> Professor orientador do estudo e do artigo. Professor dos cursos de Graduação e de Pós-Graduação lato sensu da Faculdade Famart, Itáuna-MG. Graduado em Ciências Sociais e Mestre em Administração.

Sabe-se, que o sistema integrado de transporte é crucial para o deslocamento de passageiros, mas, nem sempre a qualidade do mesmo está conforme a população merece, que é um serviço digno.

Então, para que esse serviço esteja bem disponibilizado é necessário que a gestão pública atue fortemente como mediadora entre empresa de transporte e a população, criando estratégias, planejando, conversando, intercedendo, promovendo assim, o fluxo de passageiro, serviço de qualidade e segurança.

A proposta dessa pesquisa se deu a partir de estudos voltados para o transporte público, quando sentiu-se a necessidade de conhecer o funcionamento e o processo de planejamento dentro da gestão pública de São Luís–MA, uma vez que a precariedade dos ônibus e a desestimulação dos usuários são cenários realistas e que afetam a locomoção dos cidadãos que fazem uso do transporte coletivo mais de uma vez ao dia.

Este trabalho foi proposto, ainda, mediante a carência de estudos sobre o sistema integrado de transporte, pois o acesso a documentos sobre tal assunto foi dificultoso, com isso, pretende-se deixar registrado o tema em questão para futuras pesquisas.

Assim sendo, destacamos como objetivo geral desta pesquisa discutir o direito ao serviço público de São Luís–MA, enfatizando na qualidade e a comodidade dos passageiros e, como específicos: destacar a importância de um bom sistema de transportes; compreender o funcionamento do sistema integrado de transporte de São Luís; e identificar melhorias do transporte público.

Como metodologia foi feita uma pesquisa de cunho bibliográfico, que segundo Gil (2016), pauta-se em material já publicado, formado, sobretudo, de: livros, revistas, publicações em periódicos e artigos científicos, jornais, boletins, monografias, dissertações, teses, material cartográfico, internet, com intuito de colocar os pesquisadores em contato direto com todo material já escrito.

Para isso, foi necessário ter acesso também a documentos virtuais que abordam sobre o tema. Destacamos, por exemplo, bibliotecas virtuais e, também, bases de dados, dentre outros.

Dessa maneira, este artigo está dividido em 4 tópicos. De forma mais detalhada, o capítulo 2 versa sobre a gestão pública, enfatizando sua contribuição no processo da qualidade dos serviços ofertados; o capítulo 3 trata sobre o direito ao transporte público, bem como o acesso a ele.

O capítulo 4 relata a concessão e princípios do serviço público, enfatizando o contrato propriamente dito em São Luís–MA; o capítulo 5 aborda sobre a relação de consumo e a qualidade do serviço público dentro da perspectiva do usuário do transporte público como consumidor. E, por fim, a conclusão, que faz um apanhado geral do estudo.

## 2 DESENVOLVIMENTO

Considera-se que a administração pública tem um papel importante no cenário do Sistema Integrado de Transporte. A gestão pública, com foco nesse serviço, necessita criar soluções que possam favorecer a população em geral.

Diante disso, é de responsabilidade do setor público, ou seja, da administração municipal a oferta do transporte urbano, como se destaca no inciso V do Art. 30 da Constituição Federal de 1988: “cabe ao município organizar e prestar, diretamente ou sob regime de concessão ou permissão, os serviços públicos de interesse local, incluído o transporte coletivo, que tem caráter essencial” (BRASIL, 1988).

É necessário entender que a “[...] administração é a ciência social que estuda e sistematiza a prática de gerenciar recursos, pessoas e negócios de forma organizada e planejada para atingir seu objetivo.” (ARAÚJO, 2017, p. 26), é de responsabilidade da gestão pública o desempenho de uma oferta de qualidade à população, pois, precisam do transporte público para sua locomoção e a isso cabe segurança e comodidade de tais usuários.

Existe um processo para a contratação de serviço de transportes e, é a administração pública que faz a ponte no contrato de empresas e isso se dá mediante licitação pública

Nessa perspectiva, Sousa Junior (2020), destaca que,

As prefeituras dos estados utilizam a prática de contratação de empresas, via licitação, sendo, este mecanismo, considerado como um procedimento padrão para que uma empresa desempenhe um serviço público, e, assim, ao vencer no processo licitatório, passa a atuar sob regime de concessão ou permissão, podendo atuar por um determinado espaço de tempo. Durante esse processo, a prefeitura, por meio de um órgão competente, tem a função de fiscalizar e, caso sejam comprovadas as irregularidades, de acordo com as denúncias realizadas pelos usuários, a prefeitura pode romper o contrato e abrir uma nova licitação.

O mesmo autor ainda enfatiza que,

[...] o transporte público é de grande importância para a economia, qualidade de vida e eficiência das cidades modernas, pois um sistema de transporte dinâmico faz com que o trânsito dos grandes centros urbanos flua com mais celeridade e segurança, pois isso é reflexo do papel da Gestão Pública atuante nos estados da federação. (SOUSA JUNIOR, 2020).

Com isso, observa-se que, é indispensável esse serviço do transporte público como oferta para a população em geral e, assim, possam estar satisfeitos, principalmente, com novos ônibus que tenham acessibilidade àqueles que têm algum tipo de necessidade especial, pois, a demanda do transporte público não deve ser uma oferta que visa somente o ganho, mas é preciso adotar estratégias que visam a dignidade e comodidade do cidadão que usa tal serviço.

Assim sendo,

Pode-se dizer, portanto, que característica importante do direito ao transporte é justamente sua função acessória à garantia da efetividade de outros direitos sociais. Como os grandes centros urbanos oferecem melhor infraestrutura para atendimento das necessidades básicas da população, a acessibilidade e a capacidade de locomoção no meio urbano se tornam questões cruciais para o aproveitamento de tais recursos. (COSTA, 2018, p. 22)

A mobilidade é um direito da sociedade e isso se dá por meio de transporte público e/ou privado, mas nem todos têm acesso ao transporte privado (Táxi, Uber e outros). Por isso existe o poder público e o transporte público, para amparar aqueles que, de fato, só utilizam ônibus que, muitas vezes, só tem o valor de uma passagem e se deslocam de terminal em terminal para chegar ao seu destino.

Para Meyer e Günther (2019, p. 294),

No que tange a mobilidade urbana, esse contexto não é diferente e cada vez mais os controles e exigências sobre os organismos públicos que tratam da gestão de 294 mobilidade urbana são uma realidade. Não há dúvidas que isso tem gerado inúmeros ganhos e avanços para melhorar a administração pública na área de mobilidade urbana.

No mesmo estudo os autores destacam que,

Até os dias de hoje, o controle é um elemento central na administração de organizações e na administração pública isso não é diferente. Isso decorre do fato de ser fundamental para a verificação da eficácia das políticas públicas e do emprego de recursos públicos. Isto é, o conceito de controle vai além de aspectos financeiros e legais, abarca a avaliação de resultados e é aplicado para o cumprimento aos princípios constitucionais da administração pública: legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade e eficiência. (MEYER; GÜNTHER, 2019, p. 296).

Diante dessa realidade, é possível afirmar, mais uma vez, que a gestão pública tem um papel primordial quando se trata da qualidade do serviço público, em especial o Sistema Integrado de Transporte, pois “A gestão pública responde pela organização e pelo desenvolvimento de uma instituição comprometida com o alcance dos objetivos definidos nos planos de governo, aplicando adequadamente estratégias e recursos em prol do bem comum.” (ARAÚJO, 2017, p. 28).

## **2.1 DIREITO AO TRANSPORTE, DIREITO AO SERVIÇO, SERVIÇO DE QUALIDADE**

O direito [...] é o conjunto de regras, normas, regulamentos e princípios criados pelo Estado para a conservação da ordem social. Trata-se de normas cujo cumprimento é obrigatório para todos os cidadãos.<sup>3</sup>

Nesse sentido, o direito de acesso deve ser viável à população para quem está sendo destinado, pois, não adianta ter o serviço e os cidadãos não ter conhecimento ou nem mesmo poder usufruir deles.

“Os serviços tidos como públicos, ao serem oferecidos pelo Estado à população, devem buscar atender ao interesse coletivo, prestados com a devida eficiência e terem como fim o bem-estar da população.” (CLARK; SOUZA, 2017, p. 4).

E, se tratando do uso do transporte, assunto desta pesquisa, não é diferente, todos devem ter acesso fácil. É necessário ressaltar que,

A importância do direito ao transporte é inegável e sua ligação com a dignidade humana se revela também através de seu caráter acessório em relação aos outros direitos sociais, pois serve como meio de viabilização e garantia dos outros direitos sociais. Sem ele não há como ter uma convivência digna, livre e igual [...]. (COSTA, 2018, p. 21).

Mediante tal lógica, sabe-se que o direito ao uso do transporte deve realçar uma afinidade com as empresas de ônibus e administração pública. Por meio dessa parceria os direitos dos cidadãos, conseqüentemente, serão garantidos, proporcionando, assim, mais melhorias no tocante à destinação do serviço de transportes.

A Constituição Federal no Art. 6º expõe que “São direitos sociais a educação, a saúde, a alimentação, o trabalho, a moradia, o transporte, o lazer, a segurança, a previdência social, a proteção à maternidade e à infância, a assistência aos desamparados, na forma desta Constituição.” (BRASIL, 1988)

Corroborando com essa ideia, Costa (2018, p. 17) destaca que,

O direito ao transporte está ligado às ideias de locomoção e de mobilidade e a consideração conjunta de todos eles leva ao compromisso de tornar os bens e serviços distribuídos pelo espaço das cidades equitativamente acessíveis para a população, considerando as diferenças de renda e sociais e todas suas conseqüências.

---

<sup>3</sup> Disponível em: <https://conceito.de/direito> Acesso em: 10 nov. 2023

A autora ainda destaca que “O direito ao transporte configura um direito meio para fruição do direito à saúde, pois observa-se que sua efetividade está umbilicalmente ligada à capacidade de mobilidade dos seus beneficiários reais”. (COSTA, 2018, p. 22). E, segue, ainda, enfatizando que,

[...] a característica importante do direito ao transporte é justamente sua função acessória à garantia da efetividade de outros direitos sociais. Como os grandes centros urbanos oferecem melhor infraestrutura para atendimento das necessidades básicas da população, a acessibilidade e a capacidade de locomoção no meio urbano se tornam questões cruciais para o aproveitamento de tais recursos. (COSTA, 2018, p. 22).

Diante desse cenário de direitos, é necessário abordar, também, a qualidade do serviço oferecido à população e, nessa perspectiva,

O transporte público de qualidade não seria simplesmente um serviço, mas um fator de exercício da própria cidadania, essencial para que a população possa exercer seus direitos civis de forma satisfatória, com acesso a todos os aspectos que a cidade moderna pode oferecer como lazer, educação, integração social e participação política. (CLARK; SOUZA, 2017, p. 6).

Os autores ainda destacam que,

O transporte público ao atribuir o pagamento de tarifa possibilita a chance de exigir a prestação de um serviço de qualidade e seguro, com o qual a coletividade possa contar para bem realizar as atividades diárias e que possibilite um bem-estar, um fator de melhoria das condições de vida e acesso aos direitos civis e sociais como o trabalho. Logo, o transporte público pode ser considerado como um instrumento de exercício da cidadania, por fornecer ao consumidor o acesso à vida digna, ao trabalho e aos direitos civis. (CLARK; SOUZA, 2017, p. 6).

Ou seja, a qualidade de uma oferta vai além de um simples serviço, é importante compreender que a sociedade a quem é destinada tal serviço merece usufruir do melhor que a administração pública pode oferecer: uma boa segurança, uma qualidade adequada, conforto e outros benefícios no que tangem os usuários.

Logo, a não qualidade do sistema integrado de transporte deturpa não só as leis que a estabelece, mas, também, os direitos de acesso. A oferta de um excelente serviço é bem mais que um direito, é uma obrigação por parte da gestão pública, cabendo criar estratégias de melhorias na rede de transportes.

## **2.2 CONCESSÃO, PRINCÍPIO**

A lei 11.079 de 30 de dezembro de 2004, que em seu artigo 2º, § 2º, conceitua a referida concessão da seguinte forma: “Concessão administrativa é o contrato de prestação de

serviços de que a Administração Pública seja a usuária direta ou indireta, ainda que envolva execução de obra ou fornecimento e instalação de bens.” (BRASIL, 2004).

Por sua vez, a Lei 8.987/95 em seu artigo 6º destaca que,

Art. 6º Toda concessão ou permissão pressupõe a prestação de serviço adequado ao pleno atendimento dos usuários, conforme estabelecido nesta Lei, nas normas pertinentes e no respectivo contrato.

§ 1º Serviço adequado é o que satisfaz as condições de regularidade, continuidade, eficiência, segurança, atualidade, generalidade, cortesia na sua prestação e modicidade das tarifas. (BRASIL, 1995).

A concorrência pública nº 004/2016/CLP do projeto básico de São Luís de 2016 que trata sobre a Concessão em todo o sistema de transporte coletivo de São Luis-MA, e dá outras diretrizes para o uso do coletivo, enfatiza, em especial, que o atendimento aos passageiros deverá atender as seguintes obrigações:

- a) Operação: fornecimento de mão de obra local e insumos necessários à operação dentro dos padrões pré-estabelecidos;
- b) Frota: investimento na aquisição e reposição dentro dos padrões tecnológico e ambientais;
- c) Manutenção: fornecimento de mão de obra e insumos necessários a manutenção das frotas;
- d) Garagem: disponibilização dentro dos padrões tecnológico ambientais;
- e) Bilhetagem: fornecimento de todo o sistema de bilhetagem eletrônico, incluindo a venda dos créditos e gestão do sistema de compensação dos créditos;
- f) Sistemas embarcados: disponibilização de equipamentos embarcados para controle e monitoramento da frota e sistemas de informação ao usuário, permitindo futura implantação de Centro de Controle Operacional – CCO.

Nessa perspectiva, para que a Administração Pública tenha sucesso em suas funções e desempenho de serviços é necessário desenvolver medidas para esse fim, aqui no caso, a Licitação.

Somente por meio da licitação que é possível adquirir serviços, bens, permitir obras entre outros, “[...] a Constituição Federal de 1988 estabelece que a “concessão” do serviço público deverá ocorrer após a escolha das empresas, por meio do devido procedimento licitatório.” (CLARK; SOUZA, 2017, p.7)

A CRFB de 1988 no inciso XXI do art. 37 versa sobre a necessidade de licitar:

Art 37 - XXI – ressalvados os casos especificados na legislação, as obras, serviços, compras e alienações serão contratados mediante processo de licitação pública que assegure igualdade de condições a todos os concorrentes, com cláusulas que estabeleçam obrigações de pagamento, mantidas as condições efetivas da proposta, nos termos da lei, o qual somente permitirá as exigências de qualificação técnica e econômica indispensáveis à garantia do cumprimento das obrigações. (BRASIL, 1988).

Com isso, a licitação é o meio formal para que a gestão pública obtenha serviços e, conseqüentemente, oferecer à sociedade por meio de políticas públicas eficientes.

No tocante aos princípios, o Direito Administrativo é regido por princípios fundamentais, quais sejam: legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade e eficiência, como consta na CRFB de 1988, em seu artigo 37. A seguir o quadro 1 melhor detalha cada princípio.

**Quadro 1 - Princípios gerais que regem a Administração Pública**

|                             |  |
|-----------------------------|--|
| Princípio da legalidade     | Pode ser traduzido como a sujeição da Administração Pública aos preceitos legais. Tal conceituação não se dá de forma simplista como aparenta, mas contém questões relevantes de aplicação prática |
| Princípio da impessoalidade | É interpretado na doutrina pátria de várias formas, expressando a igualdade e a isonomia   |
| Princípio da moralidade     | É de difícil expressão verbal, muitas vezes ligada à lisura e fins de interesse público, pressuposto de validade da atividade pública  |
| Princípio de publicidade    | Está ligado à validade e a eficácia dos atos administrativos, eis que estes somente terão validade mediante a sua divulgação pública, para conhecimento dos administrados                          |
| Princípio da eficiência     | Vinculado à ideia de ação, rápida e precisa, produzindo resultados adequados à população quando na prestação de serviços.  |

Fonte: adaptado de SILVA, Queila Ramos da; CAVALCANTI, Juliano Luis. A concessão do serviço público. Revista Eletrônica de Iniciação Científica. Itajaí, Centro de Ciências Sociais e Jurídicas da UNIVALI. v. 3, n.3, p. 1257-1277, 3º Trimestre de 2012. Disponível em: [https://www.univali.br/graduacao/direito-itajai/publicacoes/revista-de-iniciacao-cientifica-ricc/edicoes/Lists/Artigos/Attachments/389/arquivo\\_77.pdf](https://www.univali.br/graduacao/direito-itajai/publicacoes/revista-de-iniciacao-cientifica-ricc/edicoes/Lists/Artigos/Attachments/389/arquivo_77.pdf). Acesso em: 24 out 2023

Diante disso, os princípios do serviço público são norteados pelos princípios da continuidade, igualdade e da mutabilidade, como no quadro 2 é detalhado.

**Quadro 2 - Princípios aplicáveis aos Serviços Públicos**

|                           |   |
|---------------------------|---|
| Princípio da continuidade | É a impossibilidade da interrupção da prestação de um Serviço Público, exceto nos casos previstos em lei. |
|---------------------------|---|



|                           |  |
|---------------------------|--|
| Princípio da igualdade    | Está à disposição de todos que dele necessitem, sem distinção  |
| Princípio da mutabilidade | É a norma que autoriza a adaptação da prestação dos serviços às necessidades e exigências que surgirem como produto da evolução social e tecnológica, alterando o regime de execução desses serviços |

Fonte: adaptado de SILVA, Queila Ramos da; CAVALCANTI, Juliano Luis. A concessão do serviço público. Revista Eletrônica de Iniciação Científica. Itajaí, v. 3, n.3, p. 1257-1277, 2012. Disponível em: [https://www.univali.br/graduacao/direito-itajai/publicacoes/revista-de-iniciacao-cientifica-ricc/edicoes/Lists/Artigos/Attachments/389/arquivo\\_77.pdf](https://www.univali.br/graduacao/direito-itajai/publicacoes/revista-de-iniciacao-cientifica-ricc/edicoes/Lists/Artigos/Attachments/389/arquivo_77.pdf). Acesso em: 24 out. 2023

“Logo, a legislação de concessões de serviços públicos nunca foi plenamente aplicada aos transportes públicos, os quais não tiveram suas empresas operadoras escolhidas segundo o critério da eficiência.” (CLARK; SOUZA, 2017, p. 5).

### 2.3 A concessão propriamente dita: contrato

O contrato de concessão de serviço público tem como objeto a transferência da gestão e execução de um serviço do Poder Público a um concessionário. Cabe ao Estado acompanhar a adequada execução do contrato e o atendimento do interesse público. O concessionário remunera-se por meio de tarifa cobrada dos usuários e fixada quando da assinatura do contrato. Esta tarifa objetiva financiar a operação, manutenção, aprimoramento tecnológico e proporcionar lucro ao concessionário.<sup>4</sup>

Através do processo de licitação, é criado o contrato de concessão, que na Lei 8987/95 no art. 23 dispõe:

- Art. 23. São cláusulas essenciais do contrato de concessão as relativas:
- I - ao objeto, à área e ao prazo da concessão;
  - II - ao modo, forma e condições de prestação do serviço;
  - III - aos critérios, indicadores, fórmulas e parâmetros definidores da qualidade do serviço;
  - IV - ao preço do serviço e aos critérios e procedimentos para o reajuste e a revisão das tarifas;
  - V - aos direitos, garantias e obrigações do poder concedente e da concessionária, inclusive os relacionados às previsíveis necessidades de futura alteração e expansão do serviço e conseqüente modernização, aperfeiçoamento e ampliação dos equipamentos e das instalações;
  - VI - aos direitos e deveres dos usuários para obtenção e utilização do serviço;

<sup>4</sup> Disponível em: <https://www.adasa.df.gov.br/regulacao-sae/contrato-concessao-sae>. Acesso em: 18 nov. 2023

VII - à forma de fiscalização das instalações, dos equipamentos, dos métodos e práticas de execução do serviço, bem como a indicação dos órgãos competentes para exercê-la;  
VIII - às penalidades contratuais e administrativas a que se sujeita a concessionária e sua forma de aplicação;  
IX - aos casos de extinção da concessão;  
X - aos bens reversíveis;  
XI - aos critérios para o cálculo e a forma de pagamento das indenizações devidas à concessionária, quando for o caso;  
XII - às condições para prorrogação do contrato;  
XIII - à obrigatoriedade, forma e periodicidade da prestação de contas da concessionária ao poder concedente;  
XIV - à exigência da publicação de demonstrações financeiras periódicas da concessionária; e  
XV - ao foro e ao modo amigável de solução das divergências contratuais. (BRASIL, 1995).

Em São Luís, o Contrato de Concessão nº 017/2016 (concorrência pública nº 04/2016) foi firmado aos 22 de julho de 2016 entre a SECRETARIA MUNICIPAL DE TRÂNSITO E TRANSPORTES - SMTT e a empresa VIAÇÃO PRIMOR LTDA. Tal contrato expõe regras sobre o serviço de Transporte Público em São Luís, em relação a tarifas, manutenção, direito dos usuários, entre outros.

## **2.4 RELAÇÃO DE CONSUMO, ASPECTO DE QUALIDADE**

O usuário do transporte público não deixa de ser um consumidor. Consumidor este que, além de suas obrigações, tem, ainda, seus direitos amparados por lei e, todos os serviços oferecidos pela gestão pública cabe, também, a este, o que, assim, pode reivindicar a qualquer tempo.

Segundo a ótica do Código de Defesa do Consumidor o cidadão pode, dentro dos seus direitos, exigir serviços de qualidade. Pois,

O Código de Defesa do Consumidor é uma lei que consagra princípios fundamentais da República, o mínimo essencial para proteção do consumidor e a sobreposição deste em relação aos demais ramos do direito, nos quais se evidenciem relações de consumo.” (SILVA; SANTOS, 2012, p. 263).

Clark e Souza (2017, p. 7) destacam que,

O transporte público, enquanto relação de consumo, deveria ser marcado por um serviço de qualidade, oferecido de forma a zelar pela segurança do consumidor, segundo as orientações do Código de Defesa do Consumidor e as disposições da Constituição Federal.

E, mais ainda que,

[...] a empresa que atua na área de transportes coletivos cobra uma taxa pela prestação do serviço e, ao ser exigido a contrapartida, estabelecer-se-á com o usuário cidadão uma verdadeira relação de consumo, a qual atrairá para si

responsabilidades de caráter público como a reparação por danos causados nas eventuais falhas durante a prestação dos serviços. (CLARK; SOUZA, 2017, p. 7).

Assim, destacamos que o art. 6º, III, do Código de Defesa do Consumidor prevê:

Art. 6º São direitos básicos do consumidor: [...]

III - a informação adequada e clara sobre os diferentes produtos e serviços, com especificação correta de quantidade, características, composição, qualidade, tributos incidentes e preço, bem como sobre os riscos que apresentem;

O Código de defesa do consumidor dá essas direções para que o usuário do transporte público seja amparado, possibilitando, assim, melhorias na qualidade do transporte e segurança nas viagens. A forma como tais serviços vão ser disponibilizados deve ser por meio de estratégias e planejamentos eficazes que possam alcançar os usuários do transporte público. O quadro 3 mostra os princípios das relações de consumo:

**Quadro 3** - Princípios que norteiam as relações de consumo

|                              |   |
|------------------------------|---|
| Princípio da vulnerabilidade | O CDC pressupõe a vulnerabilidade do consumidor partindo do princípio de que nas relações de consumo existe uma desigualdade fática entre fornecedor e consumidor, razão pela qual, ao estabelecer vantagens e direitos ao consumidor, tenta igualar sua posição jurídica na relação contratual.                          |
| Princípio da transparência   | O consumidor tornou-se detentor do direito subjetivo de informação e o fornecedor sujeito de um dever de informação.  |
| Princípio da boa fé          | Significa a transparência obrigatória em relação aos contratantes, um respeito obrigatório aos interesses do outro contratante, uma ação positiva do parceiro contratual mais forte com relação ao parceiro contratual mais fraco, permitindo as condições necessárias para a formação de uma vontade liberta e racional. |

|                        |   |
|------------------------|---|
| Princípio da equidade  | Tem por função básica a promoção do equilíbrio na relação contratual, dispondo não só das atribuições, mas também das funções de partes envolvidas no processo de fornecimento e no processo de consumo, assegurando o desenvolvimento do negócio, promovendo o combate a prática considerada abusiva, situação comprometedora das relações de consumo. |
| Princípio da confiança | Que consiste na credibilidade depositada pelo consumidor no produto ou contrato a fim de que sejam alcançados os fins esperados.  |

Fonte: Adaptado de: PALUDO, Daniela Maria. Princípios adotados pelo código de defesa do consumidor. 2005. Disponível em: [https://www.univates.br/media/graduacao/direito/PRINCIPIOS\\_ADOTADOS\\_PELCO\\_CODIGO\\_DO\\_CONSUMIDOR.pdf](https://www.univates.br/media/graduacao/direito/PRINCIPIOS_ADOTADOS_PELCO_CODIGO_DO_CONSUMIDOR.pdf) Acesso em: 18 nov. 2023.

Todo princípio acima citado tem sua relevância na relação de consumo, mas, na ótica de Silva e Santos (2012, p. 280), “Desses deveres jurídicos, sobressaem os deveres anexos da boa-fé objetiva que, caso violados, geram o inadimplemento do contrato – violação positiva do contrato –, e, por conseguinte, a responsabilidade objetiva daquele que lhe deu causa.”

### 3 CONCLUSÃO

Por mais que haja uma tendência a se pensar de forma contrária, o sistema integrado de transporte ainda precisa de muitas melhorias, pois destaca-se que esse direito está deturpado em virtude do não aprimoramento desse serviço, as viagens se tornam inseguras, sem comodidade, sem qualidade.

O propósito da gestão pública deve ser o acolhimento do deslocamento aos passageiros que usam o transporte público e, isso se dá por meio de políticas públicas que possam amparar tais passageiros de forma que tenham acesso ao direito de uma viagem tranquila e segura.

Então o estudo em questão alcançou seu objetivo que era “discutir o direito ao serviço público de São Luís–MA, enfatizando na qualidade e a comodidade dos passageiros” ao perceber que o sistema integrado de transporte é indispensável, quando digno e de qualidade, à sociedade. Revelou-se, ainda, que muitos transportes, em muitos bairros de São Luís, são bem mais precários devido à falta de estrutura e infraestrutura e a locomoção ser bem mais dificultosa, por isso aqui mais uma vez se destaca a função da gestão pública.

Nessa perspectiva, é cabível enfatizar que para que o sistema integrado de transporte seja oferecido com sucesso é imprescindível políticas públicas, um bom planejamento de rotas, esses itens são alguns que devem ser trabalhados em função do sistema integrado de transporte.

Por ser assim, o caminho está aberto para novas estratégias do serviço público, principalmente, o sistema integrado de transporte, devendo transparecer o real objetivo da gestão pública que é oferecer serviços de qualidade à sociedade que fazem uso dos mesmos.

## REFERÊNCIAS

ARAÚJO, Germano Alves. **Gestão por processos no setor de transporte da UFPB:** adequação às metas institucionais. 148 f. 2017. Dissertação (Mestrado Profissional) - Centro de Educação da Universidade Federal da Paraíba, 2017, João Pessoa – PB. Disponível Em: <https://repositorio.ufpb.br/jspui/bitstream/123456789/12663/1/Arquivototal.pdf>. Acesso em: 25 out 2023 Acesso em: 18 nov. 2023.

BRASIL. [Constituição (1988)]. Constituição da República Federativa do Brasil: promulgada em 5 de outubro de 1988. Brasília: Senado Federal. Disponível em: [https://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/constituicao/constituicao.htm](https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constituicao.htm) Acesso em: 11 nov. 2023.

\_\_\_\_\_. Código de Proteção e Defesa do Consumidor (1990). Lei no 8.078, de 11 de setembro de 1990. Dispõe sobre a proteção do consumidor e dá outras providências. **Diário Oficial [da] República Federativa do Brasil**, Brasília, 12 set. 1990. Disponível em: [https://www2.senado.leg.br/bdsf/bitstream/handle/id/533814/cdc\\_e\\_normas\\_correlatas\\_2ed.pdf](https://www2.senado.leg.br/bdsf/bitstream/handle/id/533814/cdc_e_normas_correlatas_2ed.pdf). Acesso em: 18 nov. 2023.

\_\_\_\_\_. **Lei Nº 11.079, de 30 de dezembro de 2004.** Institui normas gerais para licitação e contratação de parceria público-privada no âmbito da administração pública. Disponível em: [https://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2004-2006/2004/lei/111079.htm](https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2004-2006/2004/lei/111079.htm). Acesso em: 11 nov. 2023.

\_\_\_\_\_. **Lei Nº 8.987, de 13 de fevereiro de 1995 e alterações posteriores.** Dispõe sobre o regime de concessão e permissão da prestação de serviços públicos. Disponível em: [https://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/leis/18987cons.htm](https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/18987cons.htm). Acesso em: 11 nov. 2023.

CLARK, Sarah Fernanda Pereira; SOUZA, Priscilla Ribeiro Moraes Rêgo de. O transporte público de qualidade como um direito previsto no código de defesa do consumidor. In: JORNADA INTERNACIONAL POLÍTICAS PÚBLICAS, 8., 2017. Disponível em: <http://www.joinpp.ufma.br/jornadas/joinpp2017/pdfs/eixo11/otransportepublicopublicodequalidadecomoumdireitoprevistonocodigodedefesadoconsumidor.pdf> Acesso em: 18 nov. 2023.

COSTA, Beatriz Guimarães. **O Direito Constitucional ao transporte público**. 99 f. 2018. Dissertação (Mestrado em Ciências Jurídicas e Sociais) – Faculdade de Direito, Universidade Federal Fluminense, Niterói, 2018. Disponível em: <https://app.uff.br/riuff/bitstream/handle/1/21550/O%20Direito%20Constitucional%20ao%20transporte%20p%20c3%20bablico.pdf?sequence=1&isAllowed=y> Acesso em 24 out 2023.

GIL, A. C. **Como elaborar projetos de pesquisa**. São Paulo: Atlas, 2016.

MEYER, Bernardo; GÜNTHER, Helen Fischer. O papel do controle externo nas políticas públicas de mobilidade urbana: o caso da região metropolitana da grande Florianópolis. In: CONGRESSO INTERNACIONAL DE DESEMPENHO DO SETOR PÚBLICO, 3., 2019, Anais... 2019. Disponível em: [https://observatoriodamobilidadeurbana.ufsc.br/wp-content/uploads/2019/09/Meyer\\_Gunther\\_O-PAPEL-DO-CONTROLE-EXTERNO-NAS-POLI%CC%81TICAS-PU%CC%81BLICA-S-DE-MOBILIDADE-URBANA.pdf](https://observatoriodamobilidadeurbana.ufsc.br/wp-content/uploads/2019/09/Meyer_Gunther_O-PAPEL-DO-CONTROLE-EXTERNO-NAS-POLI%CC%81TICAS-PU%CC%81BLICA-S-DE-MOBILIDADE-URBANA.pdf) Acesso em: 25 out 2023.

SILVA, Michael César; SANTOS, Wellington Fonseca dos. **O direito do consumidor nas relações de consumo virtuais**. Brasília, v. 49 n. 194 abr./jun. 2012, p. 261-281. Disponível em: <https://www2.senado.leg.br/bdsf/bitstream/handle/id/496589/000952705.pdf?sequence=1> Acesso em: 18 nov. 2023.

SILVA, Queila Ramos da; CAVALCANTI, Juliano Luis. A concessão do serviço público. **Revista Eletrônica de Iniciação Científica**. Itajaí, v. 3, n. 3, p. 1257-1277, 2012. Disponível em: [www.univali.br/ricc](http://www.univali.br/ricc) - ISSN 2236-5044  
[https://www.univali.br/graduacao/direito-itajai/publicacoes/revista-de-iniciacao-cientifica-ricc/edicoes/Lists/Artigos/Attachments/389/arquivo\\_77.pdf](https://www.univali.br/graduacao/direito-itajai/publicacoes/revista-de-iniciacao-cientifica-ricc/edicoes/Lists/Artigos/Attachments/389/arquivo_77.pdf) Acesso em: 24 out 2023.

SOUSA JÚNIOR, Antonio Ressa Rodrigues de. **Papel da gestão pública e a qualidade no transporte coletivo**. 2020. Disponível em: <https://www.nucleodoconhecimento.com.br/administracao/qualidade-no-transporte> Acesso em: 25 out 2023.