



## Impactos da Pandemia em Empresas de Transporte Municipal

*Kariston Marques Silva<sup>1</sup>; Hadassa Landherr Friske<sup>2</sup>*

**Resumo:** A mobilidade urbana é entendida como uma capacidade de deslocamentos de pessoas e no período de da Covid-19 isso foi afetado, pois a prestação de serviços de transporte coletivo sofreu impactos neste período. Surgindo assim o questionamento, de quais os principais desafios enfrentados devido a pandemia da COVID-19 por empresas norte-mato-grossenses prestadoras de serviços de transporte de passageiros municipal? Para encontrar tal resposta, foi realizado um estudo qualitativo com utilização da técnica de revisão bibliográfica, com fim de apurar os impasses e dificuldades enfrentadas pelas empresas norte-mato-grossenses que trabalham com transporte coletivo rodoviário municipal e intermunicipal, bem como, quais as regulamentações e ações governamentais aplicadas nesse período para estas organizações. Conclui-se que esse setor foi prejudicado e não recebeu muitos incentivos governamentais para ultrapassar a crise, tendo dificuldades na sobrevivência das empresas, causando um impacto, que ainda precisa ser quantificado, na viabilidade financeira a longo prazo dos sistemas de transportes.

**Palavras-chave:** Transporte Coletivo, Pandemia, Covid-19.

## Impacts of the Pandemic on Municipal Transport Companies

**Abstract:** Urban mobility is understood as a capacity for people to move around and in the period of Covid-19, this was affected, as the provision of public transport services was impacted in this period. Thus, arising the question, what are the main challenges faced due to the COVID-19 pandemic by companies from the north of Mato Grosso do Sul that provide municipal passenger transport services? To find such an answer, a qualitative study was carried out using the technique of bibliographical review, in order to determine the impasses and difficulties faced by the companies in the north of Mato Grosso that work with municipal and intercity public road transport, as well as what are the regulations and government actions applied during this period for these organizations. It is concluded that this sector was harmed and did not receive many government incentives to overcome the crisis, having difficulties in the survival of companies, causing an impact, which still needs to be quantified, on the long-term financial viability of transport systems.

**Keywords:** Mass Transit, Pandemic, Covid-19.

---

<sup>1</sup> Graduando em Ciências Contábeis pela Faculdade de Direito de Alta Floresta, Brasil. karistonsilva53@gmail.com;

<sup>2</sup> Mestranda em Ciências Contábeis pela FUCAPE Business School, Brasil. hadassalf13@gmail.com.

## Introdução

Segundo Pereira (2021) com o passar do tempo as cidades vem enfrentando um problema de mobilidade ao qual é devido ao crescimento de maneira desordenada e pouco planejada o que impede a boa estruturação. A epidemia da COVID-19 que teve início na China afetou o transporte coletivo, que teve de enfrentar maiores dificuldades.

Pesquisas realizadas em cidades brasileiras apontam que em torno da metade das pessoas que utilizam o ônibus como meio de transporte não possuem outra alternativa para se deslocar (BARCELOS E BLANK, 2020). E ainda sobre esse público, embora utilizem meios públicos de transporte, 93% afirmam temer contrair o vírus nesses espaços (BARCELOS E BLANK, 2020).

Nos dias de crise, um dos maiores desafios está no atendimento de seus clientes, isso pois, há vários impasses do tipo: acessibilidade, qualidade de serviço e respeito as normas vigentes. Por esse lado, é possível verificar o quanto é importante o respeito as normas vigentes, pois trata da saúde da população, e também ser nesse setor que a está mais carecido de investimentos, preparo profissional e medidas de segurança.

Assim, surge o questionamento: quais os principais desafios enfrentados devido a pandemia da COVID-19 por empresas norte-mato-grossenses prestadoras de serviços de transporte de passageiros municipal? Para tal, perpassam-se os objetivos definir qualidade, identificar as restrições aplicadas ao setor devido a COVID-19 a nível Brasil e estadual, bem como as ações governamentais para com o setor.

Além dos transtornos que algumas pessoas passaram ao fazer uso do transporte municipal, via ônibus, no período da pandemia, a sobrevivência das empresas de transporte também foi afetada. É necessário estudar e compreender a questão vai além do desempenho do setor e atinge questões de “riscos à saúde, à viabilidade financeira a longo prazo dos sistemas de transportes, à igualdade social e à mobilidade sustentável” (ROMEIRO ET AL, 2021, P.2).

Este artigo está estruturado em 5 capítulos: a introdução relevando o tema e mostrando a problemática a discutir, os fundamentos teóricos que oferecem a base para a discussão, os procedimentos metodológicos que mostra como foi construído o resultado, os resultados e discussão onde será argumentado os pontos de vista, e por fim, as considerações finais no qual serão destacados os pontos importantes apresentados.

Apresentam-se, na sequência, os conceitos de qualidade na prestação de serviços, o impacto da pandemia sobre o transporte público e as ações governamentais realizadas que impactaram esse setor.

## **Qualidade no Setor de Transporte**

Com os novos desafios no serviço, as empresas de transporte de passageiros estão buscando a regularidade e segurança no atendimento aos clientes.

A qualidade do atendimento é uma das principais características que uma organização necessita para ser qualificada como eficaz no mercado em que atuam para isso, devem ser estruturadas não apenas materialmente, mas também com treinamentos específicos para seus colaboradores que estão em contato direto com os seus clientes (SILVA, 2007).

Para Shiozawa (2013, p. 86): “Qualidade significa satisfazer o consumidor atendendo todas as suas necessidades”. Segundo o autor, partindo deste princípio as necessidades para atingir a qualidade desejada no serviço, podemos destacar:

- ✓ Pontualidade: no que trata em não ocorrer atrasos ou lotação dentro do veículo ao qual possa comprometer os horários do itinerário;
- ✓ Diligência: compreende em aplicar as normas de segurança à saúde.

Conforme Lacerda (2005, p. 20) “Qualidade é a filosofia de gestão que procura alcançar o pleno atendimento das necessidades e a máxima satisfação das expectativas dos clientes/usuários em todos os processos de uma empresa”. Se a empresa caminha rumo à bem atender o cliente significa que busca a qualidade, dessa forma, a empresa precisa tomar atitudes sobre os desafios a enfrentar para continuar no mercado, e nunca deixando de lado as necessidades do cliente, isso representa o ato de primar pela prestação de serviço.

## **Pandemia e o Transporte Coletivo**

Após o começo da Pandemia no Brasil em meados de 2020 foi adotado as medidas de distanciamento afim de evitar a proliferação do vírus, isso impactou o transporte coletivo. Em capitais como São Paulo os meios de transporte público tiveram uma redução de até 75% dos usuários, conforme estudo da Fundação Getúlio Vargas FGV, (LIMA ET AL, 2020).

Paralelo a isso em cidades menores também tiveram reduções de usuários, o que afeta negativamente as receitas das empresas. Sabugari e Brasileiro (2022) conclui:

Pode-se afirmar que a diminuição do uso dos transportes durante a pandemia impactou excessivamente na economia das cidades pequenas, uma vez que os sistemas de transportes proporcionam a acessibilidade e a mobilidade das pessoas às áreas centrais, onde concentram-se a prestação de serviços e o comércio. Assim, observam-se os impactos nas atividades econômicas, que possuem grande destaque na parte central das cidades pequenas, em virtude da diminuição da mobilidade urbana, bem como das medidas preventivas adotadas e das restrições ao funcionamento dos estabelecimentos.

As medidas de segurança que interviram no transporte municipal são de suma importância para a saúde da população, sem essas medidas as cidades estariam refém do vírus e independente das recomendações, o transporte sofreria o impacto da chegada da Covid-19 por se tratar de uma doença altamente contagiosa (DELBEN ET. AL. 2020).

Ainda sobre as recomendações, além do distanciamento tiveram diversas outras medidas tanto para os usuários e operadoras de transporte como para o governo, Lima et al (2020), publicou a seguinte tabela mostrando as principais medidas:

**Figura 1** - Recomendações para conter a proliferação da doença

Recomendações para stakeholders do transporte durante a pandemia de COVID-19.	
<b>Usuários</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Evitar deslocamentos desnecessários;</li> <li>• Adaptar deslocamentos necessários para os horários menos movimentados;</li> <li>• Reforçar medidas de higiene;</li> </ul>
<b>Operadores</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Adaptar os planos de contingência em função das especificidades de uma pandemia;</li> <li>• Integrar o planejamento da pandemia com programas e procedimentos de gerenciamento de emergências existentes na organização e nas demais instituições;</li> <li>• Seguir nas medidas de prevenção a propagação da doença no transporte público as diretrizes dos organismos de saúde e serem colocadas em prática por profissionais de saúde capacitados.;</li> <li>• Intensificar rotinas de limpeza;</li> <li>• Conscientizar a mão-de-obra quanto à doença;</li> <li>• Limitar a ocupação dos veículos;</li> <li>• Executar ações de engenharia que limitem o contato entre passageiros e funcionários;</li> <li>• Adotar quadro horários de fim de semana em caso de limitação dos serviços;</li> <li>• Fazer um levantamento de todas as funções essenciais, juntamente com um inventário das qualificações de toda a equipe;</li> <li>• Certificar que os estoques e as cadeias de suprimento de material operacional e de proteção individual estejam adequados para manutenção da operação e proteção dos funcionários;</li> <li>• Comunicar com mensagens claras, diretas e concisas, evitando confusão e disseminação de boatos em torno da doença;</li> <li>• Avaliar processos de comunicação da organização para que haja rapidez e eficácia na informação pública;</li> </ul>
<b>Poder público</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Fornecer outras opções de deslocamento (ex: bicicletas);</li> <li>• Reduzir os custos do transporte individual (ex: suspensão de taxas de estacionamento e pedágios);</li> <li>• Construir conjuntamente com operadores e sociedade soluções para manutenção dos serviços de transporte coletivo durante e após a crise.</li> </ul>

Fonte: Lima, G. C. L. S., Schechtman, R., Brizon, L. C., Figueiredo, Z. M. p23, 2020.

Medidas como aumento da frequência de higienização e limitar ocupação dos veículos impactaram diretamente a receita da empresa, Pivato e Almeida (2021):

Os impactos dessa pandemia no transporte coletivo urbano são enormes. Se por um lado os ônibus, trens, metrô e mesmo taxis e “uberês” constituem-se num grande risco de proliferação do vírus e contaminação de seus usuários; sem eles tampouco é possível qualquer atividade na sociedade moderna.

Percebe-se que mesmo com os impasses gerados e medidas que atrapalham a atividade da empresa, ao transporte não pode ser descontinuado por ser de suma importância para a movimentação da economia no país.

#### Ações governamentais

O poder público tinha opções a investir, ao qual foi tomada a medida de estender o prazo para as obrigações trabalhistas, na tentativa de conceder a empresa melhor fluxo de caixa conforme Portaria nº139/20 e nº245/20 (Brasil, 2020).

Durante o período da pandemia a infraestrutura do país foi testada, para Silveira e Cocco, (2013, p. 51)

[...] “esse planejamento dos transportes trata não apenas da edificação de infraestrutura, mas da criação de uma legislação urbana de uso do solo adequada (e sua execução, garantindo a diretriz da função social da terra urbana, presente no Estatuto das Cidades), um sistema tributário, uma formatação institucional etc., sendo a logística uma estratégia de gestão desse conjunto, voltada a tornar eficaz a fluidez territorial. Nesse caso específico, a fluidez dos deslocamentos cotidianos na cidade”.

Diante disso, nota-se um descaso por parte da esfera pública no âmbito dos investimentos nesse setor da economia, o que agrava a situação das operadoras de transporte coletivo e torna mais desafiador a prestação de serviço com qualidade e atender as necessidades dos usuários (SHIOZAWA, 2013, p. 86).

Neste período na cidade de Alta Floresta-MT vigorou os “*lockdown*” como trata o Projeto de Lei nº 2.055/20 de 15 de julho no qual os comércios deveriam permanecer fechados, sujeito a multa e a população tinha toque de recolher até as 22 horas dessa forma diminuindo o fluxo de pessoas transitando pela cidade. Essas medidas são afins de controlar o contágio do vírus, evitando aglomerações assim a transmissão do vírus seria interrompida.

Ainda sobre a Lei nº 2055/20, onde teve aulas, missas, cultos, teatros e outras atividades interrompidas nesse período, se não acontecidas virtualmente, tal fator deixou a cidade deserta permanecendo na rua somente entregadores, policiais e a fiscalização (HADJIDEMETRIOU ET AL., 2021). As pessoas que fossem flagradas nas ruas ou com comércios abertos sofreriam medidas coercitivas previstas por lei.

No Mato Grosso, as ações tomadas pelo poder público foram relativamente precoces, uma vez que não tendo números de mortes confirmadas e casos ativos não expressivos, a resposta ao contágio do vírus foi imediata (DELBEN ET. AL. 2020). Motivos para esse comportamento decorre da proximidade de Alta Floresta – MT e região ser o portal para a Amazônia. Delben et. al. (2020) expõe “Então, existe um “alerta amazônico” que não pode ser ignorado no sentido

de que a situação pode piorar, além de que não se pode negar a gravidade dos fatos já conhecidos”.

## **Procedimentos Metodológicos**

Os procedimentos metodológicos são investigações que visam o resultado, a dificuldade, procedimento, a maneira como a pesquisa foi realizada, e como os dados foram coletados e analisados. Bruyne (1991) refere-se à metodologia como a lógica dos procedimentos científicos em sua formação e em seu desenvolvimento, não se reduz, portanto a uma “metrologia” ou tecnologia da medida dos fatos científicos, dedicando-se a forma pelo qual o estudo será desenvolvido.

Partindo da problemática, o presente projeto considerou a abordagem qualitativa para compreender os fatores não quantificáveis do setor em questão. Utilizou-se a técnica da pesquisa bibliográfica, que são realizaram-se leituras e análises de artigos científicos, livros, revistas e sites. Com isso, empregou-se as contribuições de diversos autores sobre o assunto na presente pesquisa. E além disso, com o resultado desta pesquisa é possível desenvolver conceitos de forma mais clara, estabelecer prioridades, e melhorar o planejamento final da pesquisa (PARENTE, 2007).

## **Resultados e Discussão**

A pandemia causou diversas mudanças na forma de prestar o serviço. A mobilidade urbana foi comprometida com a quarentena, escolas tendo aulas não presenciais, *lockdowns* para os comércios de maneira geral (PEREIRA, 2021). As medidas provisórias publicadas pelo governo incentivaram as pessoas a permanecerem em casa o que causou desestímulo a usar o transporte coletivo, levando o passageiro a buscar sua própria segurança (HADJIDEMETRIOU ET AL., 2021).

Em contrapartida, as recomendações pelo manual da Associação Nacional das Empresas de Transportes Urbanos (NTU, 2020), citam:

O transporte público é um serviço essencial para fornecer mobilidade, também em tempos de pandemia, e não menos importante para fornecer acesso aos centros de saúde. Portanto, o objetivo principal dos operadores de transporte público deve ser manter a operação. Consequentemente, os operadores de transporte público devem concentrar seus esforços no plano de pandemia nos funcionários, tentando protegê-los e preparando-se para enfrentar o absentismo.

Dessa forma, os cuidados são com o foco na proteção individual de cada passageiro e funcionário. Com isso as empresas em questão precisaram investir em álcool 70° disponíveis dentro do ônibus, incentivar os colaboradores e passageiros a lavar as mãos regularmente e usar a máscara cobrindo nariz e boca.

Contudo, esses extremos resultaram em uma diminuição da demanda em transportes coletivos. Esse fato leva a receita das operadoras de transporte coletivo a cair, prejudicando e podendo causar falência. Tal fato, no Brasil poderia ser amenizado se conforme Kraemer et al. (2020) o governo oferecesse subsídios as empresas, tal fato não ocorreu.

Outrossim, os gestores das empresas em questão afirmam que tendo receitas menores, o custo foi maior devido aos cuidados e investimentos realizados na frota, tais como mais higienizações e estrutura material de prevenção a transmissão do vírus, isso afeta a saúde econômica da empresa, porém esses custos não poderiam ser negados assim como exposto por Klueber et al. (2020) foi uma necessidade pública.

Pode-se afirmar, que os impactos da pandemia são desastrosos de maneira geral. As medidas tomadas para o transporte coletivo afetam-no negativamente conforme estudado, porém essas medidas e recomendações são por um bem maior, a população, os gestores compactuam com esse pensamento. Pivato e Almeida (2021) tem a perspectiva que as normas de segurança são inegáveis, mesmo causando prejuízos.

### **Considerações Finais**

A pandemia da COVID-19 muitos transtornos as pessoas e a todos os setores da economia. Porém, o setor de serviços de transporte público foi prejudicado e não recebeu muitos incentivos governamentais para ultrapassar a crise, tendo dificuldades na sobrevivência das empresas. Sendo assim, é necessário estudar e compreender o impacto real na viabilidade financeira a longo prazo dos sistemas de transportes.

Diante do exposto, nota-se a dimensão que foram as diversidades enfrentadas pelas empresas, porém os impactos sofridos nas empresas visitadas não as levaram a falência, mas tiveram prejuízos consideráveis. A principal vantagem da continuidade dessas empresas está no papel de auxiliar na recuperação da economia no momento pós crise, com a locomoção de pessoas dentro das cidades.

O estudo responde ao questionamento levantado, bem como, perpassa por todos seus objetivos, definindo qualidade de atendimento do setor, as restrições impostas ao setor a nível

nacional e estadual e as ações governamentais aplicadas para reduzir o impacto na viabilidade das empresas de transporte público. Sendo assim, é necessário estudar e compreender o impacto real na viabilidade financeira a longo prazo dos sistemas de transportes.

## Referências

ALTA FLORESTA, Prefeitura Municipal de Alta Floresta – MT, **Projeto de Lei nº 2.055/20 Alta Floresta – MT**, 2020. Disponível em: <<https://www.altafloresta.mt.leg.br/institucional/proposituras/projeto-de-lei-executivo/2020/projeto-de-lei-2-055-2020-revoga-lei-2561-2020-medidas-covid-19.pdf>> acesso em 30 nov 2022.

BARCELOS, Mariana Müller; BLANK, Cynthia. Transporte coletivo e transmissão da Covid-19: o que dizem os estudos. **WRI Brasil**, Brasil, p. S/P, 1 out. 2020. Disponível em: <<https://www.wribrasil.org.br/noticias/transporte-coletivo-e-transmissao-da-covid-19-o-que-dizem-os-estudos>>. Acesso em: 30 nov. 2022.

BRASIL, Tribunal Regional Federal da 3ª Região (TRF-3). **Portaria 139 e 135**, São Paulo, 2020. Disponível em: < <https://www.jusbrasil.com.br/diarios/313236969/trf-3-judicial-i-capital-sp-24-08-2020-pg-240>>. acesso em 30 nov 2020

BRUYNE, Paul; HERMAN, Jacques; SCHOUTHEETE, Marc de. **Dinâmica da pesquisa em ciências sociais**: os pólos da prática metodológica. Tradução de Ruth Joffily. Rio de Janeiro: F. Alves, 1991.

DELBEN, D. M. F. de L., SOARES, M. A. da S., SANTOS, E. S. **Fase inicial da pandemia da Covid-19 em Mato Grosso**: distribuição espacial e avaliação. Mato Grosso, 2020 Disponível em: <<https://seer.ufu.br/index.php/hygeia/article/download/54634/29189/232472>>. Acesso em 01 dez 2022.

KRAEMER, M. U. G., et al. (2020). **O efeito da mobilidade humana e das medidas de controle na epidemia de COVID-19 na China**. Science, 368 (8), 493-497.

Hadjidemetriou, G. M., et al. (2021). **O impacto das medidas governamentais e a tendência da mobilidade humana nas mortes relacionadas ao COVID-19 no Reino Unido**. Transp. Res. Interdiscip. Perspect., 6 (8), 1-7.

LACERDA, Flavia Alves de Brito. **Gestão da qualidade**: fundamentos da excelência. Brasília: SEBRAE, 2005.

LIMA, G. C. L. S., SCHECHTMAN, R., BRIZON, L. C., FIGUEIREDO, Z. M. **Transporte público e COVID-19**: O que pode ser feito? Centro de Estudos em Regulação e Infraestrutura da Fundação Getúlio Vargas (FGV CERI). Rio de Janeiro; 2020. Disponível: <<https://ceri.fgv.br>>. Acesso em: 25 nov. 2022.

LIMA, G. C. L. S., SCHECHTMAN, R., BRIZON, L. C., FIGUEIREDO, Z. M. **Transporte público e COVID-19**. O que pode ser feito? Centro de Estudos em Regulação e Infraestrutura da Fundação Getúlio Vargas (FGV CERI). Rio de Janeiro; 2020. Disponível em: <https://www.mobilize.org.br/midias/pesquisas/transporte-publico-e-a-covid-19.pdf>. acesso em 26 nov. 2022.

NTU. **GESTÃO COVID-19 ORIENTAÇÕES PARA OPERADORES DE TRANSPORTE PÚBLICO**. Manual da UITP adotado pela da Associação Nacional das Empresas de Transportes Urbanos (NTU), 2020. Disponível em: <<http://www.ntu.org.br/novo/upload/Publicacao/Pub637189972740689969.PDF>>. Acesso em 25 nov. 2022

PARENTE, Juracy. **Varejo no Brasil: gestão e estratégia**. São Paulo: Atlas, 2007.

PIVATO, M. C., ALMEIDA, S. A. de S. **Mobilidade urbana, a pandemia do (novo) Corona vírus (Covid-19) e seus impactos na economia: revisão de literatura**. Faculdade de Ciências do Tocantins (FACIT). Tocantins; 2021.

ROMEIRO, D.L., CARDOSO, F.L., SCHECHTMAN, R., BRIZON, L. C., FIGUEIREDO, Z. M. **Transporte público e a Covid-19: o abandono do setor durante a pandemia**. Centro de Estudos em Regulação e Infraestrutura da Fundação Getúlio Vargas (FGV CERI). Rio de Janeiro, 2021. Disponível em: [https://ceri.fgv.br/sites/default/files/publicacoes/2021-06/tpc\\_covid19.pdf](https://ceri.fgv.br/sites/default/files/publicacoes/2021-06/tpc_covid19.pdf). Acesso em: 30 nov. 2022.

SABUGARI, M. E., BRASILEIRO, L. A. **Reflexos da pandemia na economia de cidades pequenas: um olhar a partir dos cenários de transporte**. Universidade Estadual Paulista “Júlio de Mesquita Filho”. São Paulo, 2022. Disponível em: <<https://rsdjournal.org/index.php/rsd/article/view/34845/29429>>. Acesso em 02 dez 2022.

SHIOZAWA, Ruy S. C. **Qualidade no atendimento e tecnologia de informação**. 19. ed. São Paulo: Atlas, 2013.

SILVA, Mariana Leite Maia. A qualidade dos serviços bancários no Brasil. **REEAD revista de administração de empresas**, v. 2, n. 2, abr/maio/jun.2007. Disponível em: <<http://www.lasallerj.org.br/revistas/index.php/administracao/article/view/36/32>>. Acesso em: 25 nov 2022.

SILVEIRA, M. R; COCCO, R. G. Transporte público, mobilidade e planejamento urbano: contradições essenciais, **Estudos Avançados**, 27, UFSC, Brasil, 2013. Disponível: <https://www.scielo.br>. Acesso em: 25 nov 2022.

Como citar este artigo (Formato ABNT):

SILVA, Kariston Marques; FRISKE, Hadassa Landherr. Impactos da Pandemia em Empresas de Transporte Municipal. **Id on Line Rev. Psic.**, Fevereiro/2023, vol.17, n.65, p. 203-212, ISSN: 1981-1179.

Recebido: 01/12/2022; Aceito 16/12/2022; Publicado em: 28/02/2023.