

**UNIVERSIDADE DO ESTADO DO AMAZONAS – UEA
ESCOLA SUPERIOR DE ARTES E TURISMO - ESAT
BACHARELADO EM TURISMO**

DENISSON TAVARES XAVIER

**MANUAL DE IMPLANTAÇÃO DE TERMINAIS RODOVIÁRIOS DE PASSAGEIROS
– MITERP: ANÁLISE COMPARATIVA DO TERMINAL RODOVIÁRIO DE
PASSAGEIROS DE MANAUS/AM**

**MANAUS – AM
2021**

DENISSON TAVARES XAVIER

**MANUAL DE IMPLANTAÇÃO DE TERMINAIS RODOVIÁRIOS DE PASSAGEIROS
– MITERP: ANÁLISE COMPARATIVA DO TERMINAL RODOVIÁRIO DE
PASSAGEIROS DE MANAUS/AM**

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado como requisito para obtenção do grau de Bacharel em Turismo da Universidade do Estado do Amazonas – UEA.

Orientadora: Prof.^a Maria Helena de Souza Fonsêca, Esp.

MANAUS – AM

2021

DENISSON TAVARES XAVIER

**MANUAL DE IMPLANTAÇÃO DE TERMINAIS RODOVIÁRIOS DE PASSAGEIROS
– MITERP: ANÁLISE COMPARATIVA DO TERMINAL RODOVIÁRIO DE
PASSAGEIROS DE MANAUS/AM**

Monografia apresentada, avaliada e aprovada pela Comissão Examinadora e referendada pelo Colegiado do Curso de Turismo da Universidade do Estado do Amazonas como requisito final à obtenção do título de Bacharel em Turismo.

Manaus (AM), 27/07/2021.

Comissão Examinadora:

Presidente:

Prof.^a Maria Helena de Souza Fonsêca, Esp.
Orientador

Membro 2:

Prof. José Carlos da Silva Lima, MSc.
Universidade do Estado do Amazonas - UEA

Membro 3:

Prof. Ricardo de Almeida Breves, MSc.
Universidade do Estado do Amazonas - UEA

DEDICATÓRIA

Às minhas avós Onézia (in memorian) e Sônia.

Aos meus pais João e Lária.

AGRADECIMENTOS

Agradeço primeiramente a Deus pelo dom da vida.

À Humanidade pela ciência.

Às minhas avós pelas orações, pelo amor, pelos
suportes, e pelos incentivos dados.

Aos meus pais João e Lária pelo amor, pela
paciência, pelo incentivo e suporte emocional para
continuar estudando.

Aos meus irmãos Denis e Denise pela força e
incentivo.

Ao meu amor, amigo e companheiro Kleber
Rodrigues, pela força e apoio nos anos finais de
curso e no desenvolvimento deste trabalho.

Aos familiares pela força.

À minha querida Professora Orientadora Maria
Helena de Souza Fonseca pela luz, pela paciência,
pelo incentivo, pela orientação, e pela amizade
desenvolvida.

Às minhas amigas, companheiras e colegas de
turma Anny Gabrielly, Giovanna, Nadiane, Sandra,
Sara e Yasmin, pelos momentos vividos, trabalhos e
desafios enfrentados, pela força e suporte emocional
e incondicional.

Aos demais colegas de turma pelos momentos
vividos.

À Universidade do Estado do Amazonas.

À minha querida Escola Superior de Artes e
Turismo.

Aos funcionários e queridos professores pela
paciência, pelos ensinamentos e lições passados.

EPÍGRAFE

“Tripulação, decolagem autorizada.”

RESUMO

Este estudo é sobre o Terminal Rodoviário de Passageiros de Manaus e propôs comparar o terminal com as normas estabelecidas pelo Manual de Implantação de Terminais Rodoviários de Passageiros – MITERP. Construído na década de 1970, é o único terminal que abriga as chegadas e partidas de ônibus para diversos destinos partindo de Manaus. O TRP de Manaus foi projetado corretamente no passado, mas não contou com o rápido crescimento da cidade, nem com a grande demanda futura e os problemas a serem acarretados com isso. O principal objetivo deste trabalho é analisar a estrutura do TRP de Manaus com base nas diretrizes propostas pelo MITERP. A metodologia aplicada é de pesquisa qualitativa a qual foi feita um levantamento de dados do terminal para fazer a análise. Ela é de natureza explicativa, descritiva e exploratória em conjunto com a pesquisa de campo de observação e a bibliográfica. Sendo uma pesquisa qualitativa foram utilizados instrumentos para coleta de dados por meio de apontamentos e fotos. Dessa maneira, com o resultado da análise foi possível constatar diversos aspectos negativos em sua estrutura e funcionamento e, portanto, atualmente não se enquadra nos parâmetros do MITERP, daí a necessidade de reformar e melhorar o equipamento.

Palavras-chave: terminal rodoviário; transporte de passageiros; infraestrutura; MITERP.

ABSTRACT

This study is about the Bus Terminal for Passengers – TRP of Manaus and proposed to compare the terminal with the standards established by the Manual for the Implementation of Bus Terminals for Passengers – MITERP. Built in the 1970s, it is the only terminal that houses bus arrivals and departures to various destinations departing from Manaus. The Manaus TRP was designed correctly in the past, but it did not consider the rapid growth of the city, nor the great future demand and the problems that this will entail. The main objective of this work is to analyze the structure of the Manaus TRP based on the guidelines proposed by MITERP. The methodology applied is a qualitative research in which a data survey was made from the terminal to carry out the analysis. Its type of research is explanatory, descriptive, and exploratory with observational and bibliographic field research. As a qualitative research, notes and photos were taken to collect data. Thus, with the result of the analysis, it was possible to observe several negative aspects in its structure and functioning and, therefore, it currently does not fit into the MITERP parameters, hence the need to reform and improve the equipment.

Keywords: bus terminal; passenger transport; infrastructure; MITERP.

LISTA DE QUADROS

Quadro 1. Rotas MAO x Venezuela	28
Quadro 2. Rotas MAO x Roraima.....	29
Quadro 3. Rotas MAO x Rondônia.....	29
Quadro 4. Rotas MAO x Interior do Amazonas	29
Quadro 5. Setor de Uso Público.....	43
Quadro 6. Padronização de Cores de Placas	48

LISTA DE FIGURAS

Figura 1. Balcões de Vendas de Passagens	38
Figura 2. Lojas na parte externa do TRP	40
Figura 3. Lojas na parte interna do TRP	40
Figura 4. Área de espera do TRP	41
Figura 5. Acostamento frontal de plataformas de embarque e desembarque no TRP Eng. Huascar Angelim.	42
Figura 6. Placa indicativa do Guarda-Volumes e Banheiros	44
Figura 7. Agência dos Correios e ANTT no TRP de Manaus	45
Figura 8. Posto de Fiscalização da ARSAM	45
Figura 9. Posto de Fiscalização da SNPH	45
Figura 10. Exemplo de simbologia gráfica das Plataformas de Embarque e Desembarque	49
Figura 11. Placas de indicação de Embarque e Desembarque	50
Figura 12. Placas de indicação das Plataformas de Embarque e Desembarque	50
Figura 13. Simbologia gráfica da Placa de Transporte Coletivo	51
Figura 14. Simbologia gráfica de Placa de Estacionamento de Espera	51
Figura 15. Simbologia gráfica de Placa de Bilheterias	51
Figura 16. Exemplo de Placa de Seguro de Viagem Facultativo	51
Figura 17. Simbologia gráfica do Setor de Uso Público	52
Figura 18. Placa indicativa de vaga para Táxi	52
Figura 19. Simbologia gráfica de Serviços Públicos	53
Figura 20. Simbologia gráfica do Setor de Administração	54
Figura 21. Simbologia gráfica do Setor Comercial	55
Figura 22. Dimensionamento das Placas	57
Figura 23. Guarda-volumes, Achados e Perdidos e Depósito do TRP de Manaus	61
Figura 24. Relógio do TRP Eng. Huascar Angelim	63
Figura 25. Lavatórios e mictório do banheiro masculino do TRP de Manaus	64
Figura 26. Banheiro masculino do TRP de Manaus	64
Figura 27. Agências Trans Brasil e Transcoop	66
Figura 28. Agência da Siqueira Tur	66

Figura 29. Parte do hall do TRP de Manaus. À direita a bomboniere. No meio, a banca de jornais e revistas. Ao fundo sala da SNPH	67
Figura 30. Área de espera no hall do TRP	67
Figura 31. Ponto de Vendas no hall do TRP	68
Figura 32. Banca de Jornais e Revistas e Farmácia	68
Figura 33. Restaurante na área externa do TRP Eng. Huascar Angelim.....	69
Figura 34. Caixas eletrônicos 24hs	70
Figura 35. Sorveteria no hall do TRP de Manaus	71
Figura 36. Banca de Jornais e Revistas do TRP de Manaus.....	72
Figura 37. Ponto de venda informal ao lado das Plataformas de Embarque e Desembarque no TRP de Manaus	73

LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

ANTT - Agência Nacional de Transportes Terrestres

ARSAM – Agência Reguladora dos Serviços Públicos Concedidos do Estado do Amazonas

DNER – Departamento Nacional de Estradas de Rodagem

DNIT – Departamento Nacional

EMTRAM - Empresa de Transportes Manacapuru Ltda

EUCATUR – Empresa União Cascavel de Transportes e Turismo

FGV - Fundação Getúlio Vargas

MITERP – Manual de Implantação de Terminais de Passageiros

OMT - Organização Mundial de Turismo

SNPH – Superintendência Estadual de Navegação, Portos e Hidrovias.

TRP – Terminal Rodoviário de Passageiros

PCD – Pessoa com deficiência

ZFM – Zona Franca de Manaus

SUMÁRIO

INTRODUÇÃO	14
1. FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA	17
1.1. BREVE RELATO DA HISTÓRIA DOS TRANSPORTES	17
1.1.1. Classificação dos Transportes (CONCEITOS).....	21
1.1.2. Transporte turístico.....	22
1.1.3. Terminal de Passageiros.....	23
1.1.3.1 Terminal do Transporte Rodoviário.....	24
2. BREVE HISTÓRICO DO TERMINAL RODOVIÁRIO DE MANAUS HUASCAR ANGELIM	26
2.1. ESTRUTURA DA RODOVIÁRIA.....	27
2.1.2 Operação das linhas de ônibus	28
3. PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS	32
3.1 METODOLOGIA	32
3.2 FORMA DE ABORDAGEM.....	32
3.3 OBJETIVOS METODOLÓGICOS	33
3.4 MÉTODOS E PROCEDIMENTOS TÉCNICOS.....	33
3.5 COLETA DE DADOS	34
4. ANÁLISE DOS RESULTADOS	37
4.1. MANUAL DE IMPLANTAÇÃO DE TERMINAIS RODOVIÁRIOS DE PASSAGEIROS – MITERP.....	37
4.2. PARTE II - CLASSIFICAÇÃO E DIMENSIONAMENTO	37
4.2 PARTE III - LOCALIZAÇÃO	46
4.3 PARTE V - PROGRAMAÇÃO VISUAL	47
4.5 PARTE VI - OPERAÇÃO	58
4.6 PARTE VIII - ATIVIDADES COMERCIAIS.....	65
5. CONSIDERAÇÕES FINAIS	75
REFERÊNCIAS	80

INTRODUÇÃO

O presente trabalho tem como tema o Terminal Rodoviário de Manaus Engenheiro Huascar Angelim, é o único Terminal Rodoviário da cidade e possui uma malha viária com fluxo de partidas e chegadas de transporte terrestre rodoviário (ônibus) destinados a passageiros residentes, e também sendo alternativa para o deslocamento dos turistas, devido a dualidade do transporte público. Partindo desta realidade, e desenvolvendo um importante papel para a economia, a infraestrutura precisa adequar-se as normas existentes de segurança e funcionalidade para os usuários, no que diz respeito a real qualidade de um terminal de passageiros.

Em Manaus, o terminal rodoviário foi inaugurado na década de 1980, e passou mais de 30 anos sob a administração da Prefeitura Municipal. Em 2013 foi transferida para o Governo do Estado do Amazonas a responsabilidade de administrar o Terminal Rodoviário de Manaus. Com os convênios do Governo Federal, desde 2016 a rodoviária está sob responsabilidade da Superintendência Estadual de Navegação Portos e Hidrovias (SNPH), que deveria promover e melhorar a infraestrutura do terminal à uma das melhores da região norte, visto a demanda de usuários e os destinos oferecidos.

Enquanto equipamento, a infraestrutura de terminal de todo polo emissor e receptor de fluxo de passageiros, deve adequar-se às novas demandas de altas e baixas temporadas. Na cidade de Manaus, a atual demanda de passageiros decorrente do crescimento das atividades turísticas no Amazonas, leva ao esgotamento e desgaste da estrutura do terminal, visto que, na época em que foi inaugurado, a demanda era menor.

A partir deste trecho inicial onde esclarece a temática desta monografia a qual está visando sobre terminais rodoviários de passageiros, sua delimitação está relacionada ao Terminal Rodoviário de Manaus Engenheiro Huascar Angelim.

Ao analisar-se a localização e estrutura do Terminal Rodoviário Engenheiro Huascar Angelim, da maior cidade da região Norte do Brasil, conforme o Manual de Implantação de Terminais de Passageiros - MITERP notam-se muitos erros. Por essa razão questionamos: O Terminal Rodoviário de Manaus dispõe de estrutura eficiente e adequada para embarcar e receber passageiros?

Este trabalho foi focado em uma análise comparativa ao que existe e o que o MITERP determina, e teve como objetivo geral: analisar a estrutura do TRP de

Manaus com base nas diretrizes propostas pelo MITERP. Por conseguinte, os objetivos específicos consistem em: identificar qual a classificação do TRP de Manaus no MITERP; descrever a estrutura do TRP de Manaus; demonstrar se o terminal cumpre os requisitos do MITERP.

Para justificar a escolha do tema onde o pesquisador comenta quais foram os motivos pessoais da escolha, eu desde criança, sempre tive grande interesse por meios de transporte e suas infraestruturas. Fui despertando paixões pelos aviões, carros, caminhões e claro, os ônibus. Ir ao aeroporto ou ao terminal rodoviário sempre era motivo de felicidade. Além desse grande interesse, morar nas proximidades do Terminal Rodoviário de Manaus, notar as grandes mudanças no aeroporto e no porto da cidade, e assistir o TRP sendo esquecido chamou a minha atenção para o tema/problema. Manaus, uma cidade pequena, frente a megalópoles ao redor do mundo, já possuía diversos pontos reformados e/ou revitalizados para a Copa do Mundo de 2014, inclusive aeroporto internacional, que passou a ser de alto padrão de qualidade. Já na Academia, meu primeiro pré-projeto tinha como objeto de pesquisa o TRP de Manaus e sua estrutura.

O terminal rodoviário faz parte do conjunto de infraestrutura que forma o turismo, logo, influencia diretamente na experiência do usuário. Tendo em vista o tamanho e a importância da nossa cidade, me questionava em relação a padronização dos serviços do terminal rodoviário, que, comparado ao que propõe o MITERP, ressalta a relevância e a importância desta pesquisa. tanto para a academia, quanto para a sociedade e empresários.

A relevância deste trabalho para a academia, que é um objeto de pesquisa não tão explorado e que poderão desenvolver outras pesquisas científicas, com foco no Terminal e no que aborda o MITERP. Para os empresários, é ter uma fonte de informações de destinações e ter conhecimento das condições atuais do Terminal Rodoviário de Manaus. Da mesma forma, com este trabalho, a sociedade poderá tanto enxergar a realidade do TRP, quanto visualizar como deveria ser o TRP de acordo com o apresentado no MITERP.

A metodologia deste estudo possui características de uma pesquisa qualitativa, a qual foi feito um levantamento de dados no terminal rodoviário de Manaus e comparado com as determinações do MITERP. Ela se classifica de natureza explicativa, descritiva e exploratória, em conjunto com a pesquisa de campo, utilizado o método da observação, e comprovada por meio de registros fotográficos e

anotações. É complementada pela pesquisa bibliográfica, que deu suporte a fundamentação teórica deste estudo de caso junto com a coleta de dados *in loco*.

A estrutura deste trabalho apresenta quatro capítulos, sendo o primeiro capítulo a Fundamentação Teórica, com um Breve relato da história dos transportes, classificação e conceitos. O segundo capítulo aborda o Breve histórico do Terminal Rodoviário de Passageiros de Manaus abordando sua estrutura e a operação das linhas dos ônibus. O terceiro capítulo consiste nos Procedimentos Metodológicos utilizados para desenvolver a pesquisa e o quarto capítulo aborda a Análise dos Resultados obtidos demonstrando com fotos e descrição.

1. FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

1.1. BREVE RELATO DA HISTÓRIA DOS TRANSPORTES

O “deslocar” na vida de um ser humano é tão natural, que passa a existir em seus primeiros meses de vida quando começa a engatinhar. Logo, percebe-se que transporte é essencial na vida do homem. Desde milhares de anos quando se percorriam grandes distâncias a pé, percebeu-se a necessidade de criar um meio de transporte que fosse mais cômodo, ou veloz, que fosse capaz de levar não somente pessoas, mas objetos e produtos pesados.

Andrade corrobora que:

Os meios de transporte surgiram como respostas à necessidade humana de poupar forças físicas, ganhar velocidade para vencer maiores distancias em menos tempo e com menores riscos para a segurança pessoal. (2004, p. 122)

Para a sobrevivência humana, são necessárias diversas fontes de energia e nutrientes. Com a sua evolução, no entanto, somente sua forma de se alimentar foi sendo evoluída, logo, desde os primórdios, a necessidade de alimentação estava presente. Na época, o homem por muitas vezes via suas fontes de alimentação cessarem-se, e, por conseguinte, saía a procura de mais alimentação, visto que não se havia descoberto a agricultura e semeadura. Com isso, nasceu um costume que reflete em todas as culturas do mundo: o nomadismo.

O nomadismo vem a ser idealizado, no início de sua prática como resultado da procura incessante do homem, por comida, Torre (2002, p. 2) fala que a partir do momento em que o homem descobriu que determinadas frutas nascem somente em determinadas épocas do ano e que os animais que caçavam emigravam de norte a sul ou para montanhas em busca de pastagens, fez com que os comesçassem a seguir. Com isso, passaram a planejar as migrações futuras para garantir alimento animal e frutas nas estações adequadas de florescimento das mesmas.

Outro fator histórico importante para o homem foi a descoberta do fogo. De acordo com Torre (2002, p. 3) o fogo teve diversas funções para o homem na época, desde o uso do seu calor como aquecimento, à fonte de iluminação dentro das cavernas, objeto de defesa pessoal das feras, e também possibilitou o homem a utilizar toda a caça para alimentação, cozinhando as partes que não conseguira comer

e posteriormente cozinhando-a completa. Com isso, o homem descobriu novas funções para os animais, além de alimentação, como afirma Torre (2002, p.3) “[...] o homem descobriu que os animais poderiam ter uma utilidade, e, aproveitando a carne, o leite e a pele de cabras e ovelhas, começou a criar rebanhos e trasladá-los a diversos lugares buscando pastos”

A domesticação dos animais foi outra maneira racional do homem aliar a força animal a seu favor. Viu na domesticação dos cachorros o auxílio para cuidar dos rebanhos. Roná (2002, p. 18) afirma:

Andar ou locomover-se é próprio da humanidade, mas os frágeis pés humanos limitavam as caminhadas. A domesticação de animais foi uma solução tecnológica para essa fragilidade natural, tendo sido desenvolvida ainda no período pré-histórico.

De acordo com a força dos animais, cada um era utilizado de uma forma, a força dos camelos aliados à sua baixa velocidade de movimentação, o tornou perfeito para transporte de mercadorias, enquanto a força dos cavalos e sua velocidade os tornaram perfeitos para rápido transporte de pessoas, e se aliados a carroças, o transporte rápido de pessoas e mercadorias. Um benefício da domesticação dos cachorros se atribui aos esquimós, que, como afirma Torre (2002) depois de domesticá-los os utilizavam para transporte próprio, puxando os trenós numa velocidade uniforme, com pessoas e mercadorias.

Conforme ia evoluindo, o homem se viu diante de novas necessidades. Dentre elas, a necessidade de ferramenta de facilitação do transporte de bens pessoais, objetos pesados e transporte próprio.

A roda é um instrumento que se acredita ter sido inventado em vários lugares do mundo, na mesma época. Roná (2002, p. 18) afirma:

A invenção da roda é, certamente, um acontecimento histórico, não tendo sido compartilhado por toda a humanidade ao mesmo tempo. Acredita-se que a sua utilização no Extremo Oriente esteja associada a contatos muito antigos com o Oriente Próximo, onde, certamente, foram os sumérios os responsáveis por essa tão importante invenção para a humanidade.

Roná (2002, p. 18) afirma também que não se pode confundir roda com círculo, o primeiro como instrumento de transporte e o segundo como figura geométrica, pois, os egípcios e astecas conheciam o círculo, mas não utilizavam em veículos. Andrade (2004) afirma que a roda passou a ser um objeto facilitador da mobilidade humana:

[...] além de proporcionar mais rapidez aos deslocamentos e desviar o esforço e o desgaste animal na tração de objetos para utilizá-los, de forma mais produtiva, revertendo-os em possibilidades de maior velocidade, mais regularidade de movimentos e possibilidade de desempenho em maiores distâncias. (ANDRADE, 2004, p.133)

Com a importante invenção da roda, outros meios de transporte como “carros”, bicicletas e trens foram inventados. E com o surgimento das rodovias no século VI a.C construídas pelo império persa, a mobilidade passou a se tornar mais cômoda e rápida.

O homem, utilizando-se de sua racionalidade, passou a atender suas necessidades, utilizando animais e objetos flutuantes para transporte pessoal. Andrade (2004, p. 124) dizia que: “Nas eras primitivas, os troncos de árvores escavados ou amarrados uns aos outros, em forma de jangada, a serviam à cabotagem de curta distância e à condução de passageiros”. O transporte aquaviário, no princípio, surgiu por meio de jangadas (troncos de árvores amarrados). Em seguida foram surgindo outros tipos de embarcações de vários portes, como caravelas e veleiros. Os navios também fazem parte da história, e são de extrema importância para o turismo.

O transporte ferroviário é sem dúvida, único e essencial – principalmente para história do turismo – para o desenvolvimento da globalização. No início, os trilhos eram de madeira, e a força motriz era a força dos cavalos, que puxavam pesados, mas pequeninos vagões para transporte de mercadorias, como o minério, extraído e puxado de profundas minas. Com o passar dos anos, os trens passaram a ser utilizados para transporte de pessoas, e isso impulsionou a realização de atividades turísticas com o grande agente de viagens Thomas Cook, reconhecido como figura importante para o Turismo. Atualmente, passadas algumas modernizações, o transporte ferroviário é extremamente importante e bem funcional em países de dimensões continentais para transporte de pessoas e mercadorias.

Em seu princípio, o transporte terrestre rodoviário era aliado à força animal, onde bois, cavalos ou muares puxavam objetos arrastados pelo solo levando objetos pesados, até que foi inventada a roda. No período Neolítico, Andrade (2004) afirma que o carro puxado a bois era utilizado para transporte de pessoas e cargas, por povos chineses, egípcios, assírios, babilônios, dentre outros.

A evolução deste meio de transporte foi chegando a partir do século XIX, onde Andrade (2004, p. 134) afirma que “as antigas rodas com eixo de madeira foram sendo substituídas por raios circundados por anel de ferro e interligadas por eixo fixo também de ferro”. Além disso, novos mecanismos passaram a ser utilizados, como a carreta que apresentava o eixo fixo e rodas independentes e rolamentos mecânicos, criando a carreta. A evolução da carreta, segundo Andrade (2004, p. 134) foi a carroça, aperfeiçoada pelo surgimento da carruagem que: “[...] era uma viatura de quatro rodas com suspensão de molas e rodas dianteiras com jogo independente para permitir curvas confortáveis, rápidas e sem riscos de capotamento”. Nesse momento, dá-se início à história do transporte coletivo. Depois das carruagens, surgem os bondes, e por fim, os ônibus.

Quando se fala em transporte aéreo, mais especificamente sobre a história do modal, sempre vem à cabeça o brasileiro Alberto Santos Dumont, que segundo Andrade (2004) foi o primeiro aeronauta a voar em público por duas vezes. Construiu o *14 bis* e o *Demoiselle*. Além destes aeroplanos, existiam também os balões dirigíveis, que por um tempo foram utilizados para transporte de pessoas até mesmo em rotas transatlânticas e de longo alcance, mas por tempo limitado, como afirma Andrade (2004, p. 155) “Mas com os acidentes com o Akron, em 1933, com o Macon, em 1935 e com o Hindenburg, em 1936, decretaram o fim dos dirigíveis como transportes regulares de carreira”.

O que fora inventado por Santos Dumont, foi utilizado como ferramenta de ataque na Primeira Guerra Mundial, e como afirma Andrade (2004), muito desses aviões sobreviventes passaram a realizar voos comerciais regulares e científicos. Foi o pontapé inicial para o que viria a ser o meio de transporte mais seguro do mundo na contemporaneidade.

A indústria aeronáutica não parou de desenvolver-se em sua produção e na evolução de sua tecnologia, cujos limites até hoje não foram atingidos e são desconhecidos. O comércio aeronáutico, em permanente expansão, desde essa época representou uma demanda maior do que a própria oferta de aeronaves e os recursos dela decorrentes e para ela convergentes. (ANDRADE, 2004, p. 155)

Como afirma o autor na citação, foram desenvolvidas companhias aéreas e novos modelos de aeronaves, o que ainda acontece nos tempos atuais, por conta

desta expansão contínua do modal aéreo e das novas necessidades criadas, como foi criada desde o princípio da existência dos transportes.

Diante da variedade de meios de transportes desenvolvidos pela humanidade, a saída para ter-se organização foi classificá-los conforme suas similaridades. O que voava, classificou-se como transporte aéreo; enquanto o que andava sobre as águas, classificou-se como transporte aquaviário; e o que transportava sobre a terra, classificou-se como transporte terrestre. Contudo, ainda assim, estas classificações se dão de forma geral. Veremos no próximo tópico, que existem subdivisões dentro destas classificações.

1.1.1. Classificação dos Transportes (CONCEITOS)

De acordo com Torre (2002) os meios de transporte se classificam em: transporte aquático [sic], transporte aéreo e transportes terrestres. Cada modal tem sua importância de acordo com a logística a ser empregada para o transporte de pessoas e/ou cargas. Ainda conforme Torre, o transporte aquático é subdividido em transporte marítimo, fluvial e lacustre. Já em relação aos transportes terrestres, o autor classifica em: transporte ferroviário e transporte rodoviário

Roná (2002) afirma que do verbo Transportar, deriva a palavra “Transporte”. Dessa maneira, ele o conceitua de forma literal, como um substantivo masculino que remete a deslocamento. Subjetivamente, a palavra “transporte”, tem relação a uma trajetória percorrida por um corpo, de uma origem à um destino, por um meio de transporte.

Economicamente falando, o transporte é abordado pelo autor, como um elemento majoritário no custo da produção de bens e serviços. Logo, dada a importância e essencialidade do transporte, isso acaba gerando impacto econômico para todos que o utilizam, de forma direta ou indireta.

O transporte é composto por dois elementos fundamentais, que serão abordados logo abaixo: os meios de transporte e a via de transporte.

Os meios de transporte são representados, de forma sucinta, pelo veículo. Logo, são elementos ou dispositivos, impulsionados fisicamente por uma força externa, que resulta em movimento. E, a partir desse movimento, o meio de transporte acaba por deslocar, suportar ou conduzir algo ou alguém de um ponto a outro. As vias

de transporte, são elementos que possibilitam o deslocamento ordenado e seguro dos meios de transporte, dessa maneira, são classificadas em vias terrestres, aquavias e aerovias.

Roná (2002) afirma que o Custo de transporte é composto por dois elementos: o monetário e o qualitativo. O elemento monetário remete a tarifa que o passageiro deve pagar para usufruir do serviço. Já o elemento qualitativo, tem relação com as comodidades que o passageiro espera receber quando for usufruir do serviço, tal qual como o acesso ao meio de transporte, a frequência na qual esse meio de transporte opera, bem como a continuidade das operações, a segurança e a duração do serviço.

O transporte rodoviário é caracterizado de forma sucinta, como um meio de transporte que é operado em rodovias. Cooper (2001 *apud*. Palhares, 2002) afirma que sua característica principal é a flexibilidade (já que é um modo de transporte fácil de ser operado). Geralmente os veículos de transporte rodoviário são impulsionados por motores a combustão ou elétricos. São adequados para viagens curtas, mas não transportam tantos passageiros quanto outros meios de transporte. Bons exemplos de meios de transporte rodoviários de passageiros são os carros e ônibus.

Palhares (2002, p. 30) aborda outro tipo de classificação de transportes: público e privado. De forma sutil, o autor afirma que o transporte público é “[...] aquele em que o acesso é permitido a qualquer pessoa, desde que adquira direitos ou privilégios de fazer uso do mesmo [...]”. Logo, dentro do modal rodoviário, podemos exemplificá-los como os ônibus e táxis.

No inverso do transporte público, Palhares (2002) afirma que o transporte privado se caracteriza por transportar passageiros determinados, ou ainda, de forma restrita a uma pessoa. Dentro do modal rodoviário, bons exemplos são os veículos particulares e os ônibus fretados.

Todos os modos de transporte podem ser utilizados para fins turísticos devido a sua dualidade, mas o transporte coletivo tem maior ênfase. Com base nisso, o uso de terminais para embarque de passageiros é importante, faz parte do sistema turístico e da composição do sistema de transportes.

1.1.2. Transporte turístico

O Turismo é conceituado pela Organização Mundial de Turismo - OMT (1994, *apud*. Lohmann, 2008, p.89) como “as atividades que pessoas viajando para ou permanecendo em lugares fora do seu ambiente usual, por não mais que um ano consecutivo, a lazer, a negócios ou outros objetivos”. Da mesma forma, Braga (2008, p. 147) destaca que “[...] os deslocamentos são a base do fenômeno turístico [...], portanto, para que o turismo aconteça, o meio de transporte deve ser utilizado.

O transporte é uma ferramenta essencial para a realização de atividades turísticas, com o meio de transporte, os turistas se deslocam de seus locais de origem, para os locais de destino, e dos locais de destino para os atrativos. “Transporte é um dos três componentes fundamentais do turismo. Os outros dois são o produto turístico (a oferta) e o mercado turístico (a demanda ou os turistas em si).” (LAMB E DAVIDSON *apud* PALHARES, 2002, p.28)

Palhares (2002, p. 27) destaca que o transporte turístico é o “[...] meio que interliga a origem de uma viagem turística a um determinado destino (e vice-versa), que interliga vários destinos entre si (primário e secundários)”. O transporte turístico rodoviário é extremamente importante, pois une os benefícios da utilização do transporte terrestre com as necessidades diversas dos turistas.

O sistema de transporte rodoviário é o modal mais utilizado no mundo, no Brasil, não poderia ser diferente. Este sistema de transporte é muito importante e muito utilizado nas atividades turísticas, pois a sua flexibilidade possibilita variações nas ofertas turísticas, atendendo tanto aos destinos consolidados, quanto aos destinos sazonais.

1.1.3. Terminal de Passageiros

O Sistema de Transportes é composto por quatro elementos, de acordo com Palhares (2002), são eles: a via, o veículo, a força motriz e o terminal. A Via é o que possibilita a ação do transporte, onde ele se desenvolve. Pode ser natural (ar ou água) ou artificial (tais como as rodovias e as estradas de ferro). Elas são regulamentadas por leis. O Veículo é o meio de transporte em si, é o que carrega algo ou alguém da origem ao destino. Já a Força Motriz é o que impulsiona a movimentação do veículo e o Terminal.

O terminal, de acordo com Palhares (2002) é uma infraestrutura no qual o passageiro tem acesso aos meios de transporte. É um componente essencial do Sistema Turístico, que dispõe de estrutura que permite que os passageiros esperem de forma digna o meio de transporte a ser utilizado. Além de emitir, ele também deve dar suporte àqueles que chegam e desembarcam, e àqueles que fazem conexões.

Cada modal de transporte tem seu tipo de terminal, o modal aeroviário é acessado por meio dos aeroportos. Já o ferroviário embarca e desembarca na Estação Ferroviária. O modal aquaviário se acessa a partir dos portos. Enquanto o modal rodoviário, mais precisamente o transporte coletivo rodoviário, se têm acesso por meio do Terminal Rodoviário.

1.1.3.1 Terminal do Transporte Rodoviário

O Terminal Rodoviário de Passageiros – TRP é definido, de acordo com Soares (2006, *apud* SILVA, 2019) como uma estrutura física e operacional, onde são desenvolvidas atividades que objetivam deslocamentos e mobilidade de passageiros de maneira segura e eficiente.

Dunham (2008 *apud* COSTA, 2010, p.10) afirma que uma das funções do terminal é dar abrigo aos passageiros nas conexões entre meio de transportes e nas demandas de embarque e desembarque. Com isso, terminal do transporte rodoviário, deve dar condições dignas de estada aos passageiros usuários da infraestrutura.

Alpuim (2009, p.12) afirma que “Os três principais atributos relacionados com a importância dos terminais de transporte são: localização, acessibilidade e infraestrutura.” No aspecto da localização, o autor também considera que os terminais devem estar localizados em pontos estratégicos, fora de regiões centrais da cidade a fim de baratear tanto os custos de uma administradora para aquisição de terreno e custos mantenedores, quanto os custos dos próprios passageiros usuários.

Os terminais também devem dispor de boa acessibilidade, como afirma o autor Alpuim (2009), pois indica a excelência da mobilidade e acesso de pessoas, mercadorias e informação. O autor considera também que sistemas de transporte eficientes se encontram associados a elevados níveis de acessibilidade. Acerca do mesmo tópico, Palhares (2002) considera que um terminal pode funcionar como forma de transferência de passageiros de cargas de um modal para o outro, e que um

terminal bem servido no quesito intermodalidade tem bem mais chances de ser escolhido por passageiros para a utilização em embarques ou desembarques de suas viagens.

Em relação a estrutura, Alpuim considera que:

A estrutura corresponde à presença física mais visível da rede, onde ocorrerão todas as transações, movimentos de bens, mercadorias e passageiros. São os locais centrais da estrutura dos transportes, influenciando todo o funcionamento da área urbana que o rodeia. (ALPUIM, 2009, p. 15)

Percebe-se que para o terminal funcionar de forma eficiente, existem pontos a serem atendidos, como foi descrito acima, ter boa acessibilidade associada a boa localização do espaço e dispor de infraestrutura adequada e intermodalidade, garantindo a eficiência nas operações do espaço, não apenas no momento de sua inauguração, mas também, prevendo futuras tendências de movimentação, conforme Alpuim afirma abaixo:

Devido à sua elevada importância, bem como os elevados custos na sua concepção e construção, os novos terminais deverão estar preparados para funcionarem adequadamente com os volumes de transações e movimentos actuais, mas também deverão estar preparados para as futuras tendências, quer estas sejam ao nível de volumes de passageiros e mercadorias, mas também ao nível da tecnologia e da logística. (ALPUIM, 2009, p. 15)

Portanto, o TRP, no momento de seu planejamento, deve levar em conta não apenas a demanda presente, mas também a prevista no momento de sua inauguração, e provável crescimento de demanda futura, bem como as tendências tecnológicas e logísticas que podem existir na futuridade.

2. BREVE HISTÓRICO DO TERMINAL RODOVIÁRIO DE MANAUS HUASCAR ANGELIM

Como foi afirmado no Jornal do Comércio (1980 *apud*. PRESTES, 2014, p.27), a primeira estação rodoviária de Manaus foi construída na década de 70 para suprir a demanda do fluxo de passageiros entre a capital e alguns municípios do interior do estado, bem como os passageiros com destino à Boa Vista/RR. O que era chamado de Mini Rodoviária, se localizava na Rua Nhamundá, e era uma infraestrutura básica para atender as necessidades das empresas de viação e dos próprios passageiros, como um terminal, mas provisório.

O Terminal Rodoviário que conhecemos hoje, em Manaus foi idealizado no meado da década de 1970 pelo então Prefeito de Manaus Jorge Teixeira. Seria uma construção que atenderia todas as necessidades, de empresas e passageiros, e localizada num ponto de convergência de fluxos para saída da cidade rumo ao interior e à Boa Vista/RR, no final das Avenidas Constantino Nery e Recife, como apontou o Jornal do Comércio (1978 *apud*. PRESTES, 2014, p.27)

Prestes (2014) considera que o Terminal Rodoviário de Manaus foi inaugurado oficialmente no dia 6 de setembro de 1980 utilizando recursos do Departamento Nacional de Estradas e Rodagem - DNER, recebendo o nome em homenagem ao Engenheiro Huascar Angelim, que era Secretário de Obras Públicas da cidade na época. A inauguração foi feita pelo Prefeito José Fernandes e Governador José Lindoso.

O terminal foi idealizado pensando em suportar o fluxo de passageiros crescente na região. As décadas de 1970 e 1980 foram época de grande crescimento econômico da região Norte, especialmente do Amazonas, com a criação da Zona Franca de Manaus - ZFM. Esse acontecimento impactou tanto economicamente quanto demograficamente a cidade de Manaus, que de acordo com uma pesquisa da Fundação Getúlio Vargas - FGV, viu sua população dobrar ao longo dos anos sucessores à criação da ZFM. Esse desenvolvimento gerou novas necessidades à população, bem como a migração de populações do interior para a cidade, como afirmado a seguir “Em 1960, Manaus respondia por 24% de toda a população do estado; essa participação saltou para 44%, em 1980 e depois para 53% em 2018. Ou

seja, não há como negar que houve forte movimento migratório na direção da capital.” (HOLLAND, p. 20, 2019).

No momento de sua inauguração, o Jornal A Notícia (1980 *apud*. PRESTES (2014, p.30) afirma que no *hall* do Terminal eram oferecidos serviços de Correios, alfandegário, lojas e restaurante. Além da infraestrutura básica de acessibilidade e usabilidade digna para os passageiros.

2.1. ESTRUTURA DA RODOVIÁRIA

O Terminal Rodoviário de Manaus Engenheiro Huascar Angelim se localiza na Avenida Djalma Batista, nº. 2 – Flores. Seu acesso, todavia, é feito pela mesma avenida, em um ponto onde o fluxo de carros é no sentido Centro/Bairro, de maneira que os passageiros advindos das avenidas Desembargador João Machado, Constantino Nery e Torquato Tapajós devem fazer um retorno entrando pela Avenida Mario Ypiranga, dobrando à esquerda na Travessa Plínio Coelho e enfim, acessando a Avenida Djalma Batista. Virando no acesso à Avenida Desembargador João Machado e pegando a esquerda, vemos a entrada do Terminal Rodoviário, sem placas de sinalização.

Seguindo pela via de acesso do TRP chega-se primeiramente ao estacionamento. Para acessar a frente da Rodoviária e a entrada, deve se seguir e fazer um breve retorno. Logo em seguida se localizam mais vagas de estacionamento e pontos de táxi. Na parte da frente do terminal se localizam os balcões e lojas de algumas empresas de viagem que operam rotas a partir da rodoviária. À esquerda tem um pequeno restaurante, seguido da loja da empresa Asatur.

Do lado direito da frente da Rodoviária se localizam outras lojas de empresas como Empresa União Cascavel de Transportes e Turismo - Eucatur, Empresa de Transportes Manacapuru Ltda - Emtram, Expresso Transamazônica, Master Turismo, Aruanã Transportes e uma agência dos Correios. Na parte de dentro do terminal, encontram-se: Duas agências de turismo: Trans Brasil e Caburaí. Uma loja da Amatur, um balcão da TransCoop, uma loja da Siqueira Tur, uma farmácia, uma banca de revistas e jornais, uma mercearia, uma bomboniere, dois caixas eletrônicos 24 horas, salas da Agência Nacional de Transportes Terrestres - ANTT, Superintendência

Estadual de Navegação, Portos e Hidrovias - SNPH, Agência Reguladora dos Serviços Públicos Concedidos do Estado do Amazonas - ARSAM e cadeiras.

A área de embarque e desembarque fica interligada com o hall por um curto corredor, dividido em “área de embarque” e “área de desembarque”. Suas placas de sinalização que ficam dentro do hall, foram fornecidas por uma empresa de telefonia privada. Ao todo, o terminal dispõe de 7 plataformas, sinalizadas com placas de sinalização por letras.

De acordo com o Governo do Amazonas, foi criada em 2018 a pelo Governo Federal, a Operação Acolhida. Esta operação, visava acolher venezuelanos que entravam no Brasil. Por se tratar de um ambiente com grande disposição de espaço em suas adjacências, foram instaladas barracas de acolhimento destes refugiados ao lado do TRP de Manaus, que ao menos até março de 2020, ainda continuavam existindo.

2.1.2 Operação das linhas de ônibus

O Terminal Rodoviário de Manaus interliga a capital a diversos destinos diretos em três estados e dois países, por diferentes empresas de Viação. A maioria das rotas partidas do TRP de Manaus tem destinos no interior do Amazonas, mas, Roraima e Rondônia também são atendidos por rotas a partir da capital amazonense. A Venezuela é o único destino internacional do TRP Eng. Huascar Angelim, com rotas para 4 cidades no país caribenho.

Nos Quadros 1, 2, 3 e 4 aparecem dados que foram coletados a partir das placas indicativas presentes nas lojas das respectivas empresas no Terminal Rodoviário. A partir desses dados, foi mensurado a quantidade média de partidas diárias (41 partidas diárias em média), essenciais para a classificação do TRP de Manaus como Terminal de Classe G (25 a 80 partidas diárias médias).

O Quadro 1, aborda os dados relacionados às rotas regulares de ônibus entre Manaus e a Venezuela. Ao todo são 3 cidades contempladas, com rotas operadas pela empresa Eucatur.

Quadro 1. Rotas MAO x Venezuela

	Eucatur
--	---------

Santa Elena de Uairén	X
Puerto Ordaz	X
Puerto La Cruz	X

Fonte: Autor, 2019.

No Quadro 2, constam dados referentes ao principal polo emissor e receptor de passageiros interestadual do TRP de Manaus. O estado de Roraima tem 4 cidades com rotas partindo de Manaus. São rotas operadas por 4 empresas: Amatur, Asatur, Caburaí e Eucatur.

Quadro 2. Rotas MAO x Roraima

	Amatur	Asatur	Caburaí	Eucatur
Boa Vista	X	X	X	X
Caracaraí		X		X
Mucajá				X
Rorainópolis		X		X

Fonte: Autor, 2019.

O Quadro 3 contém dados sobre a única rota com destino ao estado de Rondônia. De Manaus, partem para Porto Velho, ônibus de 3 empresas: Aruanã, Expresso Transamazônica e Eucatur.

Quadro 3. Rotas MAO x Rondônia

	Aruanã	Expresso Transamazônica	Eucatur
Porto Velho	X	X	X

Fonte: Autor, 2019.

Já as rotas para destinos no interior do Amazonas, são operadas por 5 empresas: Aruanã, Expresso Transamazônica, Emtram, Eucatur e Master. São dezenas de cidades, comunidades e vilas amazonenses contempladas com rotas partindo do TRP Eng. Huascar Angelim.

Quadro 4. Rotas MAO x Interior do Amazonas

	Aruanã	Expresso Transamazônica	Emtram	Eucatur	Master
Apuí	X				
Autazes	X	X			
Autaz Mirim		X			
Careiro Castanho	X	X			
Com. Rumo Certo	X	X			
Humaitá	X				
Itacoatiara	X			X	
Itapiranga	X				
Manacapuru	X		X		X
Manápolis		X			
Manicoré	X				
Novo Airão			X		X
Novo Paraíso				X	
Novo Remanso	X				
Presidente Figueiredo	X	X			
Purupuru		X			
Rio Preto da Eva	X	X			
Santo Antonio do Matupí	X				
São Sebastião	X				
Silves	X				
Urucará	X				
Vila de Abonari	X	X			

Vila de Balbina	X	X			
--------------------	---	---	--	--	--

Fonte: Autor, 2019.

Em sua maioria, as comunidades e vilas são atendidas por meio de paradas estratégicas de ônibus com destino a cidades maiores, logo, a quantidade de partidas não contempla exclusivamente cada destino.

3. PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

Nos procedimentos metodológicos, Dencker (2007, p.105) ressalta que a especificação possui etapas básicas na pesquisa e devem ser descritas ou previstas. Na metodologia, segundo Gil (2002, p.162), descrevem-se os procedimentos a serem seguidos na realização da pesquisa. Sua organização varia de acordo com as peculiaridades de cada pesquisa. É a explicação minuciosa e detalhada de toda ação desenvolvida no trabalho de pesquisa.

3.1 METODOLOGIA

Dencker (2007, p.105) destaca que a metodologia está relacionada com os objetivos e a finalidade do projeto e deve descrever todos os passos que serão dados para atingir o objetivo proposto. Que a escolha da metodologia adequada irá variar conforme os objetivos da pesquisa e o problema que está sendo investigado.

Dessa maneira pode-se dizer que metodologia é uma ferramenta a serviço da pesquisa, que por meio de alguns procedimentos sobre determinados dados, chega-se a resultados a partir de toda uma série de análises, observações e experiências. Fonseca (2010, p.86) afirma que, a metodologia é a definição dos procedimentos técnicos, das modalidades de atividades, dos métodos que serão utilizados na pesquisa. Pode-se afirmar que, nessa etapa o pesquisador registra os diversos momentos que a pesquisa irá percorrer e os instrumentos que serão utilizados.

3.2 FORMA DE ABORDAGEM

Este estudo, possuiu características de uma pesquisa qualitativa, pois estava relacionada ao levantamento de dados no que tange as condições técnicas e estruturais do terminal rodoviário de Manaus e os serviços disponibilizados.

A pesquisa qualitativa está relacionada ao levantamento de dados, na compreensão e interpretação dos fatos. É exploratória e descritiva. Não procura números como resultados, mas, por método indutivo, encontrar resultados corretos sobre um problema.

As pesquisas qualitativas possuem características multimetodológicas, utilizando um número variado de métodos e instrumentos de coleta de dados. Na pesquisa qualitativa, há diversos tipos de observação, entre as quais a observação assistemática ou não estruturada, a sistemática ou planejada, a individual ou em equipe, a em campo ou laboratório, a vinheta, a militante e a observação participante. Neste trabalho, foi utilizada a pesquisa de campo, que de acordo com Prestes (2019) é a que o pesquisador coleta seus dados por meio de questionários, protocolos verbais, observações. Foi também o método de observação participante, o qual tem um papel indispensável no processo da pesquisa, principalmente com enfoque qualitativo, porque está presente desde a formulação do problema, passando pela construção da coleta, análise e interpretação dos dados. Somado a isto, o método indutivo foi escolhido para a investigação.

Sobre pesquisa qualitativa, considera-se:

Os autores que seguem tal corrente não se preocupam em quantificar, mas, sim, em compreender e explicar a dinâmica das relações sociais que, por sua vez, são depositárias de crenças, valores, atitudes e hábitos. Trabalham com a vivência, a experiência, a cotidianidade e também com a compreensão das estruturas e instituições como resultados da ação humana objetivada. Ou seja, desse ponto de vista, a linguagem, as práticas e as coisas são inseparáveis. (MINAYO, 2001, p.22)

3.3 OBJETIVOS METODOLÓGICOS

De acordo com Dencker (2007, p.106) no que tange aos objetivos desta pesquisa, podem ser caracterizados tanto de natureza explicativa – em função da identificação dos fatores que contribuem para a razão e o porquê das coisas, os quais estão ligados aos objetivos específicos – descritivo (em decorrência de descrever o porquê da situação) e predominantemente exploratória.

3.4 MÉTODOS E PROCEDIMENTOS TÉCNICOS

Quanto aos métodos é uma pesquisa não-probabilística intencional, tendo a escolha do objeto de estudo, no caso o terminal rodoviário de Manaus. Por essa razão o método é indutivo, provém do particular para o geral.

Quanto aos procedimentos técnicos do estudo, a pesquisa caracterizou-se como uma pesquisa bibliográfica que, Prestes (2019, p. 30) considera que é aquela que se efetiva tentando-se resolver um problema ou adquirir conhecimentos a partir do emprego predominante de informações proveniente de material gráfico ou por meio eletrônico - onde a pesquisa colabora com melhor embasamento teórico durante o processo investigativo – pesquisa documental e estudo de caso. A pesquisa necessitou da coleta de dados em campo.

3.5 COLETA DE DADOS

Existem diversos instrumentos para coleta de dados que podem ser utilizados, conforme Dencker (2007, p.110) conforme a informação que se deseja obter. Para construirmos um instrumento de coleta necessitamos verificar as variáveis que serão pesquisadas, uma vez que estas são os elementos que pretendemos medir de forma concreta. Dencker (2007), destaca a entrevista, o questionário e o formulário. O formulário é utilizado no controle da observação, devendo ser preenchido pelo pesquisador.

O objeto de pesquisa foi o Terminal Rodoviário de Passageiros (TRP) de Manaus Antônio Huascar Angelim. A coleta dos dados se deu a partir da pesquisa de campo, utilizado o método da observação das características do Terminal. Foram realizadas visitas em 16 de novembro de 2019 pela manhã, em 07 de março de 2020 pela tarde e no dia 28 de junho 2021 pela manhã, mesmo tendo as restrições devido a pandemia do COVID 19, foi feita outra visita rápida para registrar o ambiente e as particularidades que faltava com fotos e anotações, para posterior conferência com os dados mencionados na fundamentação teórica.

A pesquisa se deu por meio de um levantamento bibliográfico, com objetivo de coletar conteúdo para basear, essencialmente, o trabalho. Pesquisados livros, monografias, dissertações, publicações em periódicos, jornais online, e conteúdo histórico de forma física e virtual.

Prodanov (2013, p. 54) considera que a pesquisa bibliográfica se fundamenta em materiais já publicados, o que inclui livros, jornais, trabalhos científicos, publicações físicas ou virtuais, de maneira a possibilitar o pesquisador entrar em contato diretamente com os dados.

Como corrobora Prestes (2019, p. 30), a pesquisa bibliográfica “é aquela que se efetiva tentando-se resolver um problema ou adquirir conhecimentos a partir do emprego predominante de informações provenientes de material gráfico”.

A partir disso, a abordagem escolhida para este trabalho foi a qualitativa, já que está relacionada ao levantamento de dados, na compreensão e na interpretação dos fatos.

Em concordância com Prodanov (2013):

A interpretação dos fenômenos e a atribuição de significados são básicas no processo de pesquisa qualitativa. Esta não requer o uso de métodos e técnicas estatísticas. O ambiente natural é a fonte direta para coleta de dados e o pesquisador é o instrumento-chave. Tal pesquisa é descritiva. Os pesquisadores tendem a analisar seus dados indutivamente. O processo e seu significado são os focos principais de abordagem. (PRODANOV, 2013, p. 70)

Ainda sobre pesquisa qualitativa, Minayo (2001, p. 22) afirma que o principal foco dos pesquisadores que utilizam esse tipo de pesquisa se dá em compreender e explicar a dinâmica das relações sociais para com o problema da pesquisa, incorporando subjetivamente dados não quantificáveis como crenças, valores, atitudes, hábitos, vivência, experiência, dentre outros.

Somado a isto, o método indutivo foi utilizado para a investigação, visto que a investigação partiu de um pressuposto particular em direção aos aspectos gerais. Como afirma Prodanov (2013, p. 28) o Método Indutivo, “é um método responsável pela generalização, isto é, partimos de algo particular para uma questão mais ampla, mais geral”.

No que se refere aos objetivos metodológicos, este trabalho condiz com o descritivo. A Pesquisa descritiva, de acordo com Prodanov (2013, p. 52) se caracteriza quando o pesquisador apenas registra e escreve os fatos observados, sem intervenções. Sendo assim, a pesquisa descritiva foi um dos tipos de pesquisa utilizados para levantamento de dados. Observar, registrar, analisar e ordenar dados, sem interferir em seus conteúdos, bem como levantar dados relacionados às suas características, causas, relações, dentre outros.

O Método da Observação é abordado por Prestes (2019) que afirma:

Na observação, são aplicados atentamente os sentidos a um objeto, a fim de que se possa, a partir dele, adquirir um conhecimento claro e preciso. A observação deve ser exata, completa, imparcial, sucessiva e metódica, pois

constitui-se em um procedimento investigativo de extrema importância na ciência. (PRESTES, 2019, p. 35)

Neste sentido, método da observação serve apenas para descrever determinada situação ou fenômeno, devendo haver interferências pela parte do observador apenas se for uma observação participante. Neste trabalho, o método utilizado foi a observação sistemática, de campo, individual, não participante.

Os Procedimentos Metodológicos são essenciais para a realização de todos os trabalhos científicos, neste trabalho não seria diferente. Os objetivos do trabalho foram alcançados com êxito a partir dos procedimentos metodológicos adotados, seguindo as conceituações, normas, técnicas e métodos propostos.

4. ANÁLISE DOS RESULTADOS

4.1. MANUAL DE IMPLANTAÇÃO DE TERMINAIS RODOVIÁRIOS DE PASSAGEIROS – MITERP.

O Manual de Implantação de Terminais Rodoviários de Passageiros – MITERP é um documento idealizado pelo Departamento Nacional de Estradas e Rodagem (DNER) pela primeira vez no final da década de 1970. Esta edição na qual iremos nos basear é a 3ª e última, elaborada pelo mesmo Órgão, e publicada em 1986.

O Objetivo principal do MITERP é estabelecer diretrizes, critérios e procedimentos para implantação e operação de um TRP. Mesmo sendo um documento relativamente antigo, o MITERP é utilizado até os tempos atuais como base para diversos estudos, manuais, além de planejamentos de construções e reformas de TRPs brasileiros.

O referido documento é bem abrangente e se divide em 11 partes, que são: Parte I: Sistemática de Implantação; Parte II: Classificação e Dimensionamento; Parte III: Localização; Parte IV: Projeto Arquitetônico; Parte V: Programação Visual; Parte VI: Operação; Parte VII: Regimento Interno; Parte VIII: Atividades Comerciais; Parte IX: Controle Financeiro; Parte X: Controle Estatístico; e, Parte XI: Convênios com órgãos Públicos. Neste trabalho abordamos apenas 5 partes, que são: Parte II, III, V, VI e VIII, pois as outras referem-se a assuntos não pertinentes aos objetivos deste trabalho.

4.2. PARTE II - CLASSIFICAÇÃO E DIMENSIONAMENTO

Nesta parte, o Manual discorre acerca das Classificações dos Terminais e do Dimensionamento destes, de forma geral e detalhada, utilizando Quadros e Desenhos para ressaltar suas diretrizes.

O MITERP aponta que a Classificação e Dimensionamento,

“[...] estabelece os princípios gerais para a classificação e dimensionamento dos terminais rodoviários de passageiros, devendo ser aplicada na forma integral para os terminais a serem implantados e com tolerâncias admitidas, a critério do DNER, para os terminais existentes.” (MITERP, p. II – 1, 1986)

O principal fator que se leva em conta para a classificação do terminal é o número médio de partidas diárias. A partir disso, é estabelecido o número de plataformas para embarque, e de desembarque. Esta, equivale a 1/3 do número de plataformas de embarque. Além das plataformas, são sugeridos dimensionamentos e quantidades de ambientes e equipamentos obrigatórios, opcionais e condicionais, a depender das especificidades de cada terminal. Os setores englobados são: Operações, Uso Público, Serviços Públicos e Administração. Com isso, os terminais são classificados de A ao H, dos maiores aos menores.

A Categoria G dos TRPs, estipula que o número médio de partidas diárias de um terminal dessa classe deve ser entre 25 e 80. Enquanto o número de plataformas de embarque deve ser de 2 a 5, e as plataformas de desembarque deve ser de 1 ou 2 unidades.

No que se refere ao dimensionamento, o MITERP, aponta os Parâmetros Aplicáveis a todas as Classes de TRPs, relacionadas ao Setor de Operações, que são as áreas destinadas a comercialização das passagens, áreas de espera, chegada e saída dos ônibus, áreas de embarque e desembarque de passageiros, além das áreas destinadas a outras atividades das transportadoras. As especificações das plataformas destinadas aos passageiros, plataformas de ônibus, bem como a área de espera, tamanho das pistas de acesso, área da bilheteria e da agência. Não tivemos como obter a mensuração das áreas na nossa pesquisa, mas, aprofundamos sobre todos os setores mencionados nesta parte, mais adiante.

Em confrontação com o que aborda o MITERP, o Setor de Operações do TRP de Manaus dispõe das seguintes ferramentas: áreas destinadas a comercialização de passagens (Figuras 1, 2 e 3), área de espera (Figura 4), área de embarque e desembarque, bem como áreas destinadas a outras atividades das empresas de viação.

São ao todo 8 empresas de viação operando regularmente no TRP de Manaus. Destas, 2 lojas se localizam na parte interna do Terminal (Figura 3), enquanto as outras 6, tem acesso pela área externa (Figuras 1 e 2).

Figura 1. Balcões de Vendas de Passagens



Fonte: Autor, 2019.

Figura 2. Lojas na parte externa do TRP



Fonte: SANTOS, 2020



Fonte: Autor, 2019.

Figura 3. Lojas na parte interna do TRP



Fonte: SANTOS, 2020.



Fonte: MACIEL, 2020.

A área de espera (Figura 4) do TRP de Manaus é simples. São apenas disponibilizadas as cadeiras, em formato de fileiras. Os assentos são padronizados para uso público, feitos em plástico, sem acolchoamento ou tecido. Não há tomadas próximas.

Figura 4. Área de espera do TRP



Fonte: Autor, 2019.

No que se refere especificamente às plataformas de embarque e desembarque, o Manual apresenta 3 tipos de acostamento dos ônibus, que são: Longitudinal, Diagonal e Frontal. O Acostamento Longitudinal é paralelo à plataforma de embarque ou desembarque, logo o ônibus estaciona e os passageiros se aproximam pela lateral e embarcam. Já a Situação de Acostamento Diagonal, acontece normalmente com a entrada do ônibus a 45° em relação ao terminal, no entanto, é admitida a variação do grau entre 30° e 60°, conforme é citado no MITERP (1986, p. II -12) O Acostamento Frontal, é quando o ônibus é estacionado de frente para o terminal, num ângulo de 90°.

O acostamento frontal é o tipo de acostamento do TRP de Manaus (Figura 5), logo, os ônibus ficam perpendiculares às plataformas de embarque e desembarque. Estas, por sinal, são utilizadas para ambas as operações.

Figura 5. Acostamento frontal de plataformas de embarque e desembarque no TRP Eng. Huascar Angelim.



Fonte: Autor, 2019.

O MITERP aponta que a área total das Plataformas de Embarque e Desembarque de acostamento longitudinal deve ser de aproximadamente 192 m². Já a área total de Plataformas de Acostamento diagonal deve ser de aproximadamente 183,5 m². Enquanto a área total de plataformas de acostamento frontal deve ser de aproximadamente 170 m².

Durante a pesquisa não tivemos como obter a mensuração das áreas, porém, estimamos, que, excluídas as áreas de circulação dos ônibus, a área total do terminal é de 3600 m² já que possui 60 m de largura por 60 m de comprimento.

O MITERP especifica também, que a área de espera para ônibus deve ser suficiente para acomodar o correspondente a 50% dos ônibus que seriam estacionados nas plataformas de embarque. Outro ponto especificado é a pista de acesso do terminal, que deve ter no mínimo 7 metros de largura e um raio de curvatura mínimo de 15 m.

Além dessas especificações, também são abordados parâmetros relacionados à bilheteria e agência. O Manual afirma que a Rodoviária deve disponibilizar módulos de bilheterias para todas as empresas que estejam em operação no TRP (Figuras 1, 2 e 3). Da mesma forma, as agências (Figuras 27 e 28) devem ser compatíveis com

a quantidade de transportadoras no terminal, e devem ser moduladas similarmente aos módulos das bilheterias.

O Manual especifica o dimensionamento do Setor de Uso Público, que de acordo são áreas destinadas ao atendimento em geral dos usuários, nos períodos de pré-embarque e pós-desembarque de passageiros dos ônibus. No entanto, não foi possível realizarmos a mensuração das áreas que são parametrizadas pelo MITERP. No Quadro 5, o Manual especifica as Instalações referentes as áreas de Embarque, Desembarque, Estacionamento e Táxis.

Dentro das Áreas de Embarque e Desembarque, constam os dimensionamentos referentes aos Salões de Espera, Sanitários Masculinos e Femininos. Na parte do Estacionamento, ele dimensiona a quantidade de vagas disponíveis, da mesma forma que especifica no item Táxis a quantidade de Pontos de táxis, e vagas disponíveis. No entanto, adaptamos o Quadro sugerido pelo Manual no que se refere à Classe G, para fins de comparação do que existe e do que não existe no TRP de Manaus, utilizando nas colunas a letra S para Sim e a letra N para Não.

Quadro 5. Setor de Uso Público

TRP CLASSE G	MITERP	MAO
Instalações para embarque e desembarque		
Salão de espera		
Assento	S	S
Bebedouro	S	N
Vão de acesso	S	S
Sanitário masculino		
Lavatório	S	S
Vaso sanitário	S	S
Chuveiro	S	S
Mictório	S	S
Sanitário feminino		
Lavatório	S	S
Vaso sanitário	S	S
Chuveiro	S	S
Estacionamento particular		
Vagas	S	S
Táxis		
Pontos de táxi	S	S
Vagas p/ táxis	S	S

Fonte: MITERP, p. II – 14 a II 16, 1986. (Adaptado pelo autor)

O MITERP dimensiona as áreas correspondentes ao Setor de Serviços Públicos, que são áreas destinadas ao funcionamento dos postos dos órgãos públicos, e dos postos da Administradora, atividades de apoio, assistência e proteção aos usuários. São os serviços de Informações, Achados e Perdidos, Guarda Volumes, Correios, Posto telefônico, Postos das Polícias Militar, Civil e Polícia Feminina, além do Posto de Juizado de Menores, o Posto do DNER, do DER, Posto de Assistência Social, Posto de Socorro e Urgência, Posto da Polícia Federal e Alfândega, além do Posto de Fiscalização Animal/Vegetal e os dimensionamentos do Estacionamento Privativo.

Além da dificuldade de se conseguir as dimensões dos itens apontados acima pelo MITERP, o TRP de Manaus dispõe de áreas específicas para alguns serviços., Posto da ARSAM (Figura 8), e Posto da SNPH (Figura 9).

Dentre os serviços disponíveis no TRP de Manaus está o Guarda-Volumes (Figura 6), localizado próximo ao Banheiro.

Figura 6. Placa indicativa do Guarda-Volumes e Banheiros



Fonte: MACIEL, 2020.

Os Correios e Posto da ANTT (Figura 7) são outros serviços disponíveis no Terminal. Sendo a agência dos Correios localizada na parte externa, e o Posto da ANTT na parte interna.

Figura 7. Agência dos Correios e ANTT no TRP de Manaus



Fonte: CAVALCANTE, 2020.

Da mesma forma, os Postos de Fiscalização da ARSAM (Figura 8) e da SNPH (Figura 9) se localizam na parte interna do TRP. Como mencionado anteriormente, a administração do TRP Huascar Angelim está sob responsabilidade da SNPH, logo, o Posto também é a Sala da Administração.

Figura 8. Posto de Fiscalização da ARSAM



Fonte: CAVALCANTE, 2020.

Figura 9. Posto de Fiscalização da SNPH



Fonte: SANTOS, 2020.

O Manual aponta a seguir, dados relacionados ao Setor de Administração. De forma geral, apresenta os setores de Administração do Terminal, de Serviços Gerais, o Serviço de Controle, características dos Vestiários Masculino e Feminino, e do Depósito de Lixo. As dimensões, quantidades e as exigências dos setores, sofrem variações de acordo com as classificações dos terminais. Os dados são conflitados de acordo com os dados levantados do Terminal Rodoviário de Manaus.

Todo TRP tem uma Administração, e toda Administração precisa de espaços para realizar seu trabalho. O Manual afirma que em todas as classes devem ter estruturas, ainda que pequenas, disponíveis para a administradora, logo, é obrigatório existir uma área para o funcionamento da Administradora do Terminal. A sala da Chefia é opcional para TRPs de classe G, portanto, não é mandatório para o TRP de Manaus. A maioria dos requisitos são obrigatórios para o funcionamento de TRPs de classes A à D, por conta de serem terminais de grande a médio porte. Já para TRPs de Classes E a H, muitas ferramentas são dispensáveis, ou podem funcionar de forma agrupada, sem necessidade de espaços específicos.

São obrigatórios para terminais de Classe G – e consequentemente para o TRP Eng. Huascar Angelim – áreas específicas para o funcionamento de Escritório Geral; sala de Almoxarifado Geral; Sala de Serviços Gerais; Depósito; Depósito de Lixo; Vestiários masculinos e femininos equipados com lavatórios, vasos sanitários, chuveiros, mictórios e armários;

São opcionais para terminais de Classe G a sala da chefia; salas específicas para de reuniões; sala de chefia da manutenção; sala de serviço e controle; Sala de Som; e, Sala de Telecomunicações;

Os assuntos citados aqui serão abordados e detalhados mais à frente.

4.2 PARTE III - LOCALIZAÇÃO

Na Parte III, o Manual discorre acerca do processo de escolha da Localização do Terminal. O objetivo principal desta Parte é apontar diretrizes que possam basear os critérios para definir a localização do terminal, de maneira eficiente dentro do perímetro urbano através do levantamento de dados, análise e avaliação das áreas disponibilizadas.

O MITERP (1986) considera que a solução mais conveniente é aquela que se harmoniza com a mobilidade urbana planejada e que atenda satisfatoriamente aos interesses dos usuários e das empresas de transporte que operarão no terminal.

Considerando que o terminal de Manaus foi construído na década de 1970 nenhum dos requisitos sugeridos pelo Manual foi observado, até porque a ocupação geográfica era completamente diferente do que é hoje. Coincidentemente atualmente fica bem localizado, entretanto, na época de seu planejamento, construção e inauguração era considerado distante dos principais fluxos de pessoas e veículos.

No que se refere ao grau de interesse dos passageiros, o Manual aponta que o fator básico que o condiciona é a comunicação entre o terminal e as zonas urbanas das cidades, tanto por conta da proximidade física quanto pela maior possibilidade de integração como sistema de transporte urbano.

Já em relação aos interesses das empresas que operarão no terminal, o Manual diz que as condições de acesso dos ônibus ao sistema rodoviário definem estes interesses, com foco na extensão deste acesso, situações que possam chegar a influenciar o tempo de percurso dos veículos dentro da área urbana, bem como na distância entre o terminal e suas garagens.

O TRP de Manaus se localiza atualmente entre duas grandes avenidas da capital amazonense a Avenida Djalma Batista e a Avenida Mario Ypiranga, e, portanto, tem acesso facilitado a partir de boa parte da cidade, o que atende tanto aos interesses dos passageiros, quanto aos interesses das operadoras.

O papel do Poder Público para com a escolha da localização se dá no estudo da localização, onde entram os órgãos que tenham jurisdição sobre os terminais rodoviários de passageiros, fiscalização ou concessão de linhas intermunicipais e a Prefeitura dos municípios. Deve-se disponibilizar um terreno com área suficiente para a capacidade do terminal, em um local que possibilite promover os benefícios para o desenvolvimento da cidade, e que harmonize com o sistema viário local.

O Manual afirma também que devem constar no Projeto Arquitetônico os locais específicos para a implantação dos elementos de programação visual, que são discutidos e recomendados na Parte V: Programação Visual.

4.3 PARTE V - PROGRAMAÇÃO VISUAL

A Parte V, aborda a Programação Visual do Terminal. O Manual afirma que esta Parte tem dois objetivos fundamentais: proporcionar eficiente sistema de informação referente às diversas áreas, serviços e instalações existentes no terminal; e, estabelecer padrões de sinais que, embora utilizados de forma variada e em grande quantidade, não promovam a poluição visual.

A Programação Visual, para ser eficiente e não poluir visualmente o terminal, deve ser, de acordo com o MITERP, simples e funcional, possibilitando facilmente sua identificação por usuários. Deve também ser harmoniosa, contribuindo para tornar o conjunto agradável, e por fim, ser dinâmica e prática, informando corretamente e imediatamente o usuário que a vê.

Dos critérios de Programação, o Manual indica que a programação visual deverá ser implantada abrangendo uma identidade visual padrão para todos os terminais, elementos gráficos uniformes e de imediata captação, sinalização adequada para os fluxos pretendidos, e, restrição ao uso indiscriminado de outros painéis, que possam gerar confusão ou poluir visualmente a programação.

O MITERP afirma que os elementos gráficos constituem-se de letreiros indicativos, formatados com uma tipografia padrão, possibilitando uma leitura fácil. De forma a complementar o letreiro e informar, existe a simbologia gráfica. No Quadro 6, informa-se o padrão de cores para cada uma das áreas, previamente definidas no projeto arquitetônico.

Quadro 6. Padronização de Cores de Placas

SETORES	CORES			
	SIMBOLOS		TIPOGRAFIA	
	Letras	Fundo	Letras	Fundo
a) Setor de Operações	Preto	Branco	Branco	Azul
b) Setor de Uso Público	Preto	Branco	Branco	Verde
c) Setor de Serviços Públicos	Preto	Branco	Branco	Verde
d) Setor de Administração	Preto	Branco	Branco	Vermelho
e) Setor de Comércio	Preto	Branco	Branco	Vermelho

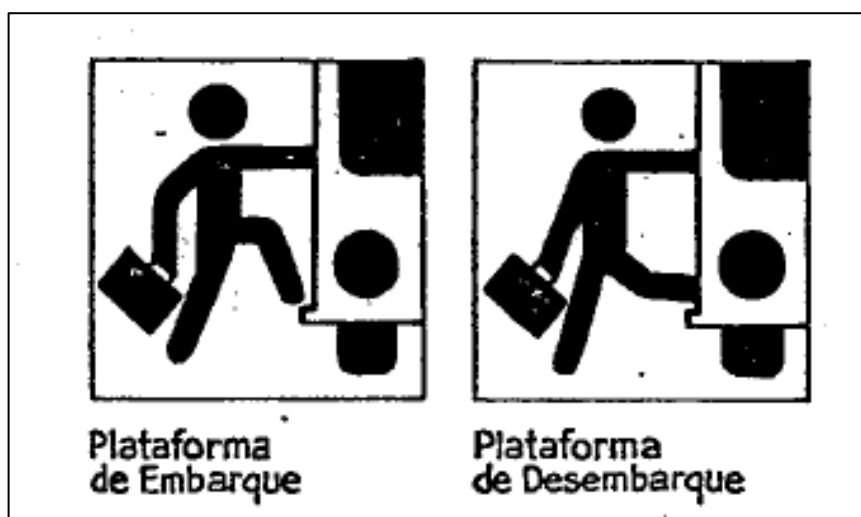
Fonte: MITERP, p. V – 2.

A Programação Visual do Terminal deve ser padronizada, desde as fontes aos símbolos. O Manual disponibiliza um Sistema Gráfico com Padrões em papel

quadriculado que contém a diagramação dos elementos. Da mesma forma, descreve a fonte padrão como a Família Helvética (Light e Médium) além de um alfabeto completo na fonte Helvética Médium, onde a nomenclatura deverá seguir o padrão descrito. Todos os Elementos devem ser proporcionais ao tamanho da escala. São delimitados também, diretrizes para o elemento indicativo formado por uma seta.

A simbologia gráfica das plataformas de embarque e desembarque sugeridas pelo MITERP (Figura 10) mostra a padronização das placas.

Figura 10. Exemplo de simbologia gráfica das Plataformas de Embarque e Desembarque



Fonte: MITERP, 1986.

A Placa de Embarque e Desembarque do TRP de Manaus (Figura 11), no entanto, não se encaixa nos parâmetros sugeridos pelo Manual. A placa foi fornecida por uma empresa de telefonia privada, e, apesar de haver simbologia e cumprir seu papel de sinalizar as áreas de embarque e desembarque, é de cunho publicitário.

Figura 11. Placas de indicação de Embarque e Desembarque



Fonte: Autor, 2019.

A Placa de sinalização da Plataforma E (Figura 12), de embarque e desembarque, do TRP de Manaus, não há simbologia gráfica, porém, cumpre o papel de passar a informação, é padronizada pelo próprio terminal, e não é de cunho publicitário.

Figura 12. Placas de indicação das Plataformas de Embarque e Desembarque



Fonte: Autor, 2019.

Figura 13. Simbologia gráfica da Placa de Transporte Coletivo



Fonte: MITERP, 1986.

Figura 14. Simbologia gráfica de Placa de Estacionamento de Espera



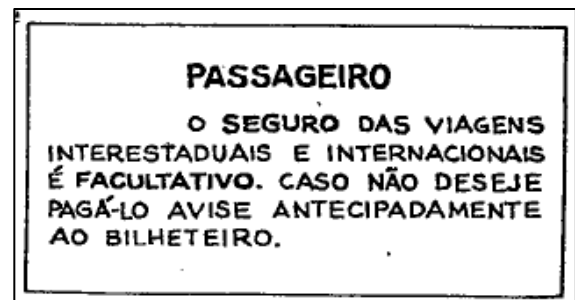
Fonte: MITERP, 1986.

Figura 15. Simbologia gráfica de Placa de Bilheterias



Fonte: MITERP, 1986.

Figura 16. Exemplo de Placa de Seguro de Viagem Facultativo



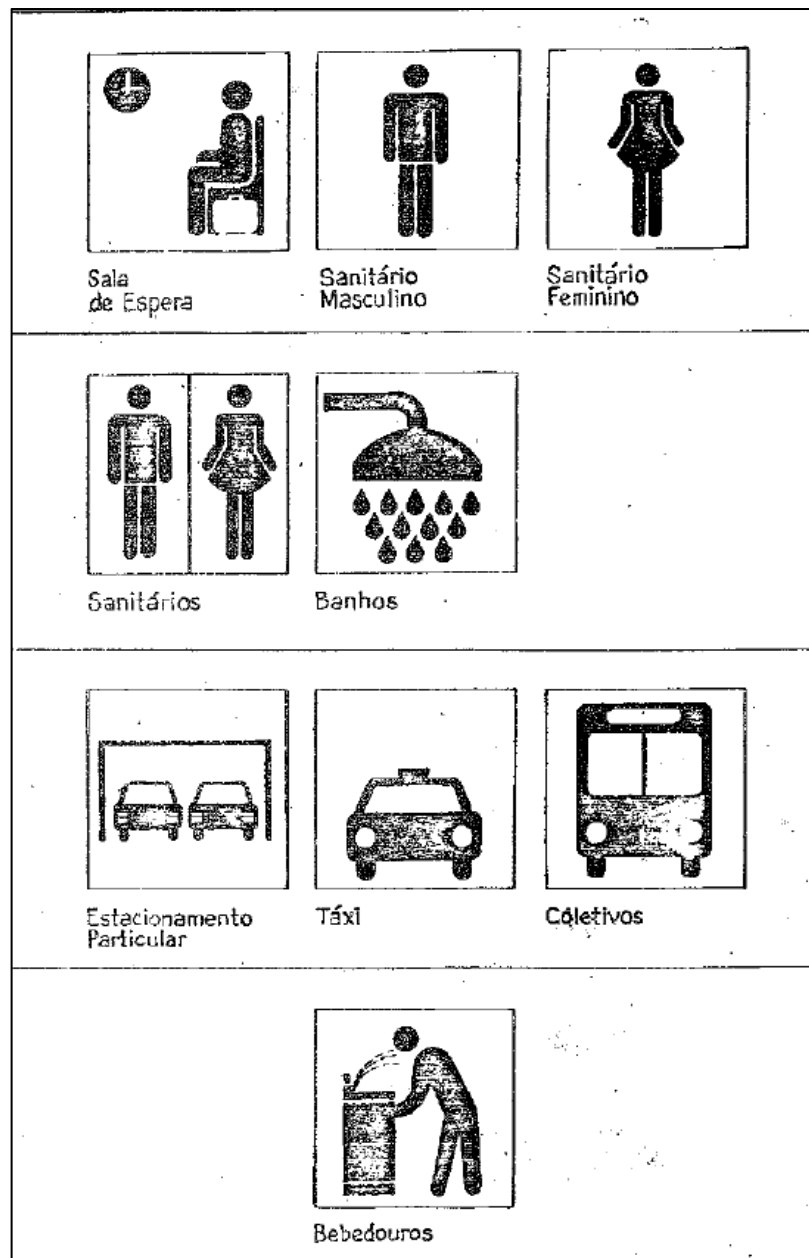
Fonte: MITERP, 1986.

Não há placa de indicação (nem de cunho publicitário, e muito menos, padronizadas) no Terminal Rodoviário de Passageiros de Manaus que façam referência a:

- Transporte coletivo (Figura 13);
- Estacionamento de espera (Figura 14);
- Bilheterias (Figura 15);
- Seguro de viagem facultativo (Figura 16).

Da mesma forma que o Setor de Operações, o Setor de Uso Público deve ter seus elementos gráficos proporcionais ao sugerido pelo Manual. Este aponta também que o símbolo a ser utilizado deve ter suas formas definidas conforme a apresentação específica, dentro da área delimitada. A Figura 17, demonstra a simbologia gráfica do Setor de Uso Público.

Figura 17. Simbologia gráfica do Setor de Uso Público



Fonte: MITERP, 1986.

Das Placas do Setor de Uso Público, não existem as que fazem referência a:

- Sala de Espera
- Banhos
- Bebedouros
- Coletivos
- Estacionamento Particular.

A sinalização apenas a sinalização de Táxis, Sanitários (dentro destes, as placas de Sanitário Masculino e Feminino) pode ser vista. Entretanto, a placa indicativa de Sanitários (Figura 6) presente no TRP de Manaus não se encaixa nos padrões determinados pelo MITERP. Da mesma forma, a placa de Pontos de Táxi (Figura 18), também é fora dos padrões.

Figura 18. Placa indicativa de vaga para Táxi



Fonte: MACIEL, 2020.

O Setor de Serviços Públicos deve ter suas placas de acordo com o que aponta o MITERP, logo, deve seguir padronagem específica e dentro das proporções e configurações determinadas. Há uma ressalva, a simbologia referente às atividades dos órgãos concedentes de transporte e de turismo, devem ser símbolos próprios, logo, não há um símbolo padrão. Caso não haja um símbolo próprio, o Manual determina que o espaço deve ser preenchido com as siglas dos órgãos, como é exemplificado na Figura 19.

Figura 19. Simbologia gráfica de Serviços Públicos



Fonte: MITERP, 1986.

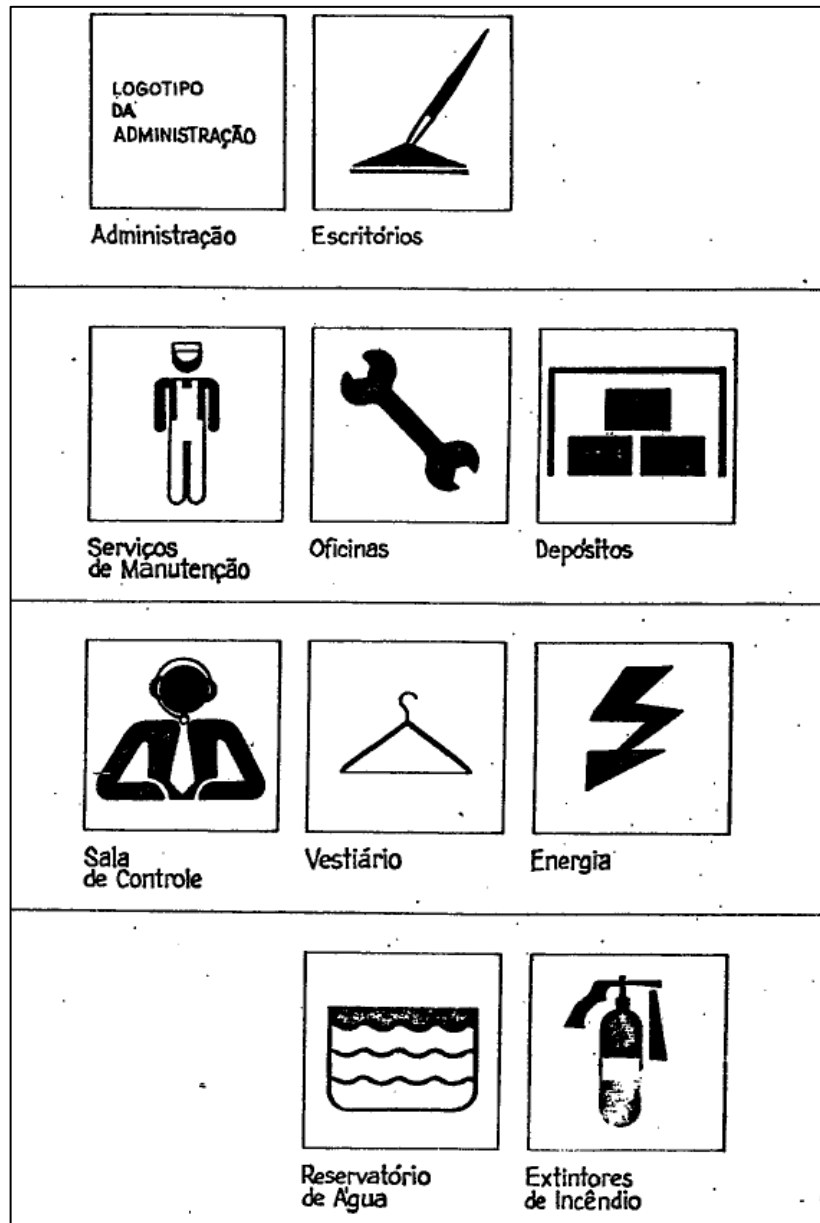
Não há no TRP de Manaus, placas de Serviços Públicos (Figura 19) que façam referência a:

- Informações;
- Achados e perdidos;
- Correios e Telégrafos;
- Posto Telefônico;
- Juizado de Menores;
- Assistência Social;
- Socorro de Urgência;
- Polícia Militar;
- Polícia Feminina;
- Bagageiros;
- Telefone Público.

Todavia, a Agência dos Correios que se localiza na parte externa do TRP é devidamente identificada. Da mesma forma, os postos dos órgãos públicos atuantes na parte interna do Terminal, podem ser facilmente identificados por conta dos símbolos contidos em suas salas. A Placa de Guarda-Volumes (Figura 6) não se encaixa no padrão sugerido pelo MITERP, porém, cumpre seu papel de passar a informação. A padronização não é do Terminal, mas, não é de cunho publicitário.

A simbologia gráfica da Administração também deve ser encaixada dentro dos padrões delimitados pelo Manual, com fonte, tamanho de fonte, cor de fonte, cor de fundo, e proporções iguais aos delimitados. A Figura 20 mostra a simbologia gráfica do Setor de Administração.

Figura 20. Simbologia gráfica do Setor de Administração



Fonte: MITERP, 1986.

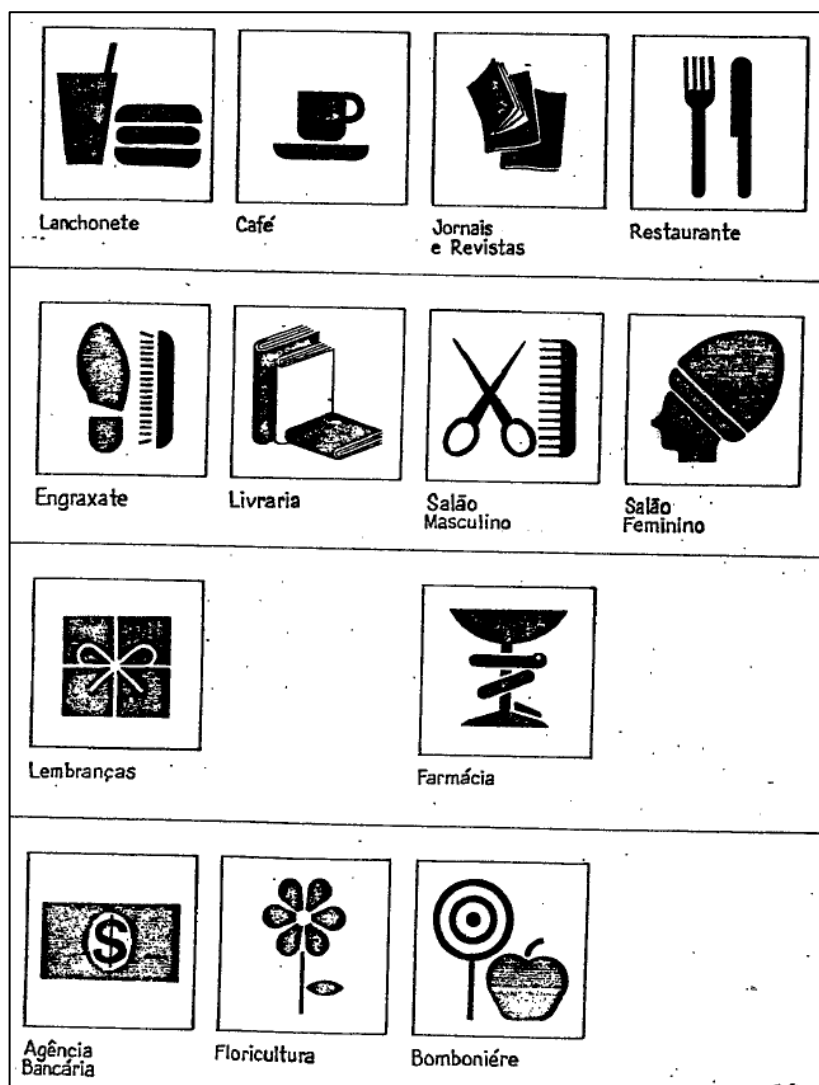
Das Placas do Setor de Administração, não há no TRP de Manaus, placas que façam referência a:

- Escritórios;
- Serviços de manutenção;
- Oficinas;
- Depósitos;
- Sala de controle;
- Vestiário;
- Energia;
- Reservatório de água;
- Extintores de incêndio.

A Administração, no entanto, é feita pela SNPH, que ocupa uma sala no *hall* do TRP, com sinalização visível, mas não identificável de administradora.

Da mesma forma que os demais setores, o Setor de Comércio deve seguir o padrão dos demais, no que se refere à simbologia gráfica. Logo, os elementos gráficos devem seguir as proporções e configurações determinadas pelo Manual. A Figura 21 exemplifica a simbologia gráfica do Setor Comercial.

Figura 21. Simbologia gráfica do Setor Comercial



Fonte: MITERP, 1986.

Não há no TRP de Manaus, nenhuma placa informativa que faça referência a:

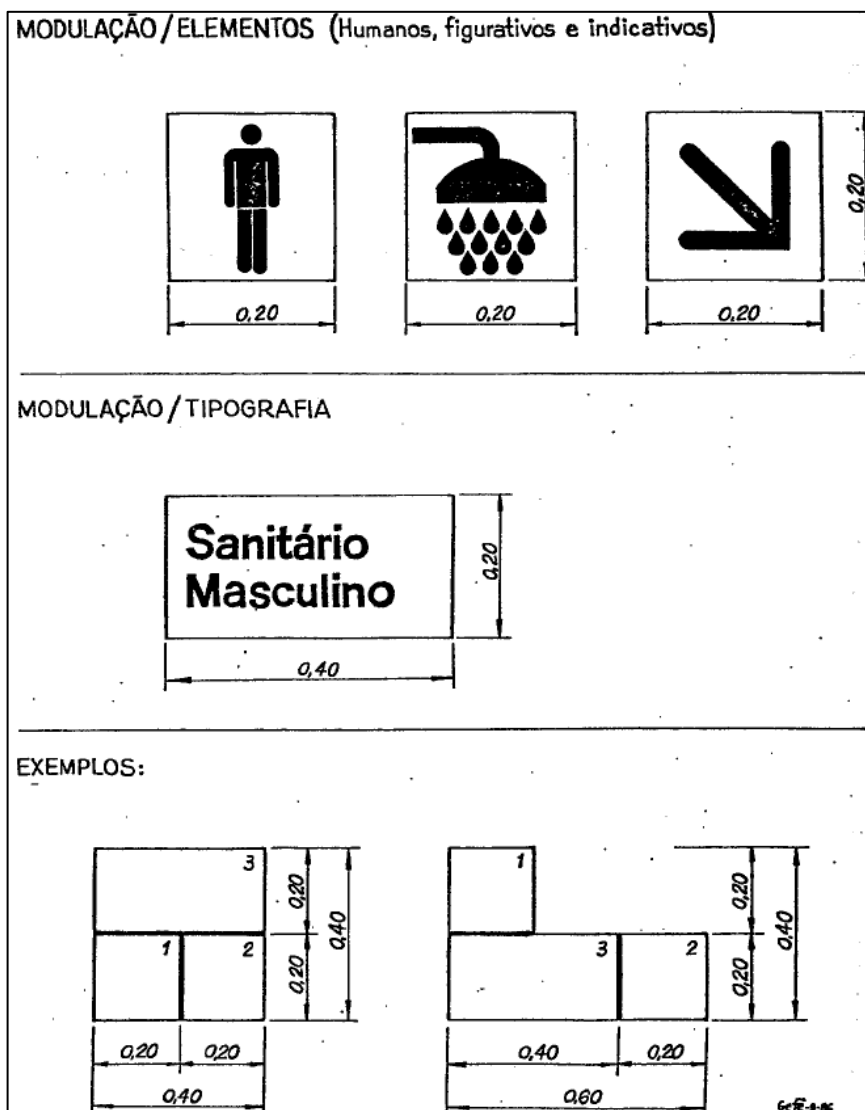
- Lanchonete;
- Café;
- Jornais e revistas;
- Restaurante;

- Engraxate;
- Livraria;
- Salão masculino;
- Salão feminino;
- Lembranças;
- Farmácia;
- Agência bancária;
- Floricultura;
- Bombonière.

As identificações são feitas por meio de placas de cunho publicitário, ou placas particulares com logotipos e identificação dos serviços oferecidos. Nenhuma padronizada de acordo com o Manual, ou, pela administração do TRP.

O Dimensionamento das Placas tem padrão especificado pelo MITERP. As placas utilizadas para divulgar informações, deverão ter dimensões mínimas determinadas pelo Manual, e devem ser proporcionais aos espaços, largura e altura do terminal.

Figura 22. Dimensionamento das Placas



Fonte: MITERP, 1986.

As formas de aplicação das placas são padronizadas e determinadas pelo MITERP. São determinados três tipos de modulação: quadrangular, retangular e angular. Suas variações serão determinadas objetivando melhor visibilidade e aproveitamento da informação, de acordo com a estrutura do terminal.

As Estruturas de Fixação das placas são determinadas no Manual, da mesma forma que determinaram a Modulação. As Estruturas de Fixação devem ser capazes de resistir ao peso, devendo partir sempre da junção dos módulos.

O Manual padroniza e exemplifica modelos de aplicação dos elementos, isto é, quando se misturam elementos gráficos, a fim de esclarecer as informações.

O Manual afirma que as informações podem ser aplicadas de duas formas: isoladas ou agrupadas. O tipo de informação isolada acontece quando o conjunto de

placas se referem a uma informação só. Vale ressaltar que as formações quadrangulares, sempre serão referentes às informações isoladas.

Além dos dispositivos visuais padrão do terminal, existem os dispositivos visuais de propriedade das transportadoras e das empresas estabelecidas no terminal, que objetivam informar acerca de seus serviços ou promover atividades dentro do terminal. Especificamente os dispositivos visuais de Bilheterias são padronizados e exemplificados pelo MITERP.

Ao analisarmos as poucas placas presentes no TRP de Manaus, percebemos que nenhum se encaixou nos parâmetros sugeridos pelo Manual. Com exceção das placas de sinalização vertical de trânsito, as demais são todas placas informais ou particulares ou de cunho publicitário, sem qualquer adequação aos padrões nacionais ou internacionais de placas.

4.5 PARTE VI - OPERAÇÃO

A Parte VI aborda diretrizes para a Operação do terminal, que, segundo o Manual consiste no conjunto de atividades desenvolvidas no local, necessárias ao embarque e desembarque dos passageiros, e chegadas e partidas dos ônibus. O objetivo principal desta parte é embasar um sistema de operações otimizado e padronizado, visando operações de alto padrão de conforto e segurança para passageiros e operadoras. Esta Parte estabelece diretrizes com procedimentos e recomendações para Operações, que, de acordo com o Manual são considerados indispensáveis.

O Manual afirma que o fluxo de pedestres e passageiros deve ser coordenado pela administradora do terminal, visando sempre facilitar os procedimentos de chegada, espera e saída. Da mesma forma, deve ser programado o circuito do fluxo de passageiros que chegam ao terminal desembarcando do transporte urbano, seguindo em direção à bilheteria, esperando e acessando o ônibus pela plataforma de embarque. Assim deve ser facilitado o circuito de desembarque dos passageiros, que logo após sua chegada coletam suas bagagens, e casualmente embarcam em um meio transporte urbano, deixando as dependências do terminal.

No que se refere ao circuito programado do fluxo de passageiros que chegam ao terminal pelo transporte público, nota-se um descuido pela parte dos

administradores do terminal, uma vez que não há paradas de transporte público coletivo no espaço deste. Para fornecer integração com o transporte coletivo urbano, a Administradora deve manter cooperação com a autoridade local responsável, para que o terminal seja atendido por linhas de transporte coletivo, oferecendo possibilidade de deslocamento dos usuários que saem do terminal, e para os que desejam chegar ao terminal. No entanto, para se deslocar ao TRP de Manaus por meio do transporte público coletivo, os passageiros devem desembarcar num ponto de ônibus localizado na Av. Djalma Batista, e, a partir dele, cruzar a avenida e rodear os muros do Terminal para enfim chegarem à entrada deste. Outra opção é descer num ponto de ônibus na Av. Mario Ypiranga, caminhar em direção a passarela, e atravessar a avenida em direção ao TRP.

Da mesma forma que são estabelecidas diretrizes para a circulação de pedestres e passageiros, o MITERP determina a circulação e estacionamento dos ônibus. É afirmado que a circulação dos ônibus das operadoras do terminal deve ser rigorosamente dirigida por regras, limites de segurança que são estabelecidos pela administradora do terminal. Dentre as recomendações do MITERP para a circulação dos ônibus estão: limite de velocidade à 10 km/h em 2ª marcha; circulação dentro das faixas demarcadas; paradas nas áreas pré-determinadas e nas plataformas de embarque e desembarque; proibições às ultrapassagens e ao uso da buzina, bem como ao uso do sanitário do veículo e realizações de testes de motor. Além destas recomendações, o Manual ressalta que a Administradora pode estipular restrições convenientes às particularidades do terminal.

Em relação à circulação e estacionamento dos ônibus, não há qualquer placa de sinalização vertical ou horizontal que trate do limite de velocidade e marcha. Exceto poucas faixas desgastadas, nota-se um descuido em relação a delimitação da área de circulação dos veículos.

No que se refere ao estacionamento dos ônibus, o Manual destaca que estes devem apenas estacionar em locais como área de espera permitida e plataformas e embarque e desembarque, sendo seu estacionamento na área de espera permitido somente para aguardar o momento de estacionar na plataforma de embarque.

Apesar de ser sugerido no MITERP, a área de espera dos ônibus não é sinalizada. Houve vezes em que era possível ver ônibus estacionados nas laterais do galpão utilizado pelo Governo Federal na Operação Acolhida.

A Sala de Controle e Avisos é responsável por regular a utilização das plataformas e por operar o sistema de avisos por sons, vídeos ou painéis eletrônicos. É responsável também por eficientemente se comunicar com as bilheterias e as plataformas de embarque, para facilitar, divulgar e elaborar avisos referentes ao embarque nos ônibus, onde serão realizados no mínimo dois avisos de embarque antes da partida do ônibus, o primeiro 15 minutos antes, e o segundo 5 minutos antes do horário marcado de saída.

A Sala de Controle e Avisos não existe no TRP de Manaus, porém, os funcionários das operadoras anunciam por meio de caixas de som, informações referentes à partida do ônibus.

No que se refere a providenciar informações, a administradora deverá disponibilizar um Posto de Informações, em um local de fácil acesso, que funcione durante todo o período de operação do terminal. Este posto deverá informar essencialmente acerca das linhas das empresas e dados sobre o terminal. Poderá informar também, dados sobre a cidade ou estado de cunho turístico, cultural, social ou recreativo, sendo inclusive passível de ser atribuído em convênio com o órgão público local de Turismo.

Não existe um Posto específico de Informações, no TRP de Manaus, no entanto, para saber em relação aos horários de partida e destinos dos ônibus, pode-se entrar em contato diretamente com as operadoras, nas lojas do terminal. Da mesma forma, não existe um local onde são fornecidas informações turísticas locais. A única forma de se ter acesso a estas informações é contatando as agências de turismo no *hall*.

Dentre os serviços oferecidos pelo terminal está o Guarda-Volumes, que consiste em uma área específica para depósitos de volumes, que deve estar equipada com armários identificados, que poderão ser utilizados por passageiros que embarcam ou desembarcam. Pode ser operado pela Administradora ou empresas privadas. O serviço de Guarda-Volumes deve funcionar durante o período de operação do terminal, obrigatoriamente deve fornecer um recibo ao usuário, que contenha informações sobre a etiqueta, data e hora, identificação do armário utilizado, bem como o preço e as condições de uso do serviço.

Outro serviço que deve ser oferecido pela Administradora é o serviço de Achados e Perdidos. Este é um serviço gratuito que deve atender as ocorrências no terminal, recolhendo, classificando, registrando e depositando os objetos achados. É

competência do Serviço de Achados e Perdidos efetuar entregas dos objetos, mediante a comprovação de propriedade pela parte daquele que procura. Deve também atentar-se em localizar o proprietário do objeto perdido.

No TRP Eng. Huascar Angelim, o serviço de guarda-volumes é agrupado com o depósito e com o serviço de Achados e Perdidos. Como mostra a Figura 23, não há armários identificados ou com trancas, no entanto, os objetos e bagagens são identificados, mas sem padronização.

Figura 23. Guarda-volumes, Achados e Perdidos e Depósito do TRP de Manaus



Fonte: Autor, 2021.

O Serviço de Estacionamento para carros particulares deve dispor de área próxima ao prédio do terminal, de fácil acesso aos usuários. Deve dispor de orientação e sinalização, demarcando as áreas das vagas disponíveis e barreiras, para impedir acesso de veículos alheios aos do terminal. É um serviço que deve operar 24 horas por dia, e pode ser operado tanto pela Administradora, quanto por empresas privadas.

O Serviço de Táxi deve ser organizado e disponibilizado de forma a facilitar sua utilização pelo público. Os pontos de saídas de táxis devem devidamente sinalizados e correspondentes com a área de plataformas de desembarque, e deve ser

dimensionado de acordo com a demanda média, a evitar obstruções das vias de circulação do terminal.

O Serviço de Estacionamento do TRP de Manaus é de acesso livre e uso gratuito. É razoavelmente sinalizado quanto a sinalização horizontal e vertical, porém não disponibiliza muitas vagas. Este se localiza logo em frente a entrada do TRP, depois do estacionamento de táxi. Este, é devidamente sinalizado e delimitado, e fica bem próximo ao fluxo de entrada e saída dos passageiros.

O estacionamento de funcionários, tem vagas delimitadas e sinalizadas para uso de funcionários dos postos dos órgãos públicos em funcionamento no TRP, suas vagas são sinalizadas e delimitadas tanto horizontalmente, quanto verticalmente.

Para o bom desempenho das operações do terminal, o MITERP lista equipamentos essenciais que devem ser instalados nas dependências do terminal.

A Rede de Sonorização é um elemento imprescindível para a divulgação de avisos aos passageiros. Esta, deve funcionar durante todo o período de funcionamento de embarques do terminal. Deve dispor de caixas por todo o terminal, inclusive em áreas externas. A Rede de Sonorização do TRP é funcional, as saídas dos ônibus são anunciadas por meio de caixas de som e com alcance por todo o terminal.

Outro equipamento essencial é a Central Telefônica, que é um sistema facilitador da comunicação entre diversos pontos do terminal, com ramais para a administração, sala de controle, bilheterias e agências, plataformas de embarque e/ou desembarque, órgãos públicos, órgãos de segurança, dentre outros.

Apesar de ser recomendado pelo MITERP, na atualidade, as centrais telefônicas não são mais utilizadas. A comunicação se dá por meio de telefones institucionais individuais e fixos de cada dependência.

A Rede de Relógios do terminal, é um equipamento que disponibiliza relógios distribuídos por todos os serviços e áreas comuns do terminal, incluindo a sala de espera, plataformas de embarque e/ou desembarque, área de circulação de pedestres e área de espera para ônibus.

Para os passageiros terem acesso às horas, o TRP disponibiliza, um relógio, no topo dos corredores de embarque e desembarque, como mostra a Figura 24.

Figura 24. Relógio do TRP Eng. Huascar Angelim



Fonte: Autor, 2019.

O último equipamento listado pelo MITERP são os Sanitários. Estes são equipamentos essenciais não somente ao terminal, mas para todos, mundialmente. Dentre as diretrizes apontadas pelo Manual para o funcionamento dos sanitários estão: saboneteira, espelhos e toalheiros nos lavatórios; nos sanitários masculinos, devem conter no mínimo duas tomadas de energia elétrica junto aos espelhos; e, nos sanitários femininos, devem ser instaladas bancadas de higienização de bebês.

De forma geral os Banheiros do TRP disponibilizam de todos os equipamentos parametrizados pelo MITERP, porém, tem aparência desgastada e não higienizada. Da entrada do espaço se veem os lavatórios, um espelho e ao fundo um mictório (Figura 25). Ao lado direito, se localiza uma lixeira, e logo acima uma placa de sinalização de preservação do local.

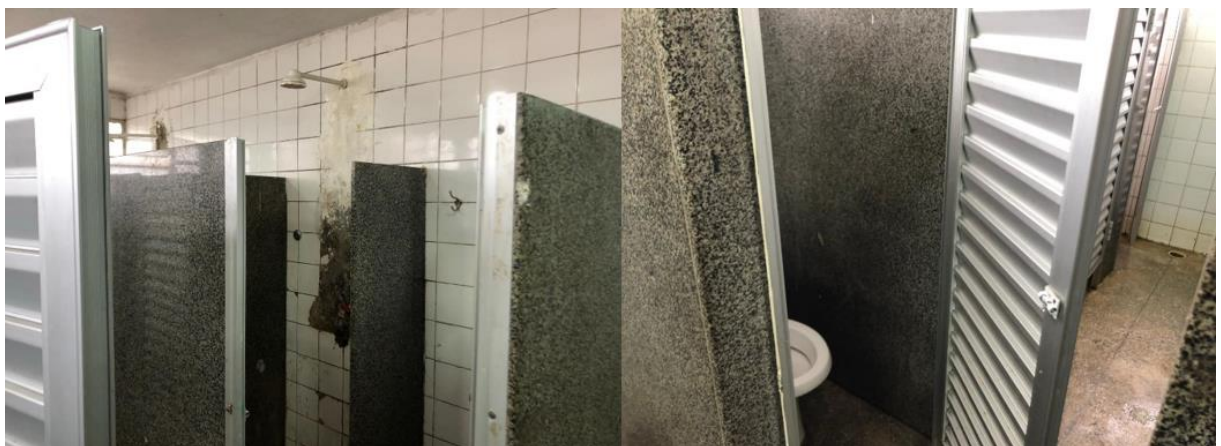
Figura 25. Lavatórios e mictório do banheiro masculino do TRP de Manaus



Fonte: Autor, 2021.

Mesmo com azulejos brancos, o banheiro aparenta estar sendo mal higienizado e com manutenção omissa. O chão é escuro, o que dificulta enxergar a real situação de sujeira acumulada, por outro lado, o espelho deixa bem aparente o acúmulo de sujeira do banheiro. Da mesma forma, os dois únicos chuveiros do banheiro masculino (Figura 26), aparentam estar sem manutenção e sem limpeza. A situação dos sanitários do banheiro masculino do TRP de Manaus é precária como a situação geral do ambiente. Os vasos são sujos e não aparentam serem devidamente higienizados.

Figura 26. Banheiro masculino do TRP de Manaus



Fonte: Autor, 2021.

Se fossem atendidas todas as recomendações contidas nesta parte, Terminal operaria com mais segurança e ofereceria serviços de alto padrão aos passageiros e funcionários. Porém, com o sucateamento dos espaços e equipamentos, a falta de padronização de sinalização e o não cumprimento das sugestões de operação do MITERP, finda na redução da qualidade dos serviços oferecidos no TRP da capital amazonense.

4.6 PARTE VIII - ATIVIDADES COMERCIAIS

A Parte VIII regulamenta a implantação exploração de atividades de cunho comercial no terminal, determinando classificações dos ramos comerciais, fixando regras de localização, limitando, dimensionando e definindo critérios para as atividades.

As explorações de atividades comerciais no interior do terminal são estritamente condicionadas ao interesse do usuário, pedestre e/ou passageiro. Portanto, atividades que prejudiquem o conforto e/ou segurança do passageiro, bem como atividades que denigrem as finalidades básicas do terminal são proibidas.

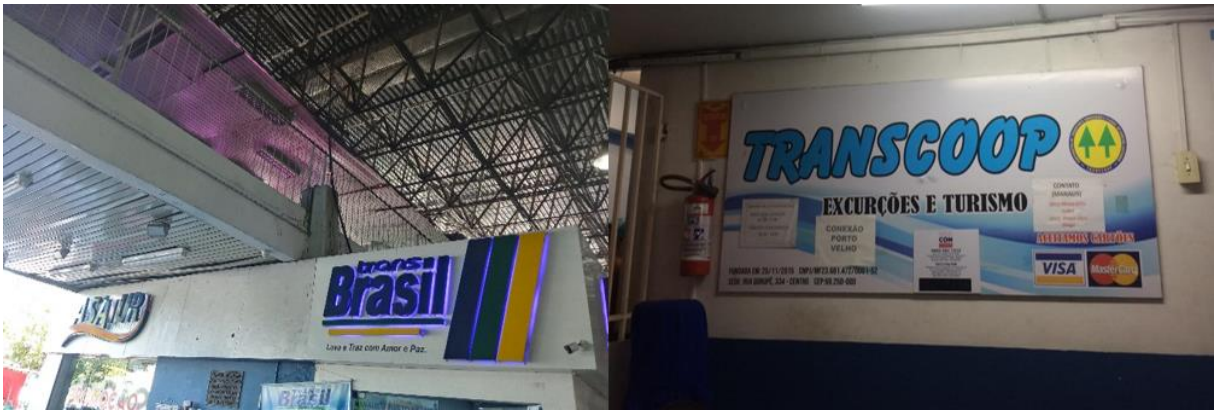
O MITERP classifica as atividades comerciais do terminal em: necessárias e permitidas. Mais do que uma mera classificação, as atividades consideradas necessárias têm áreas reservadas no projeto do terminal, como consta na Parte II – Classificação e Dimensionamento.

São consideradas atividades comerciais necessárias nos terminais, a sofrer variações de acordo com sua classificação: Lanchonete; Café de Balcão; Banca de Jornais e Revistas; Restaurante; Farmácia; Engraxataria; Barbearia; Artigos Regionais e Bijuterias; Livraria; e, Agência Bancária.

As atividades comerciais do interior do TRP, consistem em agências de turismo, bilheterias, bancas de jornais e revistas, farmácias e alguns serviços de alimentação. Também se encontram lojas e pontos de vendas informais.

No hall do TRP se localizam três agências de turismo (Figuras 27 e 28).

Figura 27. Agências Trans Brasil e Transcoop



Fonte: CAVALCANTE, 2020.

Figura 28. Agência da Siqueira Tur



Fonte: MACIEL, 2020.

Se encontram no Hall do TRP (Figuras 29 e 30) a bomboniere, uma banca de jornais e revistas, pontos de vendas, além dos assentos e lixeiras. Não existe bebedouro ou sistema de ventilação.

Figura 29. Parte do hall do TRP de Manaus. À direita a bomboniere. No meio, a banca de jornais e revistas. Ao fundo sala da SNPH



Fonte: Autor, 2019.

Figura 30. Área de espera no hall do TRP



Fonte: Autor, 2019.

Também fazem parte do Setor Comercial do TRP de Manaus, pontos de venda de objetos diversos (Figura 31) e uma Farmácia (Figura 32).

Figura 31. Ponto de Vendas no hall do TRP



Fonte: MACIEL, 2020.

Figura 32. Banca de Jornais e Revistas e Farmácia



Fonte: MACIEL, 2020.

Apesar de não estar localizado na parte interna, o único restaurante do TRP de Manaus (Figura 33) é acessado facilmente. Se localiza na parte da frente, ao lado das bilheterias.

Figura 33. Restaurante na área externa do TRP Eng. Huascar Angelim



Fonte: SANTOS, 2020.

Outro serviço disponível no interior do Terminal Huascar Angelim é o de caixas eletrônicos 24hs (Figura 34), localizados próximos à entrada do TRP.

Figura 34. Caixas eletrônicos 24hs



Fonte: SANTOS, 2020.

A sorveteria (Figura 35) é um dos poucos serviços não considerados essenciais pelo MITERP, presentes no TRP de Manaus. Se localiza no hall do TRP.

Figura 35. Sorveteria no hall do TRP de Manaus



Fonte: Santos, 2020.

A outra banca de jornais e revistas (Figura 36) se localiza no corredor de acesso ao hall do TRP de Manaus. É a mesma que fica à frente da Placa de Inauguração do TRP.

Figura 36. Banca de Jornais e Revistas do TRP de Manaus



Fonte: SANTOS, 2020

Já na área de embarque e desembarque de passageiros do TRP de Manaus, se localiza um ponto de venda informal (Figura 37).

Figura 37. Ponto de venda informal ao lado das Plataformas de Embarque e Desembarque no TRP de Manaus



Fonte: MACIEL, 2020.

São consideradas atividades comerciais que vão de encontro com a finalidade do terminal e, portanto, proibidas de funcionar, as que tem relação com: produtos combustíveis, tóxicos, corrosivos, explosivos ou inflamáveis, para venda ou uso próprio; atividades com produtos que venham a provocar qualquer tipo poluição do meio ambiente, diretamente ou indiretamente; atividades com gêneros alimentícios de consumo não imediato, que não esteja relacionada à alimentação do passageiro e nem dispuser de instalações e equipamentos necessários para seu bom funcionamento; serviços ou produtos que possam estimular frequência indesejável; e serviço de vendas e passagens de ônibus que não sejam as bilheterias. Não se encontra nenhuma atividade comercial proibida, ou que não tenha a ver com as atividades do TRP.

A localização das áreas destinadas a realização das atividades comerciais não deve interferir nas instalações e dependências essenciais do terminal, e muito menos prejudicar o fluxo natural dos passageiros no circuito: “entrada principal – bilheteria – salão de espera – plataformas de embarque”. E no sentido inverso: “plataformas de desembarque – salão de espera – saída do terminal”. Se necessária uma expansão da área comercial, podem ser realizados apenas se não houver conflitos com o que é

disposto no MITERP, e ainda assim, estando sujeitos à aprovação do poder ou órgão concedente.

Serão destinadas às atividades comerciais consideradas necessárias para o funcionamento do terminal, as áreas em que houver maior circulação de passageiros ou estiverem mais próximas aos salões de espera. A exploração das áreas comerciais dentro da área do terminal poderá ser feita tanto pela Administradora, quanto por terceiros.

A fim de promover seus serviços, é permitida a Propaganda Comercial das atividades comerciais, desde que esteja dentro dos parâmetros dispostos neste Manual, e desde que a propaganda ocorra nos locais que forem destinados para a finalidade, conforme disposto na Parte de Programação Visual. Da mesma maneira, apesar de não ser padronizada, as propagandas comerciais do local são vistas em todas as partes do terminal.

Notavelmente, o Departamento Nacional de Estradas e Rodagem (DNER) elaborou com sucesso uma base extremamente sólida e eficiente para padronizar os projetos, planejamentos e, conseqüentemente, construções de Terminais Rodoviários de Passageiros de qualidade por todo o território brasileiro. Tanto que, ainda que antigo, o MITERP é extremamente pertinente nos dias atuais, servindo como base para avaliações, reformas, expansões e, ainda, novos projetos de terminais com muito sucesso em seus objetivos.

5. CONSIDERAÇÕES FINAIS

No decorrer deste trabalho, foi abordado primeiramente um breve relato da história dos transportes, a fim de situar o transporte rodoviário e o terminal do transporte rodoviário em meio aos demais modais de transporte. Com isso, afirma-se que desde os primórdios da existência humana, a mobilidade estava presente. Logo, assim como todas as atividades realizadas por seres humanos, o transporte evoluiu com o passar do tempo, chegando ao que é hoje. Hoje o transporte é sinônimo de liberdade. Pode-se deslocar para qualquer lugar do planeta, e um dos equipamentos que possibilita essa globalização é o Terminal de Passageiros.

Em seguida foi relatado uma breve história do TRP Huascar Angelim com foco no contexto histórico de sua inauguração, e relatando, de forma sucinta, suas operações e sua estrutura, realizando o que foi proposto nos objetivos específicos “caracterizar a estrutura do TRP de Manaus” e “apontar particularidades encontradas no TRP de Manaus”

O TRP de Manaus foi construído na década de 70 e inaugurado em meados de 1980, se localiza na Zona Centro-Sul da capital amazonense em meio ao que hoje são grandes avenidas da cidade. No momento de sua inauguração, o TRP de Manaus disponibilizava aos usuários vários serviços públicos como Correios e até Alfândega, além de lojas e restaurante. Tinha rotas para o interior do Amazonas e para Roraima.

Atualmente operam regularmente no TRP oito empresas de viação, interligando três estados e dois países, sua administração é temporária e seus investimentos são mínimos.

Em seguida, iniciou-se o capítulo onde se realiza a análise comparativa do TRP de Manaus com algumas das diretrizes presentes no MITERP. Com isso, cumpriu-se o objetivo geral de “analisar a estrutura do TRP de Manaus com base nas diretrizes propostas pelo MITERP” e todos os objetivos específicos. Para o funcionamento adequado dos TRPs brasileiros, o DNER disponibilizou o MITERP.

O MITERP é um documento idealizado pelo DNER, e a edição mais atual é a terceira, publicada em 1986. Ainda assim, é um documento extremamente pertinente e muito utilizado na elaboração de estudos e projetos de terminais por todo o Brasil. Ele engloba diversos tópicos acerca de um TRP e se divide em 11 partes. A partir dele, pode-se afirmar que o TRP de Manaus se encaixa na Classe G, com 41 partidas diárias, e 7 plataformas de embarque e desembarque.

Isto posto, na nossa pesquisa, identificamos que a Pandemia de COVID 19 impactou as partidas diárias do Terminal Rodoviário de Manaus, o rebaixando de categoria. Portanto, o TRP de Manaus se enquadra, correntemente, na classificação H.

Sem dúvidas o TRP de Manaus é extremamente importante para a mobilidade interurbana e interestadual da região, bem como para o desenvolvimento socioeconômico dos estados aos quais se conecta. No entanto, o desgaste de sua estrutura é visível, o que acaba gerando diversos impactos negativos para o equipamento.

O Terminal Rodoviário de Manaus equiparado ao que propõe o MITERP não dispõe de estrutura padronizada e adequada para um correto funcionamento. O TRP de Manaus, não se encaixa nas diretrizes propostas por apresentar a maioria de suas características em desacordo com os padrões estipulados.

A falta de investimentos consideráveis no TRP acaba gerando problemas para a administração do terminal, a SNPH, que o administra temporariamente. Consequentemente, essa falta de receita, gera impactos em todo o funcionamento do terminal, e na manutenção de suas dependências.

A partir dos dados coletados, pode-se afirmar que o TRP de Manaus funciona, porém, nota-se o descuido do poder público com o ambiente, e isso acarreta a sensação de abandono e de insegurança pela parte dos usuários. Os padrões de segurança são baixos, o que abre espaço para marginalidade e desordem. Não há padronização nas placas e nas sinalizações do Terminal, logo, não se nota organização e credibilidade nas informações repassadas por estas. O ambiente é, de forma geral, sujo e desorganizado.

As bilheterias do Terminal não seguem uma padronização. Cada empresa de viação estampa seus logotipos, e placas com informações referentes a destinos e horários de partida. Algumas se diferenciam ao oferecer aos passageiros um pequeno salão, já nas outras, a venda das passagens é feita num balcão externo.

O *hall* do TRP é amplo, no entanto o terminal não dispõe de qualquer ferramenta de entretenimento ou conforto para os usuários, pois as cadeiras são de plástico, não há aparelhos de ar-condicionado ou ventiladores, não há bebedouro público, e o uso do banheiro é mediante pagamento de taxas. As opções para alimentação dentro do terminal são poucas, e há apenas um restaurante. Em contrapartida, a iluminação dentro do hall é adequada para o espaço, bem como o

piso interno com superfície de textura lisa e firme. As 7 plataformas não têm acessibilidade para Pessoa com deficiência - PCD ou mobilidade reduzida, no entanto, são organizadas por letras.

As placas não seguem o padrão determinado pelo MITERP, onde há padronização das cores e fontes em todas as placas de sinalização do TRP. De acordo com a regulamentação das Atividades Comerciais dentro do espaço do terminal rodoviário de passageiros, isso pode acarretar prejuízos na fluidez da circulação dos passageiros e ônibus, bem como poluição visual e física das dependências do terminal.

A organização das atividades comerciais do TRP é um tanto defeituosa, pois apresenta diversos pontos de venda em locais de grande fluxo de passageiros, como no principal corredor de acesso, no vão central da área de espera e ao lado dos corredores de embarque e desembarque dos ônibus. Isso vai de encontro com o que aborda o MITERP, que afirma que não se deve destinar nenhuma área de grande circulação de passageiros para atividades de fins comerciais.

Deveria existir um local onde se fossem fornecidas informações não somente sobre o TRP, mas também, informações turísticas da região.

Notam-se, também, muitos erros com relação à segurança, ao estacionamento, aos banheiros que são sujos e necessitam de reforma, a iluminação, que é razoável, mas precisa de adequações, e aos pontos de embarque e desembarque de passageiros, que além de ter piso irregular, não tem rampa de acesso a cadeirantes, nem limpeza adequada. Esta situação não fornece acesso digno e seguro para os passageiros que utilizam da estrutura do Terminal. Além de ferir os direitos básicos de acessibilidade e segurança, prejudica a imagem da cidade perante a sua infraestrutura turística e as impressões dos passageiros.

A acessibilidade linguística é mínima, pois são poucas as placas traduzidas para outros idiomas. A acessibilidade para pessoas com deficiência visual é inexistente, pois não há piso tátil, e, com exceção da área interna, o piso é irregular. Também não há para pessoas com deficiência auditiva, e nem para pessoas com deficiência intelectual, psicossocial e muito menos para uma pessoa com deficiência múltipla. A acessibilidade para cadeirantes é mínima. Há apenas uma rampa de acesso na frente do terminal, vinda do estacionamento. Quanto às rampas de acesso aos ônibus nas plataformas, não existem.

O estacionamento do TRP de Manaus dispõe de poucas vagas, e a sinalização horizontal está aparentemente desgastada, sua organização se dá por meio de “flanelinhas”, que cobram valores diversos para a assistência. De fora, a Rodoviária aparenta estar com estrutura desgastada e maquiada por pintura. A estrutura da calçada, por exemplo, é de textura irregular. A faixa de pedestres não atravessa cadeirantes, devido a rampa estar localizada em uma extremidade da calçada da rodoviária. Além de não ter sinalização de placas ou algo visível com o nome da rodoviária, é possível ver que ao invés de ter essa identificação, acima do corredor central da rodoviária tem a marca de uma agência de turismo. A placa de inauguração fica por trás de um quiosque, no corredor principal.

As operações do Terminal de Passageiros de Manaus são estritamente feitas por agências e empresas operantes no TRP, logo, ônibus de turismo não realizam embarques pelas plataformas do Terminal. Para embarcar em transportes turísticos, é comum os passageiros se deslocarem a postos de gasolina ou locais previamente acordados com as agências de turismo, ou até mesmo em locais como a Avenida do Samba.

De forma geral, o TRP é funcional, mas, recomendamos urgentemente sua reforma e readequação em padrões do MITERP, e, de forma a incluir postos de informações turísticas e de informações referentes ao terminal. Deve ter placas de sinalização padronizadas, deve ter acessibilidade para todas as pessoas, deve ser um ambiente limpo e organizado, oferecendo conforto e segurança, e também, recomenda-se um estudo sobre a disponibilidade de uma área para transportes turísticos. Em uma cidade onde o Aeroporto é referência, não se pode esperar menos de seu Terminal Rodoviário.

Todos os turistas e visitantes são dignos de serem bem recebidos, não somente com a hospitalidade humana, mas com aeroportos, portos e rodoviárias bem estruturados e organizados. Cidades que dispõem de qualidade de vida para os moradores, dispõem de boa infraestrutura turística.

O TRP de Manaus é sem dúvida, de extrema importância para a população, e conseqüentemente para as atividades turísticas. O Terminal suporta um grande e importante fluxo de pessoas e mercadorias para diversos destinos domésticos, e alguns interestaduais e internacionais. Da mesma forma, seu projeto era bem funcional na época, mas, não contou com as demandas que viriam no futuro, e não se levou em conta o desenvolvimento urbano da cidade. Estes assuntos foram

abordados e sugeridos pelo MITERP para serem considerados na elaboração de projetos para TRPs Brasil afora. Daí, vemos a importância e a pertinência do documento em todas as épocas de sua existência.

Este trabalho limita por englobar apenas o TRP de Manaus, portanto, os dados obtidos podem ser utilizados para uma possível análise comparativa do TRP de Manaus com o de outra capital, com dados socioeconômicos semelhantes.

Pode-se realizar também pesquisas com enfoque no grau de satisfação do usuário para com os ambientes e serviços oferecidos no TRP de Manaus.

REFERÊNCIAS

ALPUIM, F. A. C. G. **Terminal Rodoviário de Passageiros**. 112 fl. Dissertação (Mestrado em Engenharia – Especialização em Vias de Comunicação) – Faculdade de Engenharia da Universidade do Porto, Porto – Portugal, 2009. Disponível em <<https://repositorio-aberto.up.pt/bitstream/10216/57630/1/000142441.pdf>> Acesso em 2 de dezembro de 2019.

ANDRADE, José Vicente de. **Turismo, fundamentos e dimensões**. Editora Ática, São Paulo/SP - 8ª Edição. 2004.

BRAGA, D. C. *et al.* **Agências de Viagem e Turismo**. Debora Cordeiro Braca, Organizadora; Adriana Tavares... [et al]. – Rio de Janeiro: Elsevier, 2008.

BRASIL. Ministério dos Transportes. Departamento Nacional de Estradas de Rodagem. Diretoria de Transporte Rodoviário. **Manual de Implantação de Terminais Rodoviários de Passageiros – MITERP**. 3ª ed. Rio de Janeiro, 1986. Disponível em <<https://www.gov.br/dnit/pt-br/assuntos/planejamento-e-pesquisa/ipr/coletanea-de-manuais/outros-documentos/manual-de-implantacao-de-terminais-rodoviarios-de-passageiros.pdf>>. Acesso em 05 abr. 2021

COSTA, Maria De Fátima Holanda. **Uso de Modelos de Localização para o Diagnóstico de Rede de Terminais de Transporte de Passageiros – Estudo de Caso em Terminais Rodoviários do Estado do Ceará**. 89 fl., Dissertação (Mestrado em Engenharia de Transportes) – Programa de Mestrado em Engenharia de Transportes, Centro de Tecnologia, Universidade Federal do Ceará, Fortaleza, 2010. Disponível em <http://repositorio.ufc.br/bitstream/riufc/574/1/2010_dis_mfhcosta.pdf>. Acesso em 2 de dezembro de 2019.

DENCKER, Ada de Freitas Maneti. **Pesquisa em Turismo: planejamento, métodos e técnicas**. São Paulo: Futura, 2007.

FONSECA, Luiz Almir Menezes. **Metodologia científica ao alcance de todos**. / Luiz Almir Menezes Fonseca. 4. edição. Manaus: Editora Valer, 2010.

GIL, Antônio Carlos. **Como elaborar projetos de pesquisa**. 4. edição. São Paulo: Atlas, 2002.

HOLLAND, Marcio. **Zona Franca De Manaus Impactos, Efetividade E Oportunidades**. Fundação Getúlio Vargas. Disponível em <http://site.suframa.gov.br/assuntos/publicacoes/estudo_fgv_zfm_impactos_efetivida_de_e_oportunidades.pdf>. Acessado em 3 de dezembro de 2019.

LOHMANN, Guilherme. **Teoria do Turismo: conceitos, modelos e sistemas**. Guilherme Lohmann, Alexandre Panosso Netto. – São Paulo: Aleph, 2008.

MINAYO, Maria Cecília de Souza (org.). **Pesquisa Social. Teoria, método e criatividade.** 18 ed. Petrópolis: Vozes, 2001. Disponível em <http://www.faed.udesc.br/arquivos/id_submenu/1428/minayo__2001.pdf>. Acesso em 4 de dezembro de 2019.

MINISTÉRIO DA INFRAESTRUTURA. Departamento Nacional de Infraestrutura de Transportes. **Glossário de Termos Ferroviários.** Disponível em: <https://www.gov.br/dnit/pt-br/ferrovias/glossario-de-termos-ferroviarios/glossario.pdf>. Acesso em: 17 abr. 2021.

PALHARES, G. L. **Transportes Turísticos.** São Paulo: Aleph, 2002

PRESTES, Kelton Pessoa. **Análise da infraestrutura da estação rodoviária da cidade de Manaus.** XXfl., Monografia (Graduação em Turismo) – Escola Superior de Artes e Turismo, Universidade do Estado do Amazonas, Manaus, 2014.

PRESTES, Maria Luci de Mesquita. **A pesquisa e a construção do conhecimento científico: do planejamento aos textos, da escola à academia/** Maria Luci de Mesquita Prestes. 6.ed. São Paulo: Rêspel, 2019.

PRODANOV, Cleber Cristiano. **Metodologia do trabalho científico [recurso eletrônico] : métodos e técnicas da pesquisa e do trabalho acadêmico** / Cleber Cristiano Prodanov, Ernani Cesar de Freitas. – 2. ed. – Novo Hamburgo: Feevale, 2013.

RONÁ, Ronaldo Di. **Transportes no Turismo.** Editora Manole, Barueri/SP – 1ª Edição. 2002.

SILVA, Livia Rossi. Proposta de intervenção no Terminal Rodoviário e Praça do Artesão de Cachoeira do Campo - MG [manuscrito] / Livia Rossi Silva. - 2019. Disponível em: <<http://www.monografias.ufop.br/handle/35400000/2038>>. Acesso em: 31 de março de 2021.

TORRE, Francisco De La. **Sistemas de Transporte Turístico:** [Tradução Cláudia Bruno Galvão], - São Paulo: Roca, 2002.