

Identificação e análise da estrutura e serviços em terminal rodoviário: uma perspectiva do usuário/turista

Danielle Dias Alves¹
Thays Regina Rodrigues Pinho²

Submissão em: 01 mar. 2024

Aceite em: 10 abr. 2024

Resumo: O modal rodoviário é utilizado amplamente, no Brasil, para o deslocamento de pessoas e cargas. Uma de suas estruturas, o terminal rodoviário, deve possuir funcionalidades para o recebimento dos usuários relacionados a infraestruturas e serviços. A presente pesquisa tem por objetivo analisar a estrutura física e os serviços ofertados pelo Terminal Rodoviário de São Luís (TRSL), importante elemento do sistema de transportes da capital maranhense e que atende aos fluxos turísticos locais. O estudo tem caráter qualitativo, exploratório e traz aspectos da netnografia ao identificar as percepções dos usuários do TRSL descritas nas OTR (*Online Travel Reviews*) da Plataforma Google, no período de janeiro/2020 a agosto/2022. Os procedimentos metodológicos envolveram levantamentos bibliográficos e documentais visitas e observações *in loco*, aplicação da ferramenta SWOT e realização de entrevista com o gestor do terminal. As principais deficiências apontadas envolvem: falta de comunicação *online* com usuários, baixa qualidade no atendimento, falta de comodidades como *wi-fi*, pontos de carregamento para celulares e carrinhos de bagagem e presença de pessoas em situação de rua nas instalações. Os principais aspectos positivos são: reformas estruturais em andamento, limpeza, acessibilidade, sinalização e localização favorável.

Palavras-chave: modal rodoviário; transportes turísticos; OTRs; terminal rodoviário de São Luís/MA.

Identification and analysis of the structure and services at a bus terminal: a user/tourist perspective

Abstract: The road transport system is widely used in Brazil for the movement of people and goods. One of its key infrastructures, the bus terminal, should provide functionalities for the reception of users related to infrastructures and services. This research aims to analyze the physical structure and services offered by the São Luís Bus Terminal (TRSL), an important element of the transportation system in the capital of Maranhão, which serves local tourist flows. The study is qualitative and exploratory, incorporating aspects of netnography to identify the perceptions of TRSL users described in Online Travel Reviews (OTR) from the Google Platform, from January 2020 to August 2022. Methodological procedures involved literature and documentary reviews, on-site visits and observations, SWOT analysis application, and an interview with the terminal manager. The main deficiencies identified include: lack of online communication with users, poor quality of service, lack of amenities such as Wi-Fi, charging points for mobile devices, and luggage carts, as well as the presence of homeless individuals on the premises. The main positive aspects are: ongoing structural renovations, cleanliness, accessibility, signage, and favorable location.

Key words: road transport mode; tourist transportation; OTRs; São Luís/MA bus terminal.

¹ Bacharel em Turismo pela Universidade Federal do Maranhão (UFMA). Endereço eletrônico: danielle.dias@discente.ufma.br Orcid: <https://orcid.org/0009-0007-3215-6615> Lattes: <https://lattes.cnpq.br/8420977236467043>

² Docente do Departamento de Turismo e Hotelaria da Universidade Federal do Maranhão (UFMA). Endereço eletrônico: thays.pinho@ufma.br Orcid: <https://orcid.org/0000-0001-7516-3603> Lattes: <http://lattes.cnpq.br/6971545107452648>

Introdução

Os fluxos turísticos são determinados, sobretudo, pelos deslocamentos espaciais realizados no contexto global, fazendo uso dos sistemas de transportes e suas estruturas. Os transportes são um elemento dinâmico e ativo da experiência da viagem por representar uma parte basilar do processo turístico (Page, 2001), logo, transporte e turistas constituem a interface de um processo contínuo. Ademais, o turismo e a indústria de transporte de passageiros contribuem para o desenvolvimento econômico de muitos países e podem impactar diretamente em fatores como o número de empregos gerados (Ghalehkhondabi et al., 2019).

Os estudos sobre turismo, até o final dos anos 1990, demonstram a relevância dos transportes sem configurar o merecimento de pesquisas específicas sobre o tema, colocando-o em uma posição de passividade dentro da atividade turística (Cooper et al., 2001). A partir dos anos 2000, incorporou-se o conceito de sistemas de transportes turísticos, entendendo-o como uma estrutura que exige a análise dos inter-relacionamentos dos diferentes elementos que a compõem, dentre insumos (demanda e oferta), influências controladoras (políticas governamentais), produtos (experiência turística da viagem) e efeito sobre o ambiente (Page, 2001).

Os sistemas de transportes são meios estratégicos para integração socioeconômica de diferentes regiões, possibilitam a comunicação entre pessoas com difusão de culturas e o desenvolvimento de bens e serviços (La Torre, 2002; Santos et al., 2010). Constituem-se pelo modo ou via de transporte; pela forma, relacionando os diferentes modais pelo meio ou elemento transportador; e pelas instalações complementares ou terminais (Rodrigues, 2011). O foco do estudo em tela está nos terminais rodoviários de passageiros.

Dentre os tipos de modal ou modo de transporte identificados nos estudos sobre o tema, que incluem aéreo, rodoviário, ferroviário, dutoviário e aquaviário (Palhares, 2002), o modal rodoviário é o mais utilizado, no Brasil, (Rodrigues, 2011), permitindo o deslocamento de pessoas e cargas por estradas e rodovias que interceptam os estados brasileiros e facilitam o fluxo de mercadorias. Além disso, proporciona a mobilidade das viagens por motocicletas, carros, ônibus e outros veículos.

Levantamentos feitos pela Fundação Dom Cabral, demonstram que a subordinação ao modal rodoviário pode chegar a 75% da matriz de transportes de cargas, no país (Summit Mobilidade, 2021). Quanto ao transporte rodoviário de passageiros, este modal permite aos usuários um serviço personalizado, conectando outros modais de transportes, sendo ágil e

rápido na entrega de mercadorias e deslocamento de pessoas a curtas distâncias (Padillo, Silveira, Torres, 2020).

O desenvolvimento do turismo requer uma infraestrutura que possibilite o tráfego de turistas, garantindo que o sistema funcione de forma eficiente, a exemplo dos terminais de passageiros. Segundo Page (2001), os terminais oferecem o contexto no qual os turistas embarcam em um meio de transporte, facilitando a interação entre a oferta e a demanda e constituindo um dos momentos em que a experiência da viagem inicia. Vale ressaltar a importância do ambiente dos terminais rodoviários para validar a experiência dos seus usuários/turistas e o reconhecimento de suas necessidades para minimizar problemas e gerenciar a interface turista-transporte que ocorre no terminal.

O estudo busca sanar lacunas sobre as pesquisas em turismo envolvendo os terminais rodoviários. Pesquisas com essa temática são exceções, ao contrário dos aeroportos, que têm destaque nos estudos sobre os transportes turísticos e terminais de passageiros³. O presente trabalho fundamenta-se no estudo do atual cenário da infraestrutura de transportes terrestres do Terminal Rodoviário de São Luís (TRSL), Maranhão, com identificação de barreiras que ocasionam a má prestação de serviços e, conseqüentemente, dificultam a qualidade dos serviços ao público residente e aos visitantes/turistas que chegam ao Município.

Neste sentido, objetiva-se analisar a estrutura física e dos serviços ofertados pelo TRSL, estrutura essencial para os deslocamentos turísticos e convencionais na capital maranhense. Para tanto, identifica-se as percepções dos usuários do TRSL, referente a estrutura física e aos serviços oferecidos, a partir das avaliações coletadas nas *Online Travel Reviews* (OTR), presentes na plataforma Google, contrapondo-as aos aspectos e atributos que os terminais de passageiros devem possuir, a partir de estudos científicos e técnicos sobre a temática.

Metodologia

Trata-se de um estudo exploratório com abordagem qualitativa e uso de aspectos da netnografia, cujas comunicações mediadas por computador são fonte de dados para compreender um fenômeno (Kozinets, 2014), a saber, a comunidade existente na internet relacionada ao TRSL.

³ Em pesquisa feita na Plataforma Google Scholar, em abril/2004, no período entre 2020 e 2024, inserindo o termo “terminal rodoviário”, foram exibidos 46 documentos em língua portuguesa. Com o termo “aeroporto” e “terminal aeroportuário”, a pesquisa retornou 311 documentos, demonstrando a carência de estudos com a temática.

A pesquisa fundamenta-se ainda em notícias e documentos bibliográficos e observações *in loco* para referendar as análises expostas. Enfatiza-se que as análises foram realizadas, a partir dos comentários disponíveis na Plataforma Google, englobando o período de janeiro de 2020 a agosto de 2022, o que totalizou cerca de 2.000 avaliações, com e sem comentários, dentre o quantitativo de 13.390 avaliações encontradas na plataforma sobre o critério de busca: “Rodoviária Central de São Luís”. O período de coleta iniciou antes da pandemia de covid-19 e pretendia-se fazer coletas *in loco* junto aos usuários. Diante da deflagração da pandemia, em março/2020, optou-se pela coleta *online* por meio das OTRs, estendendo o período até o pós-pandemia.

Foram selecionadas para análise apenas as avaliações com comentários e por critério de relevância, ou seja, assuntos que são mais comentados, como as reformas estruturais, totalizando cerca de 100 comentários. Por meio da plataforma de comunicação *online*, foram compilados os principais problemas e aspectos positivos segundo o público que utiliza a estrutura e os serviços do TRSL.

Os aspectos identificados nos comentários selecionados foram contrapostos aos elementos, funcionalidade e serviços que terminais rodoviários de passageiros devem possuir e que são descritos em estudos sobre a temática (Gôuvea, 1980; DNER, 1986; Dunham, 2008; Queiroz & Magalhães, 2016), além de itens referentes à operação, constantes no Manual de Implantação de Terminais Rodoviários de Passageiros (MITERP) do Departamento Nacional de Estradas e Rodagem (DNER, 1986).

Dessa forma, os comentários foram categorizados da seguinte forma: a) infraestrutura básica (banheiros, guichês, áreas de circulação, iluminação, segurança, estacionamento); b) serviços oferecidos (atendimento, limpeza, guarda-volumes, *wi-fi*, carregadores para celulares); c) serviços de apoio (restaurantes e lanchonetes, lojas de *souvenirs* e artesanato, centro de atendimento ao turista, caixas eletrônicos); d) localização e mobilidade; e) conforto (ventilação, iluminação, cadeiras); f) acessibilidade (rampas, piso tátil, sinalização sonora e visual, plataformas e elevadores).

O estudo envolveu três fases, a primeira iniciou com pesquisas bibliográfica e documental sobre o objeto de estudo, realização de observações *in loco* e registros fotográficos. Foram realizadas três visitas ao TRSL, sendo a primeira visita no dia 28 de fevereiro de 2022, feriado de carnaval, a segunda, no dia 20 de setembro de 2022, e, a última, no dia 27 de setembro de 2022, realizada à noite para verificação do fluxo e iluminação do ambiente. Não foi possível realizar visitas anteriores a essas datas, devido à insegurança sanitária promovida pela covid-

19, embora as OTRs demonstrem pelas datas de postagens dos usuários que o TRSL estava sendo utilizado.

A segunda fase do estudo foi a identificação dos aspectos positivos e negativos associados ao TRSL, por meio da análise dos comentários da Plataforma Google Maps com o contraponto a partir da entrevista realizada com gestor do TRSL, de forma a trazer a posição da empresa concessionária que administra o TRSL e os projetos futuros previstos. Foi aplicada uma entrevista com roteiro semiestruturado que continha 12 perguntas abertas. O gestor autorizou a divulgação dos dados da entrevista de forma verbal, com a manutenção do seu anonimato.

Com esses dados, foi possível desenvolver a terceira fase do estudo, que tratou de observar pontos em comum, quanto à qualidade dos serviços prestados e a infraestrutura do terminal com a compilação dos resultados, a partir do uso da análise SWOT, que identifica as forças, as fraquezas, as oportunidades e as ameaças do TRSL.

Caracterização do transporte rodoviário no Brasil e sua importância para o turismo

O modal rodoviário é caracterizado pelos meios de transportes terrestres que utilizam ruas, estradas e rodovias para locomoção de pessoas ou produtos. Algumas de suas vantagens são a agilidade, flexibilidade de tráfego, além da possibilidade de fretamento total ou parcial para o transporte de cargas. É considerado o mais simples e eficiente por exigir apenas a existência de rodovias, entretanto, apresenta um elevado consumo de combustível (Rodrigues, 2011).

O primórdio do transporte rodoviário no Brasil, ocorreu em 1926 com a construção da Rodovia Rio-São Paulo, única pavimentada até 1940. A ampliação e estruturação do modal rodoviário ganhou força no governo Vargas, com a criação do DNER, em 1937. Na década de 1950, com a chegada das empresas automobilísticas, que aceleraram o processo de industrialização, fomentado no governo Juscelino Kubitschek, a rodovia passou a ser símbolo de modernidade, preferindo-se sua implantação às ferrovias, por possuir menor custo por quilômetro e de maturação (Rodrigues, 2011).

Como corroboram Ribeiro e Ferreira (2002), a instalação de indústrias automobilísticas e consequente pavimentação das rodovias, no país, a partir da década de 1950, promoveu a expansão do modal, tornando-o mais utilizado. Na década de 1970, a conexão rodoviária entre as regiões brasileiras estava concluída, favorecendo os interesses dos rodoviaristas com a ocupação da malha viária pelo transporte pesado e sem considerar uma matriz de transportes mais racional (Rodrigues, 2011). Estudos e políticas públicas demonstram a importância em

implantar uma matriz de transportes mais equilibrada, no Brasil, em especial, quanto ao transporte de cargas (CNT, 2022), entretanto, ainda não se obteve êxito.

Em 2020, o transporte de passageiros foi impactado com a pandemia de covid-19, em março de 2020 (CNT, 2022), ocasionando uma queda geral nos deslocamentos urbanos. Com as restrições de deslocamento impostas pela insegurança sanitária muitas pessoas deixaram ou foram impedidas de viajar. O mercado de transportes teve que se adaptar à realidade e, no final do ano de 2021, o setor teve uma considerável retomada (Miranda, 2022), com possibilidade de altos investimentos. Em contrapartida, no início de 2024, a Agência Nacional de Transportes Terrestres (ANTT) divulgou que 112 empresas regulares e fiscalizadas pela agência vão investir 2,5 bilhões no setor, sendo investimentos direcionados para a compra de novos veículos (ANTT, 2024).

Ademais, a ANTT afirma que os dados de 2023 sobre a frota rodoviária é composta por quase 10 mil veículos registrados, que possuem idade média de 7,5 anos. Desse modo, o investimento que está sendo projetado para 2024 supera em 35% os investimentos de anos anteriores, com o objetivo de diversificar os serviços oferecidos e a idade média dos atuais ônibus (ANTT, 2024).

O conceito de transportes, segundo Vasconcellos (2006), aponta para uma atividade importante para a sociedade, pois, a partir da circulação de pessoas e de mercadorias, favorece a realização de atividades sociais e econômicas. Neste sentido, os transportes são primordiais para o desenvolvimento socioeconômico de uma localidade e para expansão de sua capacidade produtiva (CNT, 2022). Como aponta Lopes Júnior (2012), uma localidade que melhora a infraestrutura de transportes, promove melhorias e mudanças econômicas em escalas intra e inter-regionais perceptíveis por meio do fluxo de pessoas e comércio.

A relação entre transporte e turismo pode ser compreendida como uma atividade meio que interliga a origem de uma viagem turística para um determinado destino (Palhares, 2002). Essa atividade visa a movimentação de pessoas e a expansão socioeconômica do turismo em uma região. Sendo assim, a infraestrutura do sistema de transportes é de grande relevância para a promoção de um destino turístico e para seu acesso.

Em épocas antigas, as rodovias romanas serviram de deslocamento para viagens e comunicações na Europa. Com a destruição do Império Romano, o transporte internamente não foi muito utilizado, em algumas áreas a comunicação se deteriorou. Assim, “o transporte a cavalo era limitado a viagens individuais ou veículos com pouquíssima capacidade.” (Lickorish & Jenkins, 2000, p. 24). Do mesmo modo, as viagens de lazer tiveram seu início, no século XIX, e as ferrovias permitiram uma grande explosão em sua demanda. As vias e estradas ao

longo da história contribuíram para a exploração contínua do turismo no mundo, da mesma maneira que são indispensáveis para o deslocamento de pessoas e cargas. Desta forma, no âmbito do turismo, o modal rodoviário ampliou o número e frequência das viagens, representando, em alguns países, a primeira forma de transporte no segmento turístico (Palhares, 2002).

Ao longo dos anos, a modernização dos transportes diminuiu a duração do tempo, promoveu maior conforto, facilidade e segurança aos usuários, acarretando maior desenvolvimento do turismo e colocando o lazer a cada dia como necessidade das pessoas. Essa integração entre a indústria do turismo e do setor de transporte promoveu a integração vertical, ou seja, união entre empresas de ramos diferentes, como as agências de viagens e as empresas de transporte, bem como os hotéis e as locadoras de veículos (Palhares, 2002).

O desenvolvimento dos transportes rodoviários modernos foi fundamental para a inclusão de boa parte da população brasileira na atividade turística, pois suas configurações apresentam vantagens nas viagens de ônibus, tendo em vista principalmente a economia de recursos numa viagem mais longa (Rosalino, 2012).

Portanto, com os novos hábitos deixados pela pandemia, gerou-se nas pessoas a vontade de conhecer novos lugares, permitindo priorizar viagens mais econômicas, tranquilas como ecoturismo, e lugares que podem ser mais facilmente acessados por ônibus. Assim, a procura por destinos que tenham menos de 500 quilômetros passou a crescer (Calixto, 2022), o que permite que as pessoas conheçam muito mais suas próprias cidades e lugares dentro do seu estado, fazendo com que vire uma tendência nos transportes rodoviários.

Importância dos terminais interestaduais de passageiros para os fluxos turísticos

Conceitua-se terminais como locais de interligações entre veículos de um mesmo modo ou de transbordo de um modo de transporte para outro (Lohmann & Castro, 2013), ditos multimodais e característico de centros urbanos. São elementos de suporte aos sistemas de transportes que possui um local destinado ao embarque e desembarque de passageiros, podendo ser um ponto inicial ou final da viagem ou para transferência para outro modal de transporte (Gouvêa, 1980).

Os terminais rodoviários podem ser classificados como: urbano, interurbano, interestadual e internacional (Gouvêa, 1980), a partir da escala de serviços ofertados. O TRSL, objeto de estudo, é um terminal interestadual que oferece linhas regulares para cidades localizadas em outros estados da federação, partindo de São Luís/MA.

Para Dunham (2008), um terminal rodoviário deve possuir determinadas funcionalidades para o atendimento das necessidades dos passageiros e funcionários envolvidos na operação. Essas funcionalidades dizem respeito a infraestrutura do terminal e aos serviços oferecidos, incluindo limpeza, qualidade, localização, mobilidade, escoamento, desempenho, acessibilidade e outros. Deste modo, os terminais rodoviários devem ser espaços de parada e/ou conexão que prestem o suporte necessário para uma boa viagem ou descanso temporário aos passageiros, enquanto aguardam a continuidade da viagem.

Para Gouvêa (1980), os terminais devem ofertar aos seus usuários: a) padrões de serviço adequados e dimensionados aos equipamentos que possui; b) projeto visual que contemple sinalização e arquitetura simples e direta que oriente os passageiros e reduza o grau de ansiedade; c) serviços de apoio que não entrem em competição com os espaços de circulação do público; d) conforto, que refere-se a aspectos visuais, de serviço e ambientais, a exemplo da ventilação, iluminação, proteção contra intempéries e acessibilidade, ofertando as condições de acesso à todos, em particular, possuem mobilidade reduzida ou deficiência auditiva, visual e outras necessidades especiais.

O Manual de Implantação de Terminais Rodoviários de Passageiros (MITERP) (DNER, 1986) é um documento orientativo para implantação de terminais rodoviários, composto por onze partes. Duas delas apontam critérios pertinentes à pesquisa: a) parte que trata do projeto arquitetônico com definição de áreas, circulação, programação visual e infraestrutura básica; e b) parte que traz especificação sobre a operação, com indicação de fluxo de pedestres, circulação e estacionamento de ônibus, serviços e equipamentos essenciais. A acessibilidade é um critério ainda não contemplado no MITERP, sendo necessária a utilização de outras normas para avaliar este item (Queiroz & Magalhães, 2016), demonstrando a necessidade de atualização do documento.

Os fluxos turísticos tratam das movimentações feitas por um conjunto de turistas, que partem do mesmo ponto de emissão e se deslocam para um ou mais pontos de recepção (Tadini & Melquiades, 2010). A relação entre os terminais de passageiros e o fluxo turístico possui um vínculo explícito, apresentando elementos tangíveis como a infraestrutura adequada para receber turistas, e intangíveis, como o atendimento prestado, ou seja, características funcionais. Desta maneira, mesmo o terminal não possuindo relação direta com o setor, torna-se, pois, objeto turístico, fazendo parte da oferta turística agregada.

Logo, o turismo contribui para o fluxo de visitantes na localidade e os terminais são utilizados como equipamentos de apoio para o deslocamento turístico. Observa-se que, próximo aos terminais, é criada uma infraestrutura de apoio aos visitantes do destino, como oferta de

equipamentos e serviços como: pousadas, posto de táxi, restaurantes, lanchonetes dentre outros. Além disso, nos deslocamentos dentro do destino turístico, os transportes do modal rodoviário interligam os terminais aos empreendimentos turísticos como meios de hospedagem, atrativos e agências, compondo aspectos essenciais da experiência turística em uma determinada região (Beni,1998).

Com os avanços tecnológicos e na arquitetura, muitos terminais de passageiros, que foram construídos em décadas passadas, buscam implantar elementos modernos a partir de revitalizações, com o objetivo de impactar positivamente na satisfação dos usuários. No mundo, os terminais são revitalizados e passam a constituir atrativos turísticos. Um dos exemplos é a estação ferroviária *Rotterdam Centraal*, localizada nos países baixos, a estação corresponde a um espaço de intermodalidade, pois, os usuários podem utilizar ônibus, metrô, bondes e trens. O prédio da estação manteve vários elementos históricos, mesmo após a modernização.

Outra estação ferroviária que se destaca é a *King's Cross*, estação situada em Londres, conhecida pelo filme Harry Potter, em que os protagonistas a utilizam como local de partida para seus deslocamentos até a escola que frequentam. Após o filme, a plataforma 9_{3/4}, como é denominada no filme, foi transformada em atração turística para os fãs, permitindo tirar fotos e comprar *souvenirs* na loja oficial do Harry Potter (Corrêa, 2019).

Os novos conceitos de terminais, que permitem além da oferta de transportes, visitação turística e equipamentos de apoio agregados, contribuem para a transformação desses locais, de espaços desinteressantes e sem vida, passam a ser lugares ativos e prósperos que atraem diversas pessoas (Khadarooa & Seetanahb, 2007).

Portanto, a importância dos terminais de passageiros consoante ao fluxo turístico de um destino possui uma correlação no que se refere a base da infraestrutura ofertada, tanto do terminal rodoviário como do destino, que são determinantes para o aumento do fluxo de turistas.

A rede rodoviária do Maranhão e caracterização do TRSL

Em 1975, a rede rodoviária do Maranhão equivalia a 45.174 km sendo que 3.214 km eram federais e 2.830 km e 39.130 km eram estaduais e municipais, respectivamente, desse total, 96,19% não eram asfaltadas (Ferreira, 2009). No período da segunda guerra mundial, a cidade de São Luís teve a principal via asfaltada, na região do Tirirical, próximo a rodoviária da cidade, hotéis, região comercial e que dá acesso a outros bairros e municípios, além de fazer ligação com o aeroporto. Logo depois outras vias foram asfaltadas. Em 1969, foi inaugurada a BR-135, também asfaltada, e, em 1973, foi inaugurado a BR-316 que faz ligação com Belém-PA (Maratur, 1982).

As comunicações rodoviárias com ônibus, iniciaram em 1953, com veículos chamados de “jardineiras”, mistos de carga e passageiros, que faziam a ligação entre São Luís e Parnaíba em dois dias, com pernoite na cidade de Brejo. Somente, em 1958, começaram a aparecer os ônibus fechados que com o passar do tempo foram substituindo os antigos (Maratur, 1982).

Quanto à primeira estação rodoviária da cidade, no bairro denominado Alemanha, (Figura 1) inaugurou-se em 1971, e, em 1974, instalou-se em São Luís a empresa Transbrasileira, que se constituiu, na época, como a maior transportadora de passageiros do estado do Maranhão. A atual rodoviária (Figura 2) foi oficialmente inaugurada em fevereiro de 1988, pelo governador Epitácio Cafeteira, substituindo a antiga e precária rodoviária.

Fig. 1 – Local da primeira rodoviária de São Luís em 1971 e 2020



Fonte: Minha velha São Luís (2020)⁴

O TRSL é uma parte estrutural do modal rodoviário maranhense, atendendo, diariamente, cerca de 6 mil usuários (Camarão, 2024) dentre residentes dos diversos municípios do Maranhão como turistas que chegam para visitar São Luís ou estão de passagem para acessar outros destinos. Está localizado na avenida dos Franceses, 300, Bairro do Tirirical. Situa-se próximo ao aeroporto e faz ligação com a BR-135, via terrestre que conecta São Luís ao continente, sendo considerada a principal rodovia do estado. Na sua área, foi instalado, em dez./2023, o Terminal de Transporte Alternativo, facilitando a conexão com os 217 municípios

⁴<https://www.facebook.com/MinhaVelhaSaoLuis/photos/alemanha-1971-2020na-imagem-mais-antiga-%C3%A9-poss%C3%ADvel-visualizar-a-antiga-rodovi%C3%A1ri/2920223814773526/>

do estado e integração com outros meios de transporte por causa dos seus itinerários intermunicipais por meio de veículos do tipo van (Maranhão, 2023).

Fig. 2 – Fachada do terminal de São Luís –MA



Fonte: SLZ7 (2023)⁵

A rodoviária possui 26 guichês, oferecendo passagens para os diversos destinos do interior do Maranhão e estados como Pará, Ceará, Piauí, Goiás e São Paulo. Além dos guichês, a infraestrutura é composta por: plataformas de embarque/desembarque, sanitários, ponto de táxi 24h, ponto de ônibus, lojas comerciais, lanchonetes, salão de beleza, restaurantes, caixas eletrônicos, quiosques, estacionamento rotativo e outros. Esses serviços são chamados por Gouvêa (1980) como serviços de apoio, que são ofertados com a finalidade de inibir conflitos que possam surgir a partir da circulação dos usuários.

Possui ainda, rampas de acesso e banheiros adaptados (gratuitos) para passageiros com dificuldade de locomoção e deficiência, cumprindo a Lei n.13.146/2015 (Estatuto da Pessoa com Deficiência). O terminal recebe pessoas de várias partes do país e do próprio Estado que se deslocam tanto para a cidade de São Luís, quando vindos de outras regiões do país e tenham como destino final, ou passagem uma das três cidades localizadas dentro da ilha de São Luís: Raposa, São José de Ribamar e Paço do Lumiar.

Atualmente, a empresa responsável pela administração do TRSL é a Sociedade Nacional de Apoio Rodoviário e Turístico Ltda (SINART), concessionária que atende outras rodoviárias do país. A concessionária busca implantar melhorias para maior conforto dos seus usuários, com a restauração das plataformas de embarque/desembarque, instalação de iluminação interna,

⁵ <https://www.rodoviarisaoluís.com.br/>

revisão da estrutura metálica da cobertura, gerador de energia e outros, ou seja, obras estruturais que compõem a contrapartida contratual das concessionárias.

Salienta-se que a antiga rodoviária de São Luís e a atual são desprovidas de dados e acervos referentes ao período de inauguração, sua história, dados estatísticos e outros documentos oficiais que possam trazer um resgate histórico e documental para compreensão da evolução em sua organização e funcionamento de modo mais detalhado.

Resultados e discussões: aspectos negativos e positivos do TRSL

Ao longo dos quase 40 anos, o TRSL passou por diversas reformas com o objetivo de modernizar o espaço, sendo a última iniciada, em 2019, e ainda não finalizada. Conforme avaliação na Plataforma Google, o TRSL recebe nota 3,5 de seus usuários, em uma escala que vai até 5, agregando mais de 13 mil comentários ao longo dos anos, até 2022. Cabe ressaltar que alguns comentários possuem fotos como comprovação de suas reclamações e elogios, contribuindo para a veracidade dos fatos apontados.

Os comentários enumerados pelos usuários são classificados por assuntos frequentes e de relevância, cuja ordem de importância é gerada pela própria Plataforma Google, a partir do quantitativo de comentários sobre determinado assunto. Os assuntos mais abordados na plataforma são colocados na tabela 1 com identificação da categoria a que pertence.

Tab.1 – Assuntos mais abordados na plataforma Google

Relevância no Google	Categoria*	Assunto
1º	Infraestrutura básica	Reforma iniciada na infraestrutura do terminal rodoviário no ano de 2019 ainda não finalizada
2º	Infraestrutura básica	Banheiros químicos disponibilizados no período de reforma
3º	Localização e mobilidade	Localização do terminal na capital do Maranhão
4º	Localização e mobilidade	Comparações com outros destinos
5º	Serviços de apoio	Caixas eletrônicos
6º	Infraestrutura básica	Necessidade de modernização
7º	Conforto	Assentos danificados ou em falta
8º	Serviços oferecidos	Atendimento, logística do embarque e desembarque
9º	Serviços oferecidos	Participação do poder público
10º	Infraestrutura básica	Rodoviária da capital

* Adaptado de: Gôuvea, 1980; DNER, 1986; Dunham, 2008; Queiroz e Magalhães, 2016.

Indica-se os pontos positivos e negativos referentes ao terminal descrito nos comentários, com destaque aos que necessitam de maior atenção dos gestores e que estão categorizados, a partir dos estudos levantados pela pesquisa. Percebe-se que alguns pontos

destacados, a seguir, não estão entre os 10 assuntos de maior relevância, segundo a Plataforma Google (tabela 1). Este fato reforça que, embora a plataforma seja importante fonte de dados para os gestores locais, deve-se aprofundar nas análises das OTRs, mesmo que não estejam listadas nos primeiros assuntos de relevância.

Durante o período pandêmico (2020 a 2021), verificou-se que um dos principais problemas mencionado nos comentários estava associado a busca pelo telefone da rodoviária ou um *canal de comunicação direta* (categoria: serviços oferecidos), em que os usuários pudessem ter informações precisas e sanar as dúvidas mais frequentes sobre o transporte rodoviário local. Tais dúvidas, incluíam: destinos e trajetos das linhas de ônibus; empresas de ônibus que partiam da rodoviária; venda de passagens para o interior do MA; ônibus que fazem transporte turístico; horários de saída dos ônibus; dias de funcionamento e serviços ofertados no TRSL.

Outros pontos negativos apontados pelos usuários dizem respeito aos lanches oferecidos e aspecto das lojas (categoria: serviços de apoio), estacionamento da rodoviária (categoria: infraestrutura básica) e falta de pontos para carregar os celulares (categoria: serviço oferecido). Assim, destaca-se o comentário de um dos usuários na plataforma, que afirma “*O local para carregar celulares folgadoíssimo e não carrega nada e não temos outro local para carregarmos nossos aparelhos [...]*” (L. M, 2021).

Um ponto importante para os usuários de terminais rodoviários é o seu aspecto e aparência, pois influencia diretamente na sua experiência de viagem (Page, 2001). Um usuário destaca que o TRSL possui um “*aspecto sujo e perigoso*” (categoria: serviços oferecidos) e que há no local muitas pessoas em situação de rua (categoria: infraestrutura básica), além de parecer tudo “*mal organizado e mal cuidado*” (R. B, 2022) (categoria: infraestrutura básica). O fato proporciona um sentimento de insegurança para os usuários, reforçado pela ausência de policiais no terminal e entorno. Essa condição contrapõe-se à ideia da experiência positiva da viagem, uma vez que o terminal rodoviário deve ser o cartão de visita para a cidade e para aqueles turistas que chegam em São Luís por via terrestre.

Por outro lado, há comentários positivos que beneficiam o terminal como o *atendimento* na prestação de serviços turísticos (categoria: serviços oferecidos), assim apontado por um usuário “*As atendentes do guichê de informações turísticas são muito atenciosas e simpáticas*” (D. P. S. F., 2022).

Outro aspecto positivo é a *proximidade com o aeroporto* da capital (categoria: localização e mobilidade), que pode favorecer a intermodalidade (Verdum, 2012; Palhares, 2002) para os turistas que chegam por meio aéreo e desejam se deslocar para o interior e litoral

maranhense por meio da rodoviária. Em qualquer um dos modais, para que se tenha sucesso nas operações e seja realizado com eficácia para a simplificação do trajeto e dos processos é de fundamental importância uma infraestrutura adequada que permita que todas as necessidades do usuário ou as principais sejam atendidas. Com esta perspectiva, o novo terminal de transporte alternativo foi instalado no TRSL.

Os aspectos positivos e negativos elencados permitem o fornecimento de opiniões e marca a manifestação da satisfação ou insatisfação dos usuários do transporte rodoviário. Considerando os comentários abordados sobre o TRSL, ressalta-se que as percepções são individualizadas, ou seja, são apresentadas segundo a experiência de cada usuário, em determinado tempo e contexto. Entretanto, contribuem como prova social para aqueles que irão usufruir do modal rodoviário, seus serviços e terminal e para gestores no planejamento estratégico e operacional. Além disso, em pesquisas realizadas na internet, o TRSL apresenta o maior número de avaliações, quando comparado a outros terminais de passageiros de mesmo porte, isso demonstra que a atuação dos usuários do terminal em suas avaliações é frequente.

Nas visitas feitas ao terminal rodoviário, pôde-se observar alguns pontos descritos nos comentários, como os banheiros que estavam limpos em ambas as visitas e havia guardas no local. Na segunda visita, havia poucas pessoas em situação de rua e os funcionários da empresa SINART estavam todos fardados, com crachá de identificação. Ainda havia sinais de reforma, na entrada do terminal e, na frente, evidenciou-se a implantação do gerador de energia e os guichês construídos estavam em operação. Entretanto, o Centro de Atendimento ao Turista (CAT) estava fechado no horário da visita. Foi averiguada a iluminação, à noite, e foi considerada adequada, precisando apenas de melhorias em alguns pontos, como no estacionamento e na área de embarque e desembarque.

Aplicação da matriz SWOT para o TRSL

Os problemas elencados na plataforma Google, adicionados pelos usuários do TRSL, bem como as observações *in loco*, serviram de parâmetro para aplicar a análise ou matriz SWOT. Essa análise é, segundo Dornelas (2016), conveniente pois traça um cenário da situação atual e prevista e serve para analisar os panoramas ou ambientes internos e externos de uma empresa, sendo uma reconhecida ferramenta de gestão para compreender a posição estratégica. A sigla SWOT, deriva das palavras inglesas *Strengths* (forças), *Weaknesses* (fraquezas), *Opportunities* (oportunidades) e *Threats* (ameaças).

A análise interna do cenário tem por objetivo evidenciar as qualidades e deficiências de uma organização, contribuindo para uma gestão positiva. Conceitua-se os pontos fortes como

peculiaridades positivas, tangíveis e intangíveis, sob o controle da organização e os pontos fracos como fatores que não estão sob o controle da organização, porém atravessam sua capacidade de atingir metas, identificadas como as áreas que podem ser melhoradas (Hofrichter, 2021). Apresenta-se a seguir a análise SWOT do TRSL:

Tab. -2 – Análise SWOT do terminal rodoviário de São Luís

Forças	Fraquezas
<ul style="list-style-type: none"> ● Revitalização dos espaços e infraestrutura por meio da atual reforma do terminal; ● Integração com os hotéis do entorno, como nas localidades do São Cristóvão; ● Acessibilidade para as pessoas com mobilidade reduzida, devido não haver escadas, rampas íngremes e o espaço ser amplo e plano; ● Revitalização dos banheiros; ● Limpeza do local e muitas lixeiras; ● Boa localização comercial; ● Box de informações turísticas (CAT); ● Sinalização em português e inglês; ● Quantidade de guichês; ● Caixas eletrônicos; ● Preços acessíveis; ● Piso tátil; ● Sala vip; ● Sinalização geral. 	<ul style="list-style-type: none"> ● Sem site (não tem presença na internet); ● Pouca quantidade de carregadores de celular; ● Lojas pouco atrativas; ● Local convidativo para pedintes e moradores de rua; ● Carrinhos de bagagem - insuficientes, velhos e danificados; ● Pouca iluminação durante à noite; ● Falta de acessibilidade e sinalização para pessoas com deficiências específicas como libras e informação em braile; ● Pessoal não capacitado para atendimento segundo as necessidades dos usuários; ● Falta de conforto; ● Wi-Fi não funciona; ● Não possui compra de passagem online; ● Posto policial não estava em funcionamento; ● Não está presente nas redes sociais.
Oportunidades	Ameaças
<ul style="list-style-type: none"> ● Possibilidade de expansão do TRSL; ● Melhorar a atratividade turística; ● Uso de tecnologias para limitar entrada de pedintes e moradores de rua e tornar a rodoviária mais moderna; ● Diversificar o uso das redes sociais e atualização constante com conteúdo. 	<ul style="list-style-type: none"> ● Vans clandestinas circulam no entorno TRSL; ● Longa duração da reforma; ● Sazonalidade, períodos de alta e baixa temporada; ● Aspecto de abandono; ● Área de matagal atrás do TRSL e acesso livre ao terminal; ● Gestão do TRSL.

As forças referentes ao terminal rodoviário são aquelas capazes de mostrar ao usuário seus benefícios visíveis de utilização. Dentre as observadas no TRSL, estão a sua reforma com melhorias no telhado, instalação de quatro novos guichês de bilheteria, pintura e colocação de barreira de proteção de vidro na área de embarque e desembarque do terminal.

A posição geográfica estratégica do terminal é caracterizada como uma força reconhecida pelos usuários, isso porque encontra-se em uma zona de ligação com outras áreas da cidade, como os bairros do São Cristóvão, Cohatrac e Cohab, áreas comerciais de grande

movimentação de cargas e pessoas. Ademais, a proximidade com a BR 135, única via rodoviária de ligação entre a Ilha de São Luís e o continente, permite a entrada e saída de passageiros e cargas pelo modal rodoviário. A proximidade com o Aeroporto Internacional Marechal Cunha Machado conecta os modais aéreo e rodoviário. O TRSL consegue atender, com isso, os princípios da intermodalidade e acessibilidade, importantes no planejamento do sistema de transportes turísticos, uma vez que é um ponto de conexão de relativo fácil acesso entre as diferentes regiões da cidade, facilitado pelo novo terminal de transporte alternativo.

A sinalização foi apontada como ponto forte, a partir da instalação de novas placas para entrada dos ônibus e embarque e desembarque de passageiros. Tem-se, ademais, placas de informação por todo terminal, em inglês, e sinalização do piso tátil que tem a função de direcionar as pessoas, formado por linhas e alto relevo (Bizello, 2016). Todavia, o piso tátil não está em todas as áreas do terminal. A quantidade de guichês, 26 no total, permite maior diversidade para comercialização de passagens com possibilidade de acesso a inúmeros destinos estaduais e interestaduais. Uma das usuárias corrobora, destacando sua visão no TRSL no período em que a rodoviária se encontrava em reforma “*Após a reforma melhorou muito, a nova gestão parece ser bastante eficiente*” (I. L., 2022).

Enquanto fraquezas, é observável a dificuldade de comunicação na busca por informações sobre os serviços prestados pelo TRSL. Ademais, apontam-se como elementos desfavoráveis pelos usuários a pouca quantidade de conectores para carregar o celular e a baixa qualidade dos equipamentos, que se concentram em um único ponto da rodoviária. Percebe-se, ainda, a falta de estética nos estabelecimentos que vendem produtos diversos, inclusive *souvenirs* para os turistas. Muitas lojas estão sem identificação e possuem pouca atratividade. Como pontua Gouvêa (1980), o terminal deve ofertar um projeto visual que oriente os passageiros. Outros pontos de destaque são o não funcionamento de *wi-fi* e a inexistência de uma plataforma online para venda de passagens.

No que diz respeito à análise externa, há uma relação entre a empresa e o seu ambiente ou o mercado, essa análise é identificada pelas oportunidades e ameaças. Conforme Hofrichter (2021), as ameaças são fatores fora do controle, que podem colocar em risco o funcionamento e organização da empresa, enquanto as oportunidades, são fatores externos não controláveis e a razão para que uma organização exista e se desenvolva, pois permitem impulsionar o funcionamento e as atividades da organização.

Considerando o TRSL, as observações feitas e os comentários, é possível reconhecer algumas oportunidades. Uma delas é a possibilidade de expansão do terminal rodoviário com novas linhas de ônibus e novos destinos para atender uma maior demanda de turistas e

visitantes. Estender os serviços como a implantação de lotéricas, bancos, farmácias, posto médico, sorveterias e outros que possam atrair a população local e turistas que circulam para uso desse espaço, contribuiria para a imagem do terminal e o seu uso além do deslocamento. O planejamento para instalação de postos de atendimento ao cidadão, como o Viva e o Procon, no TRSL, demonstra que os gestores estão identificando essas oportunidades (Camarão, 2024).

Destaca-se como oportunidade, o incremento da atratividade turística do TRSL, enaltecendo e enfatizando os pontos turísticos da cidade e a cultura local, por meio de apresentações culturais ao vivo, instalação de murais com imagens dos polos turísticos e outras ações que tornem o ambiente mais agradável e interessante para quem vem visitar a cidade ou está de passagem. Outra oportunidade, seria diversificar o posicionamento nas redes sociais, uma vez que as mídias sociais são, hoje, o maior canal de comunicação com os usuários que uma organização pode ter. Sendo fundamental atualizá-las constantemente com informações necessárias e relevantes para os usuários. Por fim, outro ponto seria possibilitar a compra de passagens online por meio dos aplicativos de ônibus e site do TRSL, facilitando o processo e permitindo maior flexibilidade e comodidade.

Surge, então, a oportunidade de desenvolver uma comunicação virtual eficiente e idealizada especificamente para o TRSL, com informações verídicas, atualizadas e de fácil acesso e compreensão, tornando o atendimento mais ativo com os usuários, além disso, explorar o uso da tecnologia na própria estrutura física do terminal é uma alternativa que levaria mais agilidade nos processos de compra, acesso e até segurança.

No que tange às ameaças, observa-se a existência de vans clandestinas do lado de fora da rodoviária que competem por passageiros com as transportadoras; e o longo tempo de duração da reforma do TRSL que ainda não foi finalizada completamente. Mesmo com a reforma em andamento, o TRSL apresenta um aspecto de desorganização, impactando na imagem do terminal junto aos usuários. Verificou-se que, apesar da rodoviária funcionar 24h, como descrito, no site, as lojas fecham cedo, ou seja, quem chega de uma viagem pela madrugada não encontra muitos estabelecimentos abertos.

A gestão do TRSL pode ser considerada uma ameaça, pois compreende-se que para uma melhoria contínua do TRSL, sua gestão deve estar baseada no usuário-cliente, ou seja, na identificação das necessidades dos consumidores do serviço regular de passageiros. Para tanto, a empresa gestora deve adotar medidas contínuas de qualidade, o que significa, investimentos permanentes e melhoria na estrutura do terminal, zelar pelo patrimônio público e, principalmente, focar na satisfação do usuário. Por outro lado, uma gestão que não preze pelo

bom funcionamento do terminal ou que não se preocupa em tomar ações corretivas pode ser uma ameaça ao funcionamento e a imagem do TRSL

Os usuários, ao longo das avaliações, na Plataforma Google, destacam diversos pontos de interesse próprio, sejam eles positivos ou negativos, desta maneira, permite que a gestão reconheça quais pontos são importantes priorizar ou manter destaque, pois será visto de forma positiva ao usuário. A acessibilidade, por exemplo, é destaca por um usuário *“Boa, atualmente os banheiros estão mais organizados e limpos. Locais com comida de qualidade, espaço com bem mais acessibilidade aos cadeirantes. Está ficando bom!”* (S. B. M., 2022).

Nota-se, por meio do comentário e da análise da ferramenta SWOT, que a acessibilidade é vista como força, principalmente pelo fato de não haver tantas barreiras e entraves que dificultem ou impeçam a utilização do serviço público. Cabe ressaltar que a acessibilidade engloba as pessoas com e sem deficiência, deste modo, para que em sua totalidade seja eficiente e possua um impacto efetivo, os usuários dos terminais rodoviários precisam identificar e reconhecer os objetivos das melhorias realizadas para a utilização dos serviços e infraestrutura oferecidos pelo terminal, como mencionado na avaliação.

A visão do gerente do terminal rodoviário de São Luís-MA

Inicialmente, o gestor, à época, informou que o terminal estava passando por reformas, desde o início da licitação, em 2019. No entanto, em 2021, a gestão passou a dar maior celeridade às obras que estavam previstas no contrato de concessão. Para o gestor, compreende-se que o TRSL tem a estrutura necessária e serviços essenciais que um terminal rodoviário precisa proporcionar aos usuários, como guichês de passagens, guarda -volume, sanitários e outros.

Em relato, o gerente afirmou que o objetivo da gestão é aprimorar os serviços que o TRSL já oferece, para que o usuário tenha o mínimo de conforto. O primeiro passo é fazer a manutenção e reforma dos equipamentos e infraestrutura, e mais adiante, novos projetos serão implementados como a concentração, alocação e modernidade da praça de alimentação.

O posto policial da polícia militar, que começaria a funcionar no período do carnaval de fevereiro de 2022 encontrava-se fechado, porém, o gestor afirmou que o posto foi reformado e faltava o aparelhamento humano, ou seja, realizar o destacamento dos policiais para atender dentro do terminal e ter uma frequência fixa de turno e não apenas rondas. Esses policiais fazem parte do efetivo da segurança pública, porém o gestor informou que foi contratada uma empresa privada de segurança pela SINART para atuar no TRSL, enquanto os policiais não atuam efetivamente no posto militar.

Quanto ao site da rodoviária e a presença nas redes sociais, o gestor relatou que é um projeto para o futuro. Será construída uma plataforma para maior acessibilidade dos usuários. Verificou-se que o número de contato gratuito do TRSL, conforme dito pelo gestor, entrou em funcionamento no dia 1º de novembro de 2022, com o objetivo de atendimento ao cliente, para reclamações, sugestões, dúvidas e contribuições sobre a rodoviária de São Luís. O telefone está disponível de segunda a sexta-feira, das 8:00 às 18:00h. Para ratificar o funcionamento, foi feito três ligações, com o seguinte procedimento: a pessoa é atendida por um *bot* de atendimento, que consiste em um robô, informando que não poderá atender no momento, mas solicita que o usuário grave uma mensagem com suas sugestões/reclamações e logo em seguida pode-se enviar a mensagem, alterar ou marcar como urgente, privada, rever ou enviar como está.

Observa-se que não há um atendimento para falar diretamente com um atendente ou supervisor, a quem se possa pedir informações de imediato. Além disso, não se sabe se as mensagens chegam até a administração da empresa para resoluções dos problemas ou fornecer resposta aos usuários. Esse fato, torna o atendimento pelo telefone gratuito precário, devido à incerteza do retorno, tornando o atendimento passivo, ou seja, a empresa apenas recebe as mensagens sem interação com o usuário, sem a oportunidade de vínculo durante e após uso dos serviços no TRSL

O balcão de atendimento e a sala *vip* foram novidades implementadas pela nova gestão para facilitar o atendimento. Para o futuro, a empresa deseja realizar novas ações, como a implementação do *wi-fi* que será realizado por meio de programas do poder público. Quanto as pessoas em situação de rua que transitam no local, o gestor afirmou que essa situação de insegurança e desconforto foi minimizada, não excluída definitivamente por questões sociais, até porque tem uma rua atrás do terminal rodoviário que dá acesso a um bairro popular. Existia uma guarita que foi retirada e os seguranças contratados fazem essa abordagem mais frequente em conjunto ao sistema de monitoramento, não permitindo a ocorrência de transtornos. O gerente da rodoviária destacou que 95% dessa situação foi controlada, *“hoje é a nova realidade do terminal, você não pode dizer que não viu nenhum pedinte, nunca, mas o excesso era demais”*.

Ainda, em sua fala, o gestor destaca que essas são as primeiras ações da empresa concessionária que ainda terá vinte anos de concessão do TRSL, devendo ampliar a prestação de novos serviços. Perguntou-se ao gestor, qual a sua visão diante dos comentários da Plataforma Google e se influenciavam na tomada de decisão ou serviam de *feedback* para correção de erros ou busca de soluções, tendo em vista que o compartilhamento de informações é uma forma de comunicação e interação com os usuários que podem gerar trocas mútuas.

Em sua fala, o gestor afirma “*As críticas são importantes que ocorram, elas sempre vão existir, hoje você não tem nenhuma empresa perfeita, que não cometa falhas, no entanto, existe o usuário que pra ele as coisas nunca vão estar boas.[...] tem os vandalismos que ocorrem, e a empresa vai consertar quantas vezes for possível, mas assim, a moeda tem dois lados, cara ou coroa, e desse jeito é o usuário, é preciso compreender que o terminal está em reforma e as melhorias estão acontecendo, mas [...] em todo lugar existe a oposição*”.

O gestor encerrou a entrevista acrescentando que o TRSL possui muitas vantagens, como a possibilidade de expansão de sua área e criação de novos ambientes, até mesmo de lazer, o que corrobora a análise SWOT realizada, sobre as oportunidades do TRSL. Além de enfatizar que é necessário um trabalho conjunto dos envolvidos na rodoviária, bem como dos próprios residentes em afirmar ao visitante a identidade local, os espaços turísticos, o bom atendimento, e não o contrário, fazendo com que o turista tenha uma boa impressão da cidade.

Como afirmam Fernandes et al. (2014), o primeiro contato que o turista assimila em um novo destino é a paisagem local que testemunha as interações sociais no espaço e no tempo, ou seja, reflete as realidades da cidade, sua história, seu modo de vida, tradições, sua cultura e, por meio deste contexto e imagens, o visitante irá conhecer, admirar ou repudiar o local visitado.

Vale apontar que a percepção do turista quanto a cidade não se dá de forma imediata, mas por meio de um conjunto de experiências vivenciadas na cidade destino. Essas percepções formam a construção das experiências e interação com o ambiente visitado.

Considerações finais

Com base no objetivo traçado e que foi alcançado, neste estudo, compreende-se que as percepções dos usuários, apresentadas nos seus comentários, trazem avaliações satisfatórias e insatisfatórias. As avaliações positivas dizem respeito ao atendimento e as necessidades essenciais, como banheiros, limpeza e organização da estrutura, guarda-volumes e outros, o que está relacionado aos serviços básicos oferecidos aos usuários. A localização também é um aspecto de destaque.

Em relação as avaliações negativas, correspondem às mudanças ocorridas nas reformas, além dos serviços prestados, como o valor dos lanches, o valor da taxa para uso do banheiro e outros, conforme a experiência particular de cada usuário. Uma das questões cruciais, trata-se da comunicação com o usuário que necessita buscar em outras plataformas informações ou ainda se deslocar até a rodoviária para realizar este processo. A ausência do atendimento virtual e presença digital, também, reduz o desejo de compra, pois as redes sociais são potentes canais

de propagação de produtos e serviços, alcançando um número maior de pessoas quando utilizadas de forma estratégica.

A análise identificou problemas antigos, que datam da gestão anterior a 2019, e que permanecem até os dias atuais. Todavia, percebe-se que a gestão vem buscando sanar as principais falhas encontradas nos serviços e na infraestrutura por meio de reformas e implementação de novos serviços. Os dados da plataforma indicam que, nos meses de setembro e outubro de 2022, após algumas reformas realizadas, dentre as 331 OTRs, o TRSL recebeu um total de 128 avaliações com nota 5, reforçando que as melhorias implantadas estão cativando os usuários.

Os comentários analisados para compreensão dos dados pela ferramenta análise SWOT e os pontos positivos e negativos servem de elo entre a gestão do terminal com os seus usuários, afinal, as páginas de compartilhamento permitem interação e os comentários possuem a função de entregar *feedbacks* e correção sobre a própria gestão, funcionamento e o planejamento estratégico do terminal rodoviário.

Como elencado, o modal rodoviário é um dos mais utilizados pela grande maioria da população, incluindo residentes e turistas, por isso, faz-se necessário melhores condições para quem o utiliza, pois contribui para o próprio turismo doméstico da cidade. Assim, a partir da análise realizada, por meio da netnografia, que envolve um estudo por meios digitais, em que há a “possibilidade de encurtar a distância entre tempo e espaço, devido à própria dinâmica da internet” (Silva, 2015) este trabalho ressalta a importância de sanar aspectos negativos existentes no TRSL.

Desta maneira, compreender as necessidades dos visitantes, cada vez mais criteriosos em suas avaliações, permite ao TRSL comunicar uma mensagem correta sobre a cidade e potencializar a promoção e experiência do visitante.

Enquanto limitações do estudo, encontra-se a dificuldade de uma medição em parâmetros mais específicos, pois muitas avaliações contêm apenas a nota por estrelas, sem informações adicionais. Ademais existe uma grande variação diária de comentários, além do quantitativo total e a escassez de filtros que permitam a fácil identificação dos comentários e seu detalhamento. Outras limitações envolveram os dados escassos sobre o TRSL e o período pandêmico, quando se iniciou o estudo. Como agenda para pesquisas futuras, sugere-se avançar quanto aos investigados, incluindo a visão do poder público e aplicação de pesquisas estatísticas específicas sobre os usuários deste modal de transporte em São Luís. Indica-se, ainda, o uso de ferramentas de Big Data junto às plataformas que compartilham OTRs que permitam uma melhor extração de dados para realização de análises quantitativas.

Referências

- ANTT (2024). *Empresas do setor de transportes de passageiros anunciam investimentos de R\$ 2,5 bilhões*. Gov.br. 6 de fevereiro. Recuperado de <https://www.gov.br/antt/pt-br/assuntos/ultimas-noticias/empresas-do-setor-de-transportes-de-passageiros-anunciam-investimentos-de-r-2-5-bilhoes>
- Beni, C. M. (1998). *Análise estrutural do turismo*. São Paulo: Senac.
- Bizello, J. (2016). *Piso tátil com tecnologia NFC para acessibilidade de deficientes visuais em ambientes públicos* (Trabalho de conclusão de Curso Superior em Tecnologia em Redes de Computadores, Universidade Federal de Santa Maria). Recuperado de <https://www.ufsm.br/app/uploads/sites/495/2019/05/2016-Juliano-Stefanello.pdf>
- Calixto, F. (2022). *10 tendências para o Turismo rodoviário no Brasil: O CEO do ClickBus aponta 10 tendências para o futuro do Turismo rodoviário*. 27 de Setembro [Blog]Panrotas. Recuperado de https://www.panrotas.com.br/mercado/transporte/2022/09/10-tendencias-para-o-turismo-rodoviario-no-brasil_192124.html#:~:text=O%20turismo%20rodovi%C3%A1rio%20vai%20crescer,ser%20facilmente%20acessados%20de%20C3%B4nibus
- Camarão, F. (2024). Governo do MA discute implantação de unidade do Viva/Procon no Terminal Rodoviário de São Luís. Políticas Públicas. *O imparcial*. Recuperado de <https://oimparcial.com.br/noticias/2024/01/governo-do-ma-discute-implantacao-de-unidade-do-viva-procon-no-terminal-rodoviario-de-sao-luis/>
- CNT (2022). O transporte move o Brasil: Propostas da CNT ao país. Brasília: CNT. Recuperado de <https://cdn.cnt.org.br/diretorioVirtualPrd/907973a7-6dc6-4006-b683-9e6ef6bc1505.pdf>
- Corrêa, A. (2019). *Eurodicas Turismo. King's Cross Station: como visitar a Plataforma 9¾ de Harry Potter*. 17 de Dezembro [Blog]. Recuperado de <https://turismo.eurodicas.com.br/kings-cross-station/>
- Cooper, C. et al. (2001). *Turismo: Princípios e práticas*. 2. ed. Porto Alegre: Bookman.
- DNER (1986). *Manual de Implantação de Terminais Rodoviários de Passageiros - MITERP*. Rio de Janeiro.
- Dornelas, J. (2016). *Empreendedorismo: Transformando ideias em negócios*. 6 ed. São Paulo: Empreende/Atlas.
- Dunham, J. A. (2008). Simulador de terminais rodoviários intermunicipais de passageiros: uma ferramenta para a gestão operacional. *Researchgate*. Recuperado de https://www.researchgate.net/publication/235436799_SIMULADOR_DE_TERMINAIS_RODOVIARIOS_INTERMUNICIPAIS_DE_PASSAGEIROS_UMA_FERRAMENTA_PARA_A_GESTAO_OPERACIONAL
- Ferreira, A. J. A. (2009). *A evolução da geografia dos transportes no estado do Maranhão, Brasil: de ancoradouro a sistema multimodal*. Recuperado de <http://observatoriogeograficoamericalatina.org.mx/egall12/Geografiasocioeconomica/Geografiadeltransporte/35.pdf>
- Fernandes, D. L., Souza, T. A., Tonon, L. M. P., & Gândara, J. M. G. (2014). A paisagem urbana e a formação da imagem turística da cidade de Curitiba/PR: A percepção de visitantes e visitados. *Revista Hospitalidade*, XI(1), 45-63. Recuperado de <https://revhosp.org/hospitalidade/article/view/511>
- Ghalekhondabi, I., Ardjmand, E., Young, W. A., & Weckman, G. R. (2019). A review of demand forecasting models and methodological developments within tourism and passenger transportation industry. *Journal of Tourism Futures*, 5(1), 75-93. <https://doi.org/10.1108/JTF-10-2018-0061>.
- Gouvêa, V. B. (1980). *Contribuição ao estudo de implantação de terminais urbanos de passageiros*. (Tese de Doutorado, Instituto Militar de Engenharia, Rio de Janeiro). Recuperado de <http://transportes.ime.br/DISSERTA%C3%87%C3%95ES/DIS028.zip>
- Hofrichter, M. (2021). *Análise SWOT: Quando usar e como fazer*. Simplíssimo Livros Ltda.
- Khadarooa, J. & Seetanahb, B. (2007). The role of transport infrastructure in international tourism development: A gravity model approach. *Tourism Management*, 29(5), 831-840. <https://doi.org/10.1016/j.tourman.2007.09.005>
- Kozinets, R. (2014). *Netnografia: Realizando pesquisa etnográfica online*. São Paulo: Penso.
- La Torre, F. (2002). *Sistemas de transporte turístico*. São Paulo: Roca.
- Lei n. 13.146. (2015). Institui a Lei Brasileira de Inclusão da Pessoa com Deficiência (Estatuto da Pessoa com Deficiência). *Diário Oficial da União*, Brasília-DF. Recuperado de https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2015/lei/113146.htm
- Lickorish, L. J. & Jenkins, C. L. (2000). *Introdução ao Turismo*. Rio de Janeiro: Campus.
- Lohmann, G., & Castro, R. (2013). Transporte e desenvolvimento de destinos turístico. In G. Lohmann, C. Fraga, & R. Castro. *Transportes e destinos turísticos: Planejamento e gestão*. Rio de Janeiro: Elsevier.
- Lopes Júnior, W. M. (2012). Turismo, transportes e regionalização: Considerações geográficas. *Anais eletrônicos [...] Curitiba: RAEGA- O espaço geográfico em Análise*, p. 170-193.

- Maranhão (2023). Governo do Maranhão inaugura novo Terminal de Transporte Alternativo, em São Luís. *Agência de Notícias*. Recuperado de <https://www.ma.gov.br/noticias/governo-do-maranhao-inaugura-novo-terminal-de-transporte-alternativo-em-sao-luis>
- Maratur. Empresa Maranhense de Turismo S.A. (1982). *Subsídios para a história do turismo no Maranhão*. (Coord). São Luís: SIOGE.
- Miranda, M. (2022). O que esperar do mercado de transporte rodoviário de passageiros em 2022. *Diário do Transporte*. 02 de fevereiro. Recuperado de <https://diariodotransporte.com.br/2022/02/02/o-que-esperar-do-mercado-de-transporte-rodoviario-de-passageiros-em-2022/>
- Padillo, A. R., Silveira, C. A., & Torres, T. B. (2022). *Sistemas de Transporte. Introdução, conceitos e panorama: Rio Grande do Sul cachoeira do sul*. UFSM-CS, 160 p. Recuperado de <https://www.ufsm.br/app/uploads/sites/266/2020/09/Sistemas-de-Transporte.-Introducao-conceitos-e-panorama.pdf>
- Page, S. (2001). *Transporte e turismo*. Porto Alegre: Bookman.
- Palhares, G. L. (2005). Transporte para turistas: Conceitos, estado da arte e tópicos atuais. In Trigo (org.). *Análises globais e regionais do turismo brasileiro*. (Cap. 5, p. 641-669). São Paulo: Roca. Recuperado de https://www.researchgate.net/profile/Gui_Lohmann/publication/235969319_Transporte_para_Turistas_Conceitos_Estado_da_Arte_e_Topicos_Atuais/links/02e7e515b58f077710000000.pdf
- Queiroz, F. L. O., & Magalhães, S. L. M. (2016). Avaliação física e operacional dos terminais rodoviários de passageiros com base no MITERP e NBR 9050 – Estudo de Caso Troncal Sul de Mato Grosso. *Engineering and Science*, 5(1), 49-57. Recuperado de <https://periodicoscientificos.ufmt.br/ojs/index.php/eng/article/view/3375/4737>
- Summit Mobilidade. (2021). A dependência do transporte rodoviário no Brasil. *Estadão - Summit Mobilidade Urbana*. 04 de fevereiro. Recuperado de <https://summitmobilidade.estadao.com.br/guia-do-transporte-urbano/a-dependencia-do-transporte-rodoviario-no-brasil/>
- Ribeiro, P. C. C. & Ferreira, K. A. (2002). *Logística e transportes: Uma discussão sobre os modais de transporte e o panorama brasileiro*. (Trabalho apresentado ao 22º Encontro Nacional de Engenharia de Produção, Curitiba).
- Rodrigues, P. R. A. (2011). *Introdução aos sistemas de transportes no Brasil e a logística internacional*. 4 ed. São Paulo: Aduaneiras.
- Rosalino, J. (2012). Ônibus versus avião: determinantes da escolha entre modo de transporte. *Journal of Transport Literature*, 6(2), 87-104. Recuperado de <https://www.scielo.br/j/jtl/a/SNZM9w5kQnrwWvRgxFJTFSp/?format=pdf&lang=pt>
- Santos, P. P., Paula, A. A., Marques, A. S., & Zardo, D. M. (2010). A história e a importância do transporte para o turismo. In: Congresso Brasileiro de Sistemas, 6 ed., 2010, Foz do Iguaçu, *Anais [...]* Foz do Iguaçu: Unioeste.
- Silva, S. A. (2015). *Desvelando a Netnografia: Um guia teórico e prático*. São Paulo.
- Tadini, R. F. (2010). Fundamentos do Turismo. In R. F. Tadini & T. Melquiades. *Fundamentos do Turismo* (pp. 105-119). Rio de Janeiro: Fundação CECIERJ.
- Vasconcellos, E. A. (2006). *Transporte e meio ambiente: Conceitos e informações para análise de impactos*. São Paulo: Annablume.
- Verdum, R. (2012). *As obras de infraestrutura do PAC e os povos indígenas na Amazônia Brasileira*, 2-27. Recuperado de <https://amazonia.org.br/wp-content/uploads/2012/10/Obras-de-Infraestrutura-do-PAC-e-Povos-Indigenas.pdf>

Esse artigo apresenta resultados de monografia finalizada em 2022.

