



**UNIVERSIDADE DO ESTADO DA BAHIA – UNEB  
DEPARTAMENTO DE CIÊNCIAS HUMANAS – DCH-I  
BACHARELADO EM TURISMO E HOTELARIA**

LANNA JÉSSICA SOUZA PEREIRA

LUCAS MACEDO NASCIMENTO

**A QUALIDADE DO SERVIÇO DE TRANSPORTE COLETIVO E SUA INTERFACE  
COM O TURISMO: ESTUDO DO TERMINAL DE ÔNIBUS DO AEROPORTO DE  
SALVADOR - BA**

SALVADOR

2013

**LANNA JÉSSICA SOUZA PEREIRA**

**LUCAS MACEDO NASCIMENTO**

**A QUALIDADE DO SERVIÇO DE TRANSPORTE COLETIVO E SUA INTERFACE  
COM O TURISMO: ESTUDO DO TERMINAL DE ÔNIBUS DO AEROPORTO DE  
SALVADOR - BA**

Monografia apresentada ao curso de Bacharelado em Turismo e Hotelaria da Universidade do Estado da Bahia – UNEB como pré-requisito para a obtenção do grau de Bacharel em Turismo e Hotelaria.

Orientador: Professor Tadeu Bello dos Santos

SALVADOR

2013

**LANNA JÉSSICA SOUZA PEREIRA**  
**LUCAS MACEDO NASCIMENTO**

**A QUALIDADE DO SERVIÇO DE TRANSPORTE COLETIVO E SUA INTERFACE  
COM O TURISMO: ESTUDO DO TERMINAL DE ÔNIBUS DO AEROPORTO DE  
SALVADOR - BA**

Monografia apresentada ao curso de Turismo e Hotelaria da Universidade do Estado da Bahia – UNEB como pré-requisito para a obtenção do grau de bacharel em Turismo e Hotelaria.

Aprovada em \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de 2013.

Banca Examinadora:

---

Tadeu Bello dos Santos - Orientador  
Especialista em Turismo – Olga Metting  
Universidade do Estado da Bahia

---

Ariadna da Silva Bandeira  
Mestre em Geografia - UFBA  
Universidade do Estado da Bahia

---

Emília Maria Salvador Silva  
Mestre em Administração Avançada - UNEB  
Universidade do Estado da Bahia

## **RESUMO**

O presente trabalho buscou realizar um estudo sobre a realidade do Terminal de Transporte Coletivo por ônibus do Aeroporto Internacional Dep. Luís Eduardo Magalhães, em Salvador – BA, tomando por base a opinião daqueles que chegam à cidade por via aérea para o levantamento de dados. No que se refere a isso, foram coletadas informações de 30 visitantes, cujas informações foram tabuladas para análise. Para tanto, foi feita uma revisão de literatura sobre os históricos do transporte coletivo, e também como este se deu na cidade de Salvador, além das abordagens sobre conceitos de qualidade e da relação do transporte coletivo urbano com o Turismo. Os resultados apresentaram, de uma maneira geral, uma boa avaliação do objeto estudado, mas apontou diversos aspectos que necessitam de melhorias e que afetam negativamente a experiência daqueles que vistam a cidade e desejam utilizar o serviço de transporte coletivo por ônibus.

**PALAVRAS CHAVE:** Transporte Coletivo. Qualidade. Turismo. Aeroporto Internacional Dep. Luís Eduardo Magalhães

## **ABSTRACT**

The present paper sought to conduct a study on the reality of the Public Transport Terminal by bus of the International Airport Rep. Luis Eduardo Magalhães, Salvador - BA, based on the opinion of those who come to the city by air for the data collection. With regard to this, information was collected from users 30, whose information was tabulated for analyses. Therefore, we performed a literature review of the historical transportation, and also how this happened in the city of Salvador, in addition to the approaches on quality concepts and the relationship of urban transportation with Tourism. The results showed, in general, a good evaluation of the studied object, but pointed out several aspects that need improvement and which negatively affect the experience of those who comes to the city and wish to use the service bus transportation.

**KEYWORDS:** Collective Transport. Quality. Tourism. International Airport Rep. Luis Eduardo Magalhães

## LISTA DE ILUSTRAÇÕES

Figura 1 - Visão aérea da localização do terminal de ônibus do Aeroporto de Salvador. ....	58
Figura 2 - Visão panorâmica da área do terminal de ônibus do aeroporto no período da noite .....	59
Figura 3 - Visão panorâmica do local de espera e parada dos veículos da linha Aeroporto x Praça da Sé.....	60
Figura 4 – Visão da área de espera e parada dos veículos da linha Aeroporto x Praça da Sé .....	61
Figura 5 - Visão detalhada da placa de indicação de parada dos veículos da linha Aeroporto x Praça da Sé.....	61
Gráfico 1- Origem dos visitantes participantes do formulário.....	64
Gráfico 2 - Gênero dos participantes do formulário .....	64
Gráfico 3 - Faixa etária dos participantes do formulário.....	65
Gráfico 4 - Faixa de renda dos participantes do formulário.....	66
Gráfico 5 - Motivação da viagem dos participantes do formulário.....	66
Gráfico 6 - Destino mais recorrente entre os participantes do formulário .....	67
Gráfico 7 - Facilidade em encontrar o terminal ou o ponto da linha seletiva na opinião dos visitantes .....	69
Gráfico 8 - Avaliação da distância percorrida até o terminal ou ponto da linha seletiva na opinião dos visitantes. ....	69
Gráfico 9 - Avaliação da sinalização existente no terminal de ônibus e no ponto de parada da linha seletiva.....	70
Gráfico 10 - Avaliação da estrutura oferecida pelo terminal na opinião dos visitantes.....	71
Gráfico 11 - Avaliação da limpeza do terminal e do local de parada da linha seletiva .....	71
Gráfico 12 - Avaliação da Iluminação do terminal e da parada da linha seletiva.....	72
Gráfico 13 - Avaliação dos visitantes quanto ao acesso no aeroporto a informações sobre a existência do terminal .....	73

Gráfico 14 - Avaliação dos visitantes sobre o acesso a folhetos sobre o terminal horários e linhas existentes .....	74
Gráfico 15 - Avaliação quanto ao acesso a sistema digital de informação sobre o terminal, linhas e horários .....	74
Gráfico 16 - Avaliação dos visitantes quanto a meios de como fazer reclamações ou sugestões.....	75
Gráfico 17 - Avaliação sobre possíveis atos violentos presenciados no terminal ou parada da linha seletiva.....	76
Gráfico 18 - Avaliação quanto a sensação de segurança na área do terminal e ponto de parada da linha seletiva.....	76
Gráfico 19 - avaliação dos visitantes quanto ao intervalo do tempo de saída dos ônibus .....	77
Gráfico 20 - Avaliação quanto à pontualidade das linhas.....	78
Gráfico 21 - Qual intervenção contribuiria mais com a qualidade do terminal de ônibus urbano e da parada da linha seletiva no Aeroporto de Salvador na opinião dos visitantes...	79

<b>1 INTRODUÇÃO</b> .....	<b>9</b>
<b>2 REVISÃO DE LITERATURA</b> .....	<b>16</b>
2.1 HISTÓRICO DO TRANSPORTE COLETIVO URBANO .....	17
2.2 TRANSPORTE COLETIVO EM SALVADOR .....	21
2.2.1 RAFAEL ARIANI E O INÍCIO DO EMPRESARIADO DE TRANSPORTES EM SALVADOR.....	23
2.2.2 BONDES ELÉTRICOS: AUGE E DECLÍNIO.....	28
2.2.3 INÍCIO DO SERVIÇO MUNICIPAL DE TRANSPORTES E A CONSOLIDAÇÃO DO TRANSPORTE COLETIVO POR ÔNIBUS .....	31
2.3 A QUALIDADE NO TRANSPORTE COLETIVO URBANO .....	34
2.3.1 FATORES DE QUALIDADE.....	36
2.4 TURISMO EM SALVADOR.....	38
2.5 RELAÇÃO DO TRANSPORTE COLETIVO URBANO COM O TURISMO.....	50
<b>3 CONHECENDO O TERMINAL DE TRANSPORTE COLETIVO POR ÔNIBUS DO AEROPORTO DE SALVADOR E SUA UTILIZAÇÃO PELOS VISITANTES DA CIDADE.....</b>	<b>55</b>
3.1 CONTEXTUALIZANDO O TERMINAL DE ÔNIBUS DO AEROPORTO DE SALVADOR.....	55
3.2 CARACTERIZAÇÃO DA ÁREA DE ESTUDO - O TERMINAL DE ÔNIBUS DO AEROPORTO DE SALVADOR.....	57
3.3 ANÁLISE DA OPINIÃO DOS VISITANTES USUÁRIOS DO SISTEMA DE ÔNIBUS COLETIVO NO AEROPORTO DE SALVADOR.....	63
<b>4 CONCLUSÕES</b> .....	<b>80</b>
<b>REFERÊNCIAS</b> .....	<b>86</b>
<b>APÊNDICE A – Formulário opinativo aplicado aos visitantes usuários do terminal de transporte coletivo por ônibus do Aeroporto de Salvador.....</b>	<b>89</b>

## 1 INTRODUÇÃO

No contexto atual, a temática dos transportes, consiste em objeto de grande atenção por parte de governos, empresariado, usuários de transporte coletivo, entre outros grupos. Tal atenção ocorre pelo fato dos transportes representarem elemento crucial, para o desenvolvimento da economia e, no caso dos grandes centros urbanos, também para a melhoria da qualidade de vida dos habitantes.

No que diz respeito a esses centros urbanos, diariamente milhões de pessoas são transportadas e o crescimento contínuo das cidades termina por aumentar a cada dia a complexidade do funcionamento desses sistemas de transportes. Tal complexidade se expressa na medida em que esse crescimento cria novas demandas como novas regiões a serem atendidas, maiores distâncias a serem percorridas, além da necessidade de mudanças progressivas no que diz respeito à qualidade do serviço, como o atendimento a segmentos específicos de usuários através de veículos adaptados para o acesso de deficientes, por exemplo.

Essas melhorias envolvem ainda outras ações como a existência de estrutura satisfatória de terminais e pontos de parada e sinalização adequada aos diversos tipos de usuários que os sistemas precisam atender, como por exemplo, no caso de cidades turísticas, informações em folhetos e sistemas digitais com tradução para outros idiomas.

Cidades que têm no turismo considerável importância na contribuição econômica precisam incluir em suas políticas de transportes novos elementos que ofereçam mais uma opção de deslocamento seguro aos visitantes. Vivenciar o transporte coletivo das cidades por onde passam é o desejo de muitos visitantes, já que os transportes expressam em suas características muitos elementos da cultura local, e essa é uma oportunidade que a cidade tem de se mostrar acolhedora e preparada em termos de estrutura e planejamento e gerar uma boa impressão aqueles que a visitam.

Na fala de Page (2008), por exemplo, verificamos que os deslocamentos com finalidades turísticas e recreacionais não podem ser moldados por modelos convencionais de transporte, pelo fato de estarem em desconformidade com os princípios de otimização de distâncias e com o padrão de viagem de trajetos

mínimos, o que demandaria diferentes modelos de serviços. Isso é uma realidade na medida em que é necessário se estabelecer serviços para fins diferenciados.

O mesmo autor reconhece a importância do transporte urbano para o turismo, fazendo uso da fala do Departamento de Transporte e Turismo da Irlanda que afirma:

o desenvolvimento de uma rede de transportes interna em destaque, totalmente integrada, com infraestrutura de acesso apropriada e serviços, é um requisito fundamental para o desenvolvimento futuro do setor de turismo. Isso requer a provisão de acessos e serviços de transporte de boa qualidade, juntamente com infraestrutura interna satisfatória de transportes e serviços. (GOVERNEMENT OF IRELAND, 1990, p. 24 *apud* PAGE, 2008, p. 119).

Tal colocação esclarece o ponto em que apesar da necessidade distinta dos turistas, que gera demanda por serviços específicos, é importante contemplar algumas dessas demandas também no serviço do transporte coletivo urbano, enquanto isso compreende um requisito para o desenvolvimento do turismo.

Apesar dessa importância, muitas vezes, ainda verificamos que

as políticas nacionais são formuladas por setores dos governos que ocupam-se dos fatores econômicos e sociais sem uma preocupação explícita com o turismo, mesmo que as redes de transportes sejam utilizadas para viagens turísticas e não turísticas. (PAGE, 2008, p. 121).

Essa característica de algumas políticas governamentais termina por gerar entraves ao desenvolvimento da atividade turística, que é influenciada pela existência e forma da infraestrutura de transporte de cada local. Afinal como pode ser complementado pela fala de Ferraz e Torres (2004, p.6) “é necessário considerar a eficiência de todas as ações envolvidas na realização do serviço, o impacto do sistema de transporte público na eficiência global da cidade [...] assim como a satisfação de todos os atores envolvidos”.

No caso da cidade de Salvador, uma observação quanto ao modo que se relaciona o turismo e o transporte coletivo poderia fornecer bases para se elaborar ações que fossem proveitosas para ambos, através de planejamentos intersetoriais que de forma transversal levassem em consideração as necessidades de cada área que necessita do planejamento e regulação pública, como é o caso dos transportes e do turismo.

Visto que esse serviço deve atender os usuários de forma satisfatória, este trabalho estabelece o seguinte problema: De que forma se apresentam os

aspectos do terminal de transporte coletivo por ônibus do aeroporto de Salvador na perspectiva dos visitantes que chegam via aérea?

Assim se levanta a hipótese ao referido questionamento de que: Os serviços e equipamentos oferecidos pelo terminal de transporte coletivo por ônibus do aeroporto de Salvador não atendem satisfatoriamente as necessidades dos visitantes que o utilizam.

Desse modo, a partir da necessidade dessa observação, o presente trabalho estabelece como objetivo geral: conhecer a realidade do terminal de transporte coletivo por ônibus do aeroporto de Salvador através da perspectiva do visitante. Apresentam-se como objetivos específicos:

a) Contextualizar historicamente o transporte coletivo por ônibus e sua relação com o turismo em Salvador;

b) Identificar os equipamentos e serviços do terminal de ônibus coletivo do aeroporto de Salvador;

c) Analisar a qualidade do terminal de transporte coletivo por ônibus do aeroporto de Salvador sob a perspectiva dos visitantes que o utilizam.

A importância da realização deste trabalho se expressa através da preocupação, nele empregada, de buscar estudar o modo como se encontram os aspectos do terminal de transporte coletivo por ônibus de vital importância para a circulação dos turistas e visitantes na cidade, como é o caso do Terminal do Aeroporto Luís Eduardo Magalhães.

Particularmente, a identificação dessa importância, assim como do problema levantado, se construíram a partir da vivência dos autores na área em estudo por um período de 2 anos ao longo da realização de estágio supervisionado obrigatório, e que teve também a contribuição do interesse em comum pela disciplina de transportes.

Sua importância também se verifica no fato de que com uma constatação fundamentada de como se encontram os serviços de transportes desse local é possível construir uma melhor consciência crítica em relação à qualidade de vida e a atividade profissional turística em Salvador.

Trazer também uma especial preocupação sobre o modo como o visitante faz uso desse serviço é outro fator que contribui para com a realização deste trabalho. A preocupação em fazer do transporte coletivo por ônibus uma ferramenta da atividade turística, credita a essa proposta de pesquisa grande pertinência a temas atuais, assim como a importância diante da necessidade de se refletir sobre a qualidade de vida nas cidades e sobre o modo como se dá um determinado elemento da atividade turística na cidade de Salvador.

Espera-se que com a realização dessa pesquisa seja oferecido um benefício no que diz respeito ao esclarecimento sobre as atuais necessidades do transporte coletivo por ônibus da cidade, além de uma consciência sobre as necessidades dos visitantes, que buscam acolhimento não somente nas relações interpessoais, mas naquela que se expressa através da preocupação a eles dispensada com a existência de elementos urbanos voltados para o turista.

Assim se apresentam então os motivos para os quais se realiza essa pesquisa, que parte da motivação de, com a realização desse estudo, produzir algo que contribua para outros possíveis trabalhos sobre a atividade turística na cidade, além do fato de o estudo sobre os elementos turísticos aplicados ao transporte urbano oferecerem, em um âmbito local, um caráter inovador a pesquisa.

Com a finalidade de alcançar os objetivos apresentados nesse trabalho, fez-se necessária a utilização de métodos e procedimentos que vão gradativamente se aprofundando e dando forma ao conhecimento. Para Gil (1999) método científico constitui um conjunto de processos ou operações mentais que se devem empregar na investigação, é a linha de raciocínio a ser seguida no processo de pesquisa.

A abordagem principal do trabalho é a qualitativa, pois executa uma aproximação entre o observador e o indivíduo que foi observado, uma vez que ambos são da mesma natureza.

Os métodos de procedimento, segundo Lakatos e Marconi (2003, p. 221) “constituem etapas mais concretas da investigação, com finalidade mais restrita em termos de explicação geral dos fenômenos menos abstratos. Pressupõem uma atitude concreta em relação ao fenômeno e estão limitadas a um domínio particular”.

Entre os métodos de procedimento utilizados no desenvolvimento desta pesquisa estão: o monográfico por representar qualquer caso estudado em

profundidade que pode explicar outros ou todos os semelhantes e o exploratório por permitir ao investigador um acréscimo a sua experiência, aprofundando seu estudo e adquirindo um maior conhecimento a respeito de um problema;

Ainda utilizou-se da pesquisa bibliográfica, que tem por finalidade conhecer diferentes conceitos de vários autores sobre o assunto. Esta se deu por meio de revisão bibliográfica, a partir de observações, principalmente em livros, buscando conceitos e definições de transportes, turismo, entre outros.

Também se empregou o uso da documentação direta, em que os dados são levantados no próprio local onde os fenômenos ocorrem, através de uma pesquisa de campo, que é aquela utilizada com o objetivo de conseguir informações e/ou conhecimento acerca de um problema para o qual procuramos uma resposta. Para Lakatos e Marconi (2003, p. 186), a pesquisa de campo “[...] consiste na observação de fatos e fenômenos tal como ocorrem espontaneamente, na coleta de dados a eles referentes e no registro de variáveis que se presumem relevantes, para analisá-los”. Na pesquisa de campo, é permitido ao pesquisador realizar o trabalho pessoalmente, utilizando várias técnicas como entrevistas, questionários, formulários, medidas de opinião e atitudes e etc.

Os dados coletados nessa pesquisa são observados e analisados na etapa descritiva do trabalho. A pesquisa descritiva tem como objetivo expor as características de determinada população ou fenômeno. Essa pesquisa pode também assumir várias formas como, por exemplo, a de um estudo de caso, que de acordo com Gil (2002) têm por finalidade aprofundar a descrição de determinada realidade. Neste tipo de estudo os resultados só são válidos para o caso estudado e, quando este exige uma análise qualitativa, esta pode ter apoio quantitativo, como acontece no presente trabalho.

Também são utilizadas técnicas de pesquisa que conforme Lakatos e Marconi (2003, p. 174) são “um conjunto de preceitos ou processos de que se serve uma ciência ou arte; é a habilidade para usar esses preceitos ou normas, a parte prática. Toda ciência utiliza inúmeras técnicas na obtenção de seus propósitos”.

Para a coleta de dados desse trabalho, realizado com o objetivo de resolver o problema de pesquisa e alcançar os objetivos propostos para este estudo, utilizou-se de formulários, por permitir ao entrevistador uma maior liberdade durante

o processo de coleta e desse modo uma interação com o informante a fim de facilitar o processo de tabulação de dados.

Essa coleta de dados está relacionada com o problema e tem por finalidade obter elementos para que os objetivos propostos na pesquisa possam ser alcançados. Neste estágio foram escolhidas também as formas de tabulação e apresentação de dados e os meios que deveriam ser usados para facilitar a interpretação e análise dos dados, foi nesta etapa que aconteceu a pesquisa de campo propriamente dita, e a partir daí que se organizaram os dados obtidos através dela.

Após a seleção dos métodos e técnicas a serem adotados na pesquisa e da consequente aplicação desses instrumentos com a finalidade de coletar os dados necessários, foi realizada uma análise que viabilizou a interpretação do material adquirido. De acordo com Lakatos e Marconi (2003, p. 167) “uma vez manipulados os dados e obtidos os resultados, o passo seguinte é a análise e interpretação dos mesmos, constituindo-se ambas no núcleo central da pesquisa”.

A análise deve ser feita para atender aos objetivos da pesquisa e para comparar e confrontar dados e provas com o objetivo de confirmar ou rejeitar a hipótese ou os pressupostos da pesquisa.

O tratamento dos dados foi elaborado através de uma análise qualitativa do conteúdo obtido por meio dos formulários para que, a partir disso pudessem ser apresentados os resultados da pesquisa, fazendo uma síntese dos mesmos e explicando desse modo se os objetivos foram atingidos.

A estrutura do trabalho assumiu assim, a seguinte disposição: no capítulo 1 é feita uma introdução contendo dados como o problema e a hipótese, os objetivos, a justificativa para a realização desse trabalho, além da metodologia utilizada.

O capítulo 2 apresenta uma revisão de literatura, abordando os conceitos pertinentes ao tema utilizados como referencial. Nesse capítulo ainda é feita uma apresentação contextual e histórica do transporte coletivo de uma forma geral e, mais especificamente, na cidade de Salvador, trazendo também um panorama do Turismo na cidade e, por fim a questão da qualidade no que se refere a esse tipo de transporte e como ele se relaciona com o turismo.

O terceiro capítulo, por sua vez, realizou a caracterização do objeto de estudo, fazendo primeiramente uma breve contextualização da área em que este se localiza e, em seguida, uma identificação de suas características e explanando sobre a pesquisa de campo realizada onde os dados se apresentam tabulados permitindo a realização de uma análise a seu respeito.

Por fim, no capítulo 4 são apresentadas as conclusões obtidas através desses dados levantados.

## 2 REVISÃO DE LITERATURA

Para fins deste trabalho se faz importante construir um embasamento com o objetivo de se elucidar as questões pertinentes ao tema desenvolvido, através da seleção e leitura de autores que abordam conceitualmente e teoricamente os assuntos a ele relacionados, constituindo uma base referencial.

A importância deste referencial está relacionada ao fornecimento de elementos que fundamentam os aspectos conceituais e teóricos do estudo e da área em questão, contribuindo para a eficiência das análises a serem efetuadas, a fim de se obter os melhores resultados dentro da construção do conhecimento.

Com o intuito de procurar entender a atual situação do transporte em Salvador, são abordados neste referencial os conceitos de transporte, sistema de transporte, tipos de transporte e do transporte voltado para o turismo.

Diante do exposto, podemos definir o transporte como o movimento de pessoas e mercadorias de um local para o outro, pode-se dizer que é o deslocamento entre dois pontos e que se configura como elemento fundamental na vida das pessoas. De acordo com Ferreira (1999, p. 1399 *apud* RONÁ, 2002, p. 6) “transportar é conduzir ou levar de um lugar para o outro”.

Percebe-se que a evolução dos transportes é uma condicionante muito importante para o desenvolvimento das civilizações desde os tempos primitivos até os dias atuais e que os sistemas de transportes são parte indispensável da infraestrutura de qualquer região.

O sistema de transporte compõe-se por serviços e equipamentos dos meios de transporte utilizados no deslocamento de pessoas e mercadorias entre os lugares.

Entende-se por Sistema de Transporte o conjunto formado pelos seguintes elementos: meio de transporte (modalidade), via de transporte (trajetória), instalações (terminais para carregamento, descarga e armazenagem) e o sistema de controle da atividade de transporte. (FARIA, 2001, p. 16)

Alguns dos elementos fundamentais do sistema de transporte são os meios de transporte que segundo Ribeiro (1956, p.12 *apud* RONÁ, 2002, p. 6) “são os elementos ou dispositivos utilizados para suportar ou conduzir a coisa transportada, e nos quais se aplicam as forças externas que determinam o

movimento” e a via que de acordo com Ribeiro (1956, p. 11 *apud* RONÁ, 2002, p.7) “é a trajetória ou caminho percorrido pela coisa transportada”.

Para um melhor entendimento se faz necessário utilizar algumas definições que permitam classificar os meios de transporte, podemos então fazer essa classificação da seguinte forma:

- Público e privado: transporte público e aquele em que o acesso é permitido a qualquer pessoa, desde que adquiram direitos e privilégios de fazer uso do mesmo (pela compra de passes ou de bilhetes, tendo como exemplo os ônibus interestaduais, os táxis, as barcas, os aviões comerciais, etc.). Transporte privado é aquele restrito a uma determinada pessoa ou organização (automóvel particular, ônibus contratado, voo charter);
- Modo: o modo de transporte está associado à tecnologia do veículo transportador e ao tipo de via em que este opera, podendo ser aéreo, ferroviário, rodoviário ou aquaviário;
- Regular e não regular: o transporte regular é aquele que cumpre horários e é anunciado previamente, sendo a sua partida obrigatória independente do número de passageiros que se disponibilizem a viajar. Já o transporte não regular, dos quais fazem parte o charter, é aquele existente para uma finalidade específica, sem a obrigatoriedade de cumprir horários e partidas;
- Doméstico e internacional: respectivamente o transporte que ocorre dentro de um mesmo país e o que ocorre entre países. (PALHARES, 2002, p. 31 e 34)

Com o grande número de transportes existentes, acessíveis a uma quantidade cada vez maior de pessoas, outra atividade começou a ganhar mais destaque, o turismo, que acompanhou a evolução dos transportes como um dos fatores determinantes para sua existência, afinal o transporte é um dos serviços essenciais para o turismo. Segundo Lamb e Davidson (1996, p. 264 *apud* PAGE, 2008, p. 16) “o transporte é um dos três componentes fundamentais do turismo”.

Como forma de definir a atividade de transporte, [...] voltado para o turismo, o mesmo pode ser tido como a atividade meio que interliga a origem de uma viagem turística a um determinado destino (e vice-versa), que interliga vários destinos turísticos entre si (primário e secundários) ou que faz com que os visitantes se desloquem dentro de um mesmo destino primário ou secundário. (PALHARES, 2002, p. 27)

O transporte se configura como um serviço urbano de apoio ao turista, o que segundo Ignarra (2003) implica em serviços disponíveis para a população residente na destinação turística, mas que podem, também, ser utilizados pelos turistas.

## 2.1 HISTÓRICO DO TRANSPORTE COLETIVO URBANO

Vimos que ao longo do tempo diversas maneiras de transporte foram utilizadas, de acordo às possibilidades técnicas e necessidades prioritárias de cada

época. Os romanos que precisavam interligar seus territórios e foram exímios construtores de estradas; os navegadores que quebraram os paradigmas culturais da época e expandiram os horizontes através dos mares; ou ainda na era moderna quando a necessidade de se transportar mais pessoas e coisas de forma cada vez mais rápida se tornou uma necessidade e uma premissa para o desenvolvimento econômico das cidades, levando ao desenvolvimento de máquinas que iam cada vez mais longe de forma mais rápida.

Paralelo a esse desenvolvimento dos transportes que possibilitou ao homem aumentar seu alcance longitudinal, outro fenômeno, a urbanização, fez com que fosse necessário também desenvolver soluções para as cidades, ambiente que, com a exceção do período feudal na Europa, sempre teve uma tendência ao crescimento, visto que este funciona como um centralizador de serviços, indústrias, do poder político, e, conseqüentemente, pessoas.

A necessidade de se atender com serviços de transportes os locais que por natureza concentravam muitas pessoas, foi percebido, visto que as distancias dentro do ambiente urbano sempre cresciam, e um grande número de pessoas que não podiam ou queriam se deslocar a pé, ou fazer uso de algum meio próprio de transporte como animais, por exemplo, precisavam se deslocar. No entanto, como explicam Ferraz e Torres (2004), por um longo período a utilização de carruagens, que foram os primeiros veículos com rodas a percorrer o ambiente urbano, era um privilégio dos mais ricos, e desse modo os primeiros serviços de transporte público urbano, podem ser consideradas as carruagens de aluguel, puxadas por animais, que surgiram em Londres, em 1600, e Paris, em 1612.

Esses autores explicam ainda, que apenas em 1662, quando Paris já contava com aproximadamente 150 mil habitantes, o matemático francês Blaise Pascal organizou o primeiro serviço regular de transporte público: linhas com itinerários fixos e preços pré-determinados, que utilizavam carruagens com oito lugares, puxadas por cavalos e distribuídas em cinco linhas. (FERRAZ; TORRES, 2004).

Por volta de 1798 esses veículos já transportavam entre 10 a 20 passageiros, e já existiam em diversas cidades como Bordeaux, Nova York, Londres, Paris, etc., iniciando o conceito de transporte que viria a se tornar os nossos atuais ônibus. No entanto essa nomenclatura só foi estabelecida mais tarde,

em 1826, quando em Nantes na França, uma carruagem do tipo “longa” passou a ligar a cidade a uma casa de banhos, com a denominação de “*omnibus*” que significa “para todos” em latim. (FERRAZ; TORRES, 2004).

Em meio ao período da revolução industrial podemos observar que os transportes figuraram como vetores para o desenvolvimento do meio urbano. A revolução possibilitou um avanço tecnológico que resultou no surgimento de dispositivos de transportes mais elaborados como os primeiros bondes, que em 1832 transitavam por Nova York puxados por cavalos, mas movendo-se sobre trilhos, o que lhe conferia menos esforço dos animais para movimentar o veículo que não precisava mais superar irregularidades das vias, assim como mais conforto aos passageiros. (FERRAZ; TORRES, 2004). Isso foi a chave para que o transporte urbano se tornasse um empreendimento de fato rentável, pois desde então a viagem se tornou mais lucrativa, já que era possível transportar um maior número de passageiros de uma só vez, os quais não sofriam mais com solavancos das vias esburacadas ou a trepidação do calçamento de pedra, o que tornava o modal atraente para todos os usuários.

Cerca de cinquenta anos depois, precedido pelo bonde movido a cabo, surge então o primeiro bonde com motor elétrico. Este por sua segurança e menor custo de operação se manteve por um longo tempo em funcionamento e foi adotado por diversas cidades do mundo.

No início do século XIX as sociedades estavam inseridas em um contexto de grandes mudanças sociais ocasionadas por conta da resignificação que passam a ter as cidades, que consolidam seu grande poder de atratividade sobre as pessoas e aumentavam cada vez mais seus habitantes. Neste cenário é que verificamos como os transportes funcionaram tanto como um vetor tanto como uma premissa para o crescimento

a história do desenvolvimento dos núcleos urbanos está diretamente relacionada à evolução dos meios de transportes. Os meios de transportes disponíveis exercem grande influência na localização, no tamanho e nas características das cidades, bem como nos hábitos da população. O crescimento e o desenvolvimento econômico e social de uma aglomeração humana dependem, em grande parte, da facilidade da troca de informações e produtos com outras localidades. [...] O tamanho das cidades estava condicionado então a dois fatores a capacidade de obter suprimentos, por meio de produção própria ou transporte de outras localidades; e a distancia que as pessoas podiam vencer a pé para trabalhar e realizar as tarefas inerentes à vida urbana. (FERRAZ; TORRES, 2004, p. 21).

Observa-se então que as cidades que mais cresciam eram aquelas que conseguiam utilizar de forma eficiente as novas tecnologias de transportes, a exemplo de Londres, que de 1780 a 1880 passou de 800.000 para 5 milhões de habitantes (PORTO et al, 2011). Ao mesmo tempo em que os transportes consistiam uma necessidade para o crescimento econômico, suas facilidades faziam com que cada vez mais pessoas ocupassem suas imediações aumentando cada vez mais as aglomerações urbanas, demandando mais estrutura e novas tecnologias em transporte.

Ferraz e Torres (2004) explicam que até por volta de 1920, o transporte público era praticamente a única alternativa de transporte de passageiros nas cidades, e respondendo essa necessidade de se transportar cada vez mais pessoas, que ocupavam regiões cada vez mais dispersas, surgiram no início do século XX os primeiros ônibus movidos a gasolina. Ele passou a ser amplamente utilizado, pois tinha um menor custo, já que não precisava de subestações de energia como os bondes, e tinham total flexibilidade nas rotas, atendendo a lugares diversos mais facilmente, além de maior confiabilidade, pois não tinham o serviço suspenso em caso de interrupção da energia elétrica. Apesar disso ainda surgiram os trólebus, ônibus movidos a eletricidade, que até 1950 tinham grande presença nas cidades.

Antecedendo o surgimento dos ônibus, os automóveis privados e as motocicletas também tiveram seu início no final do século XIX e popularização na primeira metade do século XX. Estes veículos passaram a ocupar amplamente as vias das cidades europeias e os transportes precisavam então de uma nova alternativa para fugir do trânsito intenso, o metrô trazia assim a alternativa para as grandes cidades: linhas férreas em perímetro urbano, que utilizam vias subterrâneas ou elevadas.

Apesar de o metrô ser uma grande alternativa em termos de capacidade de carga e rapidez, seu alto custo de implantação fez com que o ônibus se tornasse de fato o modo de transporte público urbano preponderante na maioria das cidades em todo o mundo, com exceção das maiores cidades americanas e europeias que tiveram como forte tradição a utilização das ferrovias e do sistema de metrô.

## 2.2 TRANSPORTE COLETIVO EM SALVADOR

Salvador, capital do estado da Bahia, foi fundada em 29 de março de 1549, por Tomé de Souza, se tornando a primeira capital do Brasil e sede do poder colonial, título que manteve até 1736, quando a sede da administração passa para o Rio de Janeiro. Desde sua fundação até bom tempo depois da transferência da sede da administração, a cidade desempenhou papel de destaque na política e na economia brasileira, especialmente por conta da exportação do açúcar, produzido na região do recôncavo.

Essa importância fez com que a cidade apresentasse considerável crescimento demográfico e consolidasse um forte comércio local. Sua proximidade do mar a tornou um dos mais importantes entrepostos comerciais e a demanda por infraestrutura de transportes foi desde cedo uma constante.

Em um primeiro momento a maior necessidade era de integrar a crescente vila da parte alta, onde se localizavam a maior parte das moradias e o poder político, com a zona portuária que se localizava aos pés da montanha e onde eram realizadas as atividades de comércio (ASSOCIAÇÃO..., 1997). Assim, nas primeiras décadas da colônia, mulas já faziam o trajeto tortuoso nas ladeiras entre as duas partes da cidade e referências apontam para a existência de um plano inclinado chamado de Guindaste da Fazenda, cuja função era transportar mercadorias do porto para a alfândega, que se situava na atual Praça Municipal. (IPHAN, 2012).

Assim como os primeiros esforços no aperfeiçoamento dos transportes foram motivados especialmente pelo transporte de cargas, em Salvador, também sucessivas iniciativas dessa natureza deram origem a uma série de outros planos inclinados, que eram construídos para ajudar na edificação das diversas ordens religiosas que se instalavam na recém-criada cidade. Os Jesuítas, os primeiros a terem o seu dispositivo de transporte entre as partes baixa e alta da cidade, tiveram o chamado “Guindaste dos Padres”, que no século XIX se transformou no atual Plano Inclinado Gonçalves. Os Carmelitas, em seguida, também construíram o seu plano inclinado, que veio a se tornar o atual Plano Inclinado do Pilar, e assim sucessivamente, Santa Casa de Misericórdia e o convento de São Bento, também tiveram os seus Planos Inclinados, tendo alguns, como foi visto, se tornado opções para o transporte de passageiros até os dias atuais, e outros, desaparecido com o

tempo, mas todos, em suas épocas, muito importantes, contribuindo até mesmo com o crescimento de alguns bairros de Salvador, transportando tijolo, telha, cal e madeiras que chegavam do Recôncavo baiano. (IPHAN, 2012).

Brito (2005) relata que passam a ser amplamente utilizados também, a partir de 1650, os chamados palanquins e cadeiras de arruar, por conta da topografia da cidade, que fazia com que os animais não alcançassem certos locais, e também pela necessidade de novos modos de transportes visto o aumento do número de habitantes, sendo que esta última se fez presente até finais do século XVIII. É possível complementar ainda, observando que até 1808, quando da chegada do príncipe regente ao Brasil,

o baiano se valia de cavalos e mulas e, principalmente, dos pés nus de carregadores, escravos ou não [...] poucos recorreram aos carros de boi pois as ruas eram demasiado estreitas e tortuosas e desniveladas, o que tornava impraticável o trânsito desses pesados animais”. (SAMPAIO, 2005, p. 97).

O mesmo autor relata ainda nesse período os principais modos de transporte daqueles mais abastados. Segundo ele a rede suspensa por uma vara e acompanhada por 3 escravos, foi adaptada da cultura tupi, e antecedeu a cadeira de arruar que, por sua vez, veio a substituir a rede através da influência europeia. Como o próprio nome explica, a cadeira de arruar tinha como finalidade ir às ruas, e funcionava como um meio de livrar-se da lama, buracos, e toda espécie de lixo que o crescimento da cidade gerava. Esse meio foi amplamente utilizado, além das questões urbanísticas da cidade que impediam a utilização eficiente de carruagens e carros de boi, pelo fato de que

quem saísse sem sua corte de africanos, estaria seguro de passar por homem abjeto e de economia sórdida [...] e quem criticasse o ridículo deste transporte era sujeito a ser apedrejado como visionário e inovador [...] assim todos aspiraram a ter sua cadeira. [...] e a rica posição da Bahia por conta do florescimento da cana-de-açúcar, contribuiu para sua vulgarização [...] podendo então ser alugadas para os que não tinham escravos (SAMPAIO, 2005, p. 99).

Percebe-se no relato do autor que este, muito provavelmente, teria sido o primeiro transporte que atendeu a habitantes e visitantes da cidade de um modo público, no sentido de estar disponível a quem adquirisse o acesso mediante pagamento. Até antes disso com o uso das redes a até início do uso das cadeiras de arruar, somente os abastados conseguiam manter escravos para esta finalidade, mas algum tempo depois segundo Sampaio (2005, p. 102) “não era difícil encontrar em cada esquina uma longa fileira de cadeiras com cortinas”. Este se tornara até mesmo o ganha pão

de alguns donos de um pouco mais que 2 pares de escravos, que os mantinham, mas possuía toda renda do trabalho.

A introdução dos modos de transporte baseados em rodas, só se consolidou de um modo mais efetivo com a chegada de D. João VI ao Brasil e sua partida para a corte, no Rio de Janeiro. Foram veículos rudimentares de diversos tipos como o tílbur, com duas rodas e puxado por um animal; a charrete, com quatro rodas e dois lugares; e a Vitória, carro com 4 rodas revestidas de borracha puxado por dois animais. Algumas variações desses veículos passaram a crescer em Salvador, mas sempre restrita aos aristocratas e membros da corte.

Apesar da expansão da cidade e do número de pessoas, até 1840 continuava sendo realizado a pé a maior parte dos deslocamentos. Havia, no entanto, a necessidade de prover meios mais condizentes com o tamanho da população e com as tendências à modernização, que se tornara uma premissa para o estímulo do comércio entre o Brasil e Inglaterra, após a abertura dos portos às nações amigas, decretado por D. João VI na ocasião de sua passagem pela Bahia. Em outros países, como EUA, Inglaterra e França, já existiam de forma organizada sistemas de transportes urbanos de passageiros, que após o advento dos trilhos tiveram amplo crescimento e sucessivos investimentos, visto o retorno econômico obtido com o serviço. (SAMPAIO, 2005)

### 2.2.1 RAFAEL ARIANI E O INÍCIO DO EMPRESARIADO DE TRANSPORTES EM SALVADOR

No Brasil, que ainda se adaptava ao sistema capitalista, a inserção de serviços básicos urbanos demorou consideravelmente a acontecer visto a incapacidade econômica do governo, e o receio dos homens de negócios da época, que habituados às atividades comerciais seguras de lucro rápido proporcionado pela exploração escravista; não queriam empregar suas reservas em serviços que para eles se mostravam como de alto risco. Em 1845, foi publicado então o primeiro decreto que “concedia privilégio de exploração de 10 anos para aquele que queira estabelecer uma linha de *omnibus*, das pedreiras até a baixa do Bonfim ou qualquer outra direção” (SAMPAIO, 2005, p. 133), esperando-se com isso estimular o empresariado local, mas os diversos obstáculos estruturais da cidade, como enormes pedras, alagados, buracos e ribanceiras fizeram com que apenas 4 anos

mais tarde houvessem avanços significativos rumo a implantação de um serviço de transporte.

Rafael Ariani, um italiano que chegou à Bahia em 1840, foi o primeiro empresário bem sucedido no ramo de transportes urbanos na história da cidade de Salvador. Sua grande visão empreendedora o levou já em 1850 a montar a primeira fábrica de carros (que eram na verdade, as gôndolas, os chamados omnibus da época) da Bahia. Juntamente com seus dois filhos, Ariani logo conseguiu estabelecer amplo domínio dos serviços de transporte urbano em Salvador, comprando e construindo novos carros, cada vez mais requintados, atendendo a diversas classes sociais e locais da cidade, e incorporando as empresas que tentavam lhe abrir concorrência. Seu sucesso o levou em 1859 a criar o grupo conhecido como Posta Baiana que viria fornecer serviços de limpeza urbana, transporte de passageiros e transporte fúnebre; além de já mencionar ao poder público as intenções da companhia na instalação de linhas de ferro em partes da cidade. (SAMPAIO, 2005)

A iniciativa de Ariani trouxe não apenas retornos econômicos para ele e sua família, mas todo um legado de mudanças em Salvador, através de sua constante luta pela melhoria da estrutura viária e sanitária da cidade, que poucas vezes fora atendida. Seu êxito despertou também o interesse de diversos investidores, o que também viria a ser positivo para o crescimento da cidade.

No período em que Ariani montava com êxito seu empreendimento de transportes urbanos, na Inglaterra, berço da revolução industrial, já se consolidavam as ferrovias que ligavam os centros industriais aos núcleos urbanos. Essa tendência também chega ao Brasil com a criação das primeiras ferrovias em outros estados, e ligando Salvador a alagoinhas já existia em 1863 a estrada de ferro Francisco *Railway*. Por outro lado, com o crescimento dos núcleos urbanos surgia a necessidade por um transporte que integrasse as cada vez maiores e densas regiões das cidades de forma mais eficiente, e já que as locomotivas não tinham a capacidade de realizar paradas constantes e retomar rapidamente a velocidade, da ideia dos trilhos então, fizeram correr as gôndolas de tração animal que ofereciam de forma mais confortável e eficiente a flexibilidade de paradas necessárias aos centros urbanos.

Salvador, no entanto, chegou a ter em 1886 duas linhas de trens urbanos que cobriam justamente áreas mais remotas, cuja primeira fora instalada pelos herdeiros de Ariani, em um pequeno trecho da península de Itapagipe, e a segunda construída pela companhia Transportes Urbanos, que ligava o Campo Grande ao Rio Vermelho. (SAMPAIO, 2005).

Apesar de terem lançado a primeira proposta para a instalação de gôndolas sobre trilhos já em 1859, o sucesso do grupo R. Ariani despertou o interesse de diversos homens poderosos da Salvador do século XIX, que vieram a abrir disputa em 1866 pelo privilégio na instalação daquele serviço, dando origem a Veículos Econômicos, que tinha a proposta de ligar sobre trilhos o centro do comércio ao Bonfim e Itapagipe, que diante dos mesmos entraves estruturais das vias pelos quais o velho Ariani passara, somente em 1869 entrou em operação na metade do percurso pretendido inicialmente. O sucesso do empreendimento, no entanto, logo permitiu a expansão das linhas, além da compra em 1867 da R. Ariani, que incorporou o trajeto realizado pelo trem a vapor entre Bonfim e Itapagipe. (SAMPAIO, 2005).

A Veículos Econômicos dominou a região da cidade baixa até 1894, quando foi incorporada pela recém-criada companhia Carris Elétricos da Bahia, que em 1897 inauguraria os primeiros bondes elétricos da Bahia.

Algum tempo depois de terem vendido as linhas e carros da Posta Baiana, fundada por Rafael Ariani, seus filhos, em outra investida empresarial, se associaram a Castro Rabelo, banqueiro e grande comerciante que já havia se associado ao pai dos irmãos na época da primeira companhia. A Trilhos Centrais surgia como a primeira companhia voltada a atender o incipiente leste da cidade, baseando-se inicialmente no transporte de carne do matadouro, cuja posse era de Rabelo, que o governo mandara construir no então longínquo Engenho Retiro, na Freguesia do Santo Antonio.

O primeiro trecho da nova empresa começa a funcionar em 1871, ligando a Barroquinha à Sete Portas, e mesmo com a mínima ajuda do governo provincial, conseguiu em alguns anos se estender à Nazaré, Rua da Lapa, Taboão, Soledade e Fonte das Pedras, totalizando quase 15 Km de vias onde se mesclavam a propulsão animal e a vapor. A empresa iniciou ainda as obras ao longo do Dique do que seria a Av. 2 de julho (atual Vasco da Gama), que teria a função de ligar o centro ao Rio

Vermelho. Apesar do grande empenho morte dos irmãos Ariani, fez com que a empresa passasse, num golpe de influencia política, às mãos do secretário Rabelo, que comandou a empresa até 1926, quando foi incorporada à Companhia Linha Circular de Carris da Bahia. (SAMPAIO, 2005).

Neste mesmo período de desenvolvimento e declínio da Trilhos Centrais, uma outra figura muito importante também contribuía com a revolução que trazia ares de modernização aos transportes da província baiana. Antonio de Lacerda, cujo nome viria a ser homenageado em sua mais famosa obra e hoje cartão postal da cidade de Salvador, já trazia em 1868, após seu curso de engenharia nos EUA, iniciativas extremamente modernas para a época, as quais deu início ao comprar os direitos de construção “sobre a encosta ocidental [...] de linhas de comunicação entre a cidade alta e baixa, para transporte de cargas e passageiros” (SAMPAIO, 2005, p. 184).

Mas seu plano na verdade incluía uma verdadeira iniciativa de integração nos transportes ligando os dois níveis da cidade à uma rede de bondes que se estenderia até a Barra e do Campo Grande ao Rio Vermelho, “mais do que ligar os dois níveis da cidade, ele pretendia articular esses novos bairros com o centro do poder e com a área do comércio, onde trabalhava a grande maioria de seus moradores”. (SAMPAIO, 2005, p. 184).

Sua iniciativa começa a se concretizar, após muitas dificuldades e desconfiança, em 1873, com a inauguração do então Elevador Hidráulico da Conceição que passou a ter notabilidade até mesmo mundial, vindo a ter as atuais características após a reforma de 1930.

O Plano de integração de Lacerda também tomava forma através dos trilhos de sua outra empresa a Transporte Urbanos, que eram rapidamente implantados, já em 1869, inicialmente a partir do Corredor da Vitória sentido Piedade, por se tratar de um trecho de mais facilidade para as obras. Já o trecho que partia da Praça do Palácio, em frente ao elevador, rumo a Praça do Teatro (atual Praça Castro Alves), e o da Vitória até a Barra, apesar de já instalados os trilhos em 1870, não podiam funcionar devido a problemas no envio das peças que vinham da Europa. Em 1875, o fundador da companhia Transportes Urbanos, Antonio Lacerda, pede exoneração de sua empresa, que só apresentaria relevantes mudanças em 1889 quando finalmente a empresa já cobria com seus trilhos desde o

centro ao incipiente Rio Vermelho, que teve seu crescimento impulsionado justamente pela chegada da locomotiva a vapor que cobria estes longos espaçados urbanos.

A mesma empresa viria a construir também, como forma de se sobrepor à concorrência da nova empresa 'Circular de Carris da Bahia', o elevador do Taboão, que tinha as pretensões do pioneiro elevador da Conceição, a ser inaugurado em 1896. Aquilo que deveria funcionar como sua consolidação no serviço de transportes, terminou, no entanto, sendo o início de sua crise, pois o elevador do Taboão, diferentemente do Lacerda, havia sido todo construído em estrutura metálica, o que tornou sua manutenção inviável, haja vista as condições climáticas de Salvador. Desse modo, a companhia em declínio foi então arrematada em leilão público pela Circular de Carris da Bahia, que, assim como explica Sampaio (2005), tinha em seu próprio nome o objetivo de integrar definitivamente através dos trilhos todos os bairros de Salvador.

A Companhia que arrematara a Transportes Urbanos alcançou esse feito justamente por conta de seu objetivo, o qual vinha sendo estruturado antes mesmo de sua inauguração em 1886. Na verdade, em 1885, a empresa já realizava, de forma inovadora neste ramo de serviços, pesquisas de amostragem a fim de estimar a quantidade de usuários do seu sistema, o que possibilitou a empresa iniciar em sua primeira frente de trabalho ramais de trilhos já com 14,5km de extensão, passando por bairros como Comércio, Bonfim, Nazaré e Canela. Além disso, já realizava nesses locais obras estruturais de grande importância, nunca ou apenas superficialmente feitas anteriormente pelas demais companhias. Assim como explica Sampaio (2005, p. 206) "o projeto de Queiroz era revolucionário não apenas por articular todos os bairros, mas por trazer ideias novas, abrindo novas ruas com aclives mínimos".

Seus bondes também deveriam circular por onde nunca antes havia tal serviço, como Barbalho, Nazaré (a fim de atender o novo hospital da Santa Casa de Misericórdia), e Rua do Caquende (atual Av. Joana Angélica.). Uma Segunda linha partia da Baixa do Pelourinho seguindo pela rua das flores e em seguida a ladeira que hoje, em homenagem ao proprietário da empresa, leva o nome de Ramos de Queiroz, indo até a Lapinha. Daí então descia a Mangueira da calçada, e evitando os trilhos da Veículos Econômicos, seguiu até o Bonfim por Mares e Uruguai. Desse

modo, proveu transporte para uma grande parte da população da região norte de Salvador que, de baixa renda, viviam em áreas não urbanizadas, e que se locomoviam ainda a pé. (SAMPAIO, 2005).

O Plano de interação de todos os bairros baseou-se também em ideias já bem sucedidas, como a de Antonio Lacerda ao estabelecer o Elevador da Conceição. Para tanto Ramos de Queiroz conseguiu estender uma de suas linhas, após longo impasse com a Igreja e a Biblioteca Pública, desde a Praça do Teatro até a Praça da Sé e o atual Terreiro de Jesus, para então concretizar uma das etapas de seu plano, que era a construção do Plano Inclinado Isabel, atual Plano Inclinado Gonçalves, inaugurado em dezembro de 1889. Posteriormente a empresa participou ainda da construção do Plano do Pilar, também outro equipamento de grande importância até os dias atuais. (SAMPAIO, 2005).

João Ramos de Queiroz, no entanto, foi mais um empreendedor a sofrer com a influência política que detinha um de seus sócios. O Barão Araújo Góes, conseguiu tomar-lhe os direitos sobre a empresa, após processo judicial de motivo questionável, lhe impedindo de participar da consolidação de seu primoroso plano de integração urbana, que continuou sob o comando de seu sócio algoz, entrando na era da eletricidade.

### 2.2.2 BONDES ELÉTRICOS: AUGES E DECLÍNIO

Até as décadas finais do século XIX, os sistemas de transportes de Salvador tiveram como maiores representantes, naturais da Bahia ou naturalizados como o pioneiro Rafael Ariani. No entanto, a recém-instituída república sofria com a crise econômica e a forte inflação, momento que facilitou a introdução de capital estrangeiro no sistema de transportes de Salvador, especialmente pela necessidade de introdução dos sistemas elétricos, os quais estavam fora do alcance dos empresários locais.

Antônio Brandão, importante acionista da Veículos Econômicos, foi instituído para criar a Companhia de Carris Elétricos da Bahia, inserindo Salvador no que havia de mais moderno em transportes urbanos, especialmente pela necessidade de se substituir o grande número de animais que geravam a tração da maior parte das linhas de bondes da cidade, sendo que estes geravam um alto custo

com cocheiras e alimentação além do fato de que eram constantemente afetados por doenças.

Para tanto Brandão adquiriu depois de disputas judiciais o trecho de Itapagipe da Linha Circular de Carris, que foi incorporado à Veículos Econômicos e deu Origem à Carris elétricos da Bahia. A instalação do sistema elétrico, no entanto, se deu através da aquisição da recém-criada empresa por um consórcio alemão formado pela Siemens&Halske, cuja a venda foi influenciada por diversos fatores como o fato de a maior parte do comércio de exportação já estar sob domínio de alemães que eram, por exemplo, os maiores compradores do fumo produzido na Bahia. Apesar ter instalado sistemas elétricos em diversas cidades brasileiras Salvador foi a única em que o consórcio alemão se tornou proprietário do sistema, evidenciando os interesses secundários por trás das transações, que foram então confirmados anos mais tarde com a parceria firmada entre a empresa e produtores de fumo do recôncavo, para coleta dos fardos na estação da calçada e envio até o porto. (SAMPAIO, 2005).

Vencendo as dificuldades da época como a falta de outras alternativas de transporte dos materiais senão as carroças, ou a necessidade de se trocar todos os trilhos já estragados da antiga empresa, o primeiro trecho elétrico passou a funcionar em março de 1897 e, apesar da desconfiança inicial, em 1899 a empresa já operava com 12 bondes somente no trecho Itapagipe – Elevador da Conceição, tamanho sucesso e demanda pelo serviço.

A eletricidade tomava então conta das ruas e do cotidiano das pessoas, a ansiedade pela modernização fez com que os bucólicos ‘bondes de burro’, que antes haviam sido a grande solução frente as incômodas gôndolas, passassem a não mais atender o crescimento e a velocidade de deslocamento que a vida urbana então exigia.

Diante da nova necessidade as demais empresas de bondes de Salvador precisaram então se adaptar ao processo de eletrificação das linhas. A companhia Linha Circular de Carris da Bahia, só o conseguiu, no entanto, após sua venda em 1906 para outro consórcio, dessa vez americano, o Guinle & Cia. A eletrificação desta empresa começou pela ainda pouco habitada Barra, seguido por Nazaré, Barris e Campo Santo. Foram ainda eletrificadas as cabines do elevador Lacerda. (SAMPAIO, 2005)

Mesmo com a chegada do primeiro automóvel movido a vapor a Salvador já em 1871, e a gasolina em 1901, estas máquinas eram artigos de luxo para as famílias mais ricas da cidade. Assim o eficiente bonde elétrico entrou em franca expansão e foi o principal atuante na efetiva ocupação das áreas que se consolidavam como Graça, Barra, Rio Vermelho, e as semidesertas Pituba e Itapuã. Rosado e Araujo (1999) relatam que os bondes elétricos consistiram em um importante avanço nos transportes da cidade, que teve seu crescimento impulsionado pela expansão das linhas que ao mesmo tempo permitiram o acesso ao transporte por toda a população da cidade, “para os pobres e ricos o meio de locomoção era o bonde [...] isso era bom, era democrático” (ROSADO; ARAÚJO, 1999, p. 83), sendo que até 1923 as linhas já haviam se estendido até a Igreja de Brotas, partindo da Praça Thomé de Souza (BRITO, 2005).

Desde o final do século XIX até boa parte do início do século XX, os bondes elétricos figuraram então como os grandes mediadores do crescimento da cidade. Foram eles, juntamente com a própria eletricidade, os responsáveis por inserir Salvador num panorama de modernidade, o qual todas as maiores cidades buscavam, como Rio de Janeiro, São Paulo, entre outras. Salvador teve, como relatam Rosado e Araújo (1999), um dos melhores serviços de bonde do Brasil, com veículos bastante requintados, totalmente fechados como vagões de trem, ou abertos, constituindo algumas ‘classes’ de bonde e muito elogiados também pela pontualidade do serviço.

Os bondes, segundo esses autores, foram verdadeiros elementos da cultura baiana do início do século XX. As pessoas o utilizavam simplesmente para dar um passeio do centro à orla da cidade, era para tomar o bonde que as pessoas se vestiam de forma elegante, e nele socializavam no encontro com conhecidos, amigos e romances. Os hábitos dos moradores de toda a cidade eram mediados de alguma forma pelo serviço dos bondes, fazendo com que eles constituíssem verdadeiros atores da cultura baiana.

Nesse período de expansão dos bondes, surgiam muito lentamente também, como já citado, os primeiros automóveis, que por muito tempo foram objetos distantes do cotidiano da cidade. Desse modo, segundo Santos (2000?), começam a circular em Salvador em 1912 os primeiros ônibus, que segundo complementa Stiel (2001 *apud* SAMPAIO, 2005), chegaram a Salvador sem registro

oficial, e naquela época não precisavam de autorização do estado para operar, sendo que não havia organização empresarial e cada proprietário dirigia seu veículo fazendo lotações, sem itinerário ou horário fixo.

Surgiam assim os veículos conhecidos como marinetes, que ganharam esse apelido por conta da presença em Salvador de um polêmico poeta estrangeiro na mesma época em que se multiplicavam esses veículos, que, a princípio, atuavam mais como um complemento dos finais de linha dos bondes nos bairros mais distantes, como Itapuã. (ROSADO; ARAÚJO, 1999).

Ocorre que no período de ascensão deste novo figurante do transporte coletivo urbano de Salvador, a primeira guerra mundial (1914-1918) assolava o mundo e afetava todo o processo de importação e exportação, que terminou por dificultar consideravelmente a manutenção dos bondes, cujas peças eram em sua maioria inglesas e alemãs. Isso terminou por culminar em 1930, no primeiro e um dos maiores movimentos sociais motivados pela causa do transporte público em Salvador, que foi a chamada Revolta dos Bondes, que ocasionou a destruição de cerca de 60 veículos, e prejuízos estimados em 1 milhão de dólares (SANTOS, 2000?).

A dificuldade de manutenção do sistema de bondes foi a porta para o começo da consolidação dos ônibus em Salvador, que ganhavam cada vez mais impulso, sobretudo com a política de apoio ao modal rodoviário do governo de Getúlio Vargas (1930 – 1945). Nesse cenário os bondes foram gradativamente diminuindo em Salvador, ao contrário dos ônibus que na década de 1950, já eram cerca de 40 todos dirigidos por seus proprietários e fazendo o transporte público de passageiros sem nenhum tipo de organização institucional, onde ocorriam disputas por passageiros, tarifas sem preço estabelecido, entre outros problemas. (SANTOS, 2000?).

### 2.2.3 INÍCIO DO SERVIÇO MUNICIPAL DE TRANSPORTES E A CONSOLIDAÇÃO DO TRANSPORTE COLETIVO POR ÔNIBUS

Com os bondes em franco declínio e a empresa de bondes elétricos já em posse do poder público, tentou-se ainda substituir os bondes pelos chamados trólebus, ônibus que, aproveitando as instalações dos bondes, eram movidos a

eletricidade. Uma tentativa que, porém, não se consolidou devido a inúmeros problemas técnicos, fato que levou este tipo de veículo a ter uma breve atuação no sistema de transporte urbano de Salvador por cerca de apenas 10 anos.

Por outro lado, os ônibus comuns se tornavam a opção que atendia de forma mais eficiente toda a cidade, que crescia constantemente, assim como os proprietários de ônibus, fazendo com que a regulamentação fosse urgente. Os autores que tratam este assunto, no entanto, apresentam diversas considerações sobre o início da regularização do transporte por ônibus em Salvador. Stiel (2001 *apud* SAMPAIO, 2005) considera que o primeiro contrato de organização desse serviço já ocorrera em 1927. SANTOS (2000?) relata que isso ocorreu em 1959, sob comando do secretário de Viação e Obras Públicas, Virgildásio Senna, que ao que parece seria de fato um passo mais concreto em relação à organização do serviço de ônibus urbano, já que este se encontrava mais consolidado, ao contrário do primeiro que ainda passaria por fortes mudanças e cujo um possível contrato de organização já não atenderia mais de forma eficiente tamanho crescimento que se daria nos anos seguintes.

Sendo assim, Senna estipulou que o serviço de ônibus fosse organizado na forma de pessoas jurídicas, além da formação de três empresas que atenderiam as subdivisões territoriais dos antigos bondes. Foram criadas assim as empresas Autoviária Ferreira, Jordão, Transpeninsular e, alguns anos mais tarde, a Beira Mar, e a Itapoan Transporte Triunfo. O Marco desse período consiste então na criação do Serviço Municipal de Transportes Coletivos. (SANTOS, 2000?).

Desde então, o grupo de empresários que deu início ao serviço de ônibus em Salvador de forma regulamentada tem estado no comando das empresas que até os dias atuais já sofreram diversos desmembramentos, tamanho a demanda pelo serviço, mantendo-se, mesmo que em partes, sob domínio familiar. Nos dias atuais o sistema de transporte coletivo na cidade de Salvador é organizado pela Secretária de Transporte e Infraestrutura (SETIN), que formula e executa a política de transporte urbano e tráfego, assim como fiscaliza a exploração do serviço de transporte coletivo por ônibus e outros modos de transporte público. Essa secretária é responsável pela Superintendência de Trânsito e Transportes de Salvador (TRANSALVADOR) que por sua vez engloba as antigas Superintendência de Transporte Público (STP) e Superintendência de Engenharia de Tráfego (SET), que

foram até 2008, responsáveis pelo gerenciamento e pela circulação do Sistema de Transporte Coletivo. (TRANSALVADOR, 2012)

Todas as empresas que ao longo desses anos se consolidaram em Salvador, necessariamente são vinculadas ao Sindicato das Empresas Transportes de Passageiros de Salvador – SETEPS, sendo esse um critério essencial para participar da licitação que concede o direito de operação na cidade. No ano de 2012 foi aberto processo de licitação do sistema de transporte coletivo por ônibus em Salvador, através do qual serão decididos os novos rumos, exigências e condições básicas para a operação do serviço.

Apesar de ser este um momento crucial para mudanças, mais uma vez se observa a falta de articulação entre os diferentes agentes da gestão pública, no sentido de promover melhorias horizontalizadas que incluam também o turismo, uma vez que essa atividade, numa cidade como Salvador, se relaciona intensamente com o transporte coletivo urbano, mas como foi exposto ao longo deste capítulo, não se apresentam ao longo do histórico do transporte coletivo na cidade ações continuadas que tivessem como objetivo um melhor suporte ao turista.

Tais ações poderiam ocorrer, por exemplo, através de uma proposta de reformulação de trajetos ou de criação de novas linhas, que atendam demandas específicas desse segmento, mais eficientes no que diz respeito ao tempo de viagem, visto que atualmente o trajeto entre o aeroporto de Salvador e o centro da cidade percorre grandes trechos, de densidade habitacional e movimento intensos e, conseqüentemente, são gerados transtornos ou dificuldades no trajeto como lentidão e engarrafamentos, além de grande quantidade de passageiros a serem atendidos. A falta de uma ligação expressa através de transporte coletivo entre Aeroporto e Rodoviária, também, é algo que se identifica facilmente no atual sistema de Transporte Coletivo por ônibus de Salvador.

Visto que nos últimos anos a cidade tem como vetor de crescimento justamente o trecho entre a região do Iguatemi (novo centro financeiro da cidade) e o aeroporto, onde têm sido instalados diversos condomínios residenciais, além de servir como principal eixo de circulação das grandes áreas localizadas no miolo de Salvador, a saturação do principal corredor entre essas duas localidades já se verifica, e o transporte coletivo tem a importante missão de contribuir com melhorias nesse sentido e favorecer para que o acesso ao centro de quem chega à cidade ou

de quem deseja sair dela pelo aeroporto seja cada vez menos marcado por atrasos, imprevistos e grande quantidade de tempo perdido no trânsito.

### 2.3 A QUALIDADE NO TRANSPORTE COLETIVO URBANO

A utilização do transporte coletivo urbano, principalmente no que se refere ao transporte coletivo por ônibus, é muito importante para a vida cotidiana da população das áreas urbanas de um modo geral. Sendo assim, uma vez que se tomem decisões políticas para facilitar e melhorar a qualidade desses serviços para a população, isso se transformará em benefícios também para os visitantes que se utilizam desses meios para se deslocar dentro de um destino, especialmente se forem agregados elementos específicos de atendimento ao fluxo turístico.

De acordo com Pelizzer (1978 apud RONÁ, 2002) um sistema ideal de transporte é aquele que oferece, simultaneamente, todas as condições básicas necessárias para cumprir as finalidades essenciais de deslocamentos. Para que possa cumprir com seus objetivos, um sistema de transporte deve atender aos principais anseios de seus usuários, independente do fato de estes serem residentes ou não.

Segundo Ramaker (*apud* TORRE, 2002), são seis os fatores de medição no transporte: a comodidade (o usuário opta pelo que melhor lhe convém em seu deslocamento), a agilidade (de movimento), o alcance (capacidade que cada meio possui de chegar ao destino mais próximo, aos pontos de destino final ou ao destino parcial), o preço, a rapidez (talvez o elemento de maior relevância na tomada de decisões, em relação ao uso de um ou de outro meio de transporte) e a segurança.

No que diz respeito à qualidade do transporte público urbano, Ferraz e Torres (2004) afirmam que esta deve levar em conta o nível de satisfação de alguns dos principais atores que estão direta ou indiretamente envolvidos nesse sistema. São eles: os usuários (que no caso do presente trabalho, engloba também os visitantes da cidade), a comunidade, o governo, os trabalhadores do setor e os empresários do ramo. A seguir será feita uma breve descrição com alguns objetivos, deveres e obrigações de cada um desses elementos participantes, de acordo com esses autores.

Os usuários do transporte coletivo urbano são os clientes desse sistema, que deve lhes proporcionar satisfação durante o uso, além de motivação para continuar utilizando-o. Esses passageiros buscam, e ao mesmo tempo tem direito, a um transporte público de qualidade e baixo custo, eles devem respeitar os outros usuários, os trabalhadores do setor, as normas, as regras de segurança e ajudar a conservar o veículo e suas instalações.

A comunidade, as indústrias, o comércio e o setor de serviços têm como obrigação apoiar o sistema de transporte coletivo, reconhecendo sua importância econômica e social, pelo fato de que dependem desse modo de transporte muitos de seus trabalhadores e clientes. A comunidade possui alguns objetivos e direitos com relação ao sistema de transporte coletivo, são eles: baixo índice de acidentes, mínima poluição atmosférica, sonora e visual, mínimo prejuízo para o trânsito, boa qualidade do serviço, baixo preço, entre outros.

Já ao governo compete fazer o planejamento do transporte, implementar as obras e ações que lhe dizem respeito e realizar a gestão do sistema. Essa gestão envolve o estabelecimento de normas e regulamentos de operação, bem como atividades de fiscalização e administração para a manutenção de um sistema de qualidade. É de responsabilidade do governo também, proporcionar um transporte coletivo urbano com qualidade e eficiência, para atender aos interesses dos usuários em geral, com preços compatíveis a renda dos mesmos, preservando o meio ambiente, além de oferecer segurança.

Essas determinações e regulamentações governamentais, seja em escalas nacionais, regionais ou locais, influenciam muito na qualidade de vida da população.

Os trabalhadores, por sua vez, devem realizar suas tarefas com eficiência, qualidade e segurança, respeitando seus chefes e colegas de trabalho e também buscando motivação para que contribuam com a melhoria da qualidade e eficiência do seu serviço e da empresa. Eles têm direito a salários compatíveis com sua função, benefícios sociais e jornada de trabalho adequados, boas instalações de trabalho, respeito por parte de seus chefes e colegas, além da possibilidade de participação nas decisões para que possam assim, tornar seu trabalho mais eficiente, por isso são fundamentais atividades de capacitação e conscientização da importância do trabalho prestado.

Por fim, mas não menos importantes, estão os empresários do ramo. Seus objetivos são o retorno econômico justo do investimento e também a garantia da continuidade da prestação do serviço pelo tempo compatível com o investimento realizado. Eles devem pagar seus impostos e encargos sociais, obedecer às leis trabalhistas, pagar salários justos e se dispor a investir no sistema e em seus funcionários, sempre que necessário.

### 2.3.1 FATORES DE QUALIDADE

Ferraz e Torres (2004) ainda apresentam doze principais fatores que influenciam na medição da qualidade pelos usuários do serviço de transporte público urbano, que são: acessibilidade, frequência de atendimento, tempo de viagem, lotação, confiabilidade, segurança, caracterização dos veículos e dos locais de parada, sistema de informação, conectividade, comportamento dos operadores e estado das vias.

Para atingir a finalidade deste trabalho, alguns desses fatores citados anteriormente foram escolhidos, para que assim, fosse possível construir o formulário que foi utilizado para analisar a opinião dos visitantes com relação ao terminal de transporte coletivo por ônibus do aeroporto de Salvador. Esse formulário (APÊNDICE A) foi elaborado com base no Modelo de matriz de avaliação para os usuários de Ferraz e Torres (2004) e se utiliza de alguns padrões de qualidade para o transporte coletivo por ônibus como acessibilidade, características das paradas (modificado para características do terminal), sistema de informações, segurança, frequência e confiabilidade.

Esses fatores foram selecionados por se relacionarem diretamente com o terminal de transporte coletivo por ônibus. A seguir serão explicados, de acordo com seus autores, apenas esses fatores utilizados na presente pesquisa.

A acessibilidade tem relação com a facilidade em chegar ao terminal e a distância percorrida pelo usuário até esse local de embarque no transporte coletivo.

As características dos locais de parada foi aqui convertida, em características do terminal para atender a realidade deste trabalho. Com relação a este item, são analisadas as condições físicas do terminal através da estrutura e

suas condições de limpeza, a iluminação, existência de cobertura (para proteger de sol e chuva) e de bancos (que possam acomodar os passageiros).

O sistema de informações está relacionado à disponibilidade de mapas e folhetos sobre as linhas (com itinerários e horários), um sistema digital que possa atualizar os usuários através de sites, localizadores nos veículos e aplicativos com informações sobre as linhas, itinerários e horários, como também um sistema em que os usuários possam realizar reclamações e dar sugestões (pessoalmente ou por telefone).

O fator segurança se refere à ocorrência de atos de violência contra usuários (agressões e roubos) no terminal, além da segurança durante o tempo de espera do passageiro para o embarque.

A frequência no atendimento se refere ao intervalo de tempo entre a passagem das linhas pelo ponto de parada, que interfere tanto no tempo de espera no local de embarque para aqueles usuários que desconhecem os horários, tanto quanto na utilização do sistema para os usuários que conhecem previamente os horários.

A confiabilidade significa pontualidade, é a garantia que o usuário tem de que o ônibus passará na origem e chegará ao destino no horário previsto, com alguma margem de tolerância para atrasos, decorrentes de defeitos nos veículos, acidentes de trânsito ou com os passageiros dentro do veículo, assaltos, congestionamentos, entre outros.

O funcionamento adequado do transporte público urbano pode influenciar diretamente na vida de seus usuários. Se de um lado pode multiplicar as oportunidades que os cidadãos têm dentro de sua própria cidade, do outro tem também o poder de afetar na experiência de muitos visitantes, influenciando o modo como estes constroem uma visão sobre o destino.

Devido a sua grande utilização, os ônibus urbanos deveriam estar presentes como prioridades para renovação e melhoria de infraestrutura nas cidades brasileiras, principalmente em grandes cidades como Salvador. Entretanto, para que isso ocorra faz-se necessário que itens básicos como esses fatores de qualidade sejam atendidos, buscando sempre a satisfação de todos os atores envolvidos nesse processo (FERRAZ; TORRES, 2004).

## 2.4 TURISMO EM SALVADOR

O surgimento do turismo em Salvador se confunde com a própria história local. Desde a colonização, quando a cidade serviu como um portão de entrada para a expansão do recôncavo baiano, também serviu e serve até hoje como portão de entrada para o turismo na Bahia.

No decorrer do tempo Salvador demonstrou grande atratividade, primeiramente por ser um importante entreposto comercial por possuir assim uma localização estratégica para o comércio de açúcar, pau-brasil e outros produtos, que constituíam a principal atividade econômica, assim como comenta Sampaio (2005, p. 49), “do ponto de vista urbanístico, Salvador assume gradualmente a passagem de cidade-fortaleza para cidade-portuária, entreposto de comércio internacional, ou “cidade da não-produção”, centrada no comércio e na burocracia colonial”.

Com uma predominância no setor de serviços a cidade já se estabelecia como ponto de intercâmbio entre outros povos, mas passa por um decréscimo em seu crescimento econômico em 1763, quando perde o posto de sede da Colônia para o Rio de Janeiro, momento que configura uma estagnação política e econômica na Bahia. Paralelo a isso, a cidade continuou se concentrando nas atividades de prestação de serviços, mas também passou a aliar, desde muito cedo ao crescimento desse setor, atividades relacionadas ao deslocamento de pessoas com finalidades diversas, onde constam entre elas o lazer, mas, a princípio, com mais relevância, visitantes com finalidades comerciais, onde se destacam ingleses, americanos e alemães, os maiores investidores na área de transportes e fumo.

A partir de Salvador a vocação para o turismo da região da Baía de todos os Santos, já existia de forma incipiente naquela época, através da motivação que levava as pessoas, em suas férias, a se deslocarem para estações de águas termais e hidrominerais em localidades como Itaparica.

o principal historiador de Itaparica, Ubaldo Osório, conta que a maior ilha da Baía de Todos os Santos foi a primeira localidade do Brasil a funcionar como destino turístico. Em 1553, 40 pessoas compuseram a comitiva de Thomé de Souza que visitou a Ilha em viagem de passeio. O veraneio em Itaparica, tradicional estância hidromineral da Bahia, nasceu junto com a fama produzida pelos milagres da água da Fonte da Bica. Entre residências de ilustres itaparicanos que fizeram a história da ilha e da Bahia, estão antigos sobrados que

hospedaram personalidades em curtas temporadas. (BAHIA, 1998, p. 21)

Na cidade de Salvador propriamente dita, os primeiros deslocamentos motivados por lazer ou descanso, iniciam-se com a consolidação da aristocracia da província, que começa a procurar regiões mais distantes da cidade para estabelecer casas de veraneio, já que a região do atual centro histórico e da cidade baixa concentrava toda ocupação urbana da cidade, e também todos os problemas decorrentes dessa ação sem a devida estruturação. A partir do século XVIII, então, os distantes arrebalde da Barra e Rio Vermelho, começam a ter as primeiras casas utilizadas para períodos de descanso, construídas ao lado oposto de onde se situava o aglomerado urbano, por aqueles que queriam “calmaria e ar puro” (SAMPAIO, 2005).

Além disso, com o início da expansão da infraestrutura de transportes que se inicia em meados do século XIX, além de outras ações, como a construção da estrada de ferro Salvador – Alagoinhas (que posteriormente teve ramais até Santo Amaro), barões e suas famílias residentes do recôncavo começam a vir com mais facilidade para a capital, aumentando o número de pessoas à veraneio na cidade. Fora estas casualidades, Salvador permaneceu até o ano de 1930, sem registros oficiais de atividade turística, fato que afeta significativamente o levantamento de dados sobre o histórico da atividade na cidade.

Queiroz (2002) faz um estudo com a finalidade de explicar mais detalhadamente os primeiros acontecimentos que colaboraram para o desenvolvimento do turismo no estado, este se encontra dividido em etapas que por assim dizer, resumem a evolução institucional da atividade turística, dentre as quais observaremos especialmente o que diz respeito à cidade de Salvador.

Segundo a autora, de um modo geral o desenvolvimento da atividade turística no estado da Bahia se deu em cinco fases, segmentadas com base em um conjunto de acontecimentos que marcaram esse histórico. A primeira delas é a fase de implantação, entre 1930 e 1962.

Nesse período o corre a institucionalização da atividade, que inicia quando a Prefeitura de Salvador cria, em 1930, a seção de Turismo no Arquivo Público da cidade, mas que consistiu numa ação isolada e sem prolongamento

através de outras iniciativas. Por outro lado o setor privado se articulava diante do potencial existente e o primeiro hotel de luxo de Salvador, o Palace Hotel, era inaugurado, para atender o crescente público que contava até então com os pioneiros, Hotel Sulamericano e Hotel Chile. A Bahia Turismo, também, passa a atuar a partir da década de 40, e se mostra como grande precursora do turismo receptivo em Salvador, com realização de tour histórico, que levou a agência a abrir parcerias com a agência de Thomas Cook e recepcionar o maior navio de passageiros do mundo naquela época. (QUEIROZ, 2002).

Mesmo com esses acontecimentos, até a década de 1950 não havia ainda preocupações diretas com a construção de uma imagem turística local. Esta inércia do setor público é abalada com o início ao fomento ao turismo que ocorre através da Diretoria do Arquivo, Divulgação e Estatística com a instituição da Taxa de Turismo designada ao desenvolvimento do turismo em Salvador, como confirma Garrido (2001, *apud* QUEIROZ, 2002, p. 42) ao dizer que “na Bahia, as primeiras iniciativas em favor do desenvolvimento do turismo foram tomadas pela Prefeitura Municipal de Salvador, nos primeiros anos da década de 50, com a criação da taxa municipal de turismo (1951) [...]”.

Essa iniciativa foi sucedida por diversas outras ações relevantes para o setor turístico da Bahia, como: elaboração dos primeiros folhetos promocionais; a divulgação de folhetos para incentivar eventos populares como o carnaval; a preocupação com a necessidade de um planejamento mais abrangente do turismo com a ideia de divisão do município em zonas turísticas; a criação do Conselho de Turismo da Cidade e da Diretoria Municipal de Turismo; a criação de uma lei que permitia a concessão da isenção de impostos para a construção de novos hotéis; além da inauguração do Hotel da Bahia. (QUEIROZ, 2002)

Entretanto, o fato que realmente se destacou foi à elaboração pelo Departamento de Turismo da Prefeitura do Plano Diretor de Turismo, desenvolvido pela empresa Dória Associada, iniciativa inédita no País que garante Salvador como primeira cidade brasileira na execução de uma política turística oficial e orientada. A partir do reconhecimento da situação e das reais necessidades do turismo estabelecidas de acordo com esse plano foi evidenciada, a necessidade de investimentos na infraestrutura turística como, por exemplo, no que compete ao transporte rodoviário, que na época ainda era um setor em crescimento tanto na

cidade como no País, já que o principal meio de acesso ainda era o marítimo, além da falta de mão de obra especializada ou de qualquer programa orientado voltado para o treinamento desta e também da rede hoteleira bastante restrita.

nos anos 50 houve uma primeira preocupação com a capitalização e com a busca de um maior respaldo para as ações do organismo gestor do turismo de Salvador, ao tempo em que se procurou fomentar a indústria hoteleira, também ainda incipiente. Foram assim criados a taxa de Turismo, em 1951, e, em 1953, o Conselho Municipal de Turismo e a Diretoria Municipal de Turismo, tendo-se instituído uma lei de isenção de impostos municipais a estabelecimentos de hospedagem. No ano seguinte Salvador consagrava-se como a primeira cidade do Brasil a formular um Plano Diretor de Turismo. A preocupação com a produção de informações e com a qualificação da mão-de-obra levou também à confecção do primeiro mapa turístico da cidade e à realização do primeiro curso de Tradição e História da Bahia. (QUEIROZ, 2002, p. 185 - 186)

O turismo passa a despertar mais interesse na população e ainda em meados dos anos 50 ocorre à criação da Sociedade Amigos da Cidade do Salvador com a finalidade de gerar uma parceria entre a sociedade civil e as iniciativas pública e privada, para promover a atividade turística. Assim, institui-se, naquela época, o mês de janeiro como mês do turismo, cria-se uma Comissão Central de Turismo, além de se organizar um programa para realizar ações que pudessem valorizar o patrimônio histórico e artístico.

O Sistema Institucional Público passa a possuir papel de grande importância, a partir dos anos 50, no que diz respeito ao desenvolvimento do turismo baiano por ser responsável pela tomada de decisões e definições para uma política de turismo. Um exemplo disto é a criação, em 1958, da Comissão de Planejamento Econômico – CPE, que dá origem ao Plano de Desenvolvimento da Bahia – PLANDEB.

O turismo passa a ser reconhecido então como uma das prioridades do estado, que através do PLANDEB recomendou dentre as principais ações: a criação de um programa de educação para o turismo; implantação de novos hotéis, restaurantes, etc.; assistência direta ao turista e preservação e valorização do patrimônio turístico; melhoria do acesso viário, dos transportes, das comunicações e do abastecimento; desenvolvimento de estratégias específicas para o fomento da cultura e da melhoria das condições gerais de vida social; e concessão de financiamentos ao setor privado e organização administrativa, por meio de uma Comissão Estadual (subcomissão de Turismo, vinculada à Fundação CPE). Houve ainda a criação do Departamento de Turismo e Diversões Públicas – DTDP,

relevante por reconhecer a importância da história e da cultura para a elaboração de um marketing turístico, da qualificação profissional, e do Conselho municipal de Turismo, que seria responsável mais tarde pela captação de melhorias para o precário aeroporto Dois de Julho. (QUEIROZ, 2002).

O empenho do DTDP em assegurar um padrão de receptividade e alcançar a qualidade na prestação dos serviços e no atendimento aos visitantes, levou a cidade, a partir de 1960, a receber um grande fluxo de visitantes entre nacionais e estrangeiros, que chegavam, em sua maioria, através de transatlânticos, como por exemplo, o holandês Rotterdam, o Amazon, que atracou na Bahia com turistas oriundos da Índia; o sueco Gripsholm e os brasileiros, Rosa da Fonseca e Ana Nery.

no ano de 1960 registravam-se cerca de 878 estabelecimentos de hospedagem em Salvador: três hotéis de primeira classe; 23, de segunda classe; 53 pensões; 15 pensionatos; 19 hospedarias e 765 Casas de Cômodo. Estas últimas eram antigas residências de nobres e de famosos poetas, colocadas à disposição dos visitantes, mediante pagamento, a exemplo das antigas casas da Rua do Paço, onde residiram D. João VI e Castro Alves. Dentre os hotéis de maior movimento aparecem, em ordem decrescente, o Hotel da Bahia, o Pálace Hotel, o Hotel Meridional, o Chile Hotel e o Hotel Brasil. A maior parte do fluxo compunha-se de visitantes nacionais (86,5%). No conjunto dos estrangeiros, procedentes de 52 nacionalidades, predominavam os americanos (22,7%), seguidos pelos portugueses (12,5%), italianos (9,7%) e alemães (9,1%), dentre outros. [...] a Capital baiana recebia anualmente cerca de 28.884 visitantes [...] em grande parte ainda transportados por transatlânticos. (QUEIROZ, 2002, p. 63)

Isso ocorria especialmente pelo fato de que este modal oferecia naquela época uma das melhores alternativas para o acesso dos turistas à cidade, visto que o então aeroporto Dois de Julho se encontrava de forma precária, assim como as poucas rodovias. Paralelo a isso, o transporte ferroviário através da linha Rio-Bahia, inaugurada 10 anos antes, ainda se caracterizava como significativa opção para o acesso a cidade.

Este primeiro período, consistiu então na consolidação da cidade enquanto destino, assim como nas primeiras instituições privadas do setor e principalmente, na assimilação da importância do turismo como vetor econômico e a criação dos órgãos públicos voltados para a atividade. É o período também em que

o Sistema Institucional Público assume papel de grande importância no que diz respeito ao desenvolvimento do turismo baiano por ser responsável pela tomada de decisões e definições para uma política estadual.

Após ter superado o período de constituição dos elementos fundamentais da atividade que se estendeu até 1963, a segunda fase, segundo a autora, é caracterizada por uma transição que passa a assimilar o modelo de desenvolvimento turístico, que congrega uma visão mais global da atividade, com maior participação de capital externo ao estado no turismo baiano. Essa fase é marcada também pela mudança no perfil da acessibilidade à cidade, que passa expressar o perfil das políticas rodoviaristas que começaram a ser implantadas desde a década anterior e os chamados troncos rodoviários (BR-116; BR- 242 e a BR-101), terminam por integrar a Bahia e Salvador às demais regiões Brasileiras, com destaque para Sul e Sudeste.

Essa segunda fase foi marcada pelo fim do DTDP, apesar do empenhado trabalho que o departamento vinha realizando, como a implantação de sinalização turística em Salvador, organização de calendário oficial de festas populares, postos de informações turísticas, organização das baianas de acarajé e, principalmente, numa estratégia bastante avançada, a captação de eventos e congressos para a cidade.

Os avanços trazidos pelo departamento, no entanto, entraram em decréscimo com a instituição da Superintendência de Turismo da Cidade de Salvador - SUTURSA, que em seus anos iniciais foi fortemente criticada pelo trabalho pouco significativo, e com problemas quanto à distribuição de material impresso, levantamento de estatísticas e os preços consideravelmente altos da rede hoteleira. (QUEIROZ, 2002). Entretanto, apesar dos problemas da gestão pública local, a integração propiciada pelas novas rodovias contribuiu para a construção da nova rodoviária de Salvador que à época fora instalada no bairro da Sete Portas. Nesse período verifica-se o intenso crescimento do modal rodoviário que afetou até mesmo o modal aéreo que enfrentava acentuada crise.

Outro ponto importante nessa segunda fase é a criação na esfera do governo estadual do Departamento de Turismo, que era subordinado à Secretaria dos assuntos Municipais e Serviços Urbanos. Esse departamento foi criado com a finalidade de elaborar o Plano Estadual de Fomento ao Turismo, além de administrar

e supervisionar as instâncias hidrominerais. Apesar de seu âmbito estadual, segundo a autora, esse departamento terminou por concentrar suas ações na cidade de Salvador e a trabalhar em paralelo à SUTURSA que apresentou uma retomada dos trabalhos instituindo novamente folheteria adequada e na segunda metade dos anos 60, uma das mais relevantes de suas ações: os passeios turísticos às ilhas, que ocorriam naquela época apenas aos sábados, domingos e feriados. (QUEIROZ, 2002).

Por fim, nesta segunda fase, o início da atuação estadual pode ser tomada como uma das marcas do período. Especialmente por dois acontecimentos que foi a criação da Fundação do Patrimônio Artístico e Cultural da Bahia, instituída com a finalidade de “promover a restauração da zona turística do Pelourinho e transformação desse trecho da cidade num local reservado ao turismo e às atividades culturais” (QUEIROZ, 2002, p. 92), que apesar de não atingir seu objetivo na gestão em que foi iniciada, consistiu em um grande passo para isso além da importância em se reconhecer de forma institucional o patrimônio artístico e cultural.

A segunda ação relevante da esfera estadual para o turismo foi a implantação de uma empresa de capital misto, vinculada à secretaria de Assuntos municipais e serviços Urbanos, denominada Hotéis de turismo do Estado da Bahia S/A. Ao surgimento desta empresa, a autora relaciona a reestruturação administrativa do estado, que levou a um planejamento microrregional de prioridades; a visita do Banco Interamericano de Desenvolvimento (BID) e as recomendações por ele estabelecidas para o desenvolvimento do turismo, resultaram na abertura da empresa que tinha a finalidade de incentivar a abertura de novos hotéis na Bahia. (QUEIROZ, 2002).

A segunda fase termina, então, com a consolidação de uma gestão de turismo mais contínua por parte do estado, influenciado pela política nacional de turismo, a criação da EMBRATUR e o Conselho Nacional de Turismo, que refletiu no estado na criação da Bahiatursa e do aumento da presença de capital estrangeiro nos empreendimentos turísticos.

As ações iniciadas na segunda fase se consolidam, então, ao longo da terceira, que vai de 1971 a 1990. Nessa fase o Plano de Turismo do Recôncavo é implantado e parcialmente executado como reflexo das ações estaduais que visavam o turismo de forma a integrar mais regiões, partindo de Salvador como

'base' para a expansão da atividade. Mudanças administrativas também ocorrem como a extinção do DT – Departamento de Turismo, que passa a ser representado agora pelo conselho Estadual de Turismo, Coordenação de Fomento ao Turismo e Bahiatursa.

O chamado sistema estadual de turismo atuou positivamente no início de seus trabalhos obtendo resultados como a restauração do Pelourinho; implantação do sistema *Ferry-boat*; inauguração da estrada do coco; além da recuperação e ampliação do Aeroporto Dois de Julho. O crescimento desse sistema levou em 1973 ao fim da SUTURSA, foi assimilada pela Bahiatursa, que por sua vez assumiu uma nova função de órgão executivo e regulador dos meios de hospedagem da Bahia, e teve sua razão social alterada para Empresa de Turismo da Bahia S/A.

Desde então houve um significativo aumento da rede hoteleira que saiu de ínfimos 360 UHs, em 1970, para 3414 UHs em 1975. Salvador, mais especificamente, ganha nesse período os Hotéis Othon Palace, Meridien, Grande Hotel da Barra; Hotel do Farol; Porto Belo, entre outros.

O setor de turismo foi favorecido nesse período, também, por uma conjuntura de crescimento industrial que implicou em mais dinamismo econômico e reformulações na cidade. Como já visto no tópico anterior, foi o período das obras viárias de abertura das grandes avenidas de vale, e em especial para o turismo, a construção do novo terminal rodoviário de Salvador em meio ao vetor de expansão da cidade, e que hoje se localizou como grande centralidade comercial. E como explica Queiroz (2002), esse conjunto de alterações qualificou Salvador para a atração de atividades do segmento de eventos.

A fim de aproveitar o curso favorável da economia local e propiciar mais força ao setor público de turismo, novas empresas foram criadas para otimizar os esforços e alcançar melhores resultados mais rapidamente. Foram criadas, então, a Empreendimentos Turísticos da Bahia S.A – EMTUR que assumiu as funções referentes ao setor hoteleiro na Bahia que antes eram da Bahiatursa, e também, com maiores impactos em Salvador, a criação da Empresa Bahia de Convenções S.A – Conbahia.

Esta empresa teria a finalidade de operacionalizar, após concluído, o novo centro de Convenções da Bahia que estava em processo de implantação, no

que diz respeito a vendas e *marketing*. Seria possível, sobre tudo, atuar nos períodos de baixa estação, regulando a ocupação hoteleira e a prestação de serviços. E de fato houve uma grande contribuição da Conbahia, que através do centro de convenções absorveu quase quatro milhões de pessoas nos eventos ali realizados de 1979 a 1986. (QUEIROZ, 2002).

A autora explica que, na verdade, o sistema Estadual de Turismo que operava na Bahia, passou a ser uma referência nacional, haja vista os números positivos alcançados ao longo de 10 anos de operação, de 1975 a 1985, com crescimento médio de 5,5%, mesmo em meio a cenários econômicos desfavoráveis e a concorrência com outros destinos do nordeste. Isso ocorreu, significativamente, através do relevante trabalho desempenhado pela Bahiatura, que teve em 1979 a unificação das subsidiárias EMTUR e Conbahia, para responder às diretrizes estabelecidas na política nacional de turismo vigente naquela época, priorizando o Incremento do fluxo turístico; aumento da permanência; ampliar a área turística do estado; reduzir a sazonalidade; e preservar e valorizar o patrimônio turístico.

Para tanto a Bahiatura atuou em duas frentes que eram a consolidação do mercado e a conquista de novos, no Brasil e no exterior. O primeiro resultou em programas de melhoria de padrão de qualidade, urbanização da orla, e novos postos de informações; o segundo evidenciou os esforços voltados para a construção de uma marca, através do *slogan* 'Bahia – Terra da felicidade', além da captação de voos internacionais. Toda essa atividade envolveu investimentos que giram em torno de 750 milhões de CZ\$ entre 1979 e 1986, mas conferiram à Bahiatura 52 prêmios, um incremento de 1 milhão de pessoas no fluxo de turistas anuais que chegou à marca de 2.098.173 em 1986, e consolidou Salvador como principal centro turístico do nordeste, o que possibilitou um retorno da ação municipal no setor, depois da extinção da SUTURSA, através da criação da EMTURSA. (QUEIROZ, 2002).

Esse crescimento foi interrompido, no entanto, a partir do final da década de 80, por conta do cenário instável instaurado pelo Plano Cruzado, que afetou todos os setores da economia. Isso resultou além da queda no fluxo turístico, numa expressiva retração dos investimentos em infraestrutura urbana e turística, como segurança pública, limpeza e sinalização, e emplacou o pior resultado em termos de fluxo e receita turística em Salvador no ano de 1990, que não havia chegado a níveis tão baixos desde 1983.

Esse quadro levou a realização de dois importantes estudos intitulados 'turismo em Salvador' e 'Salvador – Uma alternativa pós-industrial' que indicavam passos importantes para a retomada do crescimento registrado até então. Entre eles a constituição de uma secretaria que congregasse não somente turismo, cultura e lazer, mas os aspectos do desenvolvimento urbano-ambiental. Essas ações somadas ao legado do expressivo trabalho da Bahiatursa ao longo dos anos 80 forneceram bases para o início da 4ª fase do turismo na Bahia.

Esta fase é caracterizada especialmente pela tomada do turismo como atividade econômica prioritária para o estado, que a essa altura é o maior responsável pelo fomento da atividade, mesmo em relação unicamente a cidade de Salvador, que contava com os órgãos municipais do setor.

Em meio à crise econômica, o BID reconhecendo o turismo como alternativa para um aquecimento na economia, resolve por abrir financiamento para projetos nessa área, o que levou os estados do nordeste a se articularem e negociarem o financiamento do que viria a ser o Programa de Desenvolvimento do Turismo - Nordeste (PRODETUR).

Foi o período em que, a partir das indicações do BID e dos estudos levantados e reunidos no PRODETUR-NE, a Bahia consolidou o projeto que já vinha sendo desenvolvido, que é a divisão do estado em zonas turísticas. Os recursos provenientes desse programa resultaram em diversos investimentos em Salvador como: recuperação de áreas do Centro histórico, do Teatro Castro Alves, do parque de Pituaçu e do Abaeté; modernização do centro de convenções; e construção da Linha Verde, favorecendo o fluxo entre a cidade e o restante do litoral norte. (QUEIROZ, 2002).

O quadro de retração do início dos anos 90 foi então superado, mas sem atingir as marcas que o turismo atingira em 1986, decorrente dos problemas causados à atividade turística por conta da valorização da nova moeda implantada, o Real, que favoreceu a saída do turista interno para o exterior e desfavoreceu a vinda de estrangeiros.

No entanto, o quadro de crescimento, mesmo reduzido, favoreceu ainda a retomada do papel do município no turismo, que através da EMTURSA, que à época estava então sob a presidência de Emília Silva, experiente atuante do setor privado

e ex-presidente da Associação Brasileira de Agentes de Viagens (ABAV – BA), ampliou os trabalhos da empresa, que sobrepôs os da estatal Bahiatursa, no que diz respeito à promoção do destino Salvador, informações turísticas e elaboração de pesquisas mais específicas sobre a cidade, seus atrativos e equipamentos. (QUEIROZ, 2002).

Em 1995, com o intuito de congregiar e otimizar o trabalho, foi criada a Secretaria de Cultura e Turismo que superava o entendimento antigo do setor público sobre a equivalência entre turismo e indústria (QUEIROZ, 2002), e que sobre tudo evidencia a importância assumida pelo turismo para a economia do estado.

Essa secretária levou a diante os planos estabelecidos no PRODETUR e consolidou o turismo como vetor de desenvolvimento, resultando numa participação de US\$1,6 bilhão no PIB da Bahia. Mesmo com Salvador perdendo um pouco da expressão dentro da atividade turística realizada no estado, a cidade permaneceu como líder, e passou a entrar numa nova fase de gestão, marcada pela descentralização, com maior envolvimento da iniciativa privada, através, por exemplo, da criação do *Convention and Visitors Bureau*, que assumiu o comando da captação de eventos no lugar da Bahiatursa. Essa nova tendência de gestão marca, desse modo, a quinta fase do turismo na Bahia e em Salvador, de acordo com a fala de Queiroz (2002).

Nessa última fase o turismo supera as questões elementares, como infraestrutura básica e estímulos à proteção do patrimônio ambiental e cultural, que foram as prioridades ao longo das últimas fases, que de modo especial, se revela na 4ª fase, através das diretrizes do PRODETUR. Na fase seguinte então, assim como explica Queiroz (2002), a gestão descentralizada surge como um dos princípios do PRODETUR – NE II, e o foco do plano é na municipalização do turismo, onde as prefeituras devem atender de forma mais efetiva às demandas a ela cabíveis, como planos diretores, legislação ambiental, programa de limpeza urbana, etc. O estado continua sua atuação de uma forma diferenciada, primeiro pela organização da distribuição dos investimentos que passam a ser em polos turísticos, e segundo pela sua própria postura em relação ao trade turístico do estado.

Segundo Queiroz (2002, p. 172) “no turismo especificamente, o Estado, além de possibilitar o suporte infraestrutural, encarregou-se de determinadas ações, que mesmo se muito necessárias são de fato pertinentes à iniciativa privada”, sendo

que para promover o crescimento do turismo para onde não havia interesse do capital privado, ele se tornou um interventor direto, açambarcando todas as atividades do processo produtivo do turismo, a produção (qualidade dos serviços, posse de equipamentos); a distribuição (aparato infraestrutural de acessibilidade) e consumo (captação dos turistas). Porém o próprio caráter multisetorial da atividade dispensa a necessidade de um Estado interventor direto, em incentivo a uma gestão compartilhada, assumindo parcerias e atribuindo novas responsabilidades aos gestores municipais, à iniciativa privada e à sociedade civil organizada. Esse fato constitui, na verdade, uma tendência imposta pela nova ordem econômica mundial, e ao se tornar uma exigência do BID, refletiu na elaboração do PRODETUR II.

A nova proposta de gestão turística na Bahia é então posta com a formação do chamado *Cluster de entretenimento da Bahia*. Nessa proposta as organizações e instituições organizadas em concentrações geográficas inter-relacionadas e/ou importantes para a competitividade, ou seja, além do *trade turístico*, diversos atores da área acadêmica/técnica, cultural, infraestrutural e sociedade civil organizada, trabalhariam de uma maneira mais ampla com uma atuação em rede, baseadas pelo interesse em comum.

A ideia é, especialmente, desenvolver uma maior autonomia do setor privado em relação às ações estatais, onde o primeiro passa a ter um papel de destaque no alcance de uma maior competitividade para o turismo baiano nos mercados nacional e internacional, sobre tudo no que diz respeito a uma regularização da receita turística do estado que, por conta do histórico da ação estatal baseada no aumento do fluxo de turistas, deixou de lado aspectos relacionados aos seus gastos e permanência nos destinos, que muitas vezes está sob promoção da iniciativa privada, levando a um quadro de receita proporcionalmente inferior ao fluxo de turistas.

Nos últimos anos, uma das modificações mais relevantes nessa área foi a reestruturação da antiga Secretária da Cultura e Turismo – SCT, através de um desmembramento criando duas secretárias específicas para cada assunto, diante de uma visão comum de que a especificação e delimitação de cada função específica trabalharia melhor as potencialidades de cada setor. Foi criada, assim, em 2007, a secretária de Turismo – SETUR, que como principais atividades, têm gerido os investimentos da fase final do PRODETUR – NE II. (BAHIA, 2011).

Atualmente, o setor vive um momento voltado à melhoria do 'produto Bahia' (BAHIA, 2011) através de programas de qualificação de mão de obra, estabelecimento de padrões de qualidade em serviços e continuidade de investimentos em infraestrutura, além da consolidação dos mais recentes segmentos. Porém, apesar das tendências pretendidas, segundo próprio documento da SETUR (BAHIA, 2011), "o Estado ainda tem sido protagonista dessa atividade (turismo) na Bahia, [...] assumindo atribuições que em momentos de expectativa racional, seriam naturalmente de incumbência do empresariado" (BAHIA, 2011, p. 27).

Isso afeta, por exemplo, os transportes, que apesar de uma série de investimentos dos programas de fomento e melhoria de infraestrutura, como o PRODETUR I e II, e o PRODETUR-BA, no entanto, não apresentou melhorias no âmbito urbano de Salvador. O que reflete justamente uma falta de integração entre as ações do governo e do setor privado que operacionaliza a mobilidade urbana na cidade, o que exige novas alternativas, para o alcance constante de uma evolução na qualidade do turismo baiano.

A gestão em clusters pode ser de fato uma boa opção para o turismo baiano e, especialmente o soteropolitano, justamente por congregar várias organizações de setores ao turismo relacionadas, onde se incluiriam as empresas de transporte público urbano. Desse modo, o planejamento integrado poderia proporcionar mais qualidade e opções de serviços que respondessem às demandas desse segmento, como elaboração de novas linhas, com serviços de ônibus expresso; melhores sistemas de informação, entre outros.

## 2.5 RELAÇÃO DO TRANSPORTE COLETIVO URBANO COM O TURISMO

A evolução dos transportes é uma condicionante muito importante para o desenvolvimento das civilizações desde os tempos primitivos até os dias atuais, sendo assim, os sistemas de transportes são parte indispensável da infraestrutura de qualquer região.

Na modernidade a necessidade de deslocamento do homem por grandes distâncias se tornou algo inerente ao cotidiano. Nos centros urbanos nos

deslocamos cada vez mais longe para chegar ao trabalho, ao local de estudo ou para chegar ao lar, devido ao constante crescimento das cidades.

A busca incessante pelo crescimento e aperfeiçoamento dos transportes leva cada vez mais pessoas a se deslocarem a lugares cada vez mais distantes, criando um fluxo cada vez mais intenso de pessoas. Prova disso é a necessidade em investimentos constante adaptação, expansão ou a construção de novos aeroportos, que precisam atender a essa crescente demanda.

Com o grande número de transportes existentes, acessíveis a uma quantidade cada vez maior de pessoas, a atividade turística começa a ganhar mais destaque, acompanhando a evolução dos transportes como um dos fatores determinantes para sua existência, afinal o transporte é um dos serviços essenciais para o turismo. Segundo Lamb e Davidson (1996, p. 264 *apud* PAGE, 2008, p. 16) “o transporte é um dos três componentes fundamentais do turismo. Os outros dois são o produto turístico (ou a oferta) e o mercado turístico (ou a demanda)”.

fazer turismo está relacionado com estar em outro lugar, sair do seu local habitual e, em consequência disso, está relacionado com a relação entre transporte e turismo. O transporte é responsável não apenas por movimentar fisicamente a demanda turística para as regiões de oferta, mas também pelo transporte dos turistas quando estes chegam à destinação. (COOPER, 2001)

O desenvolvimento dos transportes contribui significativamente para o surgimento do turismo, fato que se pode verificar através de diversos avanços no sistema de transportes que de algum modo incentivaram a atividade turística como, por exemplo, os trens, que proporcionaram o surgimento das primeiras viagens organizadas por Thomas Cook.

o advento das ferrovias no século XIX propiciou deslocamentos a distâncias maiores em períodos de tempos menores. Com isso, o turismo ganhou grande impulso. Na Inglaterra, desde 1830, já existiam linhas férreas que transportavam passageiros. Em 1841, Tomas Cook organizou uma viagem de trem para 570 passageiros entre as cidades de Leicester e Loughboroug, na Inglaterra. O sucesso foi tanto que a sua empresa passou a organizar excursões para a parte continental da Europa e, posteriormente, até excursões para os Estados Unidos. A empresa prosperou e passou a ser considerada a primeira agência de viagens do mundo. (IGNARRA, 2003, p.5)

Quem viaja com a finalidade de praticar a atividade turística, sabe que, para alcançar seu destino, precisa utilizar algum meio de transporte: automóvel,

ônibus, avião, trem, navio etc. É fato, portanto, que em sua essência, o turismo tem íntima relação com o transporte. Desse modo, a atividade de transporte turístico pode ser entendida como:

[...] a atividade meio que interliga a origem de uma viagem turística a um determinado destino (e vice-versa), que interliga vários destinos turísticos entre si (primário e secundários) ou que faz com que os visitantes se desloquem dentro de um mesmo destino primário ou secundário. (PALHARES, 2002, p. 27)

Ainda de acordo com Palhares (2002) esse destino primário é o primeiro local fora do espaço habitual de convívio do indivíduo; os secundários são destinos posteriores, seria a continuação de uma viagem quando o indivíduo não faz a rota casa – destino primário – casa.

Para que o turismo aconteça é imprescindível que uma pessoa se desloque do seu meio habitual para outro local, e que para tal, existam os transportes coletivos, como trens, ônibus interestaduais, aviões, e aqueles mais específicos para o turismo, como ônibus turísticos, voos fretados e cruzeiros. Porém, há também transportes considerados não turísticos e que estão intrinsecamente ligados ao destino, que são utilizados pelos turistas e cidadãos ao mesmo tempo. De acordo com o Ministério do Turismo (MTur), em face da modernização dos equipamentos, maior rapidez, flexibilidade nas escolhas dos passeios e preços mais acessíveis, o uso de transportes urbanos locais pelos turistas em suas viagens tem se tornado habitual (MTur, 2008 apud GONÇALVES, 2008).

O transporte urbano é definido segundo Ferraz e Torres (2001), como os deslocamentos de pessoas e produtos concretizados no interior das cidades e tem sua natureza vinculada à tentativa de solucionar ou suprir as necessidades dos deslocamentos da população residente, mas também, enquanto um equipamento a serviço da cidade tem o propósito de atender a chamada população 'flutuante', onde, no caso de Salvador, se incluem os muitos visitantes que chegam à cidade anualmente.

Os transportes urbanos se configuram, assim, como um serviço urbano de apoio ao turista, o que segundo Ignarra (2003) implica em serviços disponíveis para a população residente na destinação turística, mas que podem, também, ser

utilizados pelos turistas. De acordo com Palhares (2002) em algumas situações o próprio meio de transporte pode ser considerado uma experiência turística, fato verificado através dos cruzeiros, dos trens panorâmicos, dos passeios de carro, dos bondes, entre outros.

Esse transporte é responsável por deslocar grande parte das pessoas ao redor do mundo, sua importância vai além de levar alguém de um ponto a outro. Para Beni (2006), é importante dar especial atenção aos investimentos em infraestrutura em transporte em geral e para o turismo, uma vez que sem condições de acessos ou transportes, este não pode existir. É necessário, desse modo, dedicar mais esforços no planejamento dos sistemas de transportes urbanos que fazem parte dos destinos turísticos e do cotidiano de seus residentes, que são cada vez mais utilizados e mais pertencentes às experiências turísticas de visitantes no mundo.

Além da função de deslocamento até o destino, devemos destacar o fato de que o uso do transporte público pelos turistas dentro do destino é muito comum nos dias de hoje. Nota-se que é fundamental uma preocupação com a infraestrutura e a qualidade do transporte público local, pois uma vez dentro do destino, muitas vezes, os turistas podem optar em se locomover através deles a fim de conhecer melhor a cidade que estão visitando. Segundo a OMT (2001) uma região, mesmo sendo potencialmente atrativa, não terá possibilidade de se desenvolver turisticamente se não possuir uma infraestrutura de transporte ou for inacessível para os mesmos. O que nos mostra que um bom sistema de transporte é imprescindível não só para levar o turista até o destino, mas também para maximizar a satisfação de sua experiência uma vez que tenha chegado ao local, o que implica em planejamentos voltados para essa demanda específica, no que diz respeito à qualidade do serviço, em aspectos, como terminais adequados, dotados de características que facilitem a utilização do serviço pelos turistas; sistemas de informações; linhas integradas; entre outros.

Sendo os transportes públicos urbanos um tipo de transporte fundamentalmente para deslocamentos na escala local, isso se reflete em políticas de transporte mais generalizadas, e que muitas vezes não dão conta do uso por parte dos turistas (PAGE, 2008). Para um visitante que vem ao Brasil, principalmente à Salvador, não é difícil notar que ainda sofremos muito com a falta

de modernização da infraestrutura nesta área, além da falta de qualidade do serviço oferecido, e, sobretudo no que diz respeito ao deslocamento de visitantes.

Dessa forma, é necessário que a gestão pública do turismo dê importância para estes sistemas de transportes, sejam turísticos ou públicos, com a finalidade de oferecer serviços de qualidade não só para os visitantes, mas também (e principalmente) para os residentes, agregando mais qualidade ao destino turístico, através de ações que envolvam não apenas os polos de visitação, mas toda estrutura urbana de cidades que almejam ter o turismo como relevante componente econômico, como é o caso de Salvador.

No capítulo a seguir será apresentado, então, a partir de uma observação mais específica de um componente do sistema de transporte coletivo, o terminal, e como o transporte urbano ou seus equipamentos participam da experiência do visitante na cidade.

### **3 CONHECENDO O TERMINAL DE TRANSPORTE COLETIVO POR ÔNIBUS DO AEROPORTO DE SALVADOR E SUA UTILIZAÇÃO PELOS VISITANTES DA CIDADE.**

#### **3.1 CONTEXTUALIZANDO O TERMINAL DE ÔNIBUS DO AEROPORTO DE SALVADOR.**

Para um melhor entendimento da área a ser estudada e de sua importância enquanto infraestrutura pública que atende população, turistas e visitantes, faz-se pertinente uma apresentação do Aeroporto de Salvador, local que, em sua extensa área, abriga, também, um terminal de ônibus Urbano, por onde é realizada a conexão daqueles que chegam ou saem de Salvador às suas demais localidades através do transporte coletivo de ônibus urbano.

A história do atual Aeroporto Internacional Dep. Luís Eduardo Magalhães, na cidade de Salvador, começa, na verdade, antes mesmo de sua instalação na imensa área ao norte da cidade que hoje o abriga. Apesar de registros de 1925 indicarem sobre uma pista gramada, que servia de apoio a voos da França para Argentina, as iniciativas mais relevantes no sentido da construção de um terminal aéreo mais estruturado começaram em 1932, quando estadunidenses construíram um Hidroaeroporto na Enseada dos Tainheiros, na Ribeira, que funcionou até 1943 (SILVA, 2005).

O início das atividades de correio aéreo da “companhia Aerpostal Brasileira” fez com que no distrito de Santo Amaro da Ipitanga, fosse instalado o primeiro campo de pouso, com pista de 400mx70, pavimentada em cimento, assim como o primeiro hangar e galpões para estoque de materiais. Além disso, nessa mesma época, na década de 40, o Brasil ainda era neutro no conflito da Segunda Guerra Mundial, e os aliados precisavam de bases terrestres que permitissem um apoio aos transatlânticos próximos à região. Tendo o Brasil uma posição estratégica favorável, nessa época foram construídas, então, duas pistas em concreto asfáltico, cada uma com 1.524m x 45m, um terminal de passageiros, usina de energia, e outros elementos de estrutura aeroportuária da época (SILVA, 2005).

Assim como verificamos na fala de Jenkins e Lickorish (2000), que explicam que a segunda guerra favoreceu o desenvolvimento do transporte aéreo

após os altos investimentos realizados nesse setor com fins bélicos, já que, cessados os combates, houve um considerável crescimento da aviação civil, no Brasil isso também foi registrado e, em 1947, dois anos após o final dos combates, os terminais aeroportuários começam a receber características específicas para movimentação de cargas e passageiros, de forma mais expressiva. (SILVA, 2005).

O então aeroporto de Santo Amaro do Ipitanga, diante da relevância que assumia já em 1955, passa a ser nomeado, após decreto de Lei Federal, Aeroporto Dois de Julho, em homenagem à independência da Bahia e consolidação da independência do Brasil (SILVA, 2005). Em 1964 a pista principal já passa por uma reforma e ampliação e, em seguida, em 1970, por mais uma, chegando a 3.000m de extensão, quando o aeroporto, então, assume a categoria de aeroporto internacional, o que consistia uma necessidade latente, visto o processo de implantação do Centro Industrial de Aratu e do Polo Petroquímico de Camaçari, que ocorriam nessa época (FLEM, 2002).

Na década de 1980, sob administração da INFRAERO, o aeroporto passa por mais mudanças, buscando se adequar ao desenvolvimento da economia baiana. O turismo, de forma especial, atuou como importante fomentador dessa por uma reestruturação do aeroporto, visto que, no referido período, assim como foi visto anteriormente, a atividade registrava significativos números de crescimento, que se acumulavam desde 1975 em taxas médias de 5%. Além disso, no mesmo período, uma das estratégias de fomento ao turismo no estado era, justamente, a captação de voos internacionais, o que demandava estrutura mais qualificada.

Mesmo constituindo uma ferramenta estratégica para o turismo de Salvador, que se encontrava em crescimento até o final da década de 80, o Aeroporto de Salvador só passa por sua reforma e ampliação mais radical em 1998, quando a atividade turística na Bahia começava a se recuperar de um quadro de retração apresentado no início da década de 90, era o começo dos investimentos do PRODETUR. Nesse momento, através de recursos desse programa, houve mudanças que envolveram a reestruturação e ampliação do terminal de passageiros e implantação do conceito 'Aeroshopping'; ampliação da estrutura de aviação, como hangares e pátios de carga; e, além disso, uma significativa reestruturação do entorno, com implantação de novas vias de acesso, ampliação do estacionamento e

das vias de embarque e desembarque, além da criação de uma área dedicada à parada de ônibus de transporte público (FLEM, 2002).

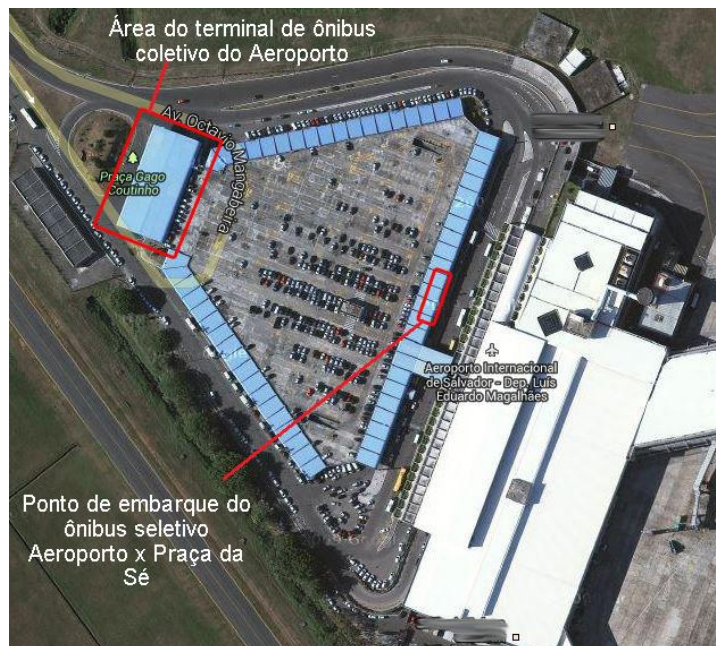
Atualmente, segundo dados da INFRAERO (2013), o Aeroporto de Salvador se coloca como o mais movimentado do nordeste, com mais de 20 mil passageiros diários, entre voos nacionais e internacionais, totalizando cerca de sete milhões de passageiros anuais, apresentando em 2012 cerca de 120 mil pousos e decolagens de todos os tipos, sendo que desse número, 96 mil correspondem a voos regulares.

Além disso, durante a realização deste trabalho, o Aeroporto de Salvador se encontra mais uma vez sob-reforma, onde se destaca a construção de uma nova torre de controle e algumas melhorias no terminal de passageiros.

### 3.2 CARACTERIZAÇÃO DA ÁREA DE ESTUDO - O TERMINAL DE ÔNIBUS DO AEROPORTO DE SALVADOR

Após sua última grande reforma, em 1998, o Aeroporto de Salvador passou por grandes mudanças que reformularam bastante seu entorno, como as novas vias de acesso, a ampliação do estacionamento e, com isso, o local de parada, embarque e desembarque de passageiros que utilizam o transporte coletivo de ônibus. Esse terminal se localiza a frente do estacionamento e serve, além de local de embarque e desembarque de passageiros do sistema de ônibus, como apoio aos motoristas das linhas que fazem final no aeroporto, como pode ser verificado em seguida.

Figura 1 - Visão aérea da localização do terminal de ônibus do Aeroporto de Salvador.



Fonte: Google Maps (adaptado pelos autores).

Diariamente são milhares de pessoas passando pelo local, que é atendido por diversas linhas municipais e intermunicipais que ligam o aeroporto ao centro da cidade, e também à região metropolitana de Salvador.

Desse modo o terminal é um equipamento crucial de acesso ao aeroporto, tanto para visitantes, como para aqueles que ali trabalham. Para isso, existem 14 linhas municipais e quatro intermunicipais com destino ou passagem pelo terminal, sendo que dessas, 4 são originárias do Aeroporto para o centro de Salvador: Aeroporto/Lapa; Aeroporto/São Joaquim; Aeroporto/Campo Grande e Aeroporto/Praça da Sé, essa última que opera o chamado serviço especial. Os horários das linhas vão das 4:40h até às 0:00h (aeroporto x Lapa), e os intervalos de saída variam entre dez a quarenta minutos, a depender da faixa de horário.

Em todas as linhas é cobrado o valor de R\$2,80 e, atualmente, não existem veículos com serviço diferenciado, o chamado executivo com Ar condicionado, mesmo na linha classificada como 'especial', cujos veículos apresentam como diferencial, plotagem com paisagens da cidade, poltronas acolchoadas e espaço para bagagem. É importante ressaltar que este é o único

veículo que realiza uma parada mais próxima à saída do desembarque do Aeroporto, como pode ser verificado na figura 1.

Todas essas linhas que operam com passagem pelo terminal de ônibus do aeroporto e o expressivo número de pessoas que circulam pelo local diariamente, incluindo, além dos trabalhadores do aeroporto, centenas de visitantes e turistas que desejam utilizar o transporte público para se locomover até o centro de Salvador, compartilham o espaço distribuído sob uma cobertura metálica de cerca de 1300m<sup>2</sup>, onde existe uma via para o tráfego dos veículos e 6 vagas para estacionamento dos ônibus cujas linhas partem do aeroporto, como pode ser verificado na figura 2:

Figura 2 - Visão panorâmica da área do terminal de ônibus do aeroporto no período da noite



Fonte: Elaborada pelos autores.

Nessa área as pessoas que aguardam pelos ônibus ao longo do espaço destinado a essa finalidade, dispõem de quatro bancos pré-moldados em concreto sem encosto; três telefones públicos, sendo um adaptado para cadeirantes; dois banheiros que, apesar de serem destinados aos motoristas das linhas que fazem final no aeroporto, terminam sendo utilizados por todos os usuários do terminal; além de uma lanchonete e um restaurante. Este último, na verdade, não faz parte da estrutura propriamente dita do terminal, já que ocupa parte da área do estacionamento, onde se encontra sua entrada principal. Entretanto, por conta da proximidade, foi aberta uma passagem secundária voltada para o terminal de

ônibus. Nesse local não existe quaisquer tipos de placas de sinalização a respeito dos ônibus.

A outra parada exclusiva da linha Aeroporto x Praça da Sé, que fica há cerca de 200m de distancia do terminal de ônibus e mais próxima da saída do desembarque do aeroporto, aproveita a cobertura metálica do estacionamento situando-se na calçada que divide uma das três pistas existentes em frente ao terminal do aeroporto. Essa parada conta apenas com dois bancos de concreto sem encosto, e uma placa de sinalização de parada de ônibus, com texto também em inglês, e com um pequeno mapa e roteiro do ônibus até a Praça da Sé, sendo esta placa uma cortesia da empresa de ônibus que opera a linha. Essa parada, além disso, situa-se bem próxima a alguns quiosques existentes em frente ao desembarque do aeroporto, como pode ser conferido nas figuras 3,4 e 5.

Figura 3 - Visão panorâmica do local de espera e parada dos veículos da linha Aeroporto x Praça da Sé



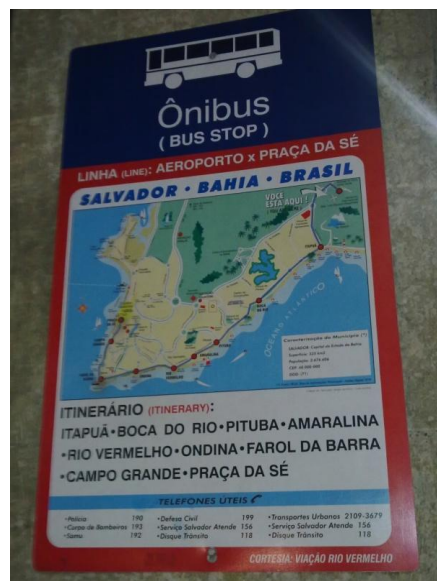
Fonte: Elaborada pelos autores.

Figura 4 – Visão da área de espera e parada dos veículos da linha Aeroporto x Praça da Sé



Fonte: Elaborada pelos autores.

Figura 5 - Visão detalhada da placa de indicação de parada dos veículos da linha Aeroporto x Praça da Sé



Fonte: Elaborada pelos autores.

Como pode ser verificado nas fotos, ao sair pelo portão de desembarque doméstico do Aeroporto de Salvador que dá acesso à área externa, o passageiro não encontra nenhum tipo de sinalização sobre nenhuma das duas opções existentes para a tomada de ônibus no local. Por conta da proximidade e da informação de transeuntes, a opção mais fácil termina sendo a do ponto de parada

do ônibus seletivo, que se localiza a duas pistas de distância do referido portão de saída.

Por conta da falta de sinalização, diversos usuários, para chegar ao terminal de ônibus que fica após o estacionamento, terminam adentrando a este local, que, por sua vez, tem o acesso de pedestres proibido e descrito em placa de sinalização, sendo que, ao invés disso deveriam utilizar a passagem de pedestres existente ao lado esquerdo do estacionamento. Tal atitude ocorre por displicência, especialmente daqueles que conhecem o aeroporto, mas, em muitas das vezes, por falta de uma indicação clara, tanto da localização do terminal de ônibus coletivo, tanto do local correto de transito dos pedestres para aqueles que não têm conhecimento da estrutura do aeroporto.

Em ambos locais de parada, tanto no terminal de ônibus, quanto no ponto exclusivo da linha Praça da Sé, verifica-se uma falta de espaço adequado. Ocorre que há um espaço pequeno para distribuição das pessoas enquanto estas aguardam pelos ônibus visto que nos dois locais trata-se apenas de uma calçada comum que, no caso do ponto da linha Praça da Sé, possui cerca de 3m, entretanto apresenta metade desse espaço fora da cobertura metálica do estacionamento; e, no caso do terminal de ônibus, o espaço destinado aos pedestres, apesar de coberto, possui não mais do que 2m. O espaço reduzido conseqüentemente afeta a proteção dos passageiros à intempéries e leva uma falta de assentos que comportem um número maior de pessoas durante esse processo de espera.

No caso do terminal de ônibus localizado após o estacionamento, verifica-se uma situação agravada pelo modo como se realiza o embarque nos veículos. Por conta do intenso fluxo de ônibus que em horários de pico ocorre nesse espaço, somado a grande quantidade de pessoas que se localizam no terminal, ocorrem uma série de transtornos, como, dificuldade para visualização dos ônibus; dificuldade para transitar com bagagens; necessidade de se correr até o ônibus por conta da falta de um local específico de parada para cada linha; além da necessidade de transitar pela via de tráfego dos veículos.

Ainda se tratando do terminal localizado após o estacionamento, diante do grande número de linhas que ali circulam, pode ser verificado a ausência de um sistema informativo, com placas ou folhetos que indiquem as linhas, horários e trajetos disponíveis naquele local.

### 3.3 ANÁLISE DA OPINIÃO DOS VISITANTES USUÁRIOS DO SISTEMA DE ÔNIBUS COLETIVO NO AEROPORTO DE SALVADOR

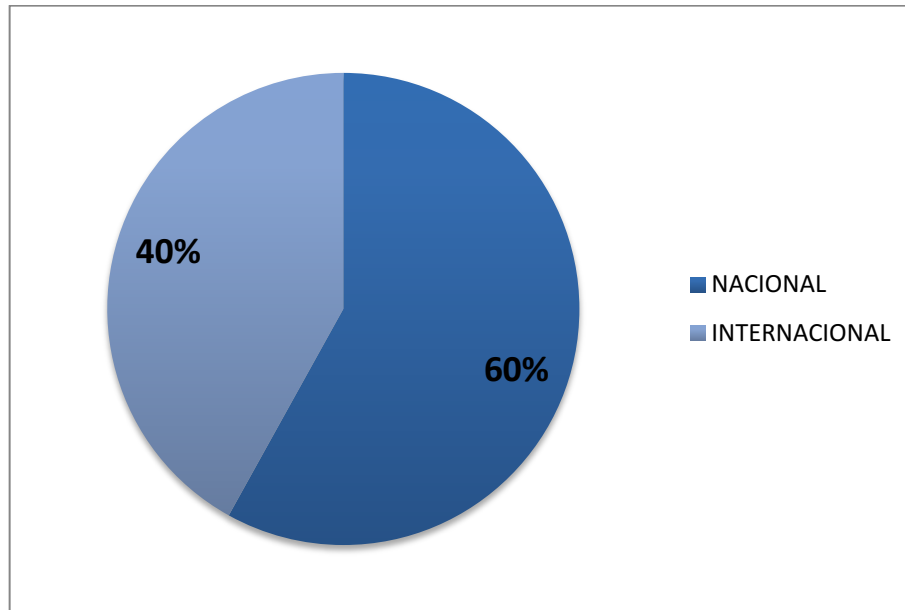
Diante dos conceitos e critérios que permeiam a questão da qualidade nos transportes apresentados anteriormente, e das características constatadas em visita tanto ao terminal de ônibus do Aeroporto de Salvador, como ao local de parada exclusivo da linha seletiva Aeroporto / Praça da Sé, foi aplicado formulário aos usuários do serviço de ônibus a fim de se conhecer sua opinião e classificação sobre as condições do serviço oferecido neste local.

É importante ressaltar que o formulário limitou-se a visitantes da cidade e turistas, a fim de conhecer como ocorre a utilização do serviço de ônibus e quais as principais dificuldades ou impedimentos no uso do serviço por este segmento. As questões elaboradas foram, desse modo, voltadas para a verificação de elementos que constituem o processo daquele que pretende fazer uso do serviço, mas não o conhece em detalhes, como é o caso de tais visitantes.

Com esta finalidade o formulário (APÊNDICE A), que terá seu conteúdo explicado a seguir, foi aplicado em duas etapas no período entre o final do mês de maio de 2013 até primeira quinzena do mês de junho de 2013. Foi coletada a opinião de 30 visitantes que se encontravam no espaço tanto do terminal, quanto no local de parada da linha seletiva, e que aguardavam por seus respectivos ônibus.

O formulário foi dividido em três partes, sendo que a primeira consiste numa caracterização do perfil socioeconômico desses visitantes através de perguntas fechadas. Foi identificado que em sua maioria esses visitantes são de origem nacional (60%), especialmente de estados como São Paulo, Rio de Janeiro, Paraná, Rio Grande do Sul, Minas Gerais, Mato Grosso, Acre e do próprio estado da Bahia. Já os visitantes de origem internacional são de países como Argentina, Espanha, França, Austrália, Japão, Chile, Israel, Uruguai, Angola e Estados Unidos, representando 40% dos formulários aplicados, como pode ser verificado no gráfico 1. Nesse ponto vale ressaltar que os visitantes da América do Sul foram os mais recorrentes.

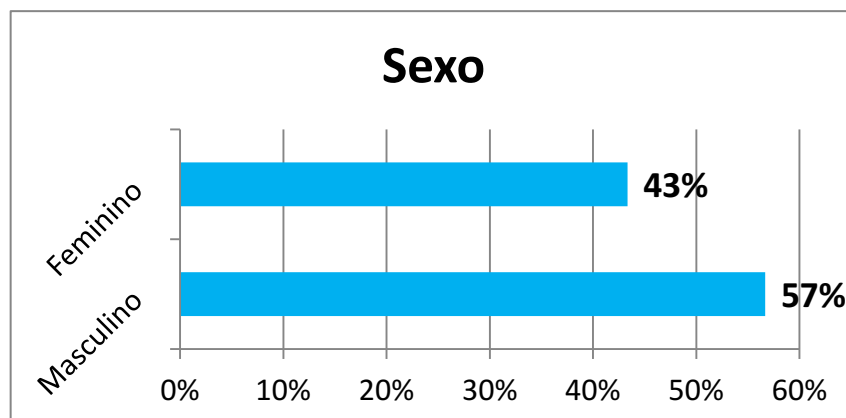
Gráfico 1- Origem dos visitantes participantes do formulário



Fonte: Elaborado pelos autores.

Dentre aqueles que responderam ao formulário, 57% são do sexo masculino e 43% do sexo feminino, demonstrando que os homens tem uma tendência maior a utilização do transporte coletivo, como representado no gráfico 2.

Gráfico 2 - Gênero dos participantes do formulário

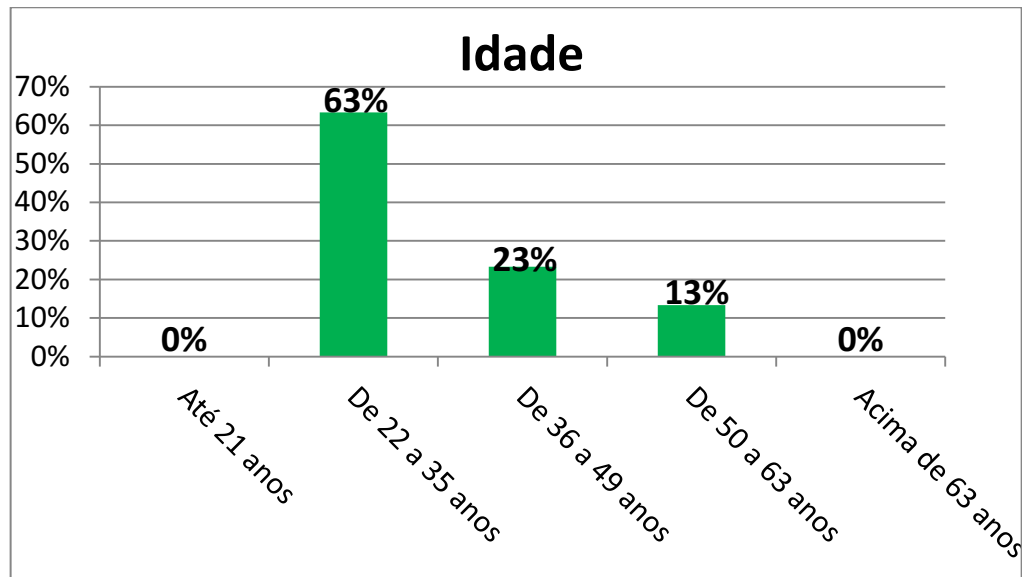


Fonte: Elaborado pelos autores.

Com relação à faixa etária verificou-se que todos os visitantes que responderam ao formulário são maiores de vinte e um anos, com recorrência maior da faixa etária que corresponde aqueles com idade entre 22 a 35 anos, representando 63%. Os integrantes da faixa entre 36 e 49 anos correspondem a 23%, e apenas 13% correspondem a faixa etária de 50 a 63 anos de idade. Não foi

verificado com a aplicação do formulário visitantes acima de 63 anos com intenção de utilizar o serviço de ônibus coletivo. Percebe-se nesse ponto a preponderância de um público mais jovem, como descrito no gráfico 3.

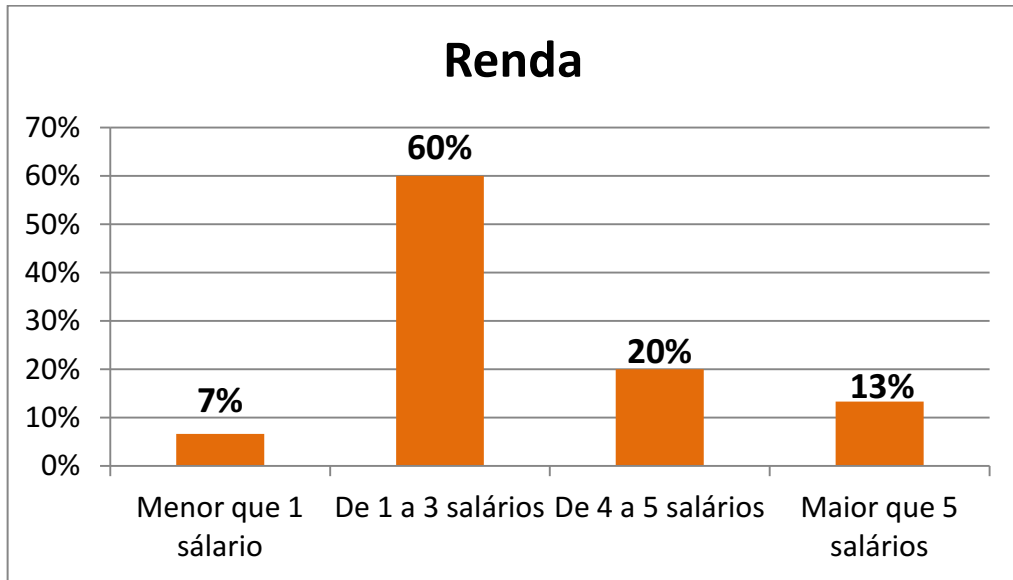
Gráfico 3 - Faixa etária dos participantes do formulário



Fonte: Elaborada pelos autores.

O formulário também identificou a faixa de renda desses visitantes. É importante ressaltar que para aqueles visitantes de origem estrangeira foi questionada a faixa de renda em dólares e posteriormente convertida para um valor equivalente em Real. Sendo assim, em sua maioria, os visitantes participantes do formulário declararam receber de 1 a 3 salários mínimos, correspondendo a 60%; seguidos pela faixa de renda que compreende o valor de 4 a 5 salários (20%); além daqueles com renda superior a 5 salários, 13%; e por fim a menor parcela de respostas se refere aqueles que recebem menos de 1 salário mínimo, 7%. Esse critério de análise revela um público bastante diversificado no que diz respeito à renda, além de demonstrar que não somente pessoas de menor poder aquisitivo optam pela utilização do transporte coletivo, como pode ser visualizado no gráfico 4.

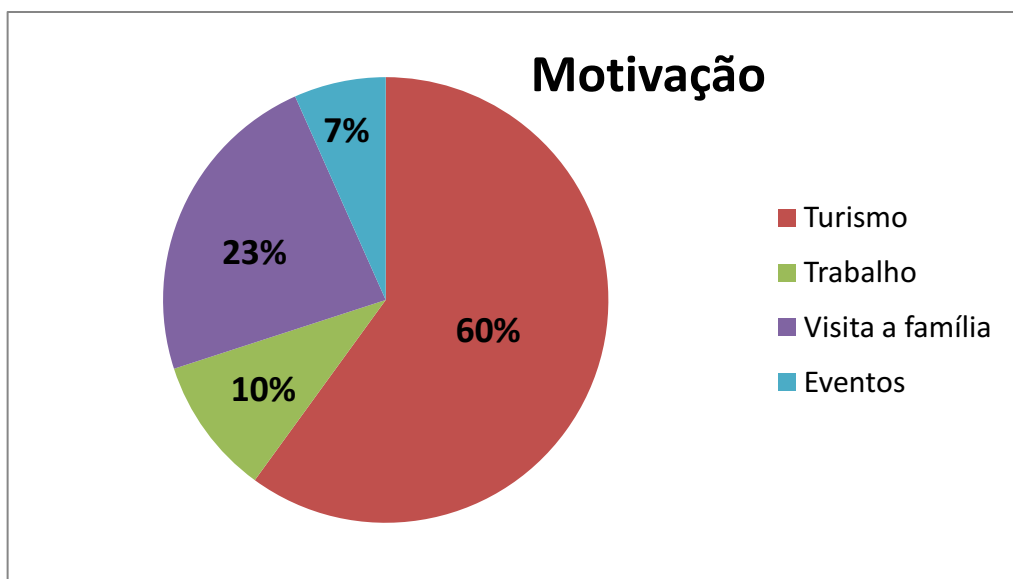
Gráfico 4 - Faixa de renda dos participantes do formulário



Fonte: Elaborada pelos autores.

A motivação da viagem, representada no gráfico 5, também constituiu dado a ser verificado com a aplicação do formulário. Para esse quesito registrou-se que 60% dos visitantes vieram à cidade com o intuito de praticar turismo, representando a maior parcela. Em seguida a motivação ligada à visita a familiares representou 23%, ocupando a segunda maior motivação. Parte dos visitantes também declarou realizar viagem à Salvador por razões de trabalho, e representaram 10% do total de respostas, seguidos, por fim, por aqueles que declararam como motivação a participação em eventos, 7% do total.

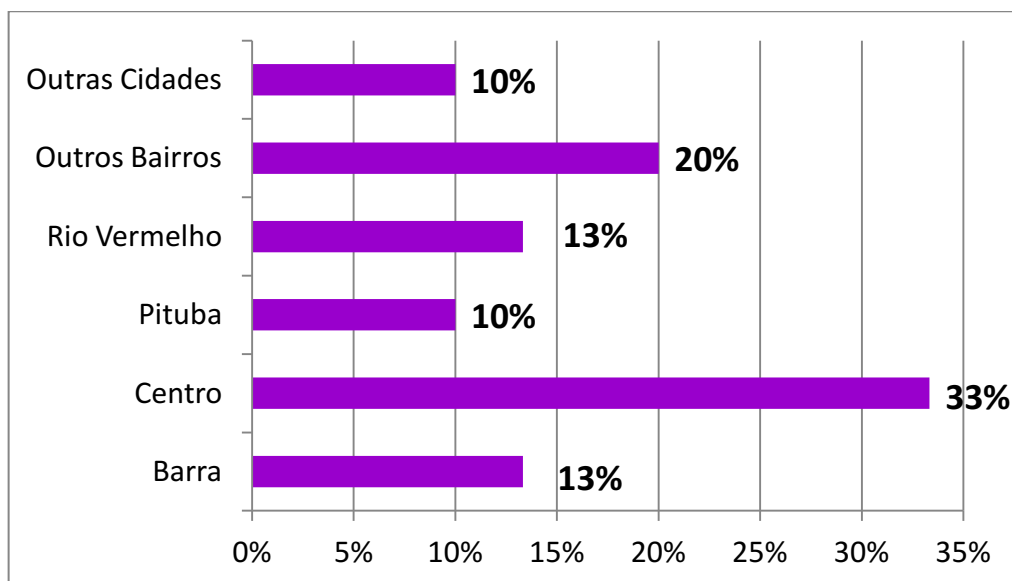
Gráfico 5 - Motivação da viagem dos participantes do formulário



Fonte: Elaborada pelos autores.

Para finalizar a primeira parte do formulário, foi solicitado o destino do visitante a fim de se verificar quais desses se deslocariam apenas por Salvador ou para outras cidades e quais deles seriam completamente atendidos até o seu ponto final apenas com as linhas disponíveis no terminal de transporte coletivo do Aeroporto. Foi constatado, então, que 33% dos visitantes tinham como destino final o centro de Salvador, relativos à maior parte das respostas. Barra e Rio Vermelho representam 13% cada. O Bairro da Pituba aparece em seguida com 10%, assim como aqueles que tem como destino a rodoviária de Salvador e posteriormente outras cidades do estado. Outros bairros como Ondina, Liberdade, Boca do Rio, Nordeste de Amaralina, São Joaquim e Stella Maris, se apresentaram no mesmo patamar, com 20% somados, assim como apresenta o gráfico 6.

Gráfico 6 - Destino mais recorrente entre os participantes do formulário



Fonte: Elaborada pelos autores.

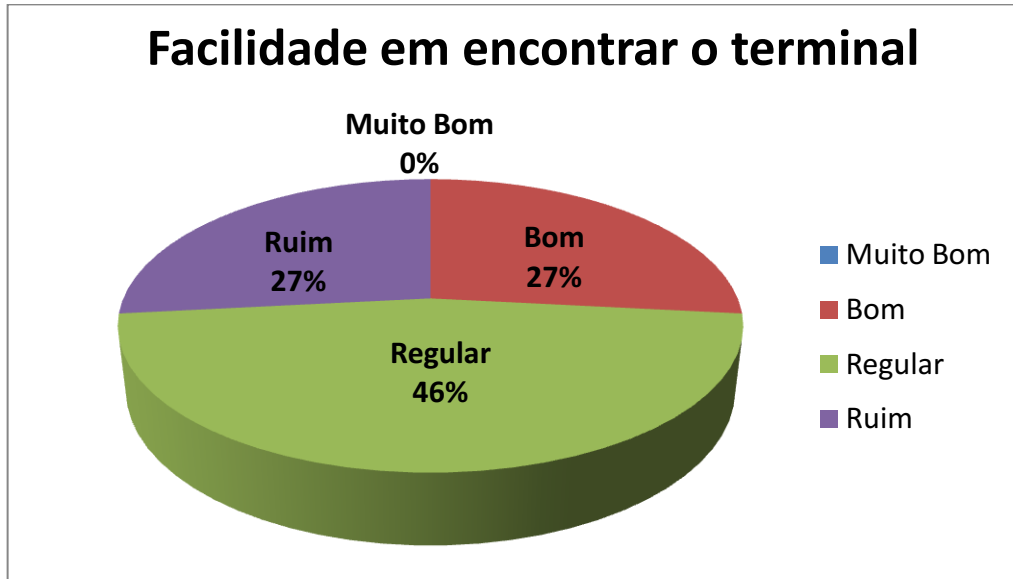
A segunda parte do formulário buscou abordar a opinião dos visitantes que pretendiam utilizar o serviço de transporte coletivo por ônibus no Aeroporto de Salvador com relação aos elementos que compõem o entendimento de qualidade nos transportes, limitando-se a aqueles que dizem respeito ao terminal. Desse modo a intenção foi identificar como as diferentes concepções sobre esses elementos da ideia de qualidade conformam a classificação do terminal por parte dos visitantes. Para tanto, foi utilizado o critério de avaliação fechada, com classificação que varia entre 'muito bom', 'bom', 'regular', e 'ruim'.

O primeiro elemento a ser avaliado foi a acessibilidade, especialmente por esse ser o requisito primeiro para uma avaliação por parte do usuário. A falta ou dificuldade de acesso ao local de tomada do serviço de ônibus pode ser decisiva na escolha do visitante e potencial usuário, e, desse modo, é desejável que apresente o maior grau de facilidade possível.

Para a questão da acessibilidade foram utilizados dois fatores de medição: a facilidade em encontrar o terminal e a distância percorrida até o terminal. O primeiro fator de medição apresentou entre os entrevistados 46% de classificação regular, seguido por 27% para bom e ruim e nenhum registro para muito bom. Grande parte daqueles que consideraram como 'bom' e 'regular' o fizeram por utilizar o ponto da linha de ônibus seletivo, mais próximo à saída de desembarque do Aeroporto, ou mesmo quem se localizava no terminal após o estacionamento julgou ser fácil e sem obstáculos a chegada ao local. Aqueles que consideraram ruim o fizeram por considerar a localização pouco clara ou com obstáculos para ambos os locais de tomada dos ônibus, com ressalva para o terminal mais distante do desembarque, para o qual foram feitas as maiores críticas por não haver uma passagem de pedestres completamente delimitada desde a saída do desembarque o que leva as pessoas, muitas vezes a adentrarem ao estacionamento de forma equivocada.

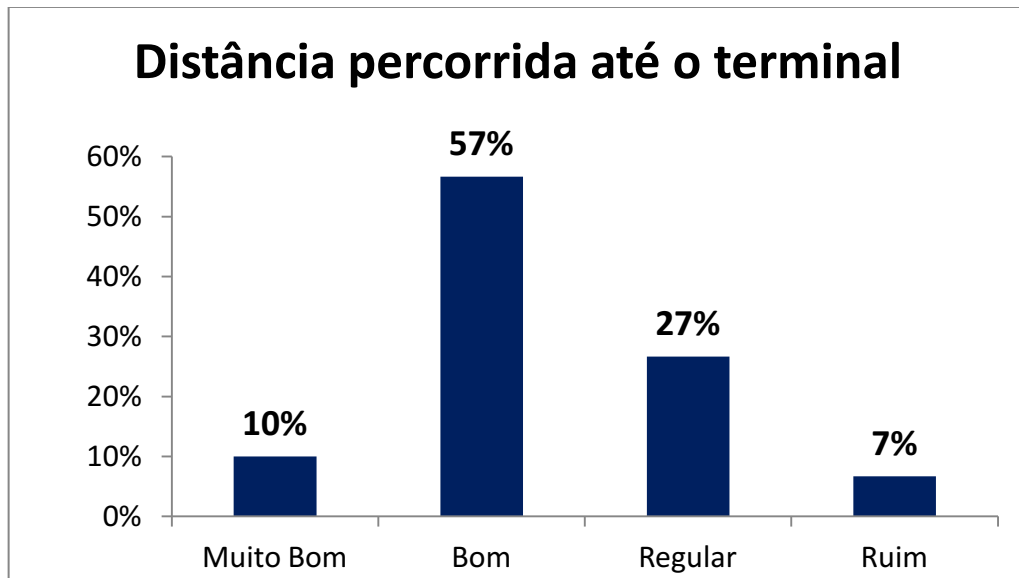
O segundo fator de medição, que questionava sobre a distância percorrida, apresentou predominância de avaliação como 'bom' com 57%, seguida por 'regular' com 27%, além de 'muito bom' com 10% e pouco representativamente 'ruim', com 7%. Isso pôde ser verificado por conta da proximidade do ponto da linha seletiva, e também pelo terminal de maior porte não se situar tão longe como em outras cidades, segundo opinião de alguns participantes do formulário, como ilustra o gráfico 7 e 8.

Gráfico 7 - Facilidade em encontrar o terminal ou o ponto da linha seletiva na opinião dos visitantes



Fonte: Elaborada pelos autores.

Gráfico 8 - Avaliação da distância percorrida até o terminal ou ponto da linha seletiva na opinião dos visitantes.

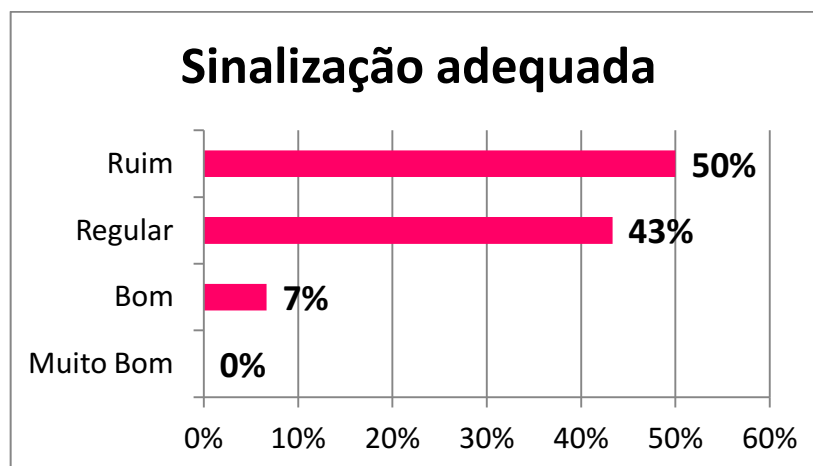


Fonte: Elaborada pelos autores.

O segundo aspecto analisado junto aos visitantes foi quanto as características do terminal. Esse é um fator extremamente importante, pois tais características são decisivas para proporcionar conforto e comodidade aos usuários. Dentro desse elemento foi utilizado como fator de medição, primeiramente, a sinalização. Ela é que indica para onde o usuário deve se dirigir, evitando equívocos

e contratempos. Tal fator apresentou junto aos visitantes que faziam uso das dependências do terminal e do ponto de parada da linha seletiva avaliações muito divididas por conta das características distintas dos dois locais. Aqueles que classificaram como regular (43%) o fizeram por encontrar na parada da linha seletiva uma única placa com informações básicas e que proporcionou o mínimo de compreensão de onde se deveria aguardar pelo ônibus. Aqueles que consideraram ruim julgaram a sinalização existente no ponto da linha seletiva insuficiente, pouco visível ou mal posicionada, e com relação ao terminal de maior porte, reclamaram veementemente da falta de qualquer indicação por placas no local. Esses representaram 50%, e não houve para este fator resposta como 'muito bom'. (verificar gráfico 9)

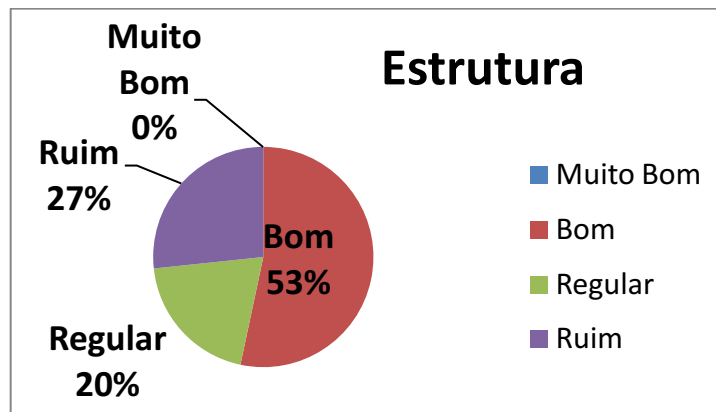
Gráfico 9 - Avaliação da sinalização existente no terminal de ônibus e no ponto de parada da linha seletiva



Fonte: Elaborada pelos autores.

A estrutura existente foi o segundo fator de medição questionado aos visitantes. Esse fator permite avaliar as características que oferecem conforto aos usuários do terminal como, por exemplo, a existência de bancos, proteção às intempéries, ou o espaço existente para circulação das pessoas. A opinião das pessoas apontou para uma avaliação, em sua maioria, 'boa', com 53% do total, muito por conta da existência de cobertura em ambos locais de tomada dos ônibus e de alguns bancos. A classificação como 'ruim' que ocupou o segundo lugar, chegou à marca de 27% especialmente pelo pouco espaço disponível para circulação e pelo fato de o ponto de parada da linha seletiva se situar, em maior parte, fora da cobertura. (Gráfico 10)

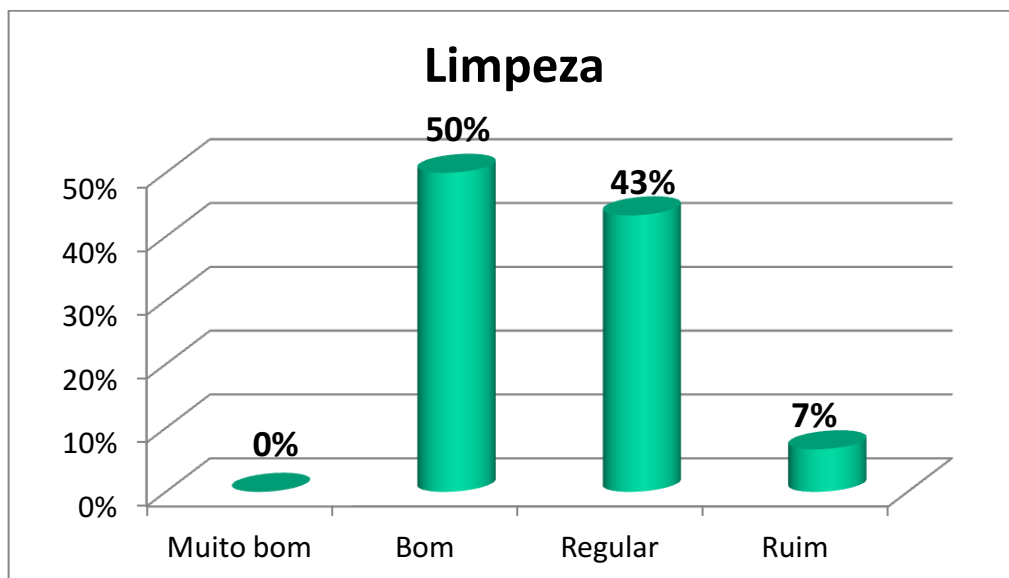
Gráfico 10 - Avaliação da estrutura oferecida pelo terminal na opinião dos visitantes



Fonte: Elaborada pelos autores.

A questão da limpeza, crucial para o conforto dos usuários, foi outro fator de medição das características do terminal. A avaliação nesse ponto foi predominantemente positiva, ficando entre 'bom' e 'regular' com 50% e 43% respectivamente e com apenas 7% de avaliação 'ruim'. Segundo a opinião dos participantes do formulário, não havia sujeira fora do normal para áreas como aquelas, além de ter sido observada a presença de agentes de limpeza que prestam serviço ao aeroporto. (gráfico 11)

Gráfico 11 - Avaliação da limpeza do terminal e do local de parada da linha seletiva

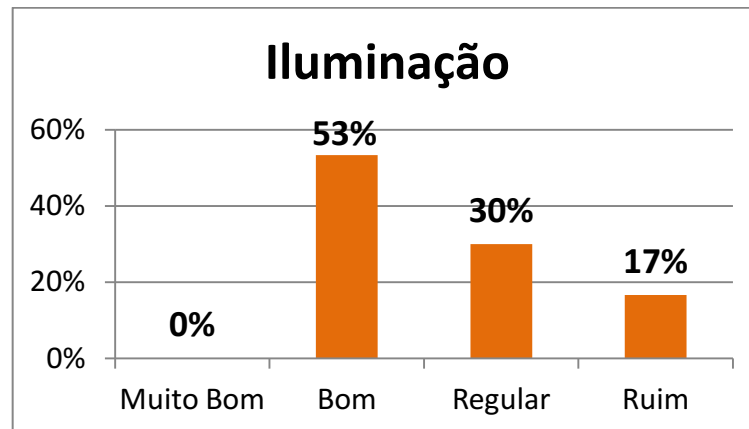


Fonte: Elaborada pelos autores.

Por fim a iluminação também foi avaliada junto aos visitantes da cidade que faziam uso do terminal e da parada do seletivo. Tal fator apresentou em sua maioria uma avaliação 'bom', com 53%, seguida de 'regular' e 'ruim',

respectivamente. Percebe-se nesse ponto certa indiferença por parte dos usuários com a iluminação que é visivelmente insuficiente no terminal de ônibus, além de ser necessário levar em conta que, por outro lado, o ponto do ônibus seletivo se encontra em frente ao desembarque e ao estacionamento, que, em geral, são bem iluminados, assim como representa o gráfico 12.

Gráfico 12 - Avaliação da Iluminação do terminal e da parada da linha seletiva

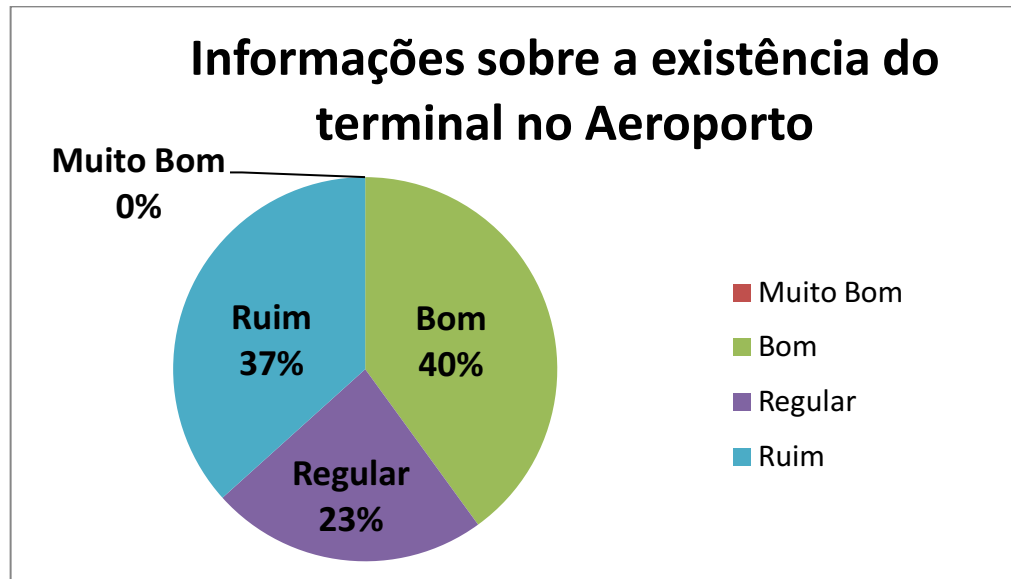


Fonte: Elaborada pelos autores.

O aspecto seguinte a ser avaliado como um componente da qualidade em transportes no que se refere aos terminais diz respeito ao sistema de informações existente. A existência de um sistema de informações, como foi verificado anteriormente, é crucial para a escolha e tomada de decisões dos usuários e até mesmo para que esses tomem conhecimento da existência de tal serviço no local em que se encontram. Diante dessa importância o formulário adotou quatro fatores de medição para avaliar este aspecto, sendo o primeiro deles Informações sobre a existência do terminal no Aeroporto.

No que se refere ao acesso a informações sobre a existência do terminal no aeroporto 40% classificaram como 'bom', 23% como regular e 37% como ruim. Esse aspecto reflete o perfil de usuários que eventualmente têm acesso ao balcão de informações turísticas existente no aeroporto e que fornece algum tipo de informação nesse sentido, por outro lado o outro número mais expressivo que classifica como ruim, reflete a ausência de placas e informativos impressos em áreas diversas que poderiam auxiliar nesse sentido, como fica evidenciado no gráfico 13.

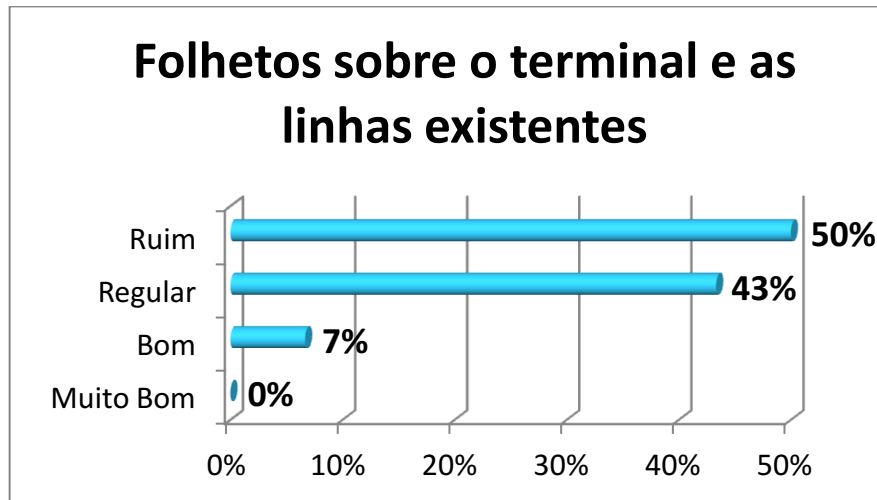
Gráfico 13 - Avaliação dos visitantes quanto ao acesso no aeroporto a informações sobre a existência do terminal



Fonte: Elaborada pelos autores.

O segundo fator relacionado ao sistema de informações foi sobre o acesso a folhetos sobre o terminal e as linhas existentes, assim como itinerários e horários das linhas. Nesse ponto observa-se uma avaliação em maior parte 'ruim' com 50% do total, seguido por avaliação 'regular' apresentando 43% e por fim a avaliação como 'bom' com apenas 7%. Ocorre que aqueles que classificaram como regular tiveram algum tipo de acesso no balcão de informações turísticas ou ainda consideraram para tal classificação a existência de uma única placa no local de parada da linha seletiva. Por outro lado a maior parte, que julgou ser ruim, alegou que não teve nenhum tipo de acesso e mesmo os que tiveram o consideraram insuficiente ou sem informações precisas, como reflete o gráfico 14.

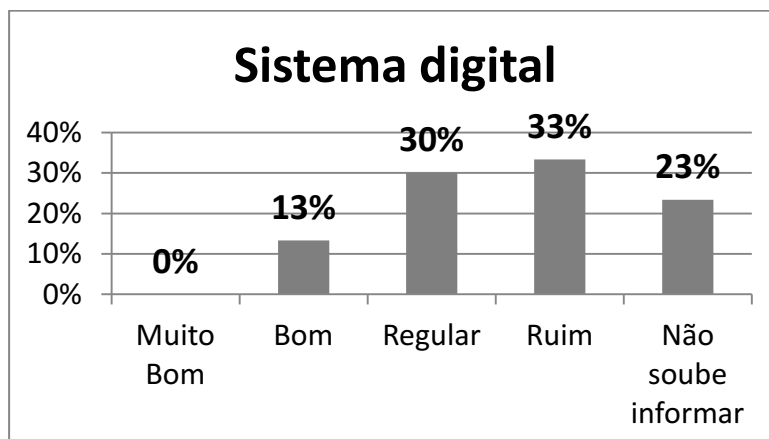
Gráfico 14 - Avaliação dos visitantes sobre o acesso a folhetos sobre o terminal horários e linhas existentes



Fonte: Elaborada pelos autores.

Em seguida, foi questionado aos visitantes se eles tiveram acesso a algum tipo de sistema digital como site, localizador ou aplicativo. Esse fator teve 33% de avaliação 'ruim', 30% de avaliação 'regular' e 23% não souberam responder. Boa parte da avaliação ruim alegou não ter encontrado nenhum tipo de informação em meio digital, enquanto aqueles que classificaram como regular explicaram ter acessado algum tipo de informação, mesmo em que plataformas digitais não relacionadas a nenhum órgão oficial. Os que não souberam responder alegaram não terem feito nenhum tipo de tentativa nesse sentido e portanto preferiram não opinar, como segue no gráfico 15.

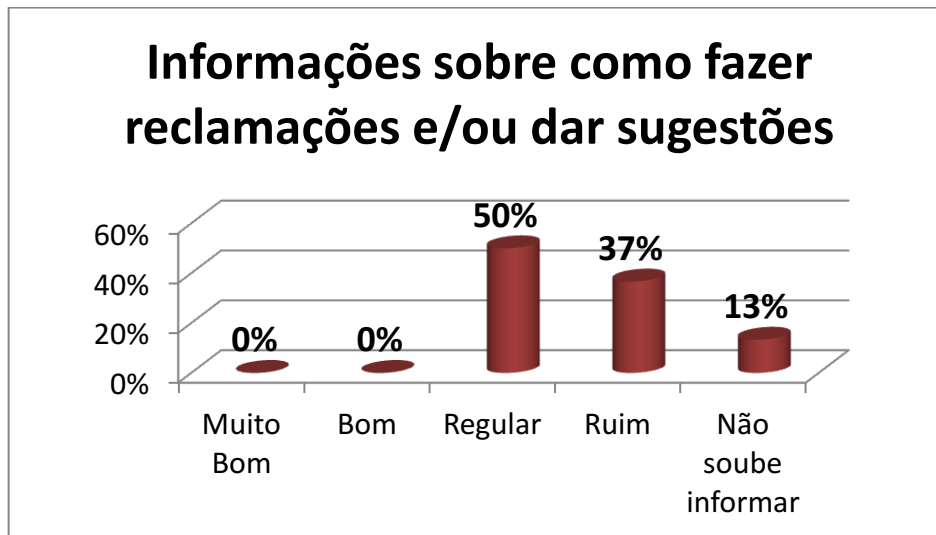
Gráfico 15 - Avaliação quanto ao acesso a sistema digital de informação sobre o terminal, linhas e horários



Fonte: Elaborada pelos autores.

Ainda no que se refere a sistema de informações, por fim, foi questionado aos visitantes se os mesmos tiveram acesso a informações que permitissem fazer reclamações ou sugestões (gráfico 16). Esse fator apresentou em maior parte uma avaliação 'regular', com 50%; seguida da avaliação 'ruim' com 37% e com 13% de participantes que não souberam opinar. É importante ressaltar neste ponto que diversos visitantes quando questionados sobre esse fator, acreditaram ser possível se reportar para a realização de reclamações ou sugestões aos balcões de informação turística ou da INFRAERO, fato que refletiu no resultado da avaliação, mas que na verdade não ocorre e que nos leva a perceber a necessidade de se intensificar a explicação sobre esse procedimento.

Gráfico 16 - Avaliação dos visitantes quanto a meios de como fazer reclamações ou sugestões

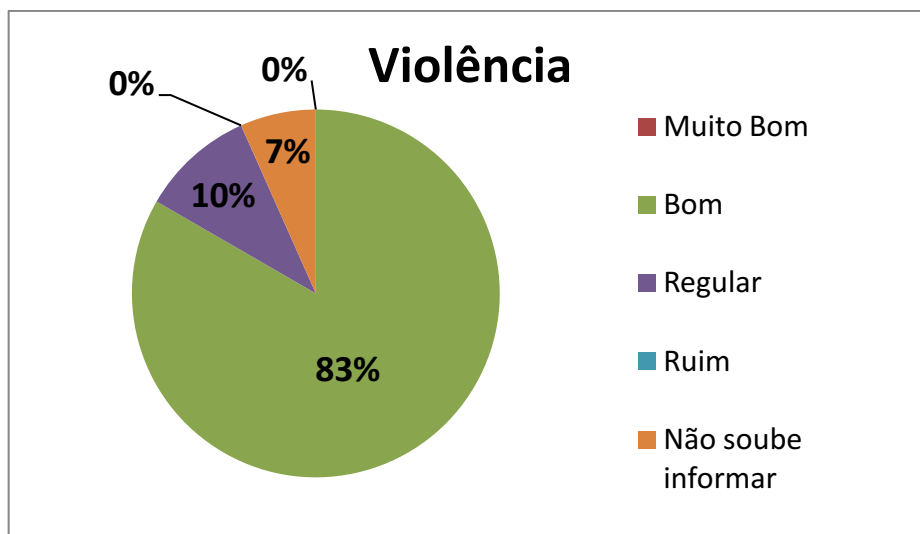


Fonte: Elaborada pelos autores.

O aspecto a ser analisado em seguida trata da segurança durante a espera pelo ônibus. A possibilidade de se ficar exposto a situações indesejáveis, afeta diretamente a decisão dos visitantes em utilizar o serviço dos terminais e desse modo o fator para avaliação foi primeiramente sobre a ocorrência de agressões furtos ou roubos. 83% dos visitantes que responderam ao formulário classificaram como bom, seguido de 10% como regular e 7% de pessoas que não souberam opinar. Em seguida foi questionado aos visitantes sobre a sensação de segurança naquele local e foi registrado 3% de avaliação como 'muito bom', 70% de avaliação 'bom', 10% de avaliação regular e 17% de avaliação ruim. Como fica visível nos gráficos 17 e 18, a questão da segurança é em geral bem avaliada, já

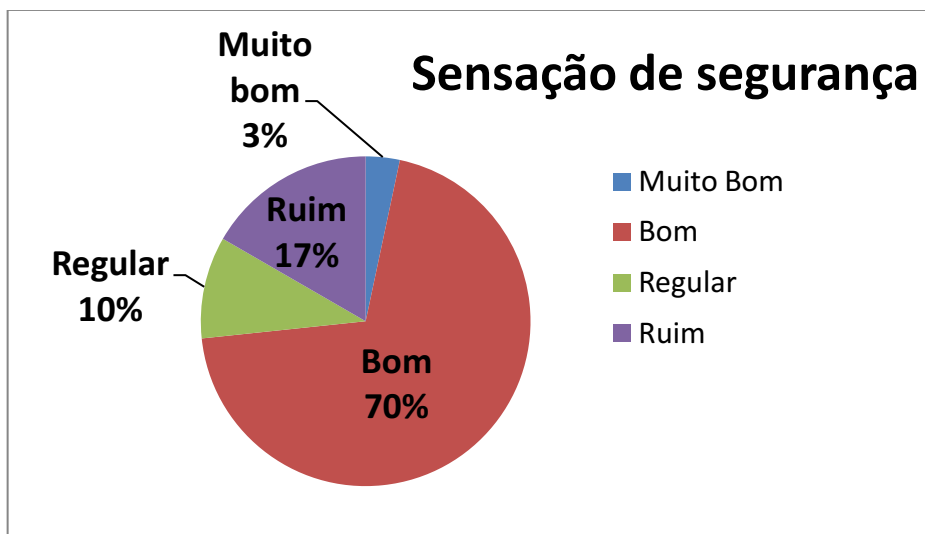
que muitos visitantes explicaram não saber de nenhum tipo de ocorrência violenta nas dependências do Aeroporto. Além disso, o fato de se estar em um ambiente como o aeroporto próximo a órgãos oficiais e a visibilidade de alguns oficiais de polícia, contribuíram com a sensação de segurança positiva. Entretanto, certo número de pessoas julgou ser aquela uma área onde facilmente poderia ocorrer qualquer tipo de violência, especialmente aquelas que se encontravam na área do terminal de ônibus que fica após o estacionamento.

Gráfico 17 - Avaliação sobre possíveis atos violentos presenciados no terminal ou parada da linha seletiva



Fonte: Elaborada pelos autores.

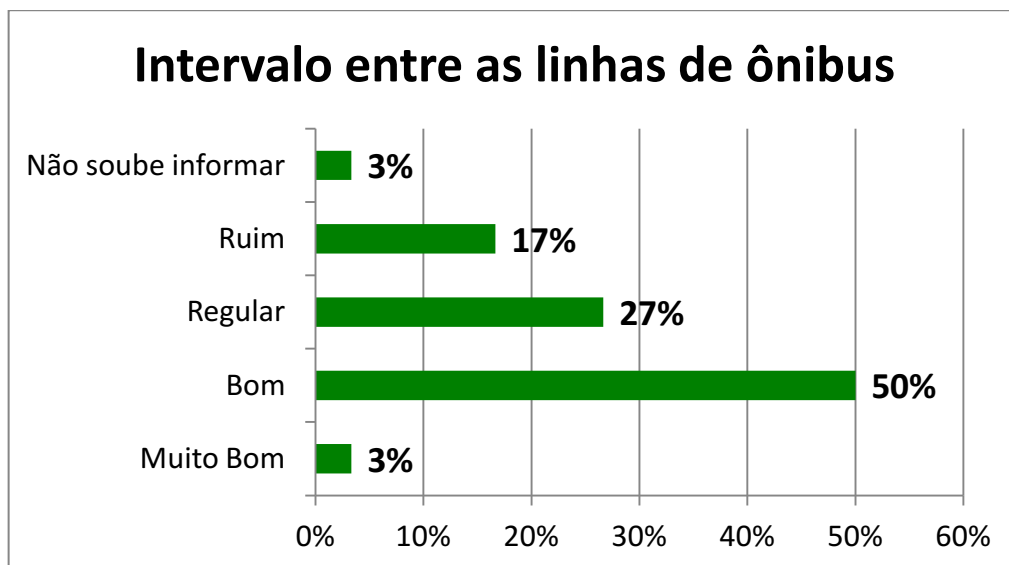
Gráfico 18 - Avaliação quanto a sensação de segurança na área do terminal e ponto de parada da linha seletiva



Fonte: Elaborada pelos autores.

Partindo de um modelo ideal de qualidade, em que a estrutura dos terminais incluam a disponibilização do horário de saída e/ou passagem estimada das linhas foi questionado aos visitantes que aguardavam pelos ônibus como eles avaliavam a frequência dos ônibus. Sendo assim o fator de medição foi o intervalo entre a passagem de cada ônibus e foi obtido os valores de 3% para 'muito bom', 50% para 'bom', 27% para 'regular' e 17% para ruim. Tal resultado ocorreu especialmente pelo fato de alguns visitantes terem obtido uma estimativa de tempo junto ao balcão de informações turísticas existente dentro do aeroporto e o consideraram em grande parte bom, além daqueles que se encontravam a pouco tempo no local de espera e, por isso, também o classificaram como bom. As pessoas que classificaram como regular ou ruim já experimentavam algum tipo de demora que para elas já se considerava demasiada, como demonstra o gráfico 19.

Gráfico 19 - avaliação dos visitantes quanto ao intervalo do tempo de saída dos ônibus

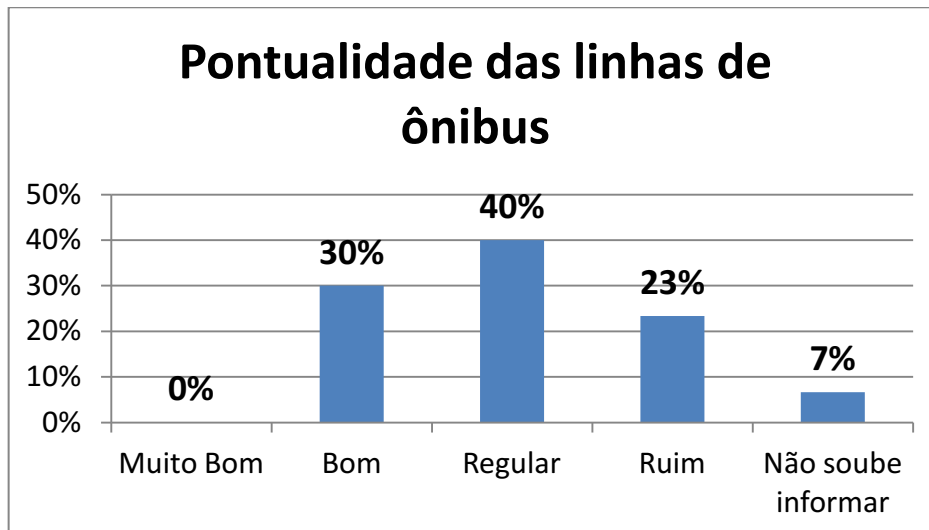


Fonte: Elaborada pelos autores.

Um modelo ideal pautado em padrões de qualidade deve fornecer ainda uma margem de confiabilidade quanto a pontualidade das linhas de ônibus. Como última questão da segunda etapa o formulário utilizou então esse critério de pontualidade como fator de avaliação da confiabilidade. Quanto a isso, 30% dos visitantes avaliaram a confiabilidade como 'boa', 40% avaliaram como 'regular', 23% avaliaram como ruim e 7% não souberam opinar. Alguns visitantes declararam ter pouco tempo de espera e estar ainda no prazo estimado de espera e por isso avaliaram como bom ou regular. Aqueles que optaram por 'ruim' alegaram a falta de

um parâmetro para poder se basear, já que não tiveram acesso aos horários, o que de fato já consiste em um problema. Os mesmos motivos foram alegados por aqueles que não souberam opinar, como mostra o gráfico 20.

Gráfico 20 - Avaliação quanto à pontualidade das linhas



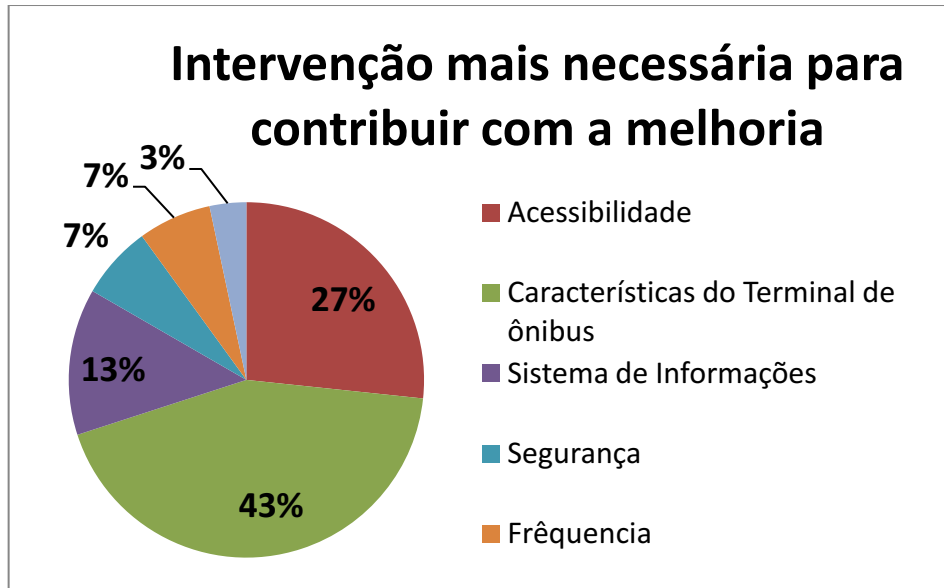
Fonte: Elaborada pelos autores.

Para finalizar o formulário, na sua terceira etapa foi realizada uma pergunta aberta dentro da temática desenvolvida até então (APÊNDICE A), e posteriormente as respostas foram agrupadas por áreas em comum a fim de se gerar um gráfico para melhor visualização dos dados. Sendo assim, foi perguntado aos visitantes que tipo de intervenção, na opinião deles, seria mais importante e contribuiria mais com a qualidade do terminal e do local de parada da linha seletiva. As respostas passaram por melhorias como melhor pontualidade das linhas, menos tempo de espera, melhor policiamento, informativos, melhor iluminação e limpeza assim como a sinalização, além de melhorias no acesso ao terminal. Desse modo, agrupadas em áreas em comum, as intervenções mais solicitadas foram nas características do terminal, 43%; na acessibilidade com 27%; seguidos por sistema de informação, com 13%, segurança e frequência, ambas com 7% e por fim a confiabilidade com 3%.

Como podemos verificar no gráfico 21, a questão estrutural é a maior requisição dos usuários, causado especialmente pela falta de sinalização adequada assim como a facilidade em encontrar o terminal, que, apesar de serem agrupados em grupos diferentes tem certa ligação diante as reclamações dos usuários. Além disso, informações que expliquem melhor o funcionamento do sistema, ou seja, a

terceira maior requisição dos usuários contribuiria significativamente com a qualidade visto que afetaria também o aspecto da confiabilidade, já que forneceria dados para que as pessoas tomassem como referência.

Gráfico 21 - Qual intervenção contribuiria mais com a qualidade do terminal de ônibus urbano e da parada da linha seletiva no Aeroporto de Salvador na opinião dos visitantes



Fonte: Elaborado pelos autores.

Percebemos que intervenções relativamente simples são as que potencialmente poderiam conferir uma melhor avaliação do objeto estudado, visto que aspectos como Sistema de informações ou acessibilidade poderiam ser consideravelmente melhorados com ações como confecção de placas e folhetos, que são relativamente baratos se comparados, por exemplo, com frequência, que exigiria mais ônibus nas linhas e conseqüentemente investimentos em aquisições de mais veículos; ou aspectos como a segurança, que exigiria mais profissionais e todo o material de apoio para isto, e conseqüentemente mais custos, e que como mostra a avaliação são os critérios menos exigidos, porém não menos importantes.

Com relação a isso é importante ressaltar que a linha Aeroporto / Praça da Sé, era a opção mais aguardada junto às pessoas entrevistadas, e que a questão da frequência responde em grande parte a tal fato. Desse modo essa é uma linha que, de modo geral, atende satisfatoriamente aos usuários.

## 4 CONCLUSÕES

O ato de transportar é tão crucial em nossas vidas que, muitas vezes, parece até mesmo ocorrer como algo involuntário. Sem refletir muito sobre isso, estamos a todo o momento indo para algum lugar levando coisas ou sendo transportados, por comodidade ou por necessidade. Para conseguir superar grandes distâncias, por exemplo, que provavelmente não seriam vencidas tão facilmente como ocorre hoje se não fosse a utilização dos diversos dispositivos já inventados pelo homem.

O lugar de importância que ocupa os transportes na vida das pessoas, fez com que, desde sempre, fosse necessário pensar como melhorar a eficiência, o conforto, a rapidez, entre outros aspectos inerentes ao ato de transportar. A atividade de transporte, desse modo, está ligada diretamente ao desenvolvimento das sociedades, atuando como um vetor de crescimento e também como fator de medição do nível de organização dessas sociedades. Observa-se que no mundo atual quanto mais desenvolvida a sociedade melhor são seus meios de transportes, o que evidencia a necessidade e importância do planejamento para essa atividade.

Planejamento que requer inúmeras análises e projeções, só se desenvolve com o aperfeiçoamento dos estudos na área, que paulatinamente podem contribuir com uma utilização mais racional e proveitosa de todo o esforço que é exigido para se realizar qualquer deslocamento, especialmente nos grandes centros urbanos.

Ao longo deste trabalho, foi possível observar que no caso da cidade de Salvador, marcada por um desenvolvimento histórico bastante excêntrico, se evidencia períodos de planejamento e desenvolvimento, mas também outros em que a falta deste afetou consideravelmente suas atuais características, levando, em várias partes da cidade, à uma intensa e mal organizada ocupação habitacional. Os transportes, como não poderia ser diferente, sempre fizeram parte de todo este processo, assim como pôde ser verificado no capítulo 2 deste trabalho, e conseqüentemente, refletem também atualmente todo o processo histórico desenvolvido na cidade.

Observa-se também que Salvador é uma cidade que experimentou a participação no que havia de mais moderno em termos de transportes, como no período que começa em 1897 com a implantação e desenvolvimento dos bondes elétricos. Entretanto, deixou um sistema confiável para a época, sucumbir ao desinteresse político e empresarial, sem que com planejamento outro modal tivesse sido preparado para substituir o antigo sistema, e se deixou levar por aquele que hoje representa seu principal meio de transporte coletivo: o ônibus.

Este ganhou a confiança dos moradores, vencendo com mais facilidade que os antigos bondes as peculiaridades geográficas características da cidade, além de alcançar os mais distantes extremos para os quais, ainda hoje, a cidade cresce, por menos planejados e organizados que estes sejam. Entretanto o sistema já não acompanha o crescimento alcançado e, conseqüentemente, não atende, na maioria das vezes a demanda existente.

Tal demanda, no caso de Salvador, diz respeito também ao Turismo, uma de suas principais atividades econômicas, que também sofre com a falta de planejamento e de ações em prol do desenvolvimento e organização. Uma marca da cidade, o turismo, como não poderia deixar de ser, envolve em sua essência o deslocamento, e, nesta condição, depende definitivamente do desenvolvimento e nível de qualidade do que é oferecido nos locais onde se desenvolve.

No caso de Salvador o transporte coletivo nunca fez parte como um todo do planejamento do turismo e, tampouco o inverso. Desse modo chegou-se a atual situação de existir apenas ações pontuais no que se refere ao atendimento ao turista que faz uso do transporte coletivo na cidade. Tais ações referem-se especialmente à existência de uma linha seletiva que faz a ligação do aeroporto ao centro histórico da cidade.

Dentro do que foi abordado no presente trabalho percebe-se que a pesquisa desenvolvida ajudou a compreender esse cenário, e a apontar com base em referências de estudos na área de transportes como devem ser os sistemas que precisam atender em número significativo, visitantes que, muitas vezes, não conhecem a cidade, como é o caso de Salvador.

Sendo assim, estudando a realidade do terminal de ônibus coletivo do Aeroporto Internacional Luis Eduardo Magalhães, em Salvador, foi possível concluir

que existem uma série de características que não atendem satisfatoriamente tais visitantes, que tiveram suas opiniões registradas através do formulário utilizado para fins deste trabalho. Esta situação é um fato preocupante, afinal a experiência de viagem e a impressão sobre um local é construída a todo instante, e enfrentar contratempos logo no primeiro momento de chegada a cidade não ajuda a construir uma avaliação positiva e uma visão de uma cidade que acolhe bem seus visitantes.

O item 3.2 deste trabalho ajudou, então, a demonstrar com mais clareza quais destas características afetam negativamente a experiência do visitante que utiliza o serviço de transporte coletivo, tanto no terminal de ônibus do Aeroporto, como no ponto exclusivo da linha seletiva Aeroporto / Praça da Sé e, além disso, foi possível identificar o perfil desse usuário.

Registrou-se com o uso do formulário que com relação ao perfil socioeconômico, 60% dos usuários são de origem nacional e 40% internacional; 57% são homens, contra 43% de mulheres. Esses visitantes que constituíram o universo da pesquisa, em sua maioria, estão na faixa dos 22 aos 35 anos de idade, com 63% do total; seguidos por aqueles com 36 a 49 anos de idade, 23%; e por fim aqueles com 50 a 63 anos de idade representaram 13% do total, sendo que não houve registro de usuários até 21 anos ou acima de 63 anos de idade.

Esse ponto revela que um número expressivo de visitantes internacionais faz uso do transporte coletivo a partir do aeroporto através do terminal e parada da linha seletiva Aeroporto / Praça da Sé. Portanto ações dedicadas a esse público, como por exemplo, adequações idiomáticas na sinalização, seriam proveitosas no sentido da construção de uma imagem de cidade que tem um trabalho dedicado aos visitantes, e que proporciona segurança para estes em utilizar o transporte coletivo, diminuindo a possibilidade de equívocos.

Outras características registradas foram a renda, que apresentou 60% de pessoas com ganhos de 1 a 3 salários; 20% de pessoas com renda de 4 a 5 salários; seguidos por 13% de pessoas com renda maior que 5 salários; e por fim 7% de pessoas com renda até 1 salário. A motivação da viagem teve em sua grande maioria o Turismo, com 60% das respostas; seguidos por visita à família com 23%; Trabalho com 10% e participação em eventos 7%.

Percebe-se com esses dados que a maioria das pessoas que fazem opção pelo ônibus, em tese, teriam mais tempo disponível, assim como uma maior flexibilidade em termos de padrões de conforto. Por outro lado, os números revelam que uma quantidade significativa de pessoas a trabalho fazem uso do transporte coletivo, o que poderia ser melhorado, por exemplo, com a existência de ônibus expressos até o centro.

O destino dos visitantes foi, em sua maior parte, o centro, 33% do total; bairros diversos da cidade fora da orla 20%; seguidos de Barra e Rio Vermelho, ambos com 13%; e por fim, o bairro da Pituba e outras cidades como destino final alcançaram a marca de 10% cada. Verifica-se através desses dados uma grande diversificação de destinos, com números relevantes para outros locais que não o centro da cidade, que seriam melhor atendidos a partir do terminal caso houvessem mais linhas com itinerários diferenciados. O centro, que consiste no itinerário mais recorrente, é atendido atualmente com a maioria das linhas que partem do Aeroporto.

Resumidamente, conclui-se também através dos dados coletados que em muitos fatores de análise tanto o terminal quanto a parada do ônibus seletivo tiveram uma boa avaliação, especialmente no que diz respeito a distância percorrida até o local de espera pelo ônibus e a facilidade em encontrar o terminal. No que tange às suas características, como limpeza iluminação e estrutura, o terminal também foi bem avaliado, assim como nos critérios relativos à segurança. O fator de medição das características do terminal com avaliação ruim foi o de 'sinalização'.

Os critérios que avaliariam os sistemas de informações demonstraram ser essa a maior deficiência no atendimento aos visitantes. Exceto pelo fator 'informações sobre a existência do terminal no aeroporto', que teve uma boa avaliação, especialmente pelo fato de muitos visitantes, segundo eles, terem acesso à essas informações no balcão de atendimento ao turista, todos os demais fatores como 'folhetos sobre o terminal', 'sistemas digitais', ou meio de sugestões e reclamações, tiveram uma avaliação consideravelmente ruim.

Quando questionado a esses visitantes que tipo de intervenção contribuiria mais com a qualidade do terminal, o aspecto de análise características do terminal, apesar de ter uma boa avaliação, foi o mais recorrente. Tal fato pôde ser constatado, ao se considerar que muitos visitantes reconheceram certo conforto,

mas reclamaram bastante quanto a proteção a intempéries, e sobretudo reclamaram da falta de sinalização adequada, que constitui importante elemento da estrutura de terminais, e que foi consideravelmente mal avaliada pelos visitantes.

A acessibilidade foi outro fator de medição bem avaliado, mas que teve a segunda maior recorrência quanto a intervenção mais necessária, muito pelo fato de que a acessibilidade é prejudicada justamente pela falta de sinalização adequada, o que explica o resultado obtido.

Por fim o sistema de informações através de folhetos, sites, aplicativos, foi o terceiro aspecto a ser mais vezes lembrado quanto a necessidade de melhorias, já que o acesso prévio a informações é essencial para evitar possíveis equívocos e contratemplos. É importante ressaltar que esse fator teve um grande número de pessoas que não souberam opinar, por conta de não terem realizado previamente nenhum tipo de busca por tais informações.

A pesquisa realizada indicou que, de um modo geral, o terminal apresenta condições aceitáveis, que não impedem ou dificultam demasiadamente seu uso. Entretanto, diversas medidas são necessárias para se alcançar um melhor padrão de qualidade, além de que é possível melhorar com medidas relativamente simples a estrutura turística de um local que, como atestado através dos dados, atende um número relevante desse segmento.

É importante considerar também que os resultados obtidos e que expressaram uma boa avaliação, contrariando, de certo modo, a hipótese levantada pelo trabalho, pode ser reflexo, contudo, de todo um histórico de experiências que os usuários participantes do formulário utilizaram como base para avaliar os aspectos a eles questionados. Nesse ponto, não é possível mensurar a experiência de cada usuário com relação a outros terminais de transporte urbano em aeroportos que apresentam modelos ideais de serviço, sendo que, partindo desse pressuposto, poderia ter ocorrido uma avaliação menos positiva em relação às condições apresentadas pelo objeto aqui estudado.

Acredita-se que o trabalho tenha contribuído no sentido de identificar esses pontos a serem melhorados, e especialmente por demonstrar que melhorias com contribuição relevante para a situação constatada, não necessariamente são aquelas de natureza mais complexa, como ampliação de estrutura edificada, mas

adaptações pontuais, que dêem à informação a importância devida para que essa possa contribuir positivamente com a experiência de quem vem à Salvador e tem por vontade utilizar o transporte público.

Espera-se, também, contribuir com outros possíveis trabalhos na área, que ampliem o conhecimento sobre como turismo utiliza o transporte em Salvador, e que construam cada vez mais uma base de informações para o crescimento sustentável da atividade turística na cidade.

## REFERÊNCIAS

- ATLAS da história do mundo. São Paulo: grupo folha de São Paulo, 2000.
- BAHIA. Secretaria de Cultura e Turismo. Bahiatursa. **Bahiatursa 30 anos: 1968 – 1998**. Salvador: Bahiatursa, 1998.
- BAHIA. Secretaria de Turismo. **Estratégia turística da Bahia: O terceiro Salto 2007-2016**. Salvador: Setur, 2011.
- BENI, Mário Carlos. **Análise estrutural do turismo**. 6 ed. São Paulo: SENAC São Paulo, 2006
- BRITO, M. A. **Impactos do Sistema de Transporte Público Urbano de Passageiros na Acessibilidade da População Residente em Encosta: O caso do Alto do Cruzeiro – Salvador/Bahia**. Dissertação de Mestrado, Programa de Pós-graduação da Politécnica, Mestrado de Engenharia Ambiental Urbana da Universidade Federal da Bahia – MEAU/UFBA, Salvador, BA, 2005.
- COOPER, Chris et al (2001). **Turismo: princípios e prática**. Porto Alegre: Bookman.
- DEMARCHI, Sergio Henrique; FERRAZ, Antônio Clóvis. **Transporte Público Urbano – Histórico dos transportes Urbanos**. Maringá: Universidade Estadual de Maringá, 2000.
- Empresa Brasileira de Infraestrutura Aeroportuária – **INFRAERO** (2013) Banco de dados. Disponível em: <[www.infraero.gov.br](http://www.infraero.gov.br)>. Acesso em: mai 2013.
- FARIA, Eloir de Oliveira. **História dos transportes terrestres no mundo**. Rio de Janeiro: Universidade Federal do Rio de Janeiro, 200(?).
- FARIA, Sérgio Fraga Santos. **Fragmentos da história dos transportes**. São Paulo: Aduaneiras, 2001.
- FERNANDES, Rosali Braga. **Processos recentes de urbanização / segregação em Salvador: O miolo, região popular e estratégica da cidade**. Revista bibliográfica de geografia y ciencias sociales, vol. 9, nº 523, Barcelona: Universidad de Barcelona, 2004.
- FERRAZ, Antonio C. C.P.; TORRES, Isaac G. **Transporte público urbano**. São Carlos: RiMa, 2004.
- FUNDAÇÃO LUIS EDUARDO MAGALHÃES. **Transportes e logística: os modais e os desafios da multimodalidade**. Salvador: FLEM, 2002.
- GIL, Antonio Carlos. **Como elaborar projetos de pesquisa**. 4. ed. São Paulo: Atlas, 2002
- GIL, Antonio Carlos. **Métodos e técnicas de pesquisa social**. São Paulo: Atlas, 1999.

GONÇALVES, Danielle C. **A relação entre transporte e turismo: o caso do Rio de Janeiro**. 2008. 78 f. Dissertação (Pós-graduação em Engenharia de Transportes) - Universidade Federal do Rio de Janeiro, Rio de Janeiro, 2008.

IGNARRA, Luiz Renato. **Fundamentos do Turismo**. São Paulo: Pioneira Thomson Learning, 2003.

IPHAN: banco de dados. Disponível em: <<http://portal.iphan.gov.br>>. Acesso em 07/11/ 2012

JENKINS, Carsoon L; LICKORISH, Leonard J. **Introdução ao Turismo**. – Rio de Janeiro: Campos, 2000.

LAGE, Beatriz Helena Gelas; MILONE, Paulo Cesar. **Economia do turismo**. 7. ed. rev. e ampl. São Paulo: Atlas, 2001.

LAKATOS, Eva Maria; MARCONI, Marina de Andrade. **Fundamentos de metodologia científica**. 5. ed. São Paulo: Atlas, 2003.

MARQUES et. al. **Avaliação do planejamento de transporte em nível estratégico das cidades-sede da copa 2014**. *Revista Eixo*, Brasília, v. 1, n. 1, 2012, p. 63-73.

OLIVEIRA, Silvio Luiz de. **Tratado de metodologia científica: projetos de pesquisas, TGI, TCC, monografias, dissertações e teses**. 2. ed. 3.reimpr. São Paulo: Pioneira, 2001.

ORGANIZAÇÃO MUNDIAL DO TURISMO. **Introdução ao Turismo**. 1. ed. São Paulo: Roca, 2001.

PAGE, Stephen J. **Transporte e turismo**. 2. ed. Porto Alegre: Bookman, 2008

PALHARES, Guilherme Lohmann. **Transportes turísticos**. São Paulo: Aleph, 2002.

PORTO, Bruno; AMARAL, Mariana; BACON, Billy. **Você e o trabalho**. 8ª ed. Rio de Janeiro: Senac Nacional, 2011.

QUEIROZ, Lucia Aquino de. **Turismo na Bahia: estratégias para o desenvolvimento**. Salvador: Secretaria da Cultura e Turismo, 2002.

RAEDER, Sávio. **Jogos & cidades: ordenamento territorial em sedes de megaeventos esportivos**. Brasília: Ministério do Esporte, 2010.

RONÁ, Ronaldo de. **Transportes no turismo** – São Paulo: Manole, 2002.

ROSADO, Abdon; ARAUJO, Ubiratan Oliveira de. INSTITUTO GEOGRÁFICO E HISTÓRICO DA BAHIA. **Salvador era assim: memórias da cidade**. 1. ed Salvador: Instituto Geográfico e Histórico da Bahia, 1999 176 p

SAMPAIO, Consuelo Novais. **50 anos de urbanização: Salvador da Bahia no século XIX**. 1 ed. Rio de Janeiro: Versal, 2005

SANTOS, Jacira. SINDICATO DAS EMPRESAS DE TRANSPORTES DE PASSAGEIROS DE SALVADOR (SETPS). **De cá para lá em Salvador**: reportagem-história da mobilidade urbana na primeira capital do Brasil. Salvador: Viver projetos Editoriais, 2000?. 141p

SILVA, Cecília Luz da. UNIVERSIDADE DO ESTADO DA BAHIA. . **A cidade do Salvador nos seus 454 anos**. Salvador: UNEB, 2005. 197p

SOUZA, Marcelo Lopes de. **ABC do desenvolvimento urbano**. 5. ed. Rio de Janeiro: Bertrand Brasil, 2010.

Superintendência de Trânsito e Transporte do Salvador -**TRANSALVADOR** (2012) Banco de dados. Disponível em: <[www.transalvador.salvador.ba.gov.br](http://www.transalvador.salvador.ba.gov.br)>. Acesso em: nov. 2012.

TORRE, Francisco de la. **Sistemas de transporte turístico**. São Paulo: Roca, 2002

VENCOVSKY, Vitor Pires. **Sistema ferroviário e o uso do território brasileiro**: uma análise do movimento de produtos agrícolas. Dissertação de Mestrado. Campinas: Universidade Estadual de Campinas, Instituto de Geociencias, 2006.

**APÊNDICE A** – Formulário opinativo aplicado aos visitantes usuários do terminal de transporte coletivo por ônibus do Aeroporto de Salvador



**UNIVERSIDADE DO ESTADO DA BAHIA  
COLEGIADO DE TURISMO E HOTELARIA**

TRABALHO DE CONCLUSÃO DE CURSO: FORMULÁRIO OPINATIVO APLICADO AOS VISITANTES USUÁRIOS DO TRANSPORTE COLETIVO DO TERMINAL DE ÔNIBUS DO AEROPORTO INTERNACIONAL DEP. LUIS EDUARDO MAGALHÃES – SALVADOR, BA

1. ASPECTOS SOCIOECONÔMICOS DO VISITANTE						
Origem:						
Sexo:		Idade:		Renda:		
Motivação:						
Destino:						
2. ANÁLISE DOS PADRÕES DE QUALIDADE NO TERMINAL DE ÔNIBUS						
Aspecto analisado	Fatores de medição	Muito Bom	Bom	Regular	Ruim	Não soube informar
Acessibilidade	Facilidade em encontrar o terminal					
	Distância percorrida até o terminal					
Características do Terminal de ônibus	Sinalização adequada					
	Estrutura (existência de bancos e cobertura para proteger de sol e chuva)					
	Limpeza					
	Iluminação					
Sistema de Informações	Informações sobre a existência do terminal no Aeroporto					
	Folhetos sobre o terminal e as linhas existentes (itinerários e horários)					
	Sistema digital (site, localizador, aplicativos)					
	Informações sobre como fazer reclamações e/ou dar sugestões					
Segurança durante a espera pelo ônibus	Violência (agressões, roubos / furtos)					
	Sensação de segurança					
Frequência	Intervalo entre as linhas de ônibus					
Confiabilidade	Pontualidade das linhas de ônibus					
3. EM SUA OPINIÃO, QUAL INTERVENÇÃO É MAIS NECESSÁRIA PARA CONTRIBUIR COM A MELHORIA DAS CONDIÇÕES DO TERMINAL?						