

UNIVERSIDADE ESTADUAL DE PONTA GROSSA
SETOR DE CIÊNCIAS SOCIAIS APLICADAS
DEPARTAMENTO DE TURISMO

ISABELE KARINE BORGES DE RAMOS

LEGISLAÇÃO PARA O TRANSPORTE RODOVIÁRIO DE PASSAGEIROS NO
BRASIL

PONTA GROSSA

2023

ISABELE KARINE BORGES DE RAMOS

LEGISLAÇÃO PARA O TRANSPORTE RODOVIÁRIO DE PASSAGEIROS NO
BRASIL

Trabalho de Conclusão de Curso
apresentado para obtenção do título
de Bacharel em Turismo na
Universidade Estadual de Ponta
Grossa. Sob a orientação do Prof. Dr.
Luiz Fernando de Souza.

PONTA GROSSA

2023

SUMÁRIO

1	INTRODUÇÃO	4
1.2	OBJETIVOS	6
1.2.1	Objetivo Geral	6
1.2.2	Objetivos Específicos	6
2	METODOLOGIA	7
3	FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA	9
4	ESTUDO DE CASO: DESAFIOS NA REGULARIZAÇÃO DE UMA EMPRESA DE TRANSPORTE TURÍSTICO	16
4.1	CONTEXTUALIZAÇÃO E DESAFIOS REGULATÓRIOS	19
4.2	TRANSFORMAÇÃO NA COMUNICAÇÃO: TELEFONE PARA WHATSAPP	19
4.3	DESAFIOS TECNOLÓGICOS: SISHAB E INFRAESTRUTURA DIGITAL	20
4.4	RASTREAMENTO MINITRIIP: TRANSPARÊNCIA E SOBRECARGA	22
4.5	COMPLEXIDADES TRIBUTÁRIAS: TAXAS ADICIONAIS E ÔNUS FINANCEIRO	24
5	CONSIDERAÇÕES FINAIS	27
	REFERÊNCIAS	29

1 INTRODUÇÃO

O presente trabalho tem como temática as legislações impostas à empresas de ônibus que fazem viagens turísticas de passageiros. A operação de transporte de passageiros por meio de ônibus particulares ocorre em conformidade com um conjunto de regulamentos e ações estabelecidos pelo Estado. Isso envolve a criação de sistemas de infraestrutura (como rodovias, pontes, viadutos, etc.) que possibilitam o fluxo de deslocamentos entre cidades, regiões e até mesmo entre países.

No Brasil, o órgão público responsável por esse conjunto de regulamentações é a Agência Nacional de Transporte Terrestres (ANTT). A utilização do sistema proposto pela ANTT é laboriosa e assim, se fazem necessários estudos sobre as formas e as maneiras de se facilitar esse processo para as empresas que precisam fazer uso desse sistema proposto.

O transporte faz parte constante do cotidiano dos seres humanos, e, para o turismo, sua relevância se torna ainda mais significativa. O turismo, em sua essência, depende diretamente dos meios de transportes. E, o autor Palhares (2002) traz uma colocação nesse quesito ao afirmar que “nem todo passageiro é um visitante, o transporte voltado para a indústria do turismo – o transporte turístico – constitui um subproduto da atividade de transporte” (PALHARES, 2002, p. 24).

No ano de 2008 foi promulgada a Lei Geral do Turismo que estabeleceu diretrizes para orientar a oferta de serviços turísticos, sendo definidas tanto as características quanto as modalidades dos serviços de transporte turístico (BRASIL, 2008).

Apesar da lei definir os diversos tipos de serviços de transporte turístico que podem ser prestados, não diferencia as empresas que prestam os serviços, ou seja ela não considera a realidade das empresas de ônibus, que podem ser empresas de transporte intermunicipal regular ou empresas que trabalham com fretamento contínuo. Estes dois tipos de transportadoras podem, inclusive, prestar serviços para viajantes turistas, porém em muitas seu negócio prioritário não é o turismo e assim, poucos conhecem sobre as especificidades deste serviço (SOLHA E BRAGA, 2015).

Paolillo e Rejowski (2002) defendem que a evolução do turismo deu-se em conjunto com a evolução dos transportes, possibilitando assim, viagens para lugares cada vez mais distantes e em tempos cada vez menores. Fica claro, assim, que as conquistas na quantidade e na qualidade dos transportes estimularam o turismo, aquecendo a demanda e contribuindo para o seu desenvolvimento.

No Brasil o transporte terrestre de passageiros é responsável por um número expressivo na atividade turística e também na economia do país. De acordo com Palhares (2002), no Brasil, “diferentemente de outros países no mundo, o ônibus é o principal modo de transporte no deslocamento de viagens turísticas” (PALHARES, 2002, p. 207).

Os meios de transportes representam também a possibilidade de desenvolvimento da atividade turística. Nesse sentido, a relação entre turismo e transporte é evidente. Qualquer viajante, seja ele turista ou não, utiliza pelo menos um meio de transporte no decorrer de sua viagem. O transporte representa a acessibilidade, ou seja, tornam os destinos turísticos e suas respectivas atrações acessíveis ao viajante (PAOLILLO E REJOWSKI, 2002).

Ainda de acordo com os autores, o sistema de transporte turístico consiste em uma estrutura composta por serviços e recursos de um ou mais meios de transporte, essenciais para a locomoção de turistas e de viajantes entre regiões emissoras e receptoras, bem como dentro desses locais.

Diante disso, formulou-se e adotou-se a terminologia "Sistema de Transporte Turístico" para encapsular os diversos fatores e procedimentos que conectam viagens e transportes, desde o planejamento até a gestão operacional, com o propósito de entender a natureza dessa interação (CAVALCANTE E ALVES, 2011).

Desta maneira, um sistema de transporte turístico pode vir a ser descrito como sendo uma estrutura complexa que abrange uma ampla rede de infraestrutura de suporte (agências, terminais rodoviários, hotéis, instituições governamentais, sistemas de sinalização, etc.) para facilitar as jornadas e acomodar os viajantes (LANGA, 2022).

Assim, tem-se como questionamento: o que uma empresa de transporte rodoviário de passageiros precisa saber e executar sobre a legislação para realizar uma viagem com seus clientes?

Estudar a legislação vigente bem como os órgãos regulatórios é imprescindível para efetivar melhorias aos usuários dos serviços de transporte turístico. Analisar a eficiência dos órgãos regulatórios fornece uma clara visão sobre a realidade, juntamente com os impactos positivos e negativos no mercado.

A autora do presente trabalho atua no mercado de transporte intermunicipal de passageiros, assim nasceu a necessidade de se estudar mais e melhor as legislações pertinentes a esse tema.

1.2 OBJETIVOS

1.2.1 Objetivo Geral

O objetivo geral deste trabalho consiste em analisar informações sobre a legislação vigente referente ao transporte rodoviário de passageiros para empresas que prestam esse serviço.

1.2.2 Objetivos Específicos

Para que o objetivo geral fosse atingido, delineou-se os seguintes objetivos específicos:

- a) Destacar a importância do transporte rodoviário no atual cenário nacional;
- b) Compreender a legislação da ANTT para o transporte rodoviário e o Sistema de Controle de Fretamento Contínuo e Eventual ou Turístico (SISFRET);
- c) Identificar os problemas do SISFRET enfrentados pelas empresas de turismo, e
- d) Realizar um estudo de caso com uma empresa atuante na cidade de Ponta Grossa/PR.

2 METODOLOGIA

A pesquisa bibliográfica, conforme apresentado por Gil (2010), é “elaborada com base em material já publicado [...], tradicionalmente esta modalidade de pesquisa inclui material impresso, como livros, revistas, jornais, teses, dissertações e anais de eventos científicos” (GIL, 2010, p. 29). Já a pesquisa documental refere-se a “documentos, elaborados com finalidades diversas, tais como assentamento, autorização, comunicação, etc.” (GIL, 2010, p.30).

A classificação da pesquisa é baseada nos critérios estabelecidos por Gil (2008), os quais destacam: a natureza, os objetivos, os procedimentos técnicos e a abordagem do problema.

Quanto à natureza, o presente estudo se enquadra como pesquisa aplicada, pois tem o propósito de gerar novos conhecimentos com o intuito de fornecer soluções práticas para problemas específicos. Isso envolve a análise de questões locais e interesses relacionados à legislação aplicável a empresas de turismo interestadual de passageiros.

No que diz respeito à abordagem do problema, a pesquisa adota uma abordagem mista, combinando aspectos qualitativos e quantitativos. A pesquisa qualitativa busca aprofundar a compreensão de determinados fatos ou realidades sem depender de representações numéricas. Ela se concentra em elementos que não podem ser quantificados (DUARTE, 2002).

No contexto dos objetivos, a pesquisa é caracterizada como exploratória e descritiva. Foram empregados procedimentos que orientaram a análise do problema, utilizando fontes literárias para destacar a legislação atual do sistema de transporte rodoviário de passageiros e seu impacto no desenvolvimento do turismo.

Quanto aos procedimentos técnicos, a pesquisa incorporou a abordagem bibliográfica para explorar o problema, fazendo uso do conhecimento disponível nas teorias presentes em livros, artigos científicos, dissertações e revistas acadêmicas. Além disso, a pesquisa documental foi conduzida em fontes que não haviam sido tratadas cientificamente, incluindo relatórios disponibilizados pela empresa objeto do estudo (GIL, 2008).

Posteriormente, uma pesquisa de campo foi realizada para coletar dados primários relacionados a uma empresa específica, referentes à utilização das leis do sistema de transporte rodoviário de passageiros e sua influência no desenvolvimento do turismo. Assim, a presente pesquisa se apresenta com uma abordagem qualitativa e exploratória, com instrumentos de coleta de dados bibliográfico, documental e aplicação de questionários.

3 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

De acordo com a Organização Mundial de Turismo (2001) pode-se definir Turismo como sendo "a soma de fenômenos e relações que emergem das jornadas e permanências de não residentes, desde que não estejam vinculados a uma residência permanente ou a uma atividade remunerada" (OMT, 2001, p. 37).

Já de acordo com a proposta de Ignarra (2003) turismo abrange o conjunto de viagens realizadas com o objetivo de desfrutar de lazer, por motivos comerciais, profissionais ou outros semelhantes, durante as quais ocorre uma temporária ausência da residência habitual. Viagens direcionadas ao local de trabalho não se enquadram na definição de turismo.

Langa (2022), por sua vez, afirma que o turismo envolve o deslocamento de pessoas de um lugar para o outro bem como a permanência no destino por um período, por motivo de lazer, cuja hospedagem e alimentação é em um empreendimento turístico usufruindo dos serviços, dos produtos e das facilidades do local visitado.

O transporte é essencial no cotidiano das pessoas e, para o turismo, sua relevância se torna ainda mais significativa. O turismo, em sua essência, depende diretamente dos meios de transportes e Palhares (2002) traz uma importante colocação ao afirmar que "nem todo passageiro é um visitante, o transporte voltado para a indústria do turismo – o transporte turístico – constitui um subproduto da atividade de transporte" (PALHARES, 2002, p. 24).

Rodrigues (2007), ao elaborar a definição de transporte, o define como o ato de movimentar indivíduos e cargas de um ponto para outro. Nos estágios iniciais da história humana, todas as cargas eram carregadas pelo próprio ser humano, de acordo com suas capacidades físicas limitadas.

O transporte realizado por vias rodoviárias ocorre através de veículos sobre rodas, que podem transitar tanto em vias pavimentadas quanto não pavimentadas. Esse modo de transporte é mais proeminente em comparação a outras alternativas, sendo bem adaptado para trajetos de distâncias curtas e médias. Ele se destaca por seu custo inicial de implantação relativamente baixo, oferece serviço de entrega direto ao destino, apresenta ampla flexibilidade

graças a uma extensa rede de estradas e alcança velocidades moderadas (MENDES, 2013).

Entretanto, essa modalidade de transporte também apresenta desafios. Os custos de manutenção tendem a ser elevados, e o impacto ambiental é significativo devido à emissão de poluentes. A segurança do transporte muitas vezes é comprometida devido a incidentes de roubo de carga. Além disso, o custo se torna elevado quando se trata de distâncias consideráveis, e há uma limitação de capacidade de carga, com restrições no volume e no peso transportados (MENDES 2013).

O transporte rodoviário de passageiros no Brasil consiste em uma atividade econômica de central importância para o provimento de deslocamentos de pessoas, de bagagens e de encomendas por todo o território nacional. Esta atividade representa, de forma destacada, a movimentação de indivíduos registrada dentro do território, uma vez que gera deslocamentos que esclarecem uma diversidade de interações espaciais.

A qualidade em serviços é uma característica intrinsecamente vinculada à prestação desse tipo de serviço. Conforme observado por Freitas (2005), embora amplamente explorado em pesquisas científicas, o tema "Qualidade em Serviços" continua sendo alvo de intensas discussões entre pesquisadores, gerentes e administradores. Essa contínua reflexão decorre essencialmente da complexidade inerente à compreensão de dois conceitos não tão triviais: qualidade e serviços.

Neste contexto, em um país de vastas proporções como o Brasil, o transporte rodoviário desempenha um papel fundamental no deslocamento da população entre municípios, sendo uma atividade de grande relevância na edificação econômica e social da nação. É evidente também que, em um cenário marcado por uma crescente competitividade e pelo aumento das expectativas dos consumidores, juntamente com a modernização da legislação e dos órgãos de defesa do consumidor, a busca pela satisfação do cliente está se tornando cada vez mais crucial para as empresas. Isso se torna uma questão primordial para que as empresas atinjam o sucesso e consigam resistir à concorrência (FREITAS, REIS FILHO, RODRIGUES; 2011).

Estas, por sua vez, compõem um grande montante de transferências de capital, de informação, de bens e de pessoas através do espaço geográfico

brasileiro. Essas transferências variam em termos de intensidade, de frequência, de distância e de direção, ocorrendo com diferentes velocidades e por meio de variados meios de transporte (CORRÊA, 2006).

De acordo com os autores Goeldner, Ritchie e McIntosh (2002), o transporte rodoviário, praticado em ônibus e automóveis, desenvolveu-se nos Estados Unidos, no século XX. No ano de 1908, pela introdução do Modelo T por Henry Ford, houve demanda por automóveis, pelo seu baixo custo, e um conseqüente incentivo à melhoria nas estradas. Alguns anos depois, em 1920, havia rede de estradas em todo o país capaz de considerar o automóvel o modal predominante até hoje, tanto para o transporte diário como para viagens.

No Brasil, no ano de 1893, houve a necessidade de se abrir estradas e caminhos para este novo modal terrestre, pois as estradas que existiam eram precárias. Entretanto, somente após o fim da Primeira Guerra Mundial, com a queda dos preços do petróleo, houve o incentivo a construção de estradas e rodovias (RONÁ, 2002).

Os meios de transportes representam também a possibilidade de desenvolvimento da atividade turística. Nesse sentido, a relação entre turismo e transporte é evidente. Qualquer viajante, seja ele turista ou não, utiliza pelo menos um meio de transporte no decorrer de sua viagem. O transporte representa a acessibilidade, ou seja, tornam os destinos turísticos e suas respectivas atrações acessíveis ao viajante (PAOLILLO E REJOWSKI, 2002).

Os serviços de transporte rodoviário de passageiros em nível interestadual no Brasil desempenham um papel significativo no mercado, atendendo a uma parcela expressiva do setor de transporte de passageiros. Eles são essenciais para garantir a mobilidade de aproximadamente 80 milhões de passageiros anualmente, conforme dados de 2019 da Confederação Nacional dos Transportes (CNT). Essa atividade movimenta cerca de quatro bilhões de reais por ano em termos absolutos, conforme relatório da CNT em 2019 (BRASIL, 2019).

A Lei Geral do Turismo foi promulgada no ano de 2008. Essa Lei estabeleceu diretrizes para orientar a oferta de serviços turísticos, sendo definidas tanto as características quanto as modalidades dos serviços de transporte turístico (BRASIL, 2008).

Apesar da lei definir os diversos tipos de serviços de transporte turístico que podem ser prestados, não diferencia as empresas que prestam os serviços, ou seja ela não considera a realidade das empresas de ônibus, que podem ser empresas de transporte intermunicipal regular ou empresas que trabalham com fretamento contínuo. Estes dois tipos de transportadoras podem inclusive prestar serviços para viajantes turistas, porém em muitas seu negócio prioritário não é o turismo e assim, poucos conhecem sobre as especificidades deste serviço (SOLHA E BRAGA, 2015).

No Brasil o transporte terrestre de passageiros é responsável por um número expressivo na atividade turística e também na economia do país. De acordo com Palhares (2002), no Brasil, “diferentemente de outros países no mundo, o ônibus é o principal modo de transporte no deslocamento de viagens turísticas” (PALHARES, 2002, p. 207).

A Agência Nacional dos Transportes Terrestres (ANTT) exerce o papel, no Brasil, de regulamentar as operações de transporte de cargas e passageiros nos sistemas ferroviário e rodoviário. A Agência é a responsável por estabelecer diretrizes para todas as formas de deslocamento de passageiros que ocorrem em níveis interestadual e internacional. No cenário intramunicipal, onde se inserem as operações rodoviárias entre cidades de uma mesma unidade federativa, a regulação é realizada por agências estaduais ou pelos Departamentos de Estradas de Rodagem (DERs) (NETO E DOS SANTOS, 2021).

No que se refere ao transporte de passageiros, há a divisão entre o regime de transporte regular e fretamento. O regime de transporte regular é o que é administrado por empresas que operam linhas entre um destino e outro de maneira regular e convencional, já o regime de fretamento é o operado por empresas que fretam seus veículos para uma rota específica, para um grupo fechado de pessoas. A autorização de ambos os regimes é realizada pela ANTT, sendo o sistema de regime regular chamado de Sistema de Gerenciamento de Permissões – SGP, e o regime para os fretamentos intitulado Sistema de Controle de Fretamento Contínuo e Eventual ou Turístico – SISFRET (HENZ E FONSECA, 2016).

O transporte de passageiros por fretamento consiste essencialmente em um serviço não regular, uma vez que existe para atender a demandas

específicas, não oferecendo serviços de transporte com partidas e com horários regulares (PALHARES, 2002). O serviço de transporte de passageiros é comumente dividido em contínuo, quando oferecido regularmente para atender a demanda de transporte, é o caso do transporte de funcionários de empresas; e eventual, quando atende a demandas eventuais de transporte para traslado, lazer ou viagens.

O transporte rodoviário de passageiros é influenciado por várias interações espaciais e, ao mesmo tempo, exerce influência sobre elas. Essa modalidade de transporte possui suas próprias características normativas, como leis e resoluções, bem como aspectos operacionais, como frequência e áreas de atendimento específicas. Além disso, trata-se de uma atividade que engloba uma rede de elementos fixos e em movimento, incluindo rodoviárias, rotas e veículos, que criam uma dinâmica singular para o serviço oferecido (SANTOS, 2015, 2018). A análise minuciosa de todos esses componentes é essencial para a compreensão da dinâmica desse setor no contexto territorial.

A fiscalização e a regularização do setor rodoviário no Brasil, em âmbito nacional, é realizada pela Agência Nacional de Transporte Terrestre - ANTT, desde o ano de 2002. A Agência é também responsável pela emissão da permissão e autorização dessa modalidade de transporte.

Martins (2004) aponta que a ANTT é uma autarquia, vinculada ao Ministério dos Transportes, sendo de sua área de atuação o transporte rodoviário interestadual e internacional de passageiro. Ainda de acordo com o autor, enquadram-se no âmbito de intervenção da Agência,

“(...) os procedimentos de fiscalização da prestação dos serviços, a autorização para o particular realizar projetos e investimentos no âmbito das outorgas estabelecidas e a fiscalização do cumprimento das condições de outorga de autorização e das cláusulas contratuais de permissão para a prestação dos serviços” (MARTINS, 2004, p. 75).

Conforme a ANTT, existem três categorias de fretamento definidas no artigo terceiro da resolução número 4.777, datada de 06/07/2015. Além destas, há também a modalidade de transporte próprio, que não se qualifica como serviço fretado. São elas:

- 1) Fretamento turístico: consiste no serviço prestado por uma autorizatária para o deslocamento de pessoas em um circuito fechado. Esta modalidade ocorre em caráter ocasional, exceto nos casos estabelecidos na Resolução. Envolve as emissões de nota fiscal de acordo com as características da viagem e de uma lista com as informações dos passageiros transportados. As viagens deste tipo devem ser realizadas seguindo as modalidades turísticas definidas na legislação própria.
- 2) Fretamento eventual: é um serviço oferecido por uma autorizatária para transportar pessoas em um circuito fechado, excluindo os casos previstos na Resolução. Também ocorre em caráter ocasional, exige uma lista dos passageiros transportados e a emissão de nota fiscal conforme as particularidades da viagem. Diferentemente do fretamento turístico, essa modalidade não envolve interesse turístico específico.
- 3) Fretamento contínuo: nesta categoria, uma autorizatária oferece um serviço para transportar pessoas em um circuito fechado durante um período determinado. A quantidade de viagens, frequência e horários são estabelecidos previamente. Consiste em um serviço contratado, registrado em cartório, voltado para o transporte de funcionários ou colaboradores de empresas, professores, estudantes e pessoal técnico de instituições de ensino, membros de associações estudantis legalmente constituídas, assim como servidores e empregados de órgãos governamentais que não estejam utilizando veículos oficiais ou arrendados.
- 4) Transporte próprio: é aquele utilizado para realizar viagens sem fins comerciais e sem custos para os passageiros. No entanto, é necessário que os passageiros tenham comprovadamente vínculo empregatício ou familiar com a autorizatária ou o transportador (ANTT, 2015).

De acordo com Freitas, Reis Filho e Rodrigues (2011), as empresas de transporte rodoviário de passageiros compartilham o mercado com diversos concorrentes, cuja presença varia de acordo com a região do país. Entre esses

concorrentes, destacam-se as empresas clandestinas, que consistem em veículos realizando transporte de passageiros sem autorização, licença ou concessão governamental; a frota fretada, composta por ônibus, micro-ônibus e automóveis fretados por empresas ou grupos de interesse; os carros de passeio, que deixaram de ser restritos a uma pequena classe, atendendo agora um amplo contingente de brasileiros devido à facilidade de pagamento; as empresas de aviação que buscam socializar mais efetivamente seus serviços por meio de preços mais baixos e melhores opções de pagamento.

Em 2014, o legislador promoveu uma alteração no instrumento de outorga, substituindo a "permissão" por "autorização". Desde então, várias modificações foram implementadas nas regras setoriais para regulamentar não apenas o novo modelo de concessão dos serviços, mas também a maneira como esses serviços devem ser prestados e fiscalizados pela agência reguladora (SCHILLER; DA COSTA, 2022).

4 ESTUDO DE CASO: DESAFIOS NA REGULARIZAÇÃO DE UMA EMPRESA DE TRANSPORTE TURÍSTICO

Esse capítulo destina-se a fazer um estudo de caso com uma empresa atuante no ramo ao qual esse trabalho se destina. O minucioso estudo sobre os desafios enfrentados por uma prestigiada empresa de transporte turístico, com uma sólida trajetória de 23 anos, desvenda uma trama intrincada de regulamentações e entraves na comunicação com a ouvidoria da Agência Nacional de Transportes Terrestres (ANTT).

Todas as informações que constam nesse trabalho foram obtidas com a empresa através de uma entrevista detalhada com uma representante da mesma. Ao longo desse trabalho essa representante será identificada com o codinome “Joana Bittencout”.

Localizada na cidade de Ponta Grossa, no estado do Paraná, a empresa desempenha um papel vital no cenário turístico do município, realizando viagens para destinos variados e para diversos públicos. A análise revela não apenas os desafios operacionais comuns a empresas desse setor, mas também as particularidades que surgem de sua localização específica e das peculiaridades das viagens turísticas oferecidas.

A empresa realiza uma média de 15 viagens por mês, abrangendo destinos que incluem as cidades de três estados distintos: São Paulo, Mato Grosso do Sul e Santa Catarina. Além de viagens esporádicas para destinos diferenciados e internacionais.

As viagens para a cidade de São Paulo ocorrem duas vezes na semana (domingos e terças-feiras), para Santa Catarina a frequência é menor, duas vezes ao mês uma ida no início do mês e a segunda ida na terceira semana e é um dos destinos que há parada em dois municípios na mesma viagem. Para os demais locais a frequência é esporádica e depende dos feriados e finais de semana de cada mês, além da possibilidade de viagens extras realizadas por locação dos ônibus.

Atendendo a uma média mensal do último trimestre de 713 passageiros, a empresa tem alguns passageiros considerados recorrentes, que realizam viagens frequentes com eles, é o caso de lojistas que vão para destinos como São Paulo e as cidades de Santa Catarina.

A Tabela 1 apresentada a seguir mostra a quantidade de passageiros para cada destino considerando-se os últimos três meses.

TABELA 1 – Passageiros e destinos nos últimos três meses.

Estado	Município	Quantidade de Passageiros		
		Julho	Agosto	Setembro
São Paulo	São Paulo	294	333	292
	Aparecida	208	100	212
Mato Grosso do Sul	Corumbá	56	216	54
Santa Catarina	Brusque e Indaial	168	103	102
TOTAL		726	752	660
MÉDIA MENSAL		712,67 = 713 passageiros		

FONTE: A Autora (2023). A tabela foi elaborada com dados fornecidos pela empresa.

É importante destacar que no mês de julho houve maior quantidade de viagens e de passageiros por ser um mês de férias, considerado um mês atípico. No mês de setembro é importante ressaltar que tiveram dois feriados em dias de semana, ou seja, houve mais viagens para destinos turísticos do que nos meses em que não há esse acontecimento.

Finalmente, no mês de agosto, houve uma quantidade maior de viagem turística para Corumbá, visto que o destino é bastante procurado por turistas nesse período pela liberação da pesca na região.

Atualmente, a empresa mantém uma equipe dedicada de 8 funcionários, desempenhando um papel crucial na facilitação de experiências turísticas memoráveis. Hoje apenas um desses funcionários é motorista fixo da empresa, os demais motoristas são trabalhadores temporários, empregados por contrato.

Esses números não apenas evidenciam a escala operacional da empresa, mas também destacam a complexidade inerente à sua gestão diária. A interação entre a quantidade significativa de viagens, os destinos diversos e o considerável volume de passageiros requer uma abordagem minuciosa e eficiente.

Ao compreender a magnitude das operações, torna-se evidente que a empresa não apenas enfrenta desafios regulatórios, mas também questões práticas relacionadas à logística, atendimento ao cliente e gestão de recursos humanos. As particularidades das viagens turísticas adicionam uma camada extra de complexidade, exigindo uma abordagem adaptativa e inovadora para garantir o sucesso contínuo nos negócios.

Além dos desafios regulatórios, a empresa enfrenta a necessidade de otimizar sua estrutura operacional. Com apenas três ônibus e oito funcionários,

a gestão eficiente da operação torna-se crucial, principalmente ao considerar a demanda oscilante e os desafios específicos de cada destino turístico.

A empresa estudada sediada em Ponta Grossa/PR possui em sua frota uma diversidade de modelos de ônibus, apesar de possuir uma quantidade relativamente pequena de automóveis: o LD Low Driver com 28 lugares em configuração leito total, o DD Double Decker com 56 lugares em configuração leito turismo ou semi leito, e o DD Double Decker com 37 lugares em configuração leito total.

O LD Low Driver com 28 Lugares - Poltronas Leito Total é uma opção que oferece uma experiência mais intimista aos passageiros. Com sua capacidade reduzida de 28 lugares, todos em poltronas leito total, esse modelo proporciona não apenas conforto, mas também um ambiente sofisticado durante as viagens. Sua baixa altura e design elegante contribuem para uma condução estável, assegurando uma experiência agradável em todas as rotas.

O DD Double Decker com 56 Lugares - Poltronas Leito Turismo ou Semi Leito destaca-se pela sua versatilidade. Com uma capacidade para até 56 passageiros em poltronas leito turismo ou semi leito, esse modelo oferece uma opção que se adapta às diferentes demandas de grupos. Seu design imponente, com dois andares, proporciona uma visão panorâmica aos passageiros do segundo andar, agregando um componente visual à eficiência das viagens.

Finalmente o DD Double Decker com 37 Lugares - Poltronas Leito Total é ideal para grupos menores em busca de uma experiência premium. Esse modelo representa uma escolha mais intimista, garantindo conforto excepcional durante toda a jornada. Sua disposição cuidadosamente planejada oferece uma opção sofisticada para grupos restritos que valorizam a combinação de elegância e funcionalidade.

Essa variedade de modelos na frota da empresa não apenas atende às diferentes preferências dos passageiros, mas também eleva o padrão do serviço de transporte turístico oferecido. A flexibilidade desses ônibus permite que a empresa adapte-se eficazmente às necessidades específicas de cada grupo, solidificando sua posição como uma escolha premium no mercado.

Assim, ao analisar os desafios regulatórios e operacionais dessa empresa em Ponta Grossa/PR, torna-se fundamental não apenas reconhecer as questões burocráticas, mas também apreciar a dinâmica singular de suas operações

diárias. A próxima fase desta pesquisa buscará não apenas identificar soluções para os desafios existentes, mas também propor estratégias específicas que considerem a magnitude e a diversidade das atividades dessa respeitável empresa de transporte turístico.

4.1 CONTEXTUALIZAÇÃO E DESAFIOS REGULATÓRIOS

A conversa iniciou-se com uma exposição abrangente acerca da entidade, sendo traçada sua trajetória histórica e as transformações nas normativas que influenciaram seu modus operandi ao longo dos últimos vinte anos. Uma análise dessas alterações não apenas evidenciou a adaptação incessante da organização, mas também ressalta a crescente complexidade das exigências normativas.

“Joana” relatou que os órgãos oficiais propõe mudanças frequentes e que existem muitas particularidades para cada caso. Além disso, pelo fato da empresa atuar em três estados diferentes e também à viagens internacionais é preciso que estejam atentos às legislações e fiscalizações pertinentes aos locais de destino.

4.2 TRANSFORMAÇÃO NA COMUNICAÇÃO: TELEFONE PARA WHATSAPP

Um dos principais obstáculos enfrentados pela empresa reside na complexidade da legislação regulatória, especialmente no que diz respeito à comunicação com a ouvidoria da ANTT. A dificuldade em estabelecer um diálogo eficaz com esse órgão se evidencia na morosidade das respostas, muitas vezes automatizadas e desprovidas de efetividade na resolução dos problemas apresentados pela empresa.

A responsável relatou que uma das mudanças que teve bastante impacto nos últimos anos consiste no fato de agora tudo ser informatizado. Ao examinar a transição do atendimento telefônico humano para a comunicação via WhatsApp, emergem desafios operacionais que transcendem o simples canal de comunicação. O tempo de espera é prolongado e as respostas automatizadas

são apenas a superfície de um problema mais amplo, envolvendo a eficácia da empresa em um ecossistema digital em constante evolução.

A comunicação problemática com a ouvidoria da ANTT revela-se como um entrave significativo. O tempo despendido e a falta de interlocutores humanos nesse processo afetam diretamente a capacidade da empresa em resolver questões específicas, contribuindo para a perpetuação de impasses e prejuízos operacionais.

Com base nas observações realizadas durante um dia nas instalações da empresa, foi possível constatar que o tempo de espera se estende de fato consideravelmente. Um exemplo do ocorrido revelou uma lacuna temporal substancial, em que a primeira mensagem de contato foi enviada às 9:14, obtendo-se o retorno efetuado apenas às 17:47. Além dessa significativa demora, destaca-se a exigência de responder à mensagem recebida no prazo máximo de um minuto, sob pena de o sistema interpretar que a questão foi solucionada, demandando assim a necessidade de reingressar na fila de atendimento.

Além do tempo demorado nas respostas, a comunicação de forma escrita muitas vezes não se mostra a mais efetiva, visto que ocorrem erros de digitação e falhas na forma de se expressar. Com frequência o robô que faz a leitura preliminar as mensagens não entende o que está sendo exposto e encaminha a mensagem para um setor que não é o mais adequado para aquela situação.

Avalia-se, de maneira mais holística, o impacto desse tempo de espera prolongado e das respostas automatizadas na capacidade de resposta eficiente da empresa. Não é apenas uma questão de aguardar em uma fila virtual; cabe aqui a reflexão sobre como as empresas e os órgãos oficiais precisam recalibrar suas estratégias para que sejam capazes de atender às expectativas em um mundo digital que demanda agilidade.

4.3 DESAFIOS TECNOLÓGICOS: SISHAB E INFRAESTRUTURA DIGITAL

Ainda seguindo nas questões de aparatos tecnológicos, aprofunda-se nas dificuldades relacionadas ao Sistema Habilitação (Sishab), indo além das queixas sobre lentidão e quedas frequentes no site.

O Sistema de Habilitação (Sishab) representa uma ferramenta fundamental no contexto regulatório de empresas de transporte, desempenhando um papel crucial na gestão e controle da habilitação de veículos e motoristas. Operando como uma plataforma digital, o Sishab é uma iniciativa da Agência Nacional de Transportes Terrestres (ANTT) que visa otimizar e modernizar os processos de habilitação no setor. Entretanto como relatado pela responsável pela empresa, esse sistema ainda precisa de muitas melhorias, visto que alguns dias encontra-se fora de operação e apresenta lentidão de processamento constante.

O Sishab atua como um sistema integrado, permitindo que as empresas solicitem e gerenciem suas habilitações de forma eletrônica. Isso abrange desde a inscrição inicial até a renovação periódica, fornecendo uma interface eficiente para o acompanhamento do status da habilitação. Um dos pilares do Sishab consiste na centralização das informações relacionadas à habilitação, consolidando dados sobre veículos, motoristas e empresas em um único ambiente digital.

Essa consolidação, caso seja implementada com efetividade, tende a não apenas simplificar a gestão administrativa, mas também proporcionar uma maior transparência e rastreabilidade às autoridades regulatórias.

A plataforma incorpora funcionalidades que facilitam a submissão de documentos necessários para a habilitação, tornando o processo mais ágil e simplificado. Além disso, o sistema possibilita consultas online, permitindo que as empresas verifiquem o andamento de suas solicitações, evitando assim a necessidade de deslocamentos presenciais. Outro aspecto relevante do Sishab é a sua capacidade de automatizar parte do processo de fiscalização. Ao consolidar dados em tempo real sobre viagens, motoristas e veículos, a ANTT pode realizar uma fiscalização mais eficiente, identificando possíveis irregularidades de maneira ágil e assertiva.

Apesar da intenção excelente da ANTT em modernizar e centralizar processos relacionados à habilitação de veículos e motoristas, o sistema não está isento de críticas.

Em sites de reclamações, usuários frequentemente apontam instabilidades técnicas no Sishab, expressando preocupações sobre quedas frequentes no site, o que pode impactar diretamente a eficiência operacional das

empresas que dependem do sistema para realizar procedimentos de habilitação. Além disso, há críticas em relação à complexidade da interface de usuário, que é percebida como pouco intuitiva, gerando desafios adicionais, especialmente para empresas que não possuem expertise em tecnologia da informação.

Uma outra crítica recorrente refere-se à demora nas respostas e suporte oferecidos pelo sistema, conforme relata pela responsável “Joana”. Questões técnicas muitas vezes demandam um tempo significativo para resolução, o que pode resultar em atrasos operacionais. A exigência de respostas imediatas também é mencionada como uma restrição, impondo pressão sobre os usuários para responder rapidamente às mensagens recebidas no sistema.

Há ainda que se considerar as empresas que operam em contextos excepcionais ou específicos, que apontam a falta de flexibilidade do Sishab para lidar com situações não padronizadas. A rigidez do sistema pode representar um obstáculo para empresas que enfrentam desafios operacionais únicos. Além disso, algumas críticas apontam para a incompatibilidade do sistema com diversas realidades operacionais, sugerindo a necessidade de uma abordagem mais adaptativa.

Essas questões apontam para uma necessidade urgente de uma infraestrutura tecnológica mais robusta, sinalizando para uma lacuna significativa entre as demandas regulatórias e a capacidade tecnológica da empresa.

Assim, embora as críticas evidenciem áreas que podem ser aprimoradas no Sishab, é crucial reconhecer os esforços da ANTT em modernizar os processos regulatórios no setor de transporte terrestre. As observações dos usuários destacam a importância de uma implementação flexível, capaz de se adaptar às diversas necessidades e desafios enfrentados por empresas de transporte.

4.4 RASTREAMENTO MONITRIIP: TRANSPARÊNCIA E SOBRECARGA

O Sistema de Monitoramento de Transporte Rodoviário Interestadual e Internacional de Passageiros (Monitriip) é uma iniciativa desenvolvida pela Agência Nacional de Transportes Terrestres (ANTT) com o propósito de aprimorar a fiscalização e transparência no transporte rodoviário. Este sistema

desempenha um papel essencial na coleta, registro e disponibilização de informações detalhadas sobre as operações de viagens interestaduais e internacionais.

Uma das principais características do Monitriip é a sua capacidade de rastrear e de registrar informações específicas de cada viagem, incluindo detalhes sobre o itinerário, a quilometragem, os horários, os pontos de embarque e de desembarque, além dos dados sobre os passageiros e o(s) motorista(s) envolvido(s). Essa abordagem minuciosa proporciona às autoridades regulatórias uma visão abrangente das atividades de transporte, permitindo uma fiscalização mais eficiente e assertiva.

O sistema é implementado por meio de dispositivos instalados nos veículos, que visam garantir o monitoramento em tempo real. Esses dispositivos registram dados que são disponibilizados para a ANTT, proporcionando uma fonte confiável de informações para a análise e controle do setor de transporte rodoviário.

A transparência promovida pelo Monitriip não apenas fortalece os mecanismos de fiscalização, mas também oferece benefícios adicionais, como a possibilidade de os passageiros acessarem informações relevantes sobre suas viagens. Por meio de recursos online, passageiros podem consultar dados como horários de partida e chegada, itinerários e até mesmo a identificação do motorista responsável pela viagem.

No entanto, é importante reconhecer que, apesar dos benefícios evidentes, o Monitriip também tem sido objeto de algumas críticas. Questões relacionadas à segurança e privacidade dos dados, bem como desafios operacionais enfrentados por empresas de transporte na instalação e manutenção dos dispositivos, são tópicos que merecem consideração crítica.

O exame detalhado do rastreamento Monitriip revela não apenas os benefícios óbvios da transparência para a empresa em estudo, mas também as complexidades operacionais decorrentes do amplo acesso da ANTT às informações da empresa. O desafio encontrado pela empresa não está apenas em fornecer transparência, mas sim em gerenciar eficientemente as implicações operacionais dessa transparência, visto que os dados podem ser utilizados de forma maldosa por algumas pessoas mal intencionadas.

Ademais, é observável que a Agência Nacional de Transportes Terrestres (ANTT) emprega o Sistema de Monitoramento de Transporte Rodoviário Interestadual e Internacional de Passageiros como meio facilitador para a imposição de penalidades aos seus usuários. Em determinadas circunstâncias, os utilizadores percebem uma sensação de ameaça exacerbada em detrimento de assistência, uma vez que a ANTT adquire a capacidade de aplicar multas sem a necessidade de conduzir efetivamente procedimentos de fiscalização.

4.5 COMPLEXIDADES TRIBUTÁRIAS: TAXAS ADICIONAIS E ÔNUS FINANCEIRO

Recentemente a ANTT enviou um comunicado às empresas sobre a cobrança extra de uma taxa de fiscalização. A discussão sobre a complexidade tributária, com ênfase nas taxas extras de fiscalização, é aprofundada, destacando não apenas os números financeiros significativos, mas também a falta de clareza sobre essas cobranças adicionais. Isso não apenas representa um ônus financeiro, mas também destaca a necessidade de uma análise detalhada da estrutura de custos no setor de transporte turístico.

Considerando-se a operação da empresa estudada de transporte terrestre turístico sediada em Ponta Grossa/PR, que realiza viagens para São Paulo, Santa Catarina e Mato Grosso do Sul, ela está sujeita a uma variedade de taxas e impostos. Essas obrigações fiscais são essenciais para a conformidade legal e para a continuidade operacional da empresa.

Devem ser considerados os seguintes impostos e taxas:

- Imposto sobre Serviços de Qualquer Natureza (ISS): como um tributo municipal, incide sobre a prestação de serviços, incluindo o transporte turístico.
- Programa de Integração Social (PIS) e Contribuição para o Financiamento da Seguridade Social (COFINS): ambos são tributos federais que incidem sobre a receita bruta da empresa, contribuindo para programas sociais e a seguridade social.
- Imposto sobre Circulação de Mercadorias e Serviços (ICMS): imposto estadual, é aplicável às operações de transporte

intermunicipal e interestadual, impactando diretamente as viagens para São Paulo, Santa Catarina e Mato Grosso do Sul.

- Imposto sobre a Propriedade de Veículos Automotores (IPVA): incide sobre a propriedade de veículos automotores, incluindo aqueles utilizados nas atividades de transporte turístico. O pagamento é realizado anualmente.
- Taxas Municipais e Regionais: podem existir taxas municipais específicas e contribuições para fundos de turismo ou desenvolvimento regional, variando de acordo com as políticas locais.
- Contribuições Previdenciárias: empresa deve cumprir com as contribuições previdenciárias, incidentes sobre a folha de pagamento de seus funcionários.
- Contribuição Sindical: o pagamento dessa contribuição é obrigatório e destina-se a entidades sindicais, conforme previsto na legislação trabalhista.

Essas obrigações fiscais representam uma parte significativa do ambiente regulatório enfrentado pela empresa atuante em Ponta Grossa/PR. A gestão adequada desses tributos é crucial para assegurar a conformidade legal, a sustentabilidade financeira e o sucesso contínuo das operações no setor de transporte turístico.

Ao longo de suas mais de duas décadas de existência, a empresa acumulou experiências que refletem tanto os sucessos quanto os desafios inerentes ao setor de transporte turístico. A busca pela regularização e pela resolução de problemas específicos junto à ANTT se configura como um capítulo significativo dessa trajetória, destacando a importância de uma abordagem proativa na interação com as entidades regulatórias.

Este estudo de caso oferece uma visão inicial sobre os desafios enfrentados por uma empresa de transporte turístico na busca pela regularização e resolução de questões operacionais. A complexidade da legislação, a comunicação morosa com a ouvidoria da ANTT e as limitações operacionais são elementos que merecem uma análise mais aprofundada. As próximas etapas desta pesquisa incluirão uma investigação mais detalhada dos

entraves regulatórios, buscando identificar soluções e melhores práticas para empresas do setor.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Ao longo desta pesquisa, empreendeu-se uma análise abrangente sobre a legislação vigente referente ao transporte rodoviário de passageiros, com foco especial nas empresas que prestam serviços nesse setor. A abordagem foi direcionada para compreender as nuances regulatórias, destacando a relevância do transporte rodoviário no atual cenário nacional. No contexto específico da Agência Nacional de Transportes Terrestres (ANTT) e do Sistema de Controle de Fretamento Contínuo e Eventual ou Turístico (SISFRET), explorou-se os desafios enfrentados pelas empresas de turismo.

A importância do transporte rodoviário revelou-se como um componente vital da infraestrutura nacional, desempenhando um papel crucial na conectividade e mobilidade da população. No entanto, a complexidade das regulamentações da ANTT, especialmente no que diz respeito ao SISFRET, SISHAB e Monitriip, apresentou desafios significativos para as empresas do setor. A comunicação morosa com a ouvidoria da ANTT, as dificuldades técnicas com o SISHAB, as questões de estabilidade e a transparência excessiva do Monitriip foram destacadas como obstáculos enfrentados pela empresa específica utilizada para esse estudo.

Ao realizar um estudo de caso detalhado sobre essa empresa, identificou-se as complexidades enfrentadas em sua rotina operacional, desde a comunicação com a ANTT até questões relacionadas à tecnologia e encargos financeiros. Modelos específicos de ônibus, como o LD Low Driver e DD Double Decker, apresentaram-se como elementos essenciais na oferta de um serviço diferenciado, adaptando-se às diversas necessidades e às expectativas dos passageiros.

Diante dos desafios identificados, fica evidente a necessidade de uma revisão e aprimoramento das políticas e ferramentas regulatórias, visando simplificar procedimentos, promover a eficiência operacional e garantir uma colaboração mais efetiva entre as empresas e os órgãos reguladores.

Em síntese, este estudo fornece uma visão aprofundada das questões enfrentadas pelas empresas de transporte rodoviário de passageiros no Brasil. As conclusões aqui apresentadas podem servir como base para futuras

discussões, incentivar ações de melhoria e contribuir para o desenvolvimento de um ambiente regulatório mais eficaz e harmonioso para o setor.

.

REFERÊNCIAS

ANTT - Agência Nacional de Transportes Terrestres. **Resolução número 4.777**, de 06 de julho de 2015; 2015. Disponível em: <https://www.legisweb.com.br/legislacao/?id=316689>. Acesso em 24 de agosto de 2023.

BRASIL, Confederação Nacional dos Transportes – CNT, **Anuário CNT do Transporte**, 2019.

BRASIL. Lei Geral do Turismo. Lei Nº 11.771, de 17 de setembro de 2008. **Governo Federal**. 2008. Disponível em http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2007-2010/2008/lei/l11771.htm. Acesso em: 17 de agosto de 2023.

CAVALCANTE, Leila de Sena; ALVES, José Vicente Pontes. Transporte turístico: uma análise sobre a atuação das transportadoras turísticas rodoviárias do estado de Roraima/Brasil. **Revista Geográfica de América Central**, Número Especial EGAL; 2011.

CORRÊA, R. L.; **Interações espaciais**. In: CASTRO, I. E.; GOMES, P. C. C.; CORRÊA, R. L.; Explorações Geográficas (279-318). Rio de Janeiro/RJ: Editora Bertrand Brasil; 2006.

DUARTE, Rosália. Pesquisa qualitativa: reflexões sobre o trabalho de campo. **Cadernos de pesquisa**, n. 115, março/2002; p. 139-154, 2002.

FREITAS, A. L. P.; A qualidade em serviços no contexto da competitividade. **Produção On-line**, Florianópolis/SC, v. 5, n. 1, março; 2005.

FREITAS, André Luís Policani; REIS FILHO, Carlos Augusto Couto; RODRIGUES, Fernanda Ramos. Avaliação da qualidade do transporte

rodoviário intermunicipal e interestadual de passageiros: uma abordagem exploratória. **Revista Transportes**, v. 19, n. 3, p. 49-61, 2011.

GIL, A. C.; **Métodos e técnicas de pesquisa social**. 6ª ed. São Paulo/SP: Editora Atlas AS; 2008.

GIL, Antonio Carlos. **Como Elaborar Projetos de Pesquisa**. 5ª.ed. São Paulo/SP: Editora Atlas, 2010.

GOELDNER, Charles R.; RITCHIE, J. R. Brent; McINTOSH, Robert W.; **Turismo: Princípios, Práticas e Filosofias**. 8ª.ed. Porto Alegre/RS: Editora Bookman, 2002.

HENZ, Aline Patricia; FONSECA, Patrycia. O Sistema de Controle de Fretamento Contínuo e Eventual ou Turístico - SISFRET: análise no turismo rodoviário e emissivo de Foz do Iguaçu/PR; **Anais do X Fórum Internacional de Turismo do Iguaçu**; Foz do Iguaçu/PR; 2016.

IGNARRA, Luiz Renato. **Fundamentos do turismo**. Rio de Janeiro/RJ: Editora Senac Rio, 3ª ed.; 2020.

LANGA, Fáusia Joaquim. **Estado do sistema de transporte rodoviário de passageiros no município de Inhambane** - seu contributo para o desenvolvimento do turismo. Monografia - Escola Superior de Hotelaria e Turismo de Inhambane (ESHTI); Inhambane/Moçambique; 2022.

MARTINS, Francisco Giusepe Donato. **Transporte Rodoviário Interestadual e Internacional de Passageiros: Regulação e Concentração Econômica**. 160 f. Pós-Graduação em Controle Externo - Instituto Sezerdello Corrêa, Brasília/DF, 2004.

MENDES, Raphaela Gomes. **Logística e Transporte**: uma análise comparativa sobre os modais de transporte. 43 f. TCC (Graduação) – Curso de Administração, Fundação Municipal do Município de Assis, Assis/SP, 2013.

NETO, Thiago Oliveira; DOS SANTOS, Bruno Candido. Transporte rodoviário de passageiros e os novos aplicativos. **Revista Transporte y Territorio**, n. 24, janeiro-junho: 172-202; 2021.

OMT - ORGANIZAÇÃO MUNDIAL DE TURISMO; **Introdução ao Turismo**. São Paulo/SP: Editora Roca Ltda. 371 p.; 2001.

PALHARES, G. L.; **Transportes turísticos**. São Paulo/SP: Editora Aleph; 2002.

PAOLILLO, André Milton; REJOWSKI, Mirian; **Transportes**. São Paulo/SP: Editora Aleph, 2002.

RODRIGUES, Paulo Roberto Ambrósio; **Introdução aos sistemas de transporte no Brasil e à logística internacional**. 4ª ed. São Paulo/SP: Editora Aduaneiras; 2007.

RONÁ, Ronaldo di.; **Transportes no Turismo**. 1ª.ed. São Paulo/SP: Editora Manole, 2002.

SANTOS, B. C.; **As articulações entre Londrina e São Paulo**: uma análise a partir do transporte coletivo rodoviário interestadual de passageiros. 2015. 171f. Monografia (Trabalho de Conclusão de Curso) - Faculdade de Filosofia, Letras e Ciências Humanas, Universidade de São Paulo, São Paulo/SP, 2015.

SANTOS, B. C.; Divisão territorial do trabalho e transporte rodoviário interestadual de passageiros: o município de Londrina/PR como um nó para

essa circulação. **GeoTextos**, Salvador/BA, v.14, n.1, p. 155.178, 2018.

SCHILLER, Alexandre Ortigao Sampaio Buarque; DA COSTA, Felipe Freire. Aplicação da Lei 12.996/2014: aspectos controvertidos no transporte rodoviário de passageiros no Brasil. **Revista Brasileira de Transportes**, v. 2, n. 2, p. 48-83, 2022.

SOLHA, Karina Toledo; BRAGA, Debora Cordeiro. O transporte rodoviário de fretamento eventual no estado de São Paulo e sua aproximação com a atividade turística: academia e mercado planejando juntos. **Anais do XII Seminário da Associação Nacional de Pesquisa e Pós-Graduação em Turismo**, Natal/RN; 2015.