

**O MERCADO DE TRABALHO NO TERCEIRO SETOR DA ECONOMIA A PARTIR
DA ÓTICA DOS FUNCIONÁRIOS DE TRANSPORTE PÚBLICO COLETIVO
MUNICÍPIO DE ILHÉUS**

GT – Teoria Econômica e Economia Aplicada

Lucas Roberto Leonardo Salles¹
Aniram Lins Cavalcante²
Lara Maria Borges Leal³
Bianca Jesus Santana⁴
Jaíne Nunes Santos⁵

RESUMO

O transporte público coletivo é um dos meios mais usados pela população para locomoção, e por isso, deve ter profissionais competentes para a execução do trabalho, com empresas que lhe forneçam segurança e garantia dos seus direitos, pois esse serviço está inserido no terceiro setor da economia, e promove movimentação e alterações no cenário econômico do país. Diante desse contexto o artigo tem objetivo de verificar o mercado de trabalho pelas empresas de ônibus do município de Ilhéus, a partir da ótica dos seus funcionários. Na metodologia foi utilizada a análise descritiva, a partir de dados primários e secundários através dos métodos quantitativos e qualitativos. Os resultados demonstraram que funcionários do setor são na maioria do sexo masculino, jovens/adultos na faixa de 30 anos, que possuem o ensino médio incompleto, pela falta de exigência de um maior grau de instrução. A atividade que esses profissionais exercem pode afetar a saúde, já que está atrelada ao atendimento ao cliente, e por isso há necessidade de prepara-los para realizarem as suas funções nesse serviço. Enfim, o estudo demonstrou perfil dos funcionários e a necessidade de melhorar sua situação de trabalho e conseqüentemente a melhora do serviço prestado a sociedade Ilheense.

Palavras-chave: Mercado de trabalho. Transporte público coletivo. Motoristas e Cobradores.

1 INTRODUÇÃO

O mercado de trabalho está em constantes mudanças e transformações, onde cada acontecimento no panorama econômico o afeta positivamente ou não, alterando as formas que os setores da economia se desenvolvem. Esse cenário não é diferente para o transporte

¹ Graduando em Administração na Faculdade Madre Thaís (FMT), Ilhéus. E-mail: lukas.987@hotmail.com.

² Professora da Faculdade Madre Thaís (FMT), Ilhéus. E-mail: anyranlyns@yahoo.com.br.

³ Graduanda em Administração na Faculdade Madre Thaís (FMT), Ilhéus. E-mail: lara_mariab15@hotmail.com.

⁴ Graduanda em Administração na Faculdade Madre Thaís (FMT), Ilhéus. E-mail: biancasantana50@hotmail.com.

⁵ Graduanda em Administração na Faculdade Madre Thaís (FMT), Ilhéus. E-mail: jainedossantos11@hotmail.com.



coletivo urbano inserido no terceiro setor da economia e com objetivo de prestar serviços de locomoção para população local. Apesar de ser executado por empresas privadas é monitorado pelo poder legislativo municipal e regido pela lei de Política Nacional de Mobilidade Urbana (Lei 12587/2012), que define as suas diretrizes, e dessa forma norteia e garante a mobilidade urbana àqueles que não possuem o seu próprio meio de locomoção o direito de trabalhar, estudar e passear.

Dentro desse contexto, se verifica que o transporte coletivo é um elemento essencial para a dinâmica das cidades, sendo fundamental para o crescimento econômico local, por isso faz-se necessário observar como ele está sendo executado, verificando dessa forma, se as demandas da população estão sendo supridas adequadamente. No município de Ilhéus, não é diferente o transporte público coletivo permite que a população se locomova permitindo que a cidade cresça e as pessoas acessem outros lugares e participar de outras atividades econômicas (BICALHO, 1998). No entanto, o município não existe trem ou metrô que possam favorecer a locomoção da população, com isso, usa-se apenas o ônibus para o transporte dos passageiros no município.

Diante disso é imprescindível conhecer esse serviço, aqui isso será feito através das percepções dos funcionários e das duas empresas de ônibus coletivo local que atendem as linhas urbanas e rurais do município, dessa forma, o artigo busca verificar a dinâmica do mercado de trabalho no serviço de transporte coletivo no município de Ilhéus, através da ótica das empresas locais e dos seus funcionários. Consequentemente, as questões que nortearam esta produção perpassam pelos seguintes questionamentos: Como está o mercado de trabalho nesse setor e como as empresas avaliam o serviço que prestam a população local? Além de tentar identificar qual é perfil dos funcionários dessas empresas e como eles realizam sua função, considerando que é um dos setores que mais emprega no município.

2 REVISÃO BIBLIOGRÁFICA

O mercado de trabalho é analisado, a partir de conjunturas passadas e atuais que uma sociedade esteja vivenciando e que influenciará o futuro do desenvolvimento do mercado, agregado com os avanços da globalização, das ciências e da tecnologia, que alteram a visão do mercado, e isso é observado por Toledo e Milione (1983), eles afirmam que o mercado de trabalho é visto como “as oportunidades qualitativas e quantitativas de emprego em uma



região”, num conceito restrito, onde só é visto a procura de trabalho e as vagas oferecidas pelas empresas.

Enquanto, Silva (2011), relata que o mercado é constituído da demanda por mão de obra pelas empresas e oferta de trabalho pelos indivíduos. Assim, demanda de trabalho dependerá do nível de preços, da produção e dos salários reais que terão de ser pagos aos seus funcionários, de tal forma a maximizar os lucros da empresa. Com isso, há o ideal de que o mercado é baseado pela procura de uma oportunidade de trabalho, mas também levando em consideração a remuneração dos profissionais.

Esse conceito é retificado por Souza (2014), ao trazer o mercado de trabalho como uma forma de organizar “a produção e distribuição como uma relação de troca entre salários e inputs de trabalho”. Dessa forma, há a necessidade de promover a entrada de atividades de trabalho na economia, onde a força de trabalho está integrando os meios monetários e sociais. No mercado de trabalho no Brasil a oferta de trabalho, constituída pelos ocupados e desocupados, e a demanda por trabalho que são os empregados. E para aprofundar essa definição é necessário perceber que a população é formada por todos os residentes que fazem parte de um país, estado ou cidade, desde o seu nascimento.

A partir disso, subdivide-se a população em População em Idade Ativa (PIA), que consiste nas pessoas que já possuem idade de trabalhar, entretanto nem todos ingressam no mercado, esses são considerados População Não Economicamente Ativa (PNEA), que não exercem nenhuma atividade remunerada, entrando no fluxo inativo de mercado. Em contrapartida, tem-se a População Economicamente Ativa (PEA), que abrange os ocupados e os desocupados (MINISTÉRIO DO TRABALHO, 2016).

É considerado ocupado o indivíduo empregado (com ou sem carteira), autônomo, e empregadores, que fazem parte da força de trabalho e contribuem com o exercício dos seus trabalhos e conhecimentos no mercado, garantindo o crescimento da sociedade econômica. E os desocupados, são aqueles que têm idade de exercer a força de trabalho, mas por uma falta de qualificação ou oportunidade saíram da classe dos ocupados, mas que podem exercer em algum momento alguma atividade que possa garantir uma renda. Esses desocupados não entraram na taxa de inativos, por terem desejos de exercerem, futuramente, funções remuneradas (CAGED, 2014).

Diante dessas populações e as oportunidades na força de trabalho de forma regularizada ou não, é necessário definir o que é trabalho, sendo ele remunerado ou não. Dessa forma, o trabalho seria remunerado quando “refere-se ao exercício de qualquer atividade que tenha contrapartida em dinheiro, podendo ser completada por benefícios ou



bens em espécie”, e essas atividades são exercidas pela população que se encontra na faixa que chamamos de (PIA), em exercícios com carteira e benefícios regularizados por leis, garantindo os direitos do trabalhador. Já a atividade não remunerada trata-se das “atividades dos trabalhadores familiares sem remuneração salarial; ao trabalho remunerado apenas em espécie ou benefício” (SOUZA, 2014).

O mesmo autor expõe a definição do não trabalho, que se refere às atividades onde as pessoas não recebem qualquer tipo de remuneração ou espécie. E com isso, o mercado de trabalho incorpora varias definições englobando como a população se comporta em idade ativa, economicamente ativa ou não.

Abrangendo a População Economicamente Ativa, muitos são os setores da economia que ofertam o trabalho para a população, dentre esses setores apresentam-se: o setor primário, que estão à agricultura, a mineração, a pesca e outras explorações de recursos naturais; o setor secundário, voltados para as transformações feitas com os recursos do setor primário em produtos industrializados, como as roupas, máquinas, alimentos industrializados e demais produtos que beneficiam a população; e o setor terciário, voltado para os serviços, que são intangíveis, não materiais, em que pessoas ou empresas prestam para a população, e dentre os muitos serviços, é observável a educação, saúde, comércio, transporte, limpeza, e os muitos serviços que são fundamentais no cotidiano da população brasileira (IBGE, 2016).

Nessa pesquisa, evidenciando o Setor Terciário, onde se percebe que são serviços que promovem o desenvolvimento e movimentação de várias esferas que permeiam a população em sociedade. E nesses serviços, há a distribuição do transporte público que está atrelado à mobilidade urbana e as diretrizes da Política Nacional de Mobilidade Urbana que esclarece a condição em que se realizam o deslocamento de pessoas e cargas no espaço urbano, segundo a mesma, o transporte público é o conjunto dos modos e serviços de transporte público e privado, utilizados para o deslocamento de pessoas e cargas nas cidades (LEI 12.587, 2012).

De acordo, com as diretrizes da Política de Nacional de Mobilidade Urbana, o transporte público pode ser público ou privado e nessas situações individual ou coletivo. Artigo 4º da Lei 12.587, 2012.

VI - transporte público coletivo: serviço público de transporte de passageiros acessível a toda a população mediante pagamento individualizado, com itinerários e preços fixados pelo poder público;

VII - transporte privado coletivo: serviço de transporte de passageiros não aberto ao público para a realização de viagens com características operacionais exclusivas para cada linha e demanda;



VIII - transporte público individual: serviço remunerado de transporte de passageiros aberto ao público, por intermédio de veículos de aluguel, para a realização de viagens individualizadas.

Esses transportes compõem o processo de mobilidade de uma cidade e possuem características próprias com destinações distintas. E considerando unicamente o transporte público coletivo, constatamos que ele é um serviço prestado a população de um Município, onde o usuário tem que pagar uma tarifa para usá-lo, mas possui a gratuidade do serviço para determinados clientes. Também é mediada por empresas particulares e possui itinerário viabilizado pelo Poder Público Municipal respeitando a finalidade do serviço, a eficiência e respeito ao cidadão (MARRARA, 2015).

Cabe ressaltar, que o transporte coletivo de passageiros é de responsabilidade tanto da Prefeitura quanto do Estado, mesmo que haja concessões e permissões para empresas privadas, que viabilizam todo o processo de execução do serviço, e definido pela Prefeitura que tem a incumbência de fiscalizar todo o processo, certificando-se que haja qualidade do serviço. Sem conta que o serviço requer diversos recursos para que haja funcionamento efetivo, e um desses recursos é o humano, composto pelos funcionários que estão nas empresas e os que agem diretamente na realização do trabalho que são os motoristas e cobradores.

Exercer a função de motorista e cobrador requer do indivíduo preparação e responsabilidade, mesmo que a escolaridade dos trabalhadores seja do ensino fundamental ou ensino médio, já que a profissão não requer um grau superior. Porém, leva-se em consideração que cada uma dessas funções possui características próprias que foram modificadas com o passar dos tempos. O motorista de ônibus exerce a função de conduzir o veículo pelas vias do município, fazendo paradas em pontos estratégicos, seguindo tabelas e horários específicos obedecendo a carga horária de trabalho, mas as transformações ocorridas nas cidades, a violência, a falta de estrutura do equipamento que manuseia e os clientes fazem com que o serviço se torne, em muitos momentos, um caos.

Esse fato pode ser observado na pesquisa realizada por Bazani (2013), que relata que a função de motorista de transporte público é um dos piores trabalho/emprego do Brasil, afirma ainda, que há profissionais que passam por treinamento e que são respeitados os seus direitos na execução do trabalho, mas muitos outros avançam na carga horária de trabalho, não possuem os direitos trabalhistas, além de colocar sua vida e dos passageiros em riscos por falta manutenção nos veículos, ainda tem a saúde é afetada pelo estresse diário. Para o autor,



essa situação é afetada quando o motorista exerce, além de sua função de responsabilidade e zelo pela a vida do outro, a função de cobrador.

Na cidade de Ilhéus, as empresas dispõem muitos motoristas exercendo as duas funções, dividindo a atenção do profissional na direção e cobrança do pagamento da passagem, fazendo-o sobrecarregar-se no exercício do seu trabalho. A função de cobrar passagens aos clientes era exercida unicamente pelo cobrador, que tinha o dever de atender a população recolhendo o valor devido para a utilização do serviço. Mas, com o advento da tecnologia e o aprimoramento das empresas, os veículos receberam catracas, máquinas e cartões magnéticos, que fizeram com que o serviço do cobrador ganhasse um novo caminho.

Segundo Marcelo Guterman, essa atividade sofreu alterações, visto que:

[...] a função do cobrador esvaziou-se: hoje, ele serve apenas para cobrar a passagem de alguns paraquedistas que não possuem o cartão magnético (um a cada 50 passageiros? a cada 100? Não deve ser mais do que isso), e, os mais proativos, para botar o braço para fora e sinalizar que o ônibus vai virar para a direita, auxiliando o motorista. Em cidades do chamado “1º. mundo”, não existe nem catraca nos ônibus: os passageiros entram e simplesmente aproximam o cartão magnético do painel, debitando o valor da passagem. Aleatoriamente, um fiscal entra nos ônibus para verificar o cartão dos passageiros, e pesadas multas são aplicadas para os “espertinhos”. Mas, antes de tudo, como em muitas coisas do chamado “1º. mundo”, o sistema funciona na base da confiança (GUTERMAN, 2013).

As tecnologias proporcionaram mudanças significativas e importantes para a população, para o mundo, mas esse serviço está sofrendo alterações em como a sua função tem que ser executada. Há um desvio de responsabilidades primordiais atribuídas a cada um desses trabalhos. Os motoristas cobram passagens, sendo que sua principal atividade é transportar os passageiros zelando pelo bem estar e segurança da população, e os cobradores realizam a cobrança das tarifas, orientação os usuários, mantém a ordem, entre outras tarefas, porém, para que haja o cumprimento dessas funções há a necessidade do respeito ao profissional, cumprimento dos direitos trabalhistas, equipamentos e garantia da segurança para que a profissão não seja vista com pessimismo, já que é o serviço de transporte público coletivo de uma cidade que garante a locomoção dos passageiros e movimentação da cidade.



3 METODOLOGIA

3.1 Delimitação da área de estudo

A área de estudo abrangeu o município de Ilhéus-Bahia, segundo o IBGE (2016), a população estimada de 184.236 habitantes, numa área territorial de 1.584,693 km². A cidade foi fundada em 1534, e a economia era baseada na produção de cacau, passando atualmente para a área industrial, turismo e outros.

O alvo da pesquisa foram as duas empresas de ônibus que operam na execução do transporte público da população local: a empresa Transporte Urbano São Miguel de Ilhéus Ltda. e a empresa Viometro, do Grupo Brasileiro, e seus respectivos funcionários. As duas empresas contam com 69 ônibus coletivos, totalizando de 138 veículos para atender a população municipal, no entanto, verifica-se um clima de insatisfação da população em relação ao serviço prestado por ambas.

3.2 Procedimentos de análise

Na análise dos dados desse artigo adotaram-se alguns procedimentos metodológicos que orientou em todo o processo de coleta de dados e informações. Assim, para responder os objetivos propostos foi utilizada a análise descritiva dos dados primários e secundários obtidos através dos questionários realizados ao gerente representando a empresa e aos demais funcionários (motoristas e cobradores).

Diante disso, foi adotada a pesquisa quantitativa com dados primários, analisando e organizando as informações coletadas. Para a coleta foi necessário à produção de dois questionários um para gerentes ou para motoristas e cobradores. O primeiro questionário destinou-se as empresas que prestam serviço à de locomoção a população ilheense. Nele buscou-se conhecer a missão e as metas da empresa; sua percepção e avaliação em relação ao serviço de transporte que oferecido; os problemas enfrentados e as possíveis melhorias na prestação do serviço. Ressalta-se que apenas o gerente geral de uma das empresas concedeu a entrevista.

O segundo questionário buscou verificar a percepção funcionários a respeito do transporte que as empresas ofereciam a população; e quais as dificuldades que eles percebiam em sua rotina de trabalho; se o trabalho prestado afetava sua saúde; e se há um treinamento adequado para o atendimento aos seus clientes. Foram realizadas 67 entrevistas com 37



motoristas e 30 cobradores. Os dados foram organizados, codificados e armazenados no (Software Excel), para a confecção dos gráficos e tabelas, e assim ser realizada as análises necessárias.

4 RESULTADOS E DISCUSSÃO

4.1 Os funcionários das empresas de transporte público coletivo de Ilhéus

O município de Ilhéus possui duas empresas que fornecem o transporte público coletivo a população, sendo que a uma delas é composta por 233 funcionários e a outra por 237 pessoas revelando basicamente a mesma quantidade de motoristas e cobradores totalizando 470 funcionários que contribuem para a execução do serviço no município.

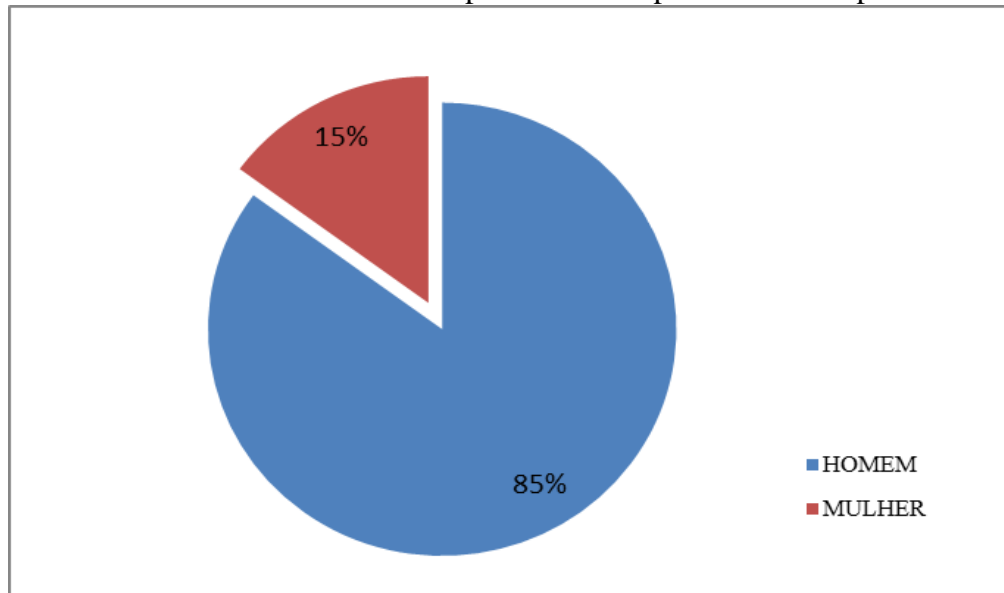
Esses funcionários estão englobados na população economicamente ativa, saiu entre de 72.845 em 2000 para 76.610 em 2010. Ressaltando ainda que segundo dados da RAIS (2016) o setor de serviços teve um aumento da taxa de empregabilidade e um declínio no desemprego. E é nesse serviço, que se enquadram os empregados do transporte coletivo urbano do município de Ilhéus.

Apesar de o setor gerar muitos empregos, seus funcionários, não são bem remunerados, recebendo pouco mais de um salário mínimo, de acordo com a pesquisa o motorista de ônibus cerca de R\$ 1.519,41 e o cobrador cerca de R\$ 913,00. No entanto, esse salário pode variar a depender da empresa que contrata esse profissional; da experiência do profissional, da localização em que a empresa se encontra no país, pois cada região do Brasil possui desenvolvimento econômico distinto e com isso uma média salarial que se equipare a esse desenvolvimento.

A partir dos dados coletados verificou-se o perfil dos entrevistados, assim 15% dos entrevistados são mulheres e 85% eram homens (Figura 1), revelando que essa área de trabalho é comandada pelos homens com uma pequena participação das mulheres, esses dados são parecidos com os dados das Informações para o Sistema Público de Emprego e Renda - ISPER, que revela que no município de Ilhéus em 2014, no setor de serviços, que inclui o transporte público, existem mais homens do que mulheres no mercado formal sendo 7.520 homem e 5.101 mulheres, esse índice não mudou de 2014 para 2016. Nesse serviço as mulheres trabalham como cobradoras, pois é incomum vê-las dirigido ônibus na cidade. Contudo, verificou-se a presença de algumas mulheres adentrando nesse universo, antes

predominantemente masculino, quebrando paradigmas e preconceitos e exercendo a função de motorista com maestria.

Figura 1 - Gênero dos funcionários das empresas de transporte do município de Ilhéus, 2016



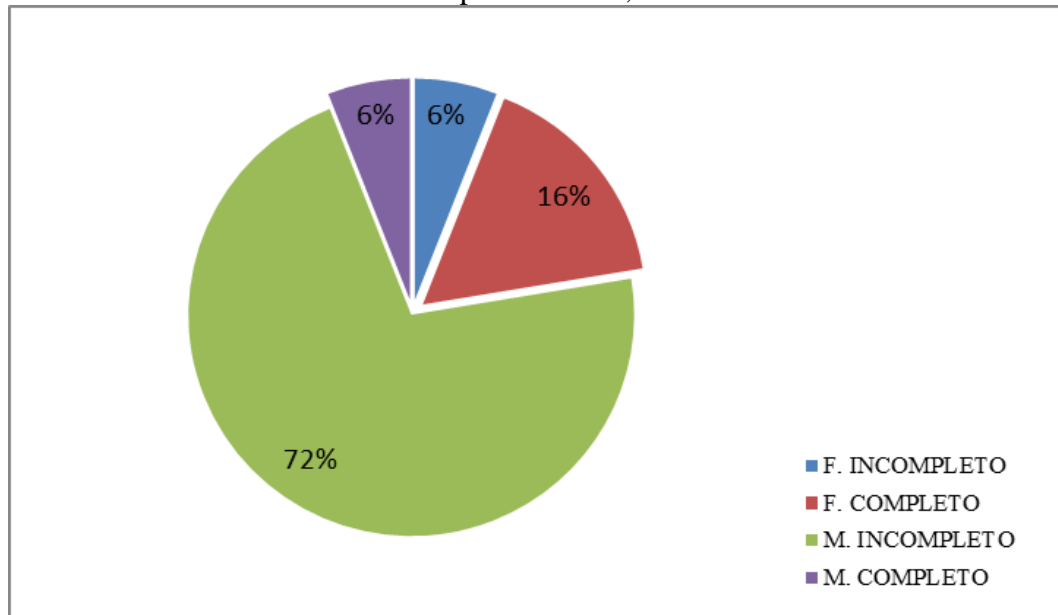
Fonte: dados da pesquisa, 2016.

No quesito nível de escolaridade, 6% dos funcionários possuem fundamental incompleto, 16% fundamental completo, 72% o nível médio incompleto, 6% o médio completo (Figura 2). Foi possível verificar que para a exercerem as funções de cobrador e motorista não precisa de ensino superior, e que os funcionários não se preocupam em aumentar o seu nível de escolarização e aprendizado, e assim possibilitar novas funções no mercado de trabalho, tanto na área de transporte quanto em outras áreas profissionais.

Levando em consideração o grau de instrução, em 2010, O Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE), identificou que a população ocupada Ilheense era constituída, em maior número, por pessoas que tinham apenas o ensino fundamental incompleto ou não tinham instrução, e da mesma maneira a população desocupada era formada por esse mesmo grau de escolaridade, demonstrando que muitas pessoas não percebem a educação como forma de ascensão profissional e pessoal, e que esses indivíduos podem conseguir adentrar no mercado de trabalho.

Cabe ressaltar, que apenas 6% dos funcionários possuem nível médio completo, demonstrando que alguns profissionais se importam com o conhecimento.

Figura 2 - Nível de escolaridade dos funcionários das empresas de transporte coletivo no município de Ilhéus, 2016

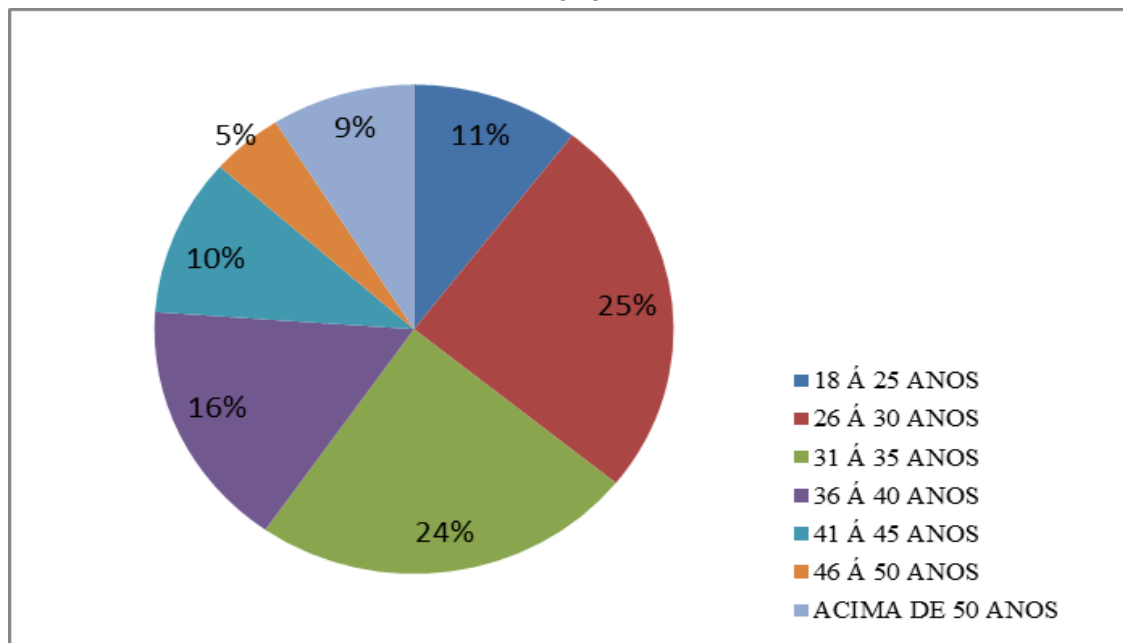


Fonte: dados da pesquisa, 2016.

Em relação a faixa etária dos funcionários foi verificado um equilíbrio, onde cerca de 11% dos entrevistados tinham entre 18 a 25 anos, 25% com 26 a 30 anos, 24% entre 31 a 35 anos, 16% entre 36 a 40 anos, 10% entre 41 a 45 anos e 5% com idade acima de 50 anos (Figura 3). Com isso, há uma diversidade de pessoas com várias idades exercendo a função de cobrador e motorista. Funcionários que possivelmente trabalham há muitos anos na mesma função e que não recorreram a novas atividades econômicas por comodidade, receio ou satisfação pelo serviço que exerce.

Identificou-se ainda há uma grande quantidade de jovens e adultos que investiram no ramo do transporte público coletivo como uma forma de garantir a renda familiar, já que para ingressar nessa área não há a necessidade de uma formação do ensino superior. No entanto, é necessário preencher outros requisitos para a admissão para os cargos de motoristas e cobradores, como possuir habilitação nível D para motorista e ser bom em matemática para os cobradores.

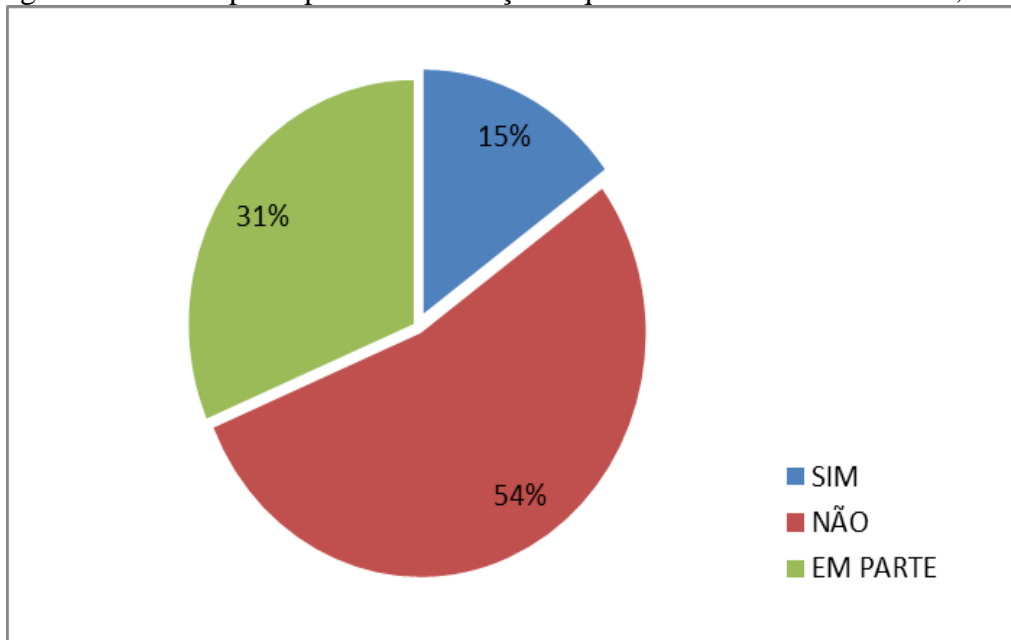
Figura 3 - Faixa etária dos funcionários das empresas de transporte no município de Ilhéus, 2016



Fonte: dados da pesquisa, 2016.

No serviço de transporte público da cidade de Ilhéus foi possível perceber que 15% dos funcionários acreditam que a empresa oferece um serviço de qualidade, 54% afirmam que não e 31% em parte (Figura 4). Essas afirmações respaldam que há uma insatisfação dos funcionários com o serviço de transporte que é prestado na cidade. As deficiências desse transporte poderão estar vinculadas com as exigências e obrigações atribuídas a esse profissional no exercício de suas funções. Podendo haver condições de trabalho desfavoráveis, o desgaste pela função exercida pelas pessoas com idade superior a 40 anos, já que é percebida uma taxa percentual para esses trabalhadores, que em sua maioria, desenvolveram essas em muitos anos desde que adentraram na População em Idade Ativa (PIA) e na Economicamente Ativa.

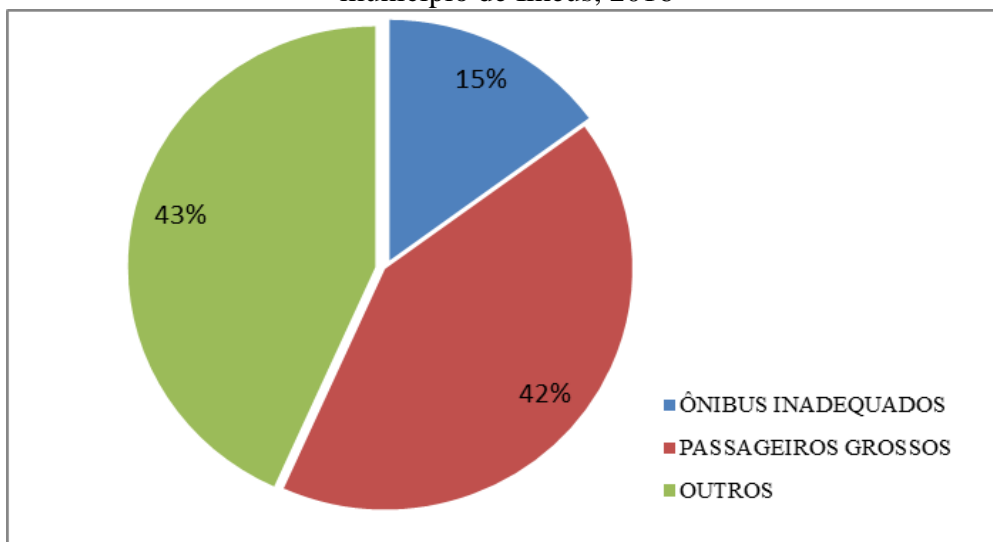
Figura 4 - Se a empresa presta um serviço de qualidade na cidade de Ilhéus, 2016



Fonte: Elaborado pelos autores.

Dentro desse serviço os motoristas e cobradores estão em contato direto com a população, e toda a sua diversidade de costumes, crenças, valores e comportamentos, e passam por situações que estressam na realização do trabalho e por isso, 15% dos funcionários expõem que são os ônibus inadequados e a necessidade de adequação dos equipamentos de trabalho usados por eles. 42% dos funcionários disseram que são os passageiros grossos, que os desrespeitam e 43% responderam outras opções, que podem estar associados à carga horária, os horários noturnos e outros fatores (Figura 5).

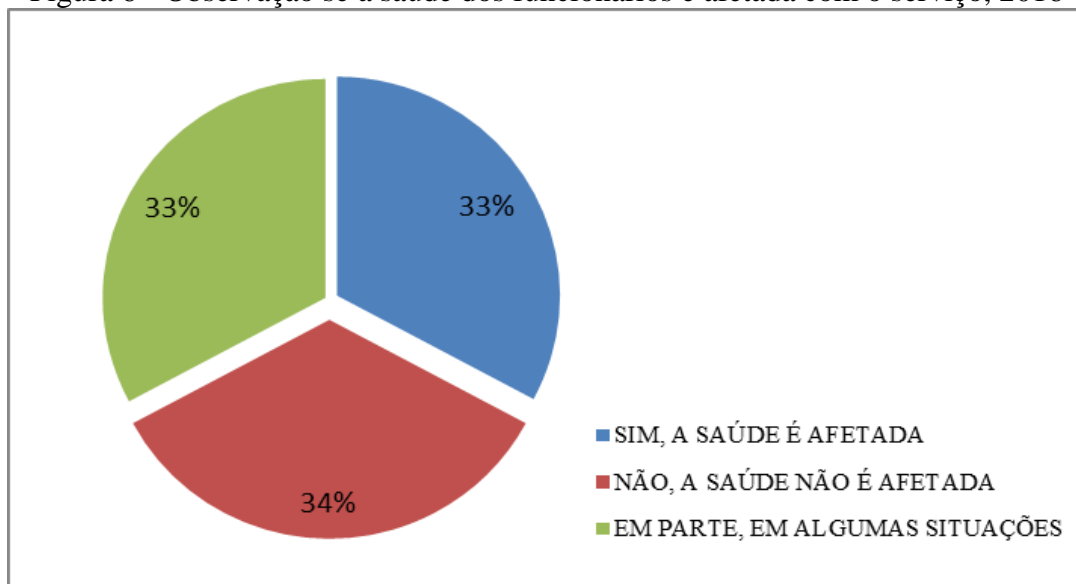
Figura 5 - Situações que mais estressa os motoristas e cobradores no exercício da profissão no município de Ilhéus, 2016



Fonte: dados da pesquisa, 2016.

Diante das situações estressantes enfrentadas pelos funcionários durante o dia de trabalho, foi observado se a saúde é afetada com o serviço que realizam e 33% disseram que sim, 33% que não e 34% em algumas situações (Figura 6). Assim, os dados identificaram que a saúde é um requisito que revela a qualidade de vida no trabalho, e cerca 33% disseram que sim, ou seja, não está havendo essa qualidade de vida para esses funcionários, assim fica perceptível que há situações que influenciam na saúde, e um desses fatores são as situações de estresse vivenciadas pelos funcionários na execução de suas funções.

Figura 6 - Observação se a saúde dos funcionários é afetada com o serviço, 2016



Fonte: dados da pesquisa, 2016.

4.2 – Perfis das empresas prestadores de serviço de transporte público coletivo no município de Ilhéus

O município de Ilhéus é composto por duas empresas, a Viametro e a São Miguel, que fornecem serviço de transporte público, e é constituída pelos mesmos princípios, diretrizes e orientações, mas com nomes fantasias diferentes. E para expor a outra vertente do transporte público da cidade de Ilhéus, o gerente de uma das empresas esclarece o papel da empresa nesse serviço fundamental para a movimentação econômica e social de uma sociedade.

O gerente possui uma graduação em contabilidade, e está na faixa etária de 41 a 45 anos e expõe que o objetivo da empresa é prestar serviço de transporte coletivo urbano de



passageiro, garantindo conforto, segurança e pontualidade aos clientes. Para ele, a empresa oferece a população Ilhéus um serviço eficiente.

Em resposta a pergunta sobre saber (na opinião da empresa) se a missão está coerente com o trabalho realizado no município, foi respondido que sim, e que os ônibus estão obedecendo rigidamente os horários determinados pela Prefeitura Municipal de Ilhéus. Sobre o diferencial da empresa em seu serviço, o gerente afirma que é um consórcio com bom atendimento e responsabilidade com o cliente. Segundo ele, algumas das dificuldades enfrentadas pela empresa, com a realização do transporte público para os clientes são o baixo valor da tarifa para atendimento da zona urbana e rural, assim como as estradas de chão com custo elevado e o recebimento de uma tarifa social definida pela prefeitura que não consegue pagar os custos.

Questionado se a empresa ainda possui a necessidade de melhorar ou se acredita que já atende as exigências da população, ele afirma que já atende as exigências, mas pode melhorar quando houver uma tarifa que dê a empresa condições de melhorar nos serviços. Em seguida, para saber quais os planos para melhorar a qualidade do serviço, o mesmo informa que todos os planos de melhoria de serviços estão vinculados a melhoria do valor tarifário, sendo que já houve renovação da frota, buscando diversificação do serviço junto aos clientes e envolvendo-os na estratégia da empresa.

Sobre o ponto de vista da empresa em relação aos funcionários, se estão satisfeitos com o serviço que prestam para a empresa, o gerente afirma que se os funcionários não estão satisfeitos, deveriam estar, pois a empresa cumpre com todas as obrigações, mesmo diante da crise, mantém a empregabilidade, valorizando os recursos humanos, segundo o gerente a empresa não é um monopólio, e nunca vai ser, pois o mercado é livre.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Conclui-se que o serviço de transporte público coletivo no município de Ilhéus, além de atender as necessidades de locomoção da população movimenta a economia e a empregabilidade local, impulsionando a quantidade de mão de obra da cidade. Ressalta absolvição do grande número de funcionários, e por isso oferta emprego para os profissionais exerceram as atividades como motoristas e cobradores.



Os funcionários do setor são na maioria do sexo masculino, jovens/adultos na faixa de 30 anos, que possuem o ensino médio incompleto, pela falta de exigência de um maior grau de instrução. A atividade que esses profissionais exercem pode afetar a saúde, já que está atrelada ao atendimento ao cliente, e por isso há necessidade de prepara-los para realizarem as suas funções nesse serviço. Enfim, o estudo demonstrou perfil dos funcionários e a necessidade de melhorar sua situação de trabalho e conseqüentemente a melhora do serviço prestado a sociedade Ilheense.

REFERÊNCIAS

BAZANI, Adamo. **Motorista de ônibus é o pior emprego do país**. 2013. Disponível em: <<https://blogpontodeonibus.wordpress.com/2013/09/12/motorista-de-onibus-e-o-pior-emprego-do-pais-diz-pesquisa/>>. Acesso em: 07/09/2016.

BICALHO, Marcos. **A dívida social no transporte coletivo**. Revista dos Transportes Públicos – ANTP, São Paulo, ano 20, p. 33-41, 3º Trimestre 1998.

BRASIL. Lei Orgânica do Município de Ilhéus. 2011. Disponível em: <file:///C:/Users/samsung/Documents/ADMINISTRA%C3%87%C3%83O/METODOLOGIA%20DA%20PESQUISA%20-%20ANIRAN/LEI_ORGANICA_2011.pdf>. Acesso em: 27/05/2016.

CAMPOS, Manuel do Carmo da Silva. **Transporte público**: Um estudo sobre os níveis de satisfação dos usuários a partir dos cinco terminais e paradas de ônibus de Manaus. Disponível em: <<http://dialogica.ufam.edu.br/dialogicaV2-N5/Transporte%20coletivo.pdf>>. Acesso em: 28/05/2016.

CARVALHO, Carlos Henrique Ribeiro. **Desafios da mobilidade urbana no Brasil. Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada (IPEA)**. Brasília, 2016. Disponível em: <http://www.ipea.gov.br/portal/images/stories/PDFs/TDs/td_2198.pdf>. Acesso em: 29/05/2016.

FERRAZ, Antonio Clóvis Pinto; TORRES, Issac Guilherme Espinosa. **Transporte Público Urbano**. São Paulo, 2004.

FIGUEIREDO, Eliane. **As novas necessidades do mercado de trabalho**. 2011. Disponível em: <<http://wp.clicrbs.com.br/trabalhador/2011/11/18/artigo-as-novas-necessidades-do-mercado-de-trabalho/?topo=52,1,1,,186,e186>>. Acesso em: 21/08/2016.

GOUVEIA, Renata Edvânia Costa; CONFESSOR, Kliver Lamarthine Alves. **Qualidade de vida no transporte e satisfação**: um estudo de caso no setor de transporte coletivo urbano. 2010. Disponível em: <http://cetir.aedb.br/seget/artigos10/330_Artigo%20II..pdf>. Acesso em: 27/05/2016.



GUTERMAN, Marcelo. **O cobrador de ônibus e o desafio do crescimento econômico.** 2013. Disponível em: <<http://www.drmoney.com.br/economia/o-cobrador-de-onibus-e-o-desafio-do-crescimento-economico/>>. Acesso em: 07/09/2016.

IBGE – Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística. Cidades: Ilhéus, dados estatísticos. 2010. Disponível em: <<http://cidades.ibge.gov.br/xtras/perfil.php?lang=&codmun=291360&search=bahia|ilheus>>. Acesso em: 28/05/2016.

IBGE. Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística. Censo municipal, 2010. <<http://www.ibge.gov.br/apps/snig/v1/?loc=0,291360&cat=-1,-2,-3,128&ind=4707>>. Acesso em: 28/05/2016.

JURAN, J.M. **Na liderança da qualidade.** São Paulo, 1990.

MARRARA, Thiago. **Transporte público e desenvolvimento urbano: aspectos jurídicos de política nacional de Mobilidade.** Faculdade de Direito Ribeirão Preto. Universidade de São Paulo, 2014.

MEDEIROS JÚNIOR, Hélcio; SOUZA, Laumar Neves. **A decomposição da taxa de desocupação da região metropolitana de Salvador em tempos de mudanças de política econômica.** 2016.

MEDEIROS JÚNIOR, Hélcio. **Desenvolvimento econômico, social e vulnerabilidade na região metropolitana do Rio de Janeiro.** 2016.

NAGANUMA, **Transporte público ou coletivo.** Disponível em: <<http://www.naganuma.com.br/artigos-publicados/51-jornal-a-gazeta-do-acre/91-transporte-publico-ou-coletivo.html>>. Acesso em: 25/05/2016.

PASTORE, José. **Emprego e desemprego em 2015.** São Paulo, 2015. Disponível em: <<http://interessenacional.com/index.php/edicoes-revista/emprego-e-desemprego-em-2015/>>. Acesso em: 21/08/2016.

PLANALTO. Lei nº 12.587 de 03 de Janeiro de 2012. Política Nacional de Mobilidade Urbana. Brasília, DF. 2012. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2011-2014/2012/lei/112587.htm>. Acesso em: 28/05/2016.

Quanto ganha um motorista de ônibus. Disponível em: <<http://www.quantoganha.org/quanto-ganha-um-motorista-de-onibus/>>. Acesso em: 21/08/2016.

RODRIGUES, Marcos Antônio. **Análise do transporte público com base em indicadores de qualidade.** Dissertação de Mestrado, Faculdade de Engenharia Civil, Universidade Geral de Uberlândia, 2008. Disponível em: <<http://penelope.dr.ufu.br/bitstream/123456789/444/1/AnaliseTransporteColetivo.pdf>>. Acesso em: 28/05/2016.

SARDINHA, Henrique Vinícius. **Mercado de trabalho na atualidade.** 2015. Disponível em: <<http://www.administradores.com.br/artigos/carreira/mercado-de-trabalho-na-atualidade/85950/>>. Acesso em: 21/08/2016.



SEBRAE. Boletim de Inteligência. MERCADO AUTOMOTIVO NO BRASIL: Panorama do setor, 2015. Disponível em:

<[http://www.bibliotecas.sebrae.com.br/chronus/ARQUIVOS_CHRONUS/bds/bds.nsf/f9087f9c7f6da378eb8fb1f151fc79e/\\$File/5792.pdf](http://www.bibliotecas.sebrae.com.br/chronus/ARQUIVOS_CHRONUS/bds/bds.nsf/f9087f9c7f6da378eb8fb1f151fc79e/$File/5792.pdf)>. Acesso em: 15/09/2016.

SILVA, Ary Ferreira; PONTE, Elvis Mesquita. **Análise da qualidade do transporte público urbano por ônibus na cidade de Juazeiro do Norte**. Universidade Federal do Cariri, 2015.

Disponível em: < <http://www.riodetransportes.org.br/wp-content/uploads/artigo42.pdf>>.

Acesso em: 28/05/2016.

SILVA, Hamilton da Silva. **Mercado de trabalho**. 2011. Disponível em:

<<http://www.trabalhosfeitos.com/ensaios/Mercado-De-Trabalho/58545.html>>. Acesso em: 07/09/2016.

SOUZA, Laumar Neves. **Mercado de trabalho**: Conceitos, fontes de informação, indicadores e aplicações. Ilhéus, 2016.

SOUZA, Laumar Neves. **Conhecendo as estatísticas oficiais sobre mercado de trabalho no Brasil**. Ilhéus, 2014.

SUA PESQUISA. **Setores da economia**. Disponível em:

<http://www.suapesquisa.com/geografia/setores_economia.htm>. Acesso em: 21/08/2016.

TOLEDO, Flávio; MILIONE, Benedito. **Dicionário RH de administração de recursos humanos**. São Paulo, 1983.

TRANSPORTE URBANA SÃO MIGUEL. Ilhéus, BA. Disponível em:

<<http://atranspi.com.br/saomiguel.php>>. Acesso em: 26/05/2016.

VIAMETRO TRANSPORTES URBANOS, Ilhéus, BA. Disponível em:

<<http://www.viametro.com.br/empresa.html>>. Acesso em: 26/05/2016.

ZAMBERLAN, Luciano. et al. **A percepção dos usuários de transporte coletivo**: Uma avaliação da satisfação e da importância dos atributos de serviços. São Paulo, 2010.

Disponível em:

<http://www.abepro.org.br/biblioteca/enegep2010_tn_stp_114_751_16393.pdf>. Acesso em: 27/05/2016.