

## **Intervenções de segurança: proposta de planejamento e execução padronizada.**

João Flávio Resende<sup>1</sup>, jornalista, especialista em Gestão Pública, técnico de transporte e trânsito e assessor da Presidência da BHTRANS.

<sup>1</sup> Empresa de Transportes e Trânsito de Belo Horizonte S/A – BHTRANS – Gabinete da Presidência – Av. Eng. Carlos Goulart, 900, Buritis, Belo Horizonte, MG; (31) 3379-5504; [joaoflavio@pbh.gov.br](mailto:joaoflavio@pbh.gov.br)

### **SINOPSE**

Este trabalho, derivado de monografia de pós-graduação em Gestão Pública do mesmo autor, trata da necessidade de padronização de ações da BHTRANS referente à gestão de demandas da cidade por melhoria da segurança no trânsito. Propõe o uso das melhores práticas da empresa, para que os projetos viários, ao serem elaborados e implantados, sejam mais eficientes e eficazes.

### **PALAVRAS-CHAVE**

Padronização; Gestão de demandas; Segurança no trânsito; Melhores práticas; Projetos viários.

### **INTRODUÇÃO**

O presente estudo aborda o problema da falta de padronização de ações e procedimentos em gestão pública, discute aspectos desta questão e traz propostas para a uniformização de avaliações e projetos de intervenções no sistema viário, de maneira a aprimorar a segurança no trânsito de Belo Horizonte.

Este estudo foi realizado na BHTRANS, órgão gestor de trânsito e transporte coletivo da capital mineira. O trabalho teve a participação de profissionais de nível gerencial e operacional, lotados na Diretoria de Ação Regional e Operação do órgão, que é subdividida em Superintendência de Operações e Superintendência de Ação Regional, sendo que esta última abrange as Gerências de Ação Regional, dotadas de equipes que recebem, avaliam e desenvolvem pareceres técnicos e propostas de intervenções no sistema viário e no sistema de transporte público da cidade.

O trabalho discute como estabelecer a priorização do atendimento às demandas da população no tocante ao planejamento e segurança viária, dada a limitação/falta de uso de procedimentos-padrão para o exercício de suas funções entre as Gerências de Ação Regional da BHTRANS. Aborda a questão da padronização limitada de critérios para avaliação de demandas em campo, de elaboração de pareceres e de respostas encaminhadas aos solicitantes, a necessidade de aprimoramento do controle e da gestão das demandas e de alinhamento das propostas de intervenções de segurança no sistema viário de Belo Horizonte com a política municipal de redução de acidentes.

O estudo traz como objetivo geral: descrever os procedimentos das Gerências de Ação Regional para determinação das atividades de atendimento às solicitações de intervenções de segurança no sistema viário da capital mineira, destacando as diferenças de procedimento que prejudicam a execução das tarefas, resultando em um plano de ação para uniformização e aperfeiçoamento dos procedimentos, considerando-se os aspectos legais e normativos vigentes.

Foram mapeados os processos críticos nas Gerências de Ação Regional da BHTRANS e identificados os principais critérios vigentes para avaliação das demandas de segurança viária. Na sequência, foram propostas ações e instrumentos para que os pareceres e projetos sejam padronizados por meio da utilização das melhores práticas adotadas pelo órgão, além do aperfeiçoamento dos mecanismos de controle das

solicitações, dos procedimentos de avaliação, da elaboração de pareceres e projetos, da sua implantação e do monitoramento destes após implementados.

É descrito um caso concreto de adoção de procedimentos diferentes para um mesmo fato: a descrição de desvios de trânsito em função de um evento que provocou interdição viária. Na sequência, têm-se dois casos hipotéticos semelhantes, de intervenções de segurança em ruas onde se situam escolas, mas com a aplicação de soluções diferentes, ponto de partida de todo o estudo.

Procura-se abordar aspectos legais, normativos, a necessidade de padronização de ações com relevantes características de subjetividade, aspectos de gestão operacional, de mapeamento de processos e adoção de instrumentos para sua padronização.

O trabalho traz uma proposta de plano de ação, baseada nos pontos críticos e sugestões abordadas, considerando as melhores práticas já adotadas na própria BHTRANS e procurando socializá-las para o conjunto da empresa, por meio de um quadro baseado na Matriz 5W2H.

## DIAGNÓSTICO

Como exemplo, cita-se um conjunto de informações sobre desvios de trânsito em função de um evento de rua em Belo Horizonte, para inserção no site da empresa. Uma gerência encaminhou as informações em mapa e outra, descrevendo as vias alternativas por onde os condutores deveriam transitar para contornar a região interditada. Ou seja, dois métodos diferentes para resolução de demandas semelhantes.

O mesmo acontece com questões operacionais, de planejamento e de execução de projetos viários. Um exemplo hipotético: duas Gerências de Ação Regional recebem, cada uma, um pedido de sinalização de trânsito para as ruas onde ficam as entradas principais de duas escolas. Duas equipes diferentes da BHTRANS, compostas por técnicos (nível médio) e analistas (nível superior), vão a campo analisar as duas solicitações. As escolas têm número semelhante de alunos, ambas se situam em ruas de mão dupla, onde passam linhas de ônibus e há estacionamento permitido de ambos os lados. A equipe que avaliou a escola "A" propõe o alargamento da calçada em frente ao estabelecimento, com a consequente proibição de estacionamento de um lado, a implantação de faixa de travessia de pedestres no meio do quarteirão e a colocação de um conjunto de grades (chamado de gradil) em frente ao portão da escola. Contudo, a equipe que vistoriou a situação da escola "B" elaborou projeto para tornar mão única a rua em frente à escola e para implantar redutor de velocidade (quebra-mola) pouco antes do portão de entrada e saída. Visões diferentes e modos de trabalho diferentes, mesmo ambas as equipes trabalhando sob as mesmas normas, como o Código de Trânsito Brasileiro (CTB), as resoluções do Conselho Nacional de Trânsito (CONTRAN) e Procedimentos Operacionais-Padrão definidos pela BHTRANS.

Cada uma das cinco Gerências de Ação Regional da BHTRANS, que são estruturas responsáveis pelas ações operacionais da empresa, distribuídas geograficamente pela cidade, embora subordinadas à mesma Diretoria, a Diretoria de Ação Regional e Operação, têm maneiras próprias de desenvolver seu trabalho. Cada uma decide e executa os critérios para elaboração de projetos, de pareceres técnicos e de respostas, o controle de prazos, a gestão das demandas, dentre outros aspectos. Estas diferenças dificultam a entrega do serviço para a cidade, seja a implantação do projeto, seja a resposta ao solicitante, visto que as áreas da BHTRANS responsáveis pela implantação e as áreas responsáveis pelas respostas precisam, invariavelmente, corrigir e até mesmo devolver os projetos e pareceres às Gerências para alterações.

Este problema contribui para a demora no atendimento e demora também para encaminhamento da resposta ao solicitante, além de provocar retrabalho e desperdício de tempo e de recursos. Outra consequência é a falta de sintonia entre as soluções apresentadas (muitas delas de abrangência apenas pontual ou local) com o planejamento estratégico da BHTRANS e a política municipal de redução de acidentes.

O tráfego de passagem entre regiões de Belo Horizonte tem migrado dos corredores viários (como são chamadas as principais vias da capital) para dentro dos bairros.

Acrescente-se o surgimento e crescimento de vários polos locais e regionais de residências e, principalmente, de comércio e serviços, que acabam por atrair demanda.

Ao sair do corredor viário e passar por dentro do bairro, os condutores de veículos tendem a imprimir velocidade mais próxima possível na qual trafegariam por uma avenida, transitando desta maneira por vias coletoras e até mesmo vias locais, em áreas residenciais, próximo a escolas, centros de saúde, praças, parques, dentre outros locais outrora tranquilos. A consequência imediata é o aumento da sensação de insegurança por parte de moradores e transeuntes dos bairros e regiões afetadas, além, obviamente, do crescimento de ocorrências de trânsito – colisões, atropelamentos – nestes locais.

Estes fatos provocaram o crescimento do número de solicitações à BHTRANS relacionadas a soluções para segurança no trânsito, como sinalização, radares e, sobretudo, redutores de velocidade, conhecidos popularmente como quebra-molas.

Estas reivindicações podem ser feitas por qualquer cidadão, de maneira direta ou por meio de representantes, como vereadores, deputados, associações e outras entidades. Quase sempre os solicitantes pedem a implantação dos redutores de velocidade, por parecer, aos olhos da população, a solução mais rápida e adequada para o problema. (BELO HORIZONTE, SISTEMA TAG, 2018).

É evidente e urgente que as áreas da empresa padronizem os procedimentos, de maneira que o tratamento às questões de segurança operacional no trânsito de Belo Horizonte seja equivalente, obviamente respeitando-se as particularidades de cada caso e considerando que as soluções de segurança aplicadas devem, além de resolver pontualmente o problema, procurar abranger com efetividade a região.

Embora pareça uma questão eminentemente prática, o atendimento às solicitações dos cidadãos de Belo Horizonte no que diz respeito à segurança viária poderá e deverá estar embasado em um grande arcabouço legal e teórico, como o Código de Trânsito Brasileiro (CTB), as resoluções e deliberações do Conselho Nacional de Trânsito (CONTRAN), os manuais de sinalização do Departamento Nacional de Trânsito (DENATRAN), além de princípios da engenharia de tráfego, gestão de velocidade no trânsito, produção de dados e estatísticas, formação de equipes técnicas, educação geral e para o trânsito, definição de políticas públicas, dentre outros.

Um dos desafios do gestor público ao lidar com demandas diretas da população é a necessidade de padronização mínima de ações e procedimentos com grande carga de subjetividade, tanto por parte de quem solicita o serviço quanto por parte de quem o executa, além dos profissionais e comunidade envolvidos nas avaliações pós-implantação. Considerando o cidadão que solicita avaliação da segurança viária em determinado local, não se consegue diferir bem o que é o desejo do munícipe do que é a real necessidade de intervenção no local solicitado.

Segundo Malmegrin (2010, p. 70), a Gestão Operacional tem como objetivo garantir a prestação de serviços públicos, atendendo expectativas de prazo e qualidade de quem será beneficiado pelo serviço executado. “Há as ações permanentes, as sazonais e as de execução única” (idem, p. 75).

A BHTRANS tem atividades que englobam estes três tipos de ação, respectivamente ancoradas em gerenciamento de processos, gerenciamento híbrido (processos e projetos) e gerenciamento de projetos. Todas estão sujeitas ao ciclo de gestão formado por Planejamento, Execução, Avaliação, Controle (PEAC).

Os processos têm como característica as ideias de continuidade no tempo, sequência de etapas e geração de produtos ou serviços (MALMEGRIN, 2010). Já os projetos são trabalhados com a concepção de início, meio e fim, além da geração de um produto ao final. Ambos dependem diretamente da capacidade de planejamento e execução das equipes técnicas. É necessária a “identificação permanente de obstáculos ao trabalho, procurando detectar as etapas críticas e as partes do processo que não agregam valor ou tornam o desempenho menos eficiente” (GOLDRATT, 1993, *apud* BERGUE, 2010, p. 49), além da maximização do trabalho efetivo e eliminação de perdas (OHNO, 1997, *apud* BERGUE, 2010, p. 49).

Pode ser utilizada uma gama de procedimentos operacionais, administrativos, sistemas, roteiros e outras formas de padronização de processos, todos necessariamente alinhados com o plano estratégico da organização.

De acordo com Matus (1996, *apud* DAGNINO, 2009, p. 103), “a gestão estratégica tem quatro momentos: diagnóstico, formulação, estratégia e operação”, todos interligados entre si, sem a característica de fases estanques.

O Código de Trânsito Brasileiro (CTB), estabelece, em seu artigo 24, a competência dos municípios para cuidar do trânsito no âmbito de sua jurisdição. O CTB é um dos muitos resultados advindos da Constituição Federal, promulgada em 1988, e que elevou os municípios à categoria de entes federados, conferindo-lhes uma série de atribuições, como autonomia administrativa e acesso a fundos específicos (BRASIL, 1988). Entretanto, esta nova situação dos municípios nem sempre foi acompanhada do devido aporte estrutural e/ou financeiro, fazendo muitas vezes com que as cidades não consigam arcar com algumas de suas novas responsabilidades.

A formação de corpo técnico especializado proporcionada pela municipalização do trânsito ensejou a disseminação de conhecimento entre municípios no tocante a soluções técnicas para a mobilidade urbana, por meio de visitas técnicas, da realização de reuniões, congressos, seminários, *workshops* e outros eventos do gênero.

De acordo com Dias, Resende e Vital (2017), o Planejamento Estratégico da BHTRANS foi elaborado com base no programa das gestões 2009/2012 e 2013/2016, tendo como tema a Mobilidade Urbana e seus desafios.

De acordo com Corrêa (2009, p. 50), “falta no brasileiro a cultura da segurança em geral e, por consequência, a cultura da segurança no trânsito”, o que faz com que parte dos cidadãos dê mais valor à fluidez do tráfego do que à segurança.

O autor ainda discorre sobre a questão da capacitação e aperfeiçoamento do corpo técnico. “A chave do segredo? Um plano consistente, gente capacitada para implementá-lo, recursos adequados, autonomia e, não menos importante, não ficar mexendo no time a cada momento” (CORRÊA, 2009, p. 51).

Além disso, há a realidade da entrada de novos condutores todos os dias no trânsito. Ou seja, há uma espécie de rodízio permanente de protagonistas, fazendo com que o desafio da promoção da segurança viária seja ainda maior e, sobretudo, permanente (CORRÊA, 2009, p. 66).

Para melhorar a segurança e reduzir não apenas os acidentes, mas também a gravidade de suas consequências, pode ser feito o que se denomina “gestão da velocidade” (OPAS, 2012), com a correta definição dos limites de velocidade e a sua clara informação aos condutores. De uma maneira geral, as velocidades são estabelecidas conforme a classificação viária preconizada pelo CTB (BRASIL, 1997), mas os órgãos gerenciadores podem definir vias, locais ou áreas com limites diferentes, considerando-se o uso do solo e a existência de situações e particularidades que ensejem o estabelecimento de velocidades máximas diferentes do que a classificação viária determinaria.

A redução forçada de velocidade pode ser utilizada em situações nas quais há pouca observância da sinalização. Dentre os meios utilizados pela engenharia de tráfego para se alcançar este objetivo, estão pórtricos, rotatórias, avanços de calçada, estreitamento de vias, segregação de usuários vulneráveis, radares, travessias elevadas de pedestres, quebra-molas, dentre outros (OPAS, 2012, p. 79-86). No caso específico de Belo Horizonte, os quebra-molas fazem parte dos equipamentos mais solicitados para redução de velocidade, em função da praticidade de implantação e da eficácia, que não depende de ações de fiscalização ou de educação para o trânsito para funcionar.

Seria redundante discorrer sobre a relação direta entre o excesso de velocidade e a gravidade das consequências de um acidente de trânsito. Mesmo que a velocidade não seja o fator causador, ela é, ao menos, um fator agravante. Para nortear as intervenções de segurança no sistema viário, é necessário recorrer a uma boa e confiável base de dados sobre as ocorrências de trânsito. Estas informações ganharam consistência e confiabilidade ao longo dos anos, sendo coletadas, sistematizadas e divulgadas por órgãos devidamente

capacitados para tanto, principalmente a partir da vigência do CTB, em janeiro de 1998. (NÉSPOLI, 2017, p. 179).

Uma das razões para o aumento da velocidade em bairros e áreas outrora tranquilas, além do aumento da frota de veículos, o caráter de símbolo de ascensão social que o automóvel ainda tem, o que faz com que seus proprietários mantenham o hábito de utilizá-lo e não procurem mudar seu modo de transporte. Família, amigos, conhecidos tenderiam a valorizar a pessoa que tem capacidade de adquirir, usar e manter um carro (STEIN, 2015, p. 29).

A Resolução CONTRAN nº 600, de 24 de maio de 2016, estabelece critérios para a implantação de quebra-molas. Um deles é particularmente crítico no caso de Belo Horizonte. Grande parte da cidade tem topografia acidentada e a citada resolução determina que deve ser observada a declividade inferior a 6%, ou seja, em vias com inclinação maior do que esta, não se recomenda a implantação de quebra-molas, além do fato de que outros aspectos precisam ser considerados (BRASIL, 2016).

Os técnicos da BHTRANS entrevistados para a realização deste trabalho estão todos lotados nas Gerências de Ação Regional e na Diretoria de Ação Regional e Operação do órgão. Foi indagado a cada um dos entrevistados sobre até três soluções mais utilizadas quando da proposição de intervenções viárias para redução de velocidade. Foram citados: a utilização de quebra-molas; a redução da largura da via no local reclamado para facilitar a travessia de pedestres; a utilização de radar; a melhoria da sinalização horizontal e vertical; alterações de circulação, com mudanças de mão direcional; a sinalização de regulamentação de velocidade e de advertência de presença de pedestres; uso de tachões (popularmente conhecidos como “olhos-de-gato”) na faixa central da via.

Os entrevistados foram perguntados se critérios pessoais e subjetivos podem pesar na avaliação técnica de solicitações de intervenções de segurança no trânsito. Os técnicos acreditam que prevalecem critérios objetivos (técnicos e legais), salientando que algumas questões são discutidas internamente entre grupos técnicos e operacionais. Foi ressaltada ainda a responsabilidade legal assumida quando da elaboração e implantação de projetos viários, considerando as particularidades de cada local avaliado. Foi citado ainda que a experiência pessoal sempre terá algum peso nas avaliações, em função de soluções aplicadas em outros locais e da vivência profissional/pessoal. Menciona-se também a falta de clareza na aplicação de técnicas relativas às diversas características viárias da cidade, ressaltando que um padrão de sinalização empregado em um local nem sempre pode ser utilizado em outro e considerando que pode até ser necessária a aplicação de critérios subjetivos.

Todos os profissionais da área operacional afirmaram que os projetos são elaborados com base em critérios estabelecidos pelo Código de Trânsito Brasileiro e em manuais de elaboração de projetos adotados pela BHTRANS.

De maneira geral, os gestores que participaram do estudo afirmaram que as intervenções de segurança que são propostas pela BHTRANS estão em sintonia com o Plano de Mobilidade de Belo Horizonte. Foi ressaltado que muitas vezes os projetos não são implantados em sua totalidade, por falta de contratos e/ou de recursos.

Todos os participantes do estudo foram indagados sobre a possibilidade de colaboração para elaborar e implementar um plano de padronização de procedimentos de avaliação de insegurança viária, com a participação do corpo operacional e gerencial da BHTRANS. Foi feita a ponderação de que este plano poderia provocar profundas mudanças nos procedimentos de trabalho e foi solicitado que todos/as indicassem as ações mais relevantes que deveriam constar deste plano.

O levantamento feito neste estudo constatou grandes diferenças de percepção e de prática entre os profissionais que dele participaram. Mesmo trabalhando no mesmo setor e/ou em funções semelhantes, os técnicos, analistas e gestores têm formas diferentes de trabalhar sobre as mesmas demandas. Estes pontos de vista e práticas diferentes são motivados pela experiência e pela formação de cada profissional, fato aliado à escassez de treinamento/reciclagem. As normas técnicas e legais vigentes são de caráter geral, não encampando especificidades e não representando a realidade plural das cidades, além de

não considerar o aumento da taxa de motorização da população experimentado nos últimos anos.

As soluções ideais de segurança no trânsito esbarram ainda na capacidade operacional de execução dos projetos elaborados e, principalmente, em questões econômico-financeiras. Este é mais um motivo para se promover a racionalização dos processos e a padronização dos procedimentos, de maneira a utilizar os recursos disponíveis da forma mais eficiente, eficaz e efetiva possível.

A adoção de soluções de segurança pontuais e localizadas é importante, mas deve-se dar prioridade a projetos com maior área de abrangência e que coadunem com o Plano de Mobilidade da cidade.

## PROPOSIÇÕES E RESULTADOS

As soluções aqui propostas pretendem dar nova direção ao tratamento das questões de segurança no trânsito de Belo Horizonte, a partir da capacitação permanente do corpo técnico da BHTRANS e da adoção das melhores práticas da empresa relativas à elaboração e execução de intervenções de segurança viária. Espera-se o pleno envolvimento das equipes operacionais, dos gestores e da direção do órgão no propósito da promoção da segurança, da prevenção e da minimização do comportamento de risco por parte dos condutores de veículos, no que diz respeito aos principais fatores causadores ou agravantes de consequências de acidentes, sobretudo o excesso de velocidade.

A seguir é apresentada uma matriz 5W2H construída a partir da pesquisa realizada (DAGNINO, 2009).

### Quadro 1- Matriz 5W2H

Ação	O que deve ser feito (What)	Quem fará (Who)	Quando fará (When)	Onde será feita (Where)	Por que fará (Why)	Como será feita (How)	Quanto custa (How much)
Criar "Zonas Calmas"	Instituir regiões da cidade com circulação calma (30 e 40 km/h)	Diretoria de Sistema Viário	Iniciar em oito meses a partir do lançamento do Plano de Ação	Em toda a cidade	Reduzir a velocidade em áreas vulneráveis	Mapear regiões em torno de locais de grande aglomeração de pessoas	A definir
Instituir programa de treinamento e reciclagem do corpo técnico	Socializar técnicas e práticas de vistoria, pareceres e elaboração de projetos	Diretorias de Administração e Finanças, de Ação Regional e Operação e de Sistema viário	Anual	Todas as unidades da BHTRANS	Uniformizar práticas e procedimentos, introduzir novas técnicas de trabalho, criar espaço permanente de debate sobre a prática de intervenções de segurança viária	Realizar oficinas, debates, seminários, encontros, cursos de capacitação	6.000/ano
Criar Grupos de Trabalho de qualidade de projetos de segurança viária	Convidar funcionários-referência a participar de grupos permanentes de trabalho	Diretorias de Ação Regional e Operação e de Sistema viário	Iniciar em três meses a partir do lançamento do Plano de Ação	Todas as unidades da BHTRANS	Avaliar e monitorar a qualidade dos projetos	Realizar reuniões periódicas para avaliação dos projetos por amostragem	Sem custo

Instituir o prêmio "Boas Práticas em Projetos de Segurança Viária"	Criar premiação para equipes que desenvolverem projetos que se tornem referência	Assessoria Técnica da Presidência e Diretoria de Sistema Viário	Anual	Todas as unidades da BHTRANS	Incentivar os funcionários a aprimorar a elaboração de projetos de segurança	Constituir comissão julgadora, que selecionará os melhores projetos	10.000 /ano
Instituir banco de dados georreferenciados	Criar mapas interativos para lançamento de dados referentes a acidentes e a solicitações de intervenções de segurança	Diretorias de Administração e Finanças, de Ação Regional e Operação e de Planejamento e Informação	Iniciar em três meses a partir do lançamento do Plano de Ação	BHTRANS	Possibilitar o cruzamento de informações sobre acidentes e risco potencial, otimizando o atendimento a demandas de segurança viária	Lançar no mapa da Empresa de Processamento de Dados de BH (Prodabel) os dados extraídos dos sistemas de registro	A definir
Aperfeiçoar o controle e a gestão das demandas de segurança	Criar sistemas de controle em ambiente web, visível para os gestores	Assessoria Técnica da Presidência, Diretorias de Administração e Finanças e de Planejamento e Informação	Iniciar em sete meses a partir do lançamento do Plano de Ação	BHTRANS	Proporcionar o efetivo controle de prazos de todas as fases de atendimento a solicitações de segurança	Estabelecer fluxogramas claros, com prazos definidos para cada etapa de produção de pareceres, projetos e respostas	55.000
Promover a captação de recursos para projetos de médio e grande porte	Preparar propostas para captar recursos nacionais e internacionais, com base nos projetos elaborados	Assessoria Técnica da Presidência e, Diretoria de Administração e Finanças	Iniciar em sete meses a partir do lançamento do Plano de Ação	BHTRANS	Obter recursos financeiros para implantação de projetos viários regionais que priorizem a segurança	Constituir grupo permanente de elaboração de propostas de captação de recursos	Sem custo
Promover o alinhamento das ações de segurança viária com o Plano de Mobilidade	Elaborar relatórios de cumprimento das diretrizes do PlanMob	Assessoria Técnica da Presidência e, Diretoria de Planejamento e Informação	Semestral (meses de março e setembro)	Observatório da Mobilidade de Belo Horizonte	Acompanhar as execuções de projetos de segurança e assegurar a compatibilidade destes com o Plano de Mobilidade	Avaliar o conjunto dos projetos e elaborar relatórios semestrais	Sem custo

Realizar campanhas educativas de massa	Criar campanha de rua e de mídia com base nos hábitos que potencializam acidentes	Diretoria de Sistema Viário e Assessoria de Comunicação e Marketing	Iniciar em sete meses a partir do lançamento do Plano de Ação	Gerência de Educação para a Mobilidade, Assessoria de Comunicação e Marketing, vias da cidade, veículos de comunicação, portal da BHTRANS e redes sociais	Minimizar comportamentos de risco e reduzir índices de acidentes	Veicular peças publicitárias na mídia e internet, comunicados e esquetes teatrais de rua em locais estratégicos	A definir
--	---	---	---	---	--	---	-----------

## CONCLUSÕES

Este estudo demonstra as diferenças de procedimento e prática entre áreas da BHTRANS que executam as mesmas funções, cada uma dentro de sua base territorial. Foram destacados os principais pontos críticos e também surgiram propostas para a adoção de procedimentos padronizados nas ações do órgão.

As boas práticas da própria BHTRANS, se devidamente sistematizadas, poderão contribuir de maneira efetiva para a otimização do trabalho do órgão perante a cidade, sobretudo para as intervenções de segurança viária, tema tão caro aos órgãos públicos e cada vez mais estudado.

Órgãos gerenciadores de transporte e trânsito são muito demandados, têm grande volume de trabalho e, de resto, como qualquer órgão público, nunca conseguem atender a todas as demandas, sendo necessária a priorização de ações mais abrangentes. Este pode ser um de vários aspectos que dificultam o planejamento, a reflexão e as devidas e necessárias mudanças de prática, ficando em primeiro plano o fazer, o executar, em detrimento do pensamento e do estudo constante dos procedimentos com vistas à sua melhoria contínua.

A segurança no trânsito envolve, dentre outros, aspectos subjetivos, comportamentais, culturais e sociais, que nem sempre podem ser equacionados somente com soluções de engenharia de tráfego – passam também pela educação, pelo respeito, pela empatia. Talvez este seja o grande desafio: preparar os transeuntes para serem cidadãos de fato, tendo a integridade física e emocional uma importância maior do que simplesmente chegar rápido ao destino.



## REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

BELO HORIZONTE. PREFEITURA DE BELO HORIZONTE. **SISTEMA TAG DE OUVIDORIA E GESTÃO PÚBLICA**. Disponível em: <https://gp.pbh.gov.br>. Acesso em: 08 jun. 2018.

BERGUE, Sandro Trescastro. **Comportamento Organizacional**. Departamento de Ciências da Administração / UFSC; [Brasília]: CAPES: UAB – Florianópolis, 2010.

BERGUE, Sandro Trescastro. **Cultura e mudança organizacional**. Departamento de Ciências da Administração / UFSC; [Brasília]: CAPES: UAB – Florianópolis, 2010a.

BRASIL, 1988. **Constituição da República Federativa do Brasil**. Disponível em: [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/constituicao/constituicao.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constituicao.htm). Acesso em: 31 mar. 2018.

BRASIL, 1997. **Lei nº 9.503, de 23 de setembro de 1997**: Institui o Código de Trânsito Brasileiro. Disponível em: [http://www.planalto.gov.br/Ccivil\\_03/leis/L9503Compilado.htm](http://www.planalto.gov.br/Ccivil_03/leis/L9503Compilado.htm). Acesso em: 31 mar. 2018.

BRASIL, 2016. Conselho Nacional de Trânsito. **Resolução nº 600, de 24 de maio de 2016**. Disponível em: [http://www.denatran.gov.br/images/Resolucoes/Resolucao6002016\\_new.pdf](http://www.denatran.gov.br/images/Resolucoes/Resolucao6002016_new.pdf). Acesso em: 31 mar. 2018.

CORRÊA, J. Pedro. **20 anos de lições de trânsito no Brasil**: desafios e conquistas do trânsito brasileiro de 1987 a 2007. Curitiba: Volvo, 2009.

DAGNINO, Renato Peixoto. **Planejamento estratégico governamental**. Departamento de Ciências da Administração / UFSC; [Brasília]: CAPES: UAB – Florianópolis, 2009.

DIAS, Fabrícia Peixoto Belarmino; RESENDE, João Flávio; VITAL, Marcos Lisboa. **Planejamento Estratégico**: a experiência da BHTRANS. Juiz de Fora: UFJF, 2017.

MALMEGRIN, Maria Leonídia. **Gestão Operacional**. Departamento de Ciências da Administração / UFSC; [Brasília]: CAPES: UAB – Florianópolis, 2010.

NÉSPOLI, Luiz Carlos Mantovani (coord.). **Mobilidade humana para um Brasil urbano**. São Paulo: ANTP, 2017.

OPAS. **Gestão da velocidade**: um manual de segurança viária para gestores e profissionais da área. Brasília: Organização Pan-Americana de Saúde, 2012. Disponível em: [http://apps.who.int/iris/bitstream/handle/10665/43915/9789275317099\\_por.pdf;jsessionid=ACFEB5ED9439444C80A4DB752F412279?sequence=4](http://apps.who.int/iris/bitstream/handle/10665/43915/9789275317099_por.pdf;jsessionid=ACFEB5ED9439444C80A4DB752F412279?sequence=4). Acesso em: 01 abr. 2018.

STEIN, Peolla Paula. **Introdução ao gerenciamento da mobilidade sustentável**. São Paulo: Biblioteca 24 Horas, 2015.