

**Gestão de Conflitos nos Transportes Semi-Colectivos de
Passageiros. Caso: “Encurtamento de Rotas na Cidade de
Maputo”.**

Catarina José Rangeiro Leão

Trabalho de Licenciatura

Universidade Eduardo Mondlane

Faculdade de Economia

Licenciatura em Gestão

Maputo, 2012

DECLARAÇÃO DE HONRA

Declaro que este trabalho é da minha autoria e resulta da minha investigação. Esta é a primeira vez que o submeto para obter um grau académico numa instituição educacional.

Maputo, aos _____ de _____ de 2012

Catarina José Rangeiro Leão

APROVAÇÃO DO JURÍ

Este trabalho foi aprovado no dia ____ de _____ de 20__ por nós, membros do júri examinador nomeado pela Faculdade de Economia da Universidade Eduardo Mondlane.

O Presidente

O Arguente

O Supervisor

DEDICATÓRIA

Este trabalho é dedicado aos meus pais António Leão e Otília Rangeiro, por todo o apoio, dedicação, sacrifícios feitos, para que eu pudesse ter uma boa formação. Aos meus irmãos Aylton e Edilson, que lhes sirva de inspiração nas suas vidas académicas. Ao meu avô Afonso Leão Rafael (falecido) e a minha tia Orlanda Leão (falecida) que sempre me incentivaram a estudar.

AGRADECIMENTOS

Agradeço à Deus pela inspiração proporcionada durante o período em que estive a escrever este trabalho. Por ter me guiado e dado forças para contornar as dificuldades encontradas.

Agradeço aos meus pais pela críticas e contributos no sentido de aperfeiçoar o meu trabalho. Aos meus irmãos e ao meu namorado pela paciência que tiveram durante esta fase e aos demais familiares e amigos que mostraram interesse em discutir ideias para o meu tema, vai o meu muito obrigado.

Agradeço ao meu supervisor Dr. Joaquim Manjate por ter despertado em mim o interesse pela área do conflito e negociação e pelas suas contribuições, para que o trabalho fosse de encontro com objectivos traçados.

Agradeço também ao Corpo Docente da Faculdade de Economia, em especial aos docentes do curso de Licenciatura em Gestão, que durante os quatro anos forneceram as bases para a minha formação académica.

À todos os entrevistados e pessoas que facilitaram o acesso à informação necessária, pela forma carinhosa com que me receberam, nomeadamente: o sr. Samuel Nhatitima e os demais membros da direcção da ATROMAP, sr. Luís Munguambe da FEMATRO, sr. Lázaro Valoi e sr. David Manhiça do Comando da Polícia Municipal, sra Lóide Massangai e sr. Atanásio Tembe da DMTT, vão os meus sinceros agradecimentos.

À todos os condutores de “chapas”, pela simpatia e disponibilidade em falar sobre a sua actividade vai o meu muito obrigado, assim como agradeço aos passageiros que se disponibilizaram a responder aos meus inquéritos.

Por fim, quero agradecer as minhas colegas da faculdade, nomeadamente: Yara, Deyzes, Lavínia, Shaiza, Dércia e Naila, companheiras de quatro anos de estudo, que sempre estiveram dispostas a ajudar-me, dando críticas, ideias e estímulo para que eu pudesse continuar a desenvolver o meu tema.

ÍNDICE

DECLARAÇÃO DE HONRA	i
APROVAÇÃO DO JÚRI	i
DEDICATÓRIA	ii
AGRADECIMENTOS	iii
RESUMO	vi
LISTA DE ABREVIATURAS	vii
CAPÍTULO 1 - INTRODUÇÃO	1
1.1. Contextualização.....	3
1.2. Problema de Pesquisa	4
1.3. Hipóteses.....	5
1.4. Objectivos	5
1.5. Relevância do Tema.....	6
1.6. Delimitação do Tema.....	7
1.7. Estrutura do Trabalho	7
CAPÍTULO 2 - METODOLOGIA	8
2.1. Métodos de Pesquisa.....	8
2.2. Técnicas de Pesquisa.....	8
2.3. População e Amostra	9
2.4. Colecta de Dados	10
2.5. Análise de Dados	10
2.6. Limitações.....	10
CAPÍTULO 3 - REVISÃO DE LITERATURA.....	11
3.1. Teoria do Conflito.....	11
3.2. Conceitos Operacionais	22
CAPÍTULO 4 - APRESENTAÇÃO DOS RESULTADOS DA PESQUISA.....	24
4.1. Caracterização da Actividade dos Semi-Colectivos	24
4.2. Entrevistas.....	25
4.3. Inquéritos	35
CAPÍTULO 5 - ANÁLISE DO CONFLITO.....	44
5.1. Diagnóstico do Conflito.....	45
5.2. Análise do Conflito usando a Teoria da Cebola	47
CAPÍTULO 6 - CONCLUSÃO E RECOMENDAÇÕES.....	49
6.1. Conclusão.....	49
6.2. Recomendações.....	50
BIBLIOGRAFIA	51
ANEXOS E APÊNDICES	55

ÍNDICE DE TABELAS

Tabela 1: Faixa etária.....	35
Tabela 2: Formação escolar	35
Tabela 3: Tempo de serviço.....	35
Tabela 4: Propriedade da viatura	36
Tabela 5: Posse de licença de transporte.....	36
Tabela 6: Conhecimento dos regulamentos da actividade.....	36
Tabela 7: Horário da actividade.....	37
Tabela 8: Intervalo de almoço.....	37
Tabela 9: Receita diária exigida.....	37
Tabela 10: Rendimento do condutor.....	38
Tabela 11: Género.....	40
Tabela 12: Residência.....	40
Tabela 13: Destino	41
Tabela 14: Gastos diários com transporte.....	41
Tabela 15: Assento no “chapa”.....	41
Tabela 16: Respeito aos sinais de trânsito	42
Tabela 17: Respeito à velocidade	42
Tabela 18: Estado de manutenção da viatura.....	42
Tabela 19: Tempo de espera nas “horas de ponta”	43

RESUMO

O encurtamento de rotas é uma prática ilegal, que tornou-se comum entre os transportadores de semi-colectivos, em quase todas as rotas do Município de Maputo. O tema é de extrema importância à nível social, dado que o problema já atingiu níveis alarmantes, que põem em causa a mobilidade dos passageiros e o bom funcionamento da actividade de transporte.

O presente trabalho tem como objectivo a compreensão das causas de encurtamentos de rotas e do processo de gestão deste conflito, tendo como foco os “chapas” de 15 lugares. Para a colecta dos dados, foram conduzidas entrevistas aos responsáveis pela ATROMAP e FEMATRO e pelas entidades licenciadora e fiscalizadora da actividade dos “chapas”, e foram realizados inquéritos aos condutores (40) e passageiros de “chapas” (20). Com base nas informações recolhidas, efectuou-se o diagnóstico e a análise do conflito, com recurso a teoria da cebola.

Após a análise dos dados, concluiu-se que a principal causa dos encurtamentos de rotas é a relação custo-tempo-distância e que, para a sua prevenção, as associações de transportadores e a Vereação dos Transportes e Trânsito do Conselho Municipal promovem diálogos e colaboram entre si na identificação dos infractores; fiscalizam a actividade dos “chapas”; apelam aos passageiros para denunciarem esta prática e sensibilizam os “chapeiros” para cumprirem com as rotas designadas.

Através da análise do conflito, constatou-se que o encurtamento de rotas já atingiu o estágio de conflito aberto, que revela o lado não funcional do conflito e a necessidade de ser resolvido antes que haja rompimento das relações entre as partes.

Palavras-chave: “chapas”, conflito, encurtamento de rotas.

LISTA DE ABREVIATURAS

ATROMAP – Associação dos Transportadores Rodoviários de Maputo

CMCM – Conselho Municipal da Cidade de Maputo

DMTT – Direcção Municipal de Transportes e Trânsito

FEMATRO – Federação Moçambicana dos Transportadores Rodoviários

INATTER – Instituto Nacional dos Transportes Terrestres

MTC – Ministério dos Transportes e Comunicação

PM – Polícia Municipal

PRM – Polícia da República de Moçambique

RTA – Regulamento de Transporte em Automóveis

TPM – Transportes Públicos de Maputo

UNICOTRAMA – União das Cooperativas dos Transportadores Semi-Colectivos de Passageiros e de Carga do Município da Matola

USAID – United States Agency for International Development

UTRAMAP – União dos Transportadores de Maputo

VTT – Vereação dos Transportes e Trânsito

CAPÍTULO 1 - INTRODUÇÃO

No Município de Maputo, grande parte da população não possui meio de transporte próprio e depende dos transportes públicos¹ para as suas deslocações diárias. Perante a incapacidade do sector público em satisfazer às necessidades de transporte dos cidadãos, surgiram indivíduos que, por conta própria ou em colectivo, dedicam-se à este tipo de actividade.

O aparecimento dos transportadores privados trouxe melhorias no acesso ao transporte público, o que permitiu que houvesse um crescimento urbano através do surgimento de bairros mais afastados do centro da cidade. Deste grupo, destacam-se os transportadores de semi-colectivos ou “chapas” por serem o meio alternativo mais usado para o transporte de passageiros.

Actualmente, a situação dos transportes públicos na cidade de Maputo é marcada por uma crise:

Por um lado, a crise deve-se à falta de actualização das tarifas de transporte para níveis compatíveis com os custos operacionais dos transportadores. Contrariamente a empresa pública TPM, estes transportadores não são subsidiados pelo Município e, por isso, têm de empregar meios próprios para manterem-se operacionais. A manutenção de tarifas baixas tem prejudicado muito aos transportadores privados, obrigando alguns ao abandono da actividade por esta não ser lucrativa. Os poucos que ainda circulam na praça, recorrem a táticas ilegais como forma de elevar a receita diária, desde o carregamento excessivo de passageiros à prática de encurtamento de rotas.

Por outro lado, a crise deve-se ao não licenciamento de viaturas de 15 lugares para o transporte semi-colectivo de passageiros, decretado pelo Conselho Municipal em 2004. Esta decisão abrangia os novos operadores, enquanto que as viaturas já licenciadas continuariam a renovar as suas licenças, desde que estivessem em condições de circular. Em consequência desta decisão, o número de “chapas” reduziu drasticamente.

Diante da falta de transporte, os cidadãos estão sujeitos à longas filas de espera, sobretudo nas horas de ponta, ou a terem de efectuar ligações de transporte até chegarem ao destino desejado.

¹ O transporte público é o tipo de transporte realizado por empresas públicas ou privadas, no qual os passageiros não são proprietários deles.

Já os passageiros que não têm condições financeiras para efectuar ligações, recorrem às carrinhas de “caixa aberta”². Estas carrinhas, apesar de transportarem os passageiros até ao destino pretendido, não estão licenciadas para a actividade e não oferecem nenhuma segurança e conforto aos seus passageiros.

O presente trabalho vai debruçar-se sobre a problemática dos encurtamentos de rotas na cidade de Maputo, com o objectivo de analisar este conflito e avaliar como o Conselho Municipal e as associações dos transportadores estão a lidar com esta questão. A prática de encurtamento de rotas constitui uma transgressão ao regulamento da actividade de transporte, segundo o qual não permite o encurtamento ou desvio de rotas³. Por forma a delimitar o trabalho, a pesquisa vai incidir, somente, sobre os transportes semi-colectivos de 15 lugares.

Espera-se, com o presente trabalho, chamar a atenção das partes envolvidas neste conflito, sobre a necessidade de um maior envolvimento destas, no sentido de criar condições para que os transportadores sejam lucrativos, oferecendo um serviço adequado aos passageiros e sem desrespeito aos regulamentos da actividade.

² Ver Apêndice D

³ Art.º 19 do decreto nº 11/2009 de 29 de Maio – Regulamento de Transporte em Automóveis.

1.1. Contextualização

1.1.1. Surgimento dos Transportes Semi-Colectivos

Os primeiros transportes semi-colectivos na cidade de Maputo, os “chapas 100”, emergiram em 1984, no contexto da crise económica. Colaço (1998) revela que o surgimento do “chapa 100” estava ligado a factores como a carência dos transportes públicos urbanos, acompanhada de um crescimento acelerado da população vinda das zonas rurais, e a incapacidade do Estado em satisfazer a procura de meios de transporte nesta cidade.

Numa primeira fase, o transporte de pessoas realizava-se em carrinhas pequenas, de caixa aberta, da marca Peugeot, que cobravam o preço de 50,00 Mt⁴. Com o desenvolvimento da actividade, as tarifas de transporte foram aumentando gradualmente, como também, melhoraram algumas condições de transporte – uso de *mini-buses* de 30 e posteriormente de 15 lugares (*idem*).

Durante anos, os “chapas” funcionaram de forma irregular face a fraca regulamentação das suas actividades. As rotas por estes escolhidas eram arbitrárias, os locais de paragem e terminais eram alterados consoante a procura e os itinerários eram efectuados por vias de maior concentração da população e infraestruturas sociais.

Actualmente, o serviço de transporte público de passageiros é repartido pela Empresa Municipal de Transportes Rodoviários de Maputo⁵, que utiliza autocarros grandes com capacidade até 90 passageiros, dos quais 35 sentados, e por um largo número de operadores privados, que na sua maioria, utilizam mini-autocarros recondicionados de 15 e 25 lugares. Segundo o departamento de licenciamento da Direcção Municipal de Transporte e Trânsito (DMTT), existem 130 autocarros operacionais da TPM, 50 autocarros da FEMATRO e a 729 semi-colectivos com licença em dia a operarem na cidade de Maputo.⁶

⁴ Correspondentes à 0,50 centavos no metical da nova família.

⁵ Em Julho de 2011, o Governo extinguiu a empresa TPM e decidiu passar a gestão dos serviços para os Municípios de Maputo e da Matola. A divisão dos activos foi feita na proporção de 65% e 35%, respectivamente (retirado do jornal Notícias do dia 02/02/2012).

⁶ Dados recolhidos em entrevista no dia 10/08/2012.

1.2. Problema de Pesquisa

O encurtamento de rotas na cidade de Maputo, tornou-se prática comum entre os transportadores de semi-colectivo, prejudicando as regras estabelecidas no âmbito da concessão⁷ da licença.

As rotas, muitas vezes, são divididas em duas, obrigando os passageiros a pagar duas ou mais tarifas pela mesma viagem, em vez de uma. E, porque nem todas as rotas apresentam condições para os autocarros de maior capacidade circular, os utentes têm de enfrentar um custo adicional e o inconveniente de terem que desembarcar de um “chapa” e apanhar outro.

Esta situação é comum nas horas de ponta, se o “chapa” estiver cheio de passageiros que pretendam percorrer toda a rota, o que significaria que só seriam cobradas 15 tarifas pelo percurso. Nas horas mortas, a rotação de passageiros é maior, pelo que as rotas são mais lucrativas sem ter que se recorrer à esta tática.

O problema dos encurtamento de rotas, aliado ao crescimento da cidade de Maputo, levou o Governo moçambicano a estabelecer, em 2009, o princípio de concessão de rotas para dar exclusividade às operadoras devidamente preparadas. Segundo este princípio, as empresas concessionárias seriam responsáveis por fiscalizar as suas próprias rotas, garantindo um melhor controlo dos operadores licenciados. Entretanto, projecto nunca foi implementado por razões relacionadas com a organização do sistema de transportes público da cidade.⁸

Perante este cenário, coloca-se a seguinte questão:

- *O que leva os transportadores de semi-colectivo de 15 lugares a encurtarem rotas na cidade de Maputo?*

⁷ No domínio do direito, concessão é a transferência temporária do direito de exploração de um serviço público, feito por uma pessoa do direito público (por ex., o Estado) para uma entidade privada, passando aquele exercício a correr por conta e risco da concessionária (Dicionário da Língua Portuguesa, 2009:393).

⁸ A. Tembe (em entrevista no dia 10/08/2012).

1.3. Hipóteses

H₀: Os transportadores encurtam rotas para evitarem os engarrafamentos nas estradas, que fazem com que eles levem mais tempo de uma terminal para a outra e, conseqüentemente, tenham um volume de receitas baixo.

H₁: Os transportadores encurtam rotas porque, com as actuais tarifas, só assim conseguem arrecadar receitas para cobrir os custos operacionais que têm registado uma subida de preço.

H₂: Os transportadores encurtam rotas porque não existem mecanismos efectivos de controlo pelas entidades de fiscalização.

1.4. Objectivos

1.4.1. Geral

Compreender as causas de encurtamento de rotas e o processo de gestão deste conflito, no âmbito da relação entre os transportadores de semi-colectivos e o Conselho Municipal.

1.4.2. Específicos

- Caracterizar a actividade dos transportes semi-colectivos de passageiros na cidade de Maputo;
- Identificar as causas de encurtamento de rotas pelos transportadores de semi-colectivo;
- Indicar as medidas de prevenção tomadas pelo CMCM e pelas associações de transportadores contra a prática de encurtamento de rotas;
- Analisar o conflito sobre o encurtamento de rotas na cidade de Maputo;
- Avaliar o processo de gestão do conflito entre os transportadores de semi-colectivo e o Conselho Municipal da Cidade de Maputo;
- Apresentar recomendações para uma melhor gestão de conflitos na área em questão.

1.5. Relevância do Tema

Dos estudos e pesquisas consultadas sobre os temas conflito e negociação, a grande preocupação tem sido a análise na óptica empregador-trabalhador. No entanto, conflitos existem também fora da esfera laboral, sendo necessário estender a aplicação de técnicas de gestão e resolução de conflitos para outros sectores da economia.

Relativamente ao sector dos transportes públicos de passageiros, este proporciona um serviço essencial e indispensável nas cidades, cumprindo um papel social e económico de grande importância.

A nível social, o tema encurtamento de rotas é um assunto muito falado no debate público porque afecta à milhares⁹ de habitantes da cidade de Maputo, grande parte dos quais depende dos “chapas” para chegar ao trabalho e para realizar as suas actividades diárias.

A nível económico, esta prática traz prejuízos tanto para os utentes, que incorrem numa duplicação do esforço financeiro, como para a economia do Município, dado que a maioria das actividades económicas dependem dos transportes públicos, por ser este o meio utilizado por grande parte dos clientes e trabalhadores dos sectores de comércio, de serviços e da indústria.

Embora a provisão de transporte público seja da responsabilidade do Estado, perante a sua incapacidade em responder a demanda por transporte, o número de utentes dos “chapas” tem aumentado cada vez mais. E, se não forem tomadas medidas que envolvam os interesses de todas as partes envolvidas neste conflito, corre-se o risco de ele não só condicionar a mobilidade dos passageiros, como também, a vida económica da cidade. Dado que os utentes têm um fraco poder negocial com os transportadores, cabe ao Governo local defender os seus interesses e garantir um serviço de transporte acessível, regular e de melhor qualidade.

⁹ Segundo o Instituto Nacional de Estatística, a população projectada para a cidade de Maputo em 2012 é de 1.506.442,00.

1.6. Delimitação do Tema

Em termos espaciais, o estudo realizou-se na cidade de Maputo. A escolha desta cidade deve-se ao facto de ela registar uma intensa actividade dos “chapas” de 15 lugares, pela facilidade de circulação que estes têm nas rotas do Município, comparados com os autocarros de maior capacidade.

Em termos temporais, a análise compreendeu o período entre 2004, altura em que o CMCM suspendeu o licenciamento dos “chapas” de 15 lugares, e 2012, dado que o estudo procurou destacar os eventos mais recentes ligados a questão dos encurtamentos de rotas.

1.7. Estrutura do Trabalho

Para uma melhor apresentação dos conteúdos, o trabalho está dividido em seis capítulos:

O primeiro, é composto pela introdução, na qual faz-se a apresentação do tema e dos resultados que se esperam alcançar, a contextualização da actividade dos transportes semi-colectivos na cidade de Maputo, define-se o problema, as hipóteses, os objectivos geral e específicos, delimita-se o tema, justifica-se a relevância do tema e apresenta-se estrutura do trabalho.

O segundo, faz referência a metodologia usada para a realização do trabalho, onde apresentam-se os métodos e técnicas de pesquisa, as técnicas usadas para a colecta e análise dos dados e o tipo de amostragem escolhida.

O terceiro capítulo dedica-se a revisão de literatura que traz todos os conceitos relevantes para o tema, em matéria de transportes públicos, conflitos e formas de gestão de conflitos, com particular destaque para a negociação.

O quarto capítulo é composto pela apresentação dos resultados da pesquisa, para cada uma das partes envolvidas no conflito.

O quinto, traz o diagnóstico e a análise do conflito, com recurso ao modelo da teoria da cebola.

O sexto e último, apresenta a conclusão sobre a questão colocada e as respectivas recomendações.

CAPÍTULO 2 - METODOLOGIA

Para o alcance dos objectivos do trabalho, fez-se o uso dos seguintes métodos e técnicas de pesquisa:

2.1. Métodos de Pesquisa

2.1.1. Histórico

Consistiu na recolha de dados, desde o aparecimento dos transportes semi-colectivos na cidade de Maputo até a actualidade, com vista a compreender a necessidade da sua existência e os problemas que resultam desta actividade, no geral, e o problema levantado sobre o encurtamento de rotas, em particular.

2.1.2. Observação

Consistiu em observar directamente a actividade dos “chapas” de 15 lugares, nos diferentes momentos do dia, examinando aspectos como: cumprimento das rotas e regras de trânsito, estado da viatura, velocidade e lotação da viatura.

2.1.3. Estatístico

Que permitiu traduzir as opiniões e informações recolhidas em termos numéricos para classificá-los e organizá-los de modo a que facilitassem a análise, bem como a testagem das hipóteses colocadas para o problema de pesquisa.

2.2. Técnicas de Pesquisa

2.2.1. Bibliográfica

Consistiu no uso de todo material já elaborado sobre conflitos, gestão de conflitos e sobre os transportes públicos de passageiros que tenham interesse para o desenvolvimento do tema. Dentre eles: obras científicas, dissertações, relatórios de pesquisa, jornais e páginas na *internet*.

2.2.2. Documental

Centrou-se na consulta dos regulamentos da actividade de transporte, nomeadamente: o Regulamento de Transporte em Automóveis (RTA)¹⁰ e a Postura sobre o Transporte Urbano de Passageiros¹¹, que regula a actividade ao nível do Município de Maputo.

2.2.3. Levantamento

Caracterizou-se pela interrogação directa das pessoas que detém conhecimentos na área dos transportes semi-colectivos, em matéria de: licenciamento, regulamentação, fiscalização e organização da actividade.

2.3. População e Amostra

O Município de Maputo possui 39 rotas¹² para o transporte semi-colectivo, sendo que somente 24 estão disponíveis para viaturas de 15 lugares. Deste grupo, para a colecta de dados dos passageiros e transportadores, foram seleccionadas ao acaso quatro (4) rotas, nomeadamente:

- R1) Museu/Laulane (faixa amarela);
- R2) Museu/Xipamanine (faixa azul);
- R3) Baixa/Costa do Sol (faixa rosa);
- R4) Anjo Voador/Praça dos Combatentes (faixa vermelha).

Considerando o universo de transportadores¹³ e passageiros de semi-colectivo como população infinita, foram seleccionados 40 transportadores e 20 passageiros de “chapas” de 15 lugares, seguindo uma amostragem por acessibilidade.

¹⁰ Decreto nº11/2009 de 29 de Maio.

¹¹ Resolução nº 15/AM/2009 de 15 de Dezembro.

¹² Ver o Anexo A.

¹³ Dado que nem todos estão licenciados e fazem o serviço de transporte ilegalmente.

2.4. Colecta de Dados

Para obtenção dos dados necessários para responder ao problema, foram submetidos formulários¹⁴ para os transportadores e passageiros de semi-colectivos e realizaram-se entrevistas¹⁵ semi-estruturadas, respeitando um guião prévio, aos representantes das seguintes instituições:

- Direcção Municipal de Transportes e Trânsito;
- Federação Moçambicana dos Transportadores Rodoviários;
- Associação dos Transportadores Rodoviários de Maputo;
- Comando da Polícia Municipal.

2.5. Análise de Dados

Para análise e interpretação dos dados, utilizou-se o Microsoft Office Excel 2007 com o objectivo de facilitar os cálculos estatísticos necessários para inferir conclusões sobre a amostra escolhida e para a análise do conflito, a Teoria da Cebola desenvolvida por Roger Fisher no Projecto de Negociação de Harvard.

2.6. Limitações

Por questões de tempo e recursos financeiros, não foi possível incluir mais transportadores na amostra. Não houve, também, condições para inquirir os cobradores, dada a natureza da sua actividade, mas apurou-se que estes trabalham como “biscateiros”, sob a responsabilidade dos condutores dos “chapas”. Outra dificuldade, consistiu em localizar os fiscais das associações, porque estes não possuem elementos que facilitem a sua identificação (por ex., uniforme, crachá).

Por outro lado, embora o estudo procurou evidenciar os eventos mais recentes ligados ao tema, alguns aspectos não foram considerados na análise. Destes aspectos, destacam-se todas as decisões tomadas no sector, após a realização da análise dos dados recolhidos.

¹⁴ Ver Apêndices B1 e B2, respectivamente.

¹⁵ Ver Apêndices A1, A2 e A3, respectivamente.

CAPÍTULO 3 - REVISÃO DE LITERATURA

3.1. Teoria do Conflito

O conflito está presente nas interações das pessoas, grupos e organizações, porque estes nunca têm objectivos ou interesses idênticos. Existem várias teorias sobre o conflito, entretanto, para este trabalho, tomou-se a Teoria das Necessidades Básicas de Maslow. Segundo a Teoria de Maslow, há conflito quando uma das cinco necessidades (biológica, segurança, reconhecimento, autorealização e autoestima) for ignorada; na análise do conflito, estas necessidades são resumidas em três (segurança, reconhecimento e identidade), consideradas factores para a existência do conflito e condição principal para que as pessoas negoceiem.¹⁶

3.1.1. Conceito de Conflito

O termo conflito provém do latim *conflictu*, que significa embate dos que lutam; discussão acompanhada de injúrias e ameaças; desavenças; guerra; luta; combate; colisão; choque que constitui o elemento básico e determinante da acção dramática, a qual se desenvolve em função da oposição e luta entre diferentes forças (Dicionário de Ferreira, apud Zandamela, 2008:20).

Segundo Thomas¹⁷, o conflito é o processo que começa quando uma das partes percebe que a outra parte a afectou de forma negativa ou que a irá afectar de igual forma. Esta definição pressupõe que: o conflito tem que ser percebido, senão, não existe conflito; tem que existir uma interacção; tem que haver uma incompatibilidade entre as partes.

Pruitt e Rubin (1986:4) definem o conflito como «*uma divergência de interesses ou da crença em que as aspirações das partes não podem ser atingidas simultaneamente*». Para além da diferença de objectivos e interesses, deve haver uma interferência deliberada de uma das partes envolvidas. Esta interferência pode ser activa – mediante acção para provocar obstáculos, bloqueios – ou passiva – mediante omissão (Chiavenato, 2005:402).

¹⁶ Manjate (2010:37)

¹⁷ McIntyre (2007:297)

Para Robbins (2004:172), o conflito é o processo no qual um esforço é realizado propositalmente por A para impedir os esforços de B, por meio de algum tipo de obstrução, e que resultará na frustração de B no tocante à consecução de suas metas ou interesses. O autor considera que existem três visões sobre o conflito:

- A visão *tradicional*, que encara o conflito como sendo prejudicial, prova de que algo está errado na organização e, por isso, deve ser reprimido ou até mesmo eliminado;
- A de *relações humanas*, argumenta que o conflito não é bom nem mau e sim inevitável. É uma ocorrência natural nos grupos e organizações devendo, por isso, ser aceite;
- A visão *interacionista* defende que, embora nem todos os conflitos sejam bons, existem os que melhoram o desempenho do grupo (conflitos funcionais) e os que prejudicam o desempenho (conflitos não funcionais). Portanto, o conflito deve ser gerido de forma que os construtivos sejam estimulados e os destrutivos sejam resolvidos.¹⁸

Fisher e Ury (apud Manjate, 2010:56) apresentam uma definição ainda mais completa, dizendo que o conflito surge quando:

Duas ou mais partes percebem que os seus interesses são incompatíveis, e expressam atitudes hostis – ou seguem seus interesses através de acções que prejudicam a outra parte. Interesses podem ser acerca de ideias, distribuição ou acesso aos recursos, poder e crenças que as partes não podem alcançar simultaneamente.

Muitos autores defendem que um certo nível de conflito é necessário para que a organização tenha níveis máximos e otimizados de eficácia. O nível ótimo é aquele em que o conflito é suficiente para evitar a estagnação, estimular a criatividade e o processo de mudança, sem no entanto ser destrutivo.¹⁹ De acordo com Chiavenato (2005:403), existem os seguintes níveis de conflito:

Conflito percebido, também chamado conflito latente, ocorre quando as partes percebem e compreendem que o conflito existe porque sentem que os seus objectivos são diferentes dos objectivos da outra parte e existe oportunidade para interferência;

¹⁸ Gary, Starke (1980:308)

¹⁹ Robbins (2004:183)

Conflito experienciado, quando o conflito provoca sentimentos de hostilidade, raiva, medo entre uma parte e outra. É o chamado conflito velado, quando é dissimulado, oculto e não manifestado externamente com clareza;

Conflito manifestado, quando o conflito é expresso e manifestado pela interferência activa ou passiva por pelo menos uma das partes. É o conflito aberto ou não funcional que se manifesta sem dissimulação entre as partes.

3.1.2. Potenciais Fontes do Conflito

Para que haja uma boa gestão de conflitos é necessário conhecer as situações que tendem a gerar conflitos. Para Gray e Starke (1980:309) os factores mais comuns são:

- **Recursos limitados**, os recursos geralmente são limitados e a escassez estimula o comportamento de obstrução. As partes colocam-se de lados opostos e quando uma delas impede a alocação de recursos para que a outra atinga os seus objectivos, a situação de conflito se estabelece.
- **Interdependência de funções ou actividades**, ocorre quando o trabalho de uma pessoa está dependente do trabalho de outra. Todos os grupos de uma organização são interdependentes e, quando o grau de interdependência é elevado, surgem oportunidades para que um grupo prejudique o trabalho dos demais;
- **Diferenciação de actividades**, com a especialização, cada grupo passa a desempenhar actividades diferentes e desenvolve maneiras diferentes de pensar e agir. À medida que um grupo se acostuma com o seu modo de trabalhar, pode tornar-se fechado e não se preocupar com os objectivos dos outros grupos. A percepção de que os objectivos e interesses de cada grupo são incompatíveis faz com que o conflito apareça.
- **Problemas de comunicação**, numa organização, nem todos os grupos tem a mesma informação, o que faz com que cada grupo assuma uma posição baseada na sua versão da realidade ou das informações que tem. Estas lacunas na comunicação podem também ser causadas por indivíduos que detém informação importante e decidem não compartilhá-la, para sua própria vantagem.

- **Diferenças na percepção**, as pessoas têm maneiras diferentes de ver e perceber as coisas. Esta diferença de pontos de vista pode originar conflitos porque as pessoas assumem juízos de valor diferentes.

Para além dos factores acima descritos, Wagner e Hollenbeck (2002:285) identificaram outras fontes de conflito, dentre elas: (a) diferenças individuais; (b) falta de clareza na estrutura de poder e autoridade; (c) assimetria de tarefas, onde existe um grupo que tem mais poder e um grupo mais fraco que tenta reverter a situação; (d) diferentes orientações de tempo (curto prazo vs. longo prazo), quando existem diferenças nas orientações temporais entre as partes, desenvolve-se o conflito em torno de qual orientação deve ser adoptada.

Possivelmente, a situação que mais gera conflitos é a mudança. O ser humano é um animal de hábitos e a incerteza quanto ao futuro, faz com que nem sempre encare a mudança como algo positivo ou desejável. O conflito pode, igualmente, surgir em situações onde a mudança é imposta ao indivíduo.

3.1.3. Efeitos do Conflito

Com o desenvolvimento da teoria do conflito, a visão tradicionalista de que o conflito é mau deu lugar à outras abordagens que encaram o conflito como algo necessário para evitar o *status quo*. É que alguns conflitos podem ser estimulantes e contribuir para o bem-estar de todas as partes envolvidas, enquanto que, outros podem obstruir o bom relacionamento entre as partes.

3.1.3.1. Efeitos positivos do conflito

- ***Desperta sentimentos e estimula energias***. O conflito leva as pessoas a ficarem atentas, esforçadas e acesas. Essa estimulação de energias produz curiosidade e interesse em descobrir melhores formas de realizar tarefas e novas abordagens na solução de problemas.
- ***Fortalece sentimentos de identidade***. Quando um grupo entra em conflito, ele torna-se mais coeso e identificado com seus objectivos e interesses. A coesão, geralmente, aumenta a motivação pelo desempenho da tarefa do grupo. Se o grupo “ganha”, aumenta a motivação para trabalhar em equipe.

- *Desperta a atenção para os problemas.* O conflito é um meio de chamar atenção para os problemas existentes. Pode servir como mecanismo de correcção desses problemas e evitar que surjam problemas mais graves.
- *Testa a balança de poder.* O conflito pode levar à aplicação de recursos para a sua resolução, ajustando diferenças de poder entre as partes envolvidas.

3.1.3.2. Efeitos negativos do conflito

- *Desencadeia sentimentos de frustração, hostilidade e ansiedade.* Face à pressão para ganhar, as partes envolvidas vêem seus esforços bloqueados pelas outras e ficam frustradas. Este clima de frustração e hostilidade pode prejudicar o julgamento, a habilidade no desempenho das tarefas e o bem-estar das pessoas envolvidas.
- *Desvia energia para ele mesmo.* Gasta-se muita energia a lidar com o conflito e não se investe no trabalho; vencer o conflito passa a ser mais importante do que trabalhar com eficácia.
- *Leva uma parte a bloquear a actividade da outra parte.* Um comportamento característico do conflito entre as partes é o do bloqueio das actividades da outra parte e a recusa de não cooperar com ela. Portanto, a cooperação entre as pessoas é substituída por comportamentos de tensão que influenciam negativamente a natureza dos relacionamentos entre pessoas e grupos.
- *Prejudica o relacionamento das partes conflitantes.* O conflito prejudica a comunicação e distorce as percepções e sentimentos das partes. À medida que o conflito aumenta, cada parte cria estereótipos e vê a outra como “inimiga”, atribuindo-lhe motivos e intenções negativas. Com isso, fortalecem-se as percepções e sentimentos de que os objectivos e interesses da outra parte são incompatíveis e de que não se pode cooperar com ela.

Dependendo da percepção e dos interesses das partes, o conflito pode ser visto como uma ameaça e uma oportunidade em simultâneo. Torna-se ameaça quando o conflito cria instabilidade e impede um bom relacionamento das pessoas. Pode ser uma oportunidade, quando as partes em conflito procuram soluções compatíveis para ambas, sem no entanto prejudicar a outra (Soares, 2005:20).

3.1.4. A Gestão do Conflito

A gestão de conflitos é a prática que permite identificar e lidar com conflitos de uma forma sensata, justa e eficiente, impedindo-os de ficar fora do controlo e tornarem-se violentos.

De acordo com Carvalho (2006:37), a gestão do conflito passa pela procura de equilíbrio entre conflitos reais ou potenciais derivados da diferença de objectivos, equilibrando os aspectos que opõem os diferentes grupos de interesses.

Na visão de Guilande (2000:12), as organizações ou pessoas individualmente, recorrem em geral a três formas diferentes para gerir os conflitos, quer lidando com os problemas de tal forma que não degenerem em conflitos (prevenção); quer diminuindo o número, a intensidade e a duração dos conflitos (redução); ou ainda, terminando-os através da adopção de soluções que satisfaçam as partes envolvidas (resolução).

Dada a inevitabilidade da ocorrência de conflitos, por eles serem parte intrínseca da natureza humana, a resolução de conflitos é a forma mais comum de gestão de conflitos e, por isso, mais importante que a sua prevenção ou redução (*idem*).

Para De Bono (1991:75), a resolução de um conflito provém de um pensamento construtivo conducente a um resultado que satisfaz ambas as partes. Portanto, não é apenas uma tolerância ou aceitação do resultado obtido, mas a visão por ambas as partes dos benefícios positivos dele decorrentes.

Nos termos do artg.º 51, da Postura sobre o Transporte Urbano de Passageiros, o esclarecimento de dúvidas e a resolução de conflitos entre operadores, decorrentes da interpretação e aplicação da postura, compete ao Presidente do CMCM. Em casos de encurtamento de rotas, tanto a postura como o RTA prevêm o pagamento de multas, para o condutor e o proprietário da viatura, para além de apreensão da carta de condução e suspensão da licença de transporte.²⁰

²⁰ Ver o Anexo B

Fazendo uma interpretação destes regulamentos, consideram-se conflitos as infracções cometidas pelos transportadores e a sua resolução basea-se no uso do poder coersivo, pois os infractores estão sujeitos à punições. Embora a polícia aplique multas por incumprimento de rotas, as multas são consideradas como um custo de operação e não impedem que os condutores continuem a infringir a lei.

A literatura apresenta uma vasta gama de métodos para a gestão e resolução de conflitos. Para o propósito deste trabalho, interessa falar sobre a negociação com detalhe, por ser um método socialmente aceitável de alcançar um acordo e conciliar diferenças, que engloba outros métodos, adaptando-os à situação existente.

3.1.4.1. Conceito de Negociação

A necessidade de negociar verifica-se sempre e quando, numa dada situação, as conveniências de várias entidades chocam-se, na medida em que cada uma procura satisfazer as suas necessidades individuais e, nesse processo, colidem com a actuação de outra ou mais partes. (...) O sucesso de uma negociação prende-se com a possibilidade de obter um resultado satisfatório para todas as partes (win-win), caso contrário a negociação terá fracassado (lose-lose) (Carvalho, 2006:48).

Para muitos autores, definir a negociação revela-se complexo porque, tal como o conflito, não existe uma única maneira de definí-la. Na tentativa de definir a negociação, Rubbin e Brown (apud Chiavenato 2005:413), apresentaram as seguintes características:

- Existem pelo menos duas partes envolvidas;
- As partes envolvidas apresentam conflito de interesses a respeito de um ou mais tópicos;
- Existe um relacionamento voluntário entre as partes;
- A actividade no relacionamento discute a divisão ou troca de um ou mais recursos específicos entre as partes ou seus representantes;
- Envolve a apresentação de propostas por uma parte e avaliação delas pela outra, seguida por concessões e contrapropostas.

Segundo Spoelstra²¹, «*negociação é um processo de interação entre as partes direccionadas para alcançar formas de acordo baseado nos interesses comuns, com o objectivo de resolver o conflito, mesmo com as diferenças que as separam*». Sendo que, este acordo, é alcançado com o estabelecimento de uma “plataforma comum” e criação de alternativas.

De forma simples, a negociação pode ser entendida como o processo pelo qual uma parte influencia à outra para ajudá-la a satisfazer as suas necessidades, enquanto, ao mesmo tempo, mantém em mente as necessidades da outra parte (Manjate, 2010:62).

Importa frisar que só faz sentido negociar se pelo menos um ou parte dos interesses em jogo não são partilhados por ambas as partes. Nos casos extremos em que os interesses das partes coincidem ou, por outro lado, se uma parte impõe a sua vontade à outra parte, não haverá lugar para negociação.

3.1.4.2. Modelos de Negociação

De acordo com os objectivos das partes, a negociação pode classificar-se em integrativa, distributiva e destrutiva. Para cada um destes modelos está associado um determinado resultado do conflito:

- Negociação Destrutiva – resultados de soma negativa (*lose-lose* ou perde-perde);
- Negociação Distributiva – resultados de soma zero (*win-lose* ou ganha-perde);
- Negociação Integrativa – resultados de soma positiva (*win-win* ou ganha-ganha).

Negociação Destrutiva

É o modelo clássico em que as partes vão a negociação sabendo que vão perder e impedem que a outra parte obtenha algum ganho. As partes mantêm as suas posições fixas durante todo o processo negocial, não fazem concessões, o que torna o acordo impossível. Como resultado, desperdiça-se tempo e recursos e, no final, ambas saem a perder.

²¹ Manjate (2010:61)

Manjate (2010:104) aponta que o modelo destrutivo é ignorado por muitos autores, por considerarem-no irrealista e não ideal. Porém, negociações com implicações destrutivas existem e um exemplo claro é a negociação entre trabalhadores e empregadores, na situação em que os primeiros recorrem a greve para pressionar o patronato por melhores condições de trabalho; aqui, o trabalhador perde o salário ou o emprego, e o empregador perde o lucro.

Negociação Distributiva

O modelo de negociação distributiva assenta no princípio da distribuição de ganhos e perdas pelas partes, obtida através de cedências em direcção à um ponto de acordo intermédio. Para Carvalho (2006:70), ela difere-se da negociação destrutiva porque as partes estão conscientes de que a relação actual é necessária e benéfica, sob alguns pontos de vista e, portanto, não é conveniente atingir um ponto ruptura. Um aspecto importante é que o que motiva cada uma das partes a negociar é o seu próprio interesse. E, porque os recursos são escassos, cada parte usa todas as artimanhas possíveis para conquistar mais ganhos em relação à outra parte.

Este modelo tem vindo a sofrer muitas críticas por enfatizar as diferenças e os interesses das partes. Embora as partes cheguem à um acordo, elas não ficam totalmente satisfeitas com os resultados porque não conseguiram alcançar tudo o que desejavam. Como consequência, parte significativa do conflito fica em estado latente, podendo ressurgir a qualquer momento. Por outro lado, o modelo distributivo não contribui para criar nem manter relacionamentos futuros entre as partes e, a preocupação com os ganhos próprios, pode destruir um relacionamento já existente.

Negociação Integrativa

Este modelo caracteriza-se por integrar os desejos e aspirações de ambas as partes na busca de soluções alternativas, permitindo-as obter ganhos mútuos. Difere-se do modelo anterior, porque procura conciliar os pontos divergentes e criar uma solução conjunta, sem que haja necessidade de um vencedor e um perdedor.

Para Kennedy²², “a negociação integrativa é a procura de soluções para problemas que não são do interesse exclusivo de um dos negociadores”. O quer dizer que, as partes preocupam-se com os interesses e necessidades da outra parte, considerando-a não como uma adversária e sim uma parceira. Esta forma de encarar a outra parte permite construir relacionamentos de longo prazo e facilita o trabalho conjunto no futuro.

As táticas e estratégias integrativas baseam-se na negociação por princípios²³, desenvolvida em Harvard por Fisher e Ury. Elas assentam em quatro pontos fundamentais:

- 1) Pessoas: separar as pessoas dos problemas;
- 2) Interesses: centrar-se nos interesses e não nas posições;
- 3) Opções: conceber uma série de possibilidades antes de se decidir;
- 4) Critérios: esforçar-se para que o resultado assente num determinado critério objectivo.

De acordo com Robbins (2004:180), realizar este tipo de negociação não é fácil porque as partes envolvidas precisam ser francas e directas sobre as suas preocupações, capacidade de confiar umas nas outras, mostrar sensibilidade em relação às necessidades dos outros e disposição de manter certa flexibilidade.

Alguns autores apontam que o modelo integrativo é utilizado como forma de ganhar vantagens sobre à outra parte, porque há sempre um lado que ganha mais. Em resposta à estas críticas, Spoelstra (apud Manjate, 2010:103) propôs o modelo *win-more – win-more* ou ganha-mais – ganha-mais, em que cada parte deve garantir que a outra tenha verdadeiramente ganhos proporcionais.

²² Guilande (2000:28)

²³ Fisher, Ury e Patton (1997:29)

3.1.4.3. Intervenção de Terceiras Partes na Negociação

Por vezes, os processos negociais entre as partes atingem uma situação de impasse e fracassam. Nessas situações, pode-se recorrer à uma terceira instância para a resolução do conflito. As figuras mais comuns são: a facilitação, a mediação, a arbitragem e o *lobby*.

Facilitação

Segundo Manjate (2010:66), o facilitador procura aproximar as partes, influenciando-as a aderirem um método de negociação. Aqui, a terceira parte tem a função de facilitar o processo negocial, apoiando na comunicação das partes.

Mediação

É o processo no qual as partes têm em conta as sugestões de uma terceira parte neutral, previamente acordada, mas que não tem poder de decisão sobre o acordo final.²⁴ Para Jesuíno (2003:128), a mediação comporta duas fases: a primeira, centrada no processo, em que o mediador procura conquistar a confiança de ambas as partes e também inteirar-se da natureza e causas do conflito; a segunda, centra-se no conteúdo, onde o mediador assume um papel mais activo na elaboração da sua proposta de solução.

Arbitragem

Na intervenção arbitral, as partes envolvidas transferem o poder de decisão final para uma terceira parte – o árbitro – que também deve ser imparcial. Segundo Jesuíno (2003:127), a arbitragem é uma forma mais extrema de intervenção, aproximando-se da solução judicial, porque as suas regras são objecto de legislação e, por isso, as suas decisões têm carácter vinculativo e são de cumprimento obrigatório.

Lobby

Neste método, uma das partes procura pressionar à outra directamente ou indirectamente envolvendo outros grupos de interesses para aceitarem o seu ponto de vista ou objectivo. Geralmente, é usado em negociações nacionais e internacionais Manjate (2010:67).

²⁴ Hindle (1998:60)

3.2. Conceitos Operacionais

Para um melhor entendimento do tema, importa clarificar alguns termos relacionados com a área de transportes públicos, que apresentam relevância para o trabalho. De acordo com o art.º 1 do RTA²⁵ entende-se por:

- a) **Transporte público** – o transporte remunerado realizado por entidade singular ou colectiva habilitada a exercer para fins comerciais. Ele pode ser explorado em regime de transporte de aluguer (ao serviço de determinada entidade, obedecendo à itinerários a sua escolha) ou de transporte colectivo (obedece à itinerários e horários previamente estabelecidos)²⁶.

- b) **Transporte semi-colectivo** – transporte de passageiros que se realiza utilizando autocarros com capacidade até 25 lugares ou veículos de carga de peso bruto até 7.000Kg, adaptados para o transporte de passageiros, quando haja necessidade de transporte de pessoas e que outras alternativas não se ofereçam.

Segundo o regulamento, fica claro que os “chapas” não são o ideal para o transporte de passageiros. Contudo, na falta de transporte apropriado, são estes que socorrem a maioria da população que não dispõe de meio de transporte próprio.

- c) **Entidade licenciadora** – autoridade com direito de conceder licença de transporte público, segundo a classificação e níveis determinados no regulamento. Para os transportes semi-colectivos, a decisão de atribuição das licenças compete ao Administrador Distrital²⁷.

- d) **Licença** – documento emitido pela entidade competente, o qual deve acompanhar o veículo, que autoriza realizar determinada actividade de transporte. Segundo a alínea d) do art.º 16 do RTA, a licença será do tipo D para os transportes semi-colectivos.

²⁵ Decreto nº 11/2009 de 29 de Maio.

²⁶ http://www.portaldogoverno.gov.mz/Services/licenciamento/fo_lic_transportes/automoveis/

²⁷ Nº 4, art.º 17 do decreto 11/2009 – RTA.

- e) **Encurtamento de rotas** – consiste no desvio e interrupção deliberada e voluntária do trajecto ou rota normal de transporte pelos seus praticantes²⁸.

Sobre o termo encurtamento de rotas, existem duas vertentes: divisão de rotas e desvio de rotas. Na primeira, o “chapa” percorre toda rota mas, para evitar carregar passageiros de uma terminal à outra, o cobrador diz que vai até um certo ponto intermédio. Na segunda, o “chapa” não chega a terminal ou desvia-se do seu percurso normal, para fugir aos engarrafamentos ou para socorrer uma rota onde existe muita procura.

Por questões de uniformização, vai-se assumir que: os transportadores consistem no conjunto formado pelo condutor e cobrador de “chapa”, também conhecidos como “chapeiros”, e que diferem do proprietário da viatura (o operador); o Governo local é representado pelo Presidente do Conselho Municipal e pela Assembleia Municipal; a entidade responsável pela gestão do sector de transportes é a Vereação dos Transportes e Trânsito do CMCM; a fiscalização da actividade dos “chapas”, relativamente ao cumprimento das rotas, compete à Polícia Municipal.

²⁸ Massaety, <http://socioblogosferandoquotidiano.blogspot.com/2008/02/por-uma-indagao-do-fenmeno-do.html>

CAPÍTULO 4 - APRESENTAÇÃO DOS RESULTADOS DA PESQUISA

4.1. Caracterização da Actividade dos Semi-Colectivos

Na cidade de Maputo, o licenciamento dos “chapas” é realizado pelo Conselho Municipal, na DMTT. A emissão de licenças é feita às pessoas singulares e colectivas que reunirem todos os requisitos²⁹ necessários. Todas as viaturas devem renovar as suas licenças anualmente e serem inspeccionadas semestralmente pelo INATTER. É no acto do licenciamento que são atribuídas as rotas para os operadores e cada viatura licenciada deve operar em uma única rota, indicada no vidro da frente e de trás com os nomes das terminais de origem e de destino. Até Julho do presente ano, a DMTT não emitia licenças para viaturas de 15 lugares. Portanto, muitos³⁰ “chapas” circulavam ilegalmente pela cidade.

Os “chapas” praticam tarifas aprovadas pelo Governo; para a maioria das rotas dentro da cidade, as tarifas são de 5,00Mt e no percurso Maputo-Matola, os “chapas” cobram 7,50Mt. Desde 2005, que o Governo moçambicano mantém as mesmas tarifas e, no passado, a tentativa de aumento do preço do transporte teve implicações sociais, que culminaram com as manifestações populares de 5 de Fevereiro de 2008 e de 1 e 2 Setembro de 2010.

A maioria dos “chapas” opera em sistema de aluguer, mediante o pagamento de uma taxa diária ao proprietário da viatura. Actualmente, na cidade de Maputo, as taxas variam entre 1000,00Mt – 1500,00Mt. Os condutores retêm todas as receitas das tarifas para pagarem o aluguer diário e cobrirem os custos de operação³¹, enquanto que o proprietário do “chapa” responsabiliza-se pelos custos da licença, impostos e grandes reparações (USAID, 2008:21).

Na cidade de Maputo, existem várias associações de transportadores, subordinadas a FEMATRO que é a confederação dos transportadores à nível nacional. A principal função destas associações é a de disciplinar a actividade dos “chapas”, bem como estabelecer o equilíbrio entre a oferta nas diferentes zonas. Cada associação possui fiscais para controlar as suas rotas e garantir que os

²⁹ Atestado de residência; registo criminal; fotocópias de: B.I ou escritura pública da empresa, IPA, ficha de inspecção, livrete e título de propriedade, carta de condução de serviços públicos do motorista.

³⁰ O Conselho Municipal estima que cerca de 200 viaturas de transporte semi-colectivo de passageiros, que operam na cidade de Maputo não têm licenças (retirado do jornal O País do dia 09/07/2012)

³¹ Combustível e lubrificantes, revisão e manutenção de rotina, taxas cobradas pela ATROMAP, salário do cobrador.

condutores obedecem os regulamentos. Entretanto, não é obrigatório que um indivíduo seja membro de alguma associação para operar na cidade.

A responsabilidade pelo controlo da actividade dos “chapas” é partilhada pela polícia municipal, polícia de trânsito e pelos fiscais do INATTER³². Somente estas três entidades têm competências para passar multas e apreender cartas de condução por incumprimento da lei.³³ Enquanto que, os fiscais das associações agem como intermediários entre os transportadores e as autoridades policiais.

Regra geral, o funcionamento dos “chapas” não obedece à um horário específico, eles partem dos terminais quando estão cheios ou quando o condutor e o cobrador assim o entenderem. Os tempos de espera são longos e os padrões de conforto e segurança para os passageiros são baixos (USAID, 2008:4). Muitos transportadores não respeitam a lotação do veículo e competem com os outros “chapas”, fazendo manobras irregulares, com o intuito carregar um maior número de passageiros.

4.2. Entrevistas

4.2.1. Direcção Municipal de Transportes e Trânsito

A DMTT é a direcção do pelouro dos transportes do CMCM que trata do licenciamento de transporte público, motociclos, oficinas, parque de estacionamento, entre outros, para além de gerir as operações de trânsito na cidade. Ela está organizada em três departamentos, nomeadamente:

1. Departamento de Licenciamento
2. Departamento de Operações
3. Departamento de Recursos Humanos e Finanças

³² A polícia de trânsito e os fiscais da INATTER utilizam o Código de Estrada.

³³ D. Manhiça (em entrevista no dia 17/08/2012).

Da entrevista³⁴ concedida pelo sr. Atanásio Tembe, do departamento de Licenciamento, apurou-se o seguinte:

Ao requer a licença, os operadores escolhem as rotas em que pretendem operar, dentro das rotas municipais permitidas para os semi-colectivos. Para o caso de viaturas de 15 lugares, as rotas variam até aos 10Km³⁵. Sobre o licenciamento dos “chapas” de 15 lugares, Tembe afirmou que o seu retorno era inevitável, dada a crise que se vive na cidade por falta de transporte público.

Questionado sobre os motivos da suspensão do licenciamento deste grupo de viaturas, Tembe disse que, na altura, havia congestionamentos nas rotas e um elevado índice de acidentes de viação na cidade, envolvendo os “chapas”. No entanto, reconhece que houve má interpretação da recomendação dada pelos estudos efectuados, que visavam a substituição gradual das viaturas de 15 lugares.

No que diz respeito aos regulamentos da actividade, Tembe reconhece a responsabilidade da DMTT, para além da polícia municipal, em garantir a aplicação dos mesmos. Entretanto, confirmou que, no acto do licenciamento, não é apresentado o RTA aos transportadores, que é o “regulamento-mãe” desta actividade.

No quadro das relações entre o CMCM e os transportadores de semi-colectivo, o entrevistado considera que são boas, salientando que existe espaço para o diálogo com as associações sobre os problemas enfrentados pelos transportadores.

Falando sobre os encurtamentos de rotas na cidade de Maputo, Tembe apontou como causa principal a aplicação de baixas tarifas de transporte em relação aos custos que os transportadores enfrentam. Para si, a questão das tarifas é o grande “calcanhar de Aquiles” nas negociações com as associações. Por um lado, o CMCM tem o dever de garantir transporte para todos e a preços acessíveis, e por outro, os transportadores querem maximizar os ganhos da sua actividade.

³⁴ Entrevista realizada em 10/08/2012.

³⁵ Com a reintrodução do licenciamento, foram definidas rotas tendo em conta a relação tamanho da viatura-distância (ver anexo A).

Para prevenir a prática de encurtamento de rotas, Tembe disse que o CMCM tem feito o seguinte:

- Promove encontros regulares com as associações de transportadores em busca de soluções comuns para os problemas enfrentados pelos transportadores;
- Aposta no reforço da fiscalização, colocando agentes da polícia nos pontos mais críticos das rotas dos “chapas”;
- Reintroduziu o licenciamento³⁶ de viaturas de 15 lugares para rotas menos extensas. Com a emissão de licenças, haverá um maior controlo dos “chapas” que circulam legalmente na cidade, para além de que, os mesmos não estão autorizados a realizarem viagens de longo percurso (superior à 10Km);
- Está a estudar a possibilidade de incrementar a tarifa de transporte. Sobre o aumento da tarifa, Tembe avançou que foi encomendado um estudo pelo MTC, em 2009, mas as suas recomendações não foram implementadas porque o Governo considerou a tarifa proposta muito elevada para a maioria da população. Por enquanto, está em análise a proposta de tarifa por parte da ATROMAP e da FEMATRO e, a mesma só poderá ser aprovada ou não pela Assembleia Municipal, órgão que decide sobre a alteração da tarifa de transportes.

4.2.2. Federação Moçambicana dos Transportadores Rodoviários

A FEMATRO, oficialmente criada em 2005, surgiu da junção de várias associações de transportadores descoordenadas que necessitavam de um órgão para representar os seus interesses a nível local e central. Fazem parte desta federação 25 associações, a nível nacional, que se dedicam ao transporte de passageiros, de carga e transfronteiriço. Em relação ao transporte de passageiros em Maputo, fazem parte desta federação: a ATROMAP, que opera na cidade de Maputo; a UTRAMAP, que faz o transporte provincial na Matola; e a UNICOTRAMA, que opera na cidade da Matola.

Quanto a estrutura orgânica, a FEMATRO está organizada em:

³⁶ Até a data da entrevista, haviam licenciado 47 novas viaturas para o transporte semi-colectivo.

1. Assembleia Geral (no norte do país)
2. Conselho Fiscal (no centro do país)
3. Conselho de Direcção Executiva (no sul do país)

Da entrevista³⁷ concedida pelo sr. Luís Munguambe, Vice-Presidente para a área dos transportes de passageiros, apurou-se o seguinte:

Sobre a atribuição de rotas, Munguambe defende que certos aspectos do critério definido pelo DMTT não fazem sentido e que há pouca coordenação com as associações. O que acontece é que muitos operadores pedem filiação depois de estarem licenciados e sem terem em conta o número de operadores que existem na associação, afectos às rotas por eles escolhidas.

No que diz respeito a suspensão do licenciamento de viaturas de 15 lugares, o entrevistado afirma que não houve uma avaliação profunda, por parte do CMCM, sobre o impacto da decisão tomada. Pois, se o objectivo principal era o de substituir este tipo de viaturas pelas de maior capacidade, as condições não foram criadas e houve maior preocupação em eliminar o que já existia.

Questionado se os transportadores conhecem os regulamentos da sua actividade, Munguambe considera que a questão é relativa, porque alguns sim e outros não. E, acrescenta que é dever da entidade licenciadora e da polícia garantir a aplicação desses regulamentos. Para Munguambe, a aplicação do RTA e da Postura é boa, mas podia ser melhor se não fosse o envolvimento de alguns agentes da polícia em esquemas de corrupção com os “chapeiros”.

No quadro da fiscalização, a FEMATRO conta com os fiscais das suas associações-membros. De acordo com o entrevistado, existem fiscais em todas as rotas do Município de Maputo. Estes, regra geral, trabalham dois a dois, distribuídos tanto nas paragens como ao longo das rotas. A sua actuação é mais intensiva nas primeiras horas da manhã (6h-9h) e no final do dia (15h30-19h). Para Munguambe, não há coordenação entre a polícia e os fiscais e, mesmo no seio da polícia, existe pouca coordenação e uma certa duplicação de responsabilidades; por vezes, os “chapas” têm que parar frequentemente em diferentes postos de controlo para inspecção por autoridades diferentes.

³⁷ Entrevista realizada em 21/08/2012.

No que diz respeito as relações entre o CMCM e os transportadores de semi-colectivo, Munguambe sustenta que são regulares, existindo alguns aspectos positivos e outros discordantes; mas reconhece que há espaço para negociações. Enquanto que associações articulam com o CMCM, a FEMATRO articula com o Governo central, representado pelo MTC.

Sobre os encurtamentos de rotas, Munguambe assinalou que é um mal necessário para cobrir a receita diária, dado que a actual tarifa é baixa. Para demonstrar o seu ponto de vista, exemplificou dizendo: «no trajecto Baixa/Praça dos Combatentes, um “chapa” de 15 lugares gasta 90,00Mt de combustível e se carregar apenas 14 passageiros e cobrar a tarifa de 5Mt obtém uma receita de 70,00Mt e, portanto, um prejuízo de 20,00Mt. Quem suporta esse prejuízo é o transportador». Para Munguambe, não há relação entre os encurtamentos e a extensão da rota, todas elas estão propensas à esta prática porque o negócio de transporte não é lucrativo.

Para prevenir a prática de encurtamento de rotas, a FEMATRO toma as seguintes medidas:

- Sensibiliza os transportadores, no sentido de cumprirem com os regulamentos e realizarem a sua actividade de forma honesta;
- Apela aos passageiros, para colaborarem com as autoridades policiais e as associações através da denúncia dos “chapas” que encurtam rotas;
- Possui vários pontos de fiscalização nas rotas dos “chapas”. Em cada ponto é entregue uma senha ao condutor que poderá ser fiscalizada ao longo do troço, até ao destino.

De acordo com o entrevistado, acabar com os encurtamentos de rotas passa por alterar a tarifa de transporte porque os transportadores privados, apesar de prestarem um serviço público, querem ser lucrativos. Por outro lado, Munguambe defende que o Estado deveria eximir-se da tarefa de transportes e delegar ao sector privado essa função, ficando apenas como regulador. Porque na actual situação, há uma certa ambiguidade, pois surge como transportador e regulador, o que dificulta a sua imparcialidade.

4.2.3. Associação dos Transportadores Rodoviários de Maputo

A ATROMAP, criada nos princípios da década de 80, foi a primeira associação de transportadores privados em Moçambique a formalizar a sua actividade em 1994. Na altura, a

associação contava com 152 membros e 120 transportadores para 3800 viaturas, desde táxis, camiões de carga à carrinhas destinadas ao transporte de passageiros. Actualmente, a associação dedica-se apenas ao transporte semi-colectivo de passageiros, com 64 operadores e cerca de 630 viaturas a operarem num sistema de 11 rotas no Município de Maputo (ver quadro 1).

Quadro 1 Rotas geridas pela ATROMAP

Nº da rota	Descrição da rota	
	Origem	Destino
1	Anjo Voador	Praça dos Combatentes/ Laulane/ Magoanine/Malhazine/Albazine
2	Baixa	Praça dos Combatentes
3	Museu	Hulene/Laulane/Magoanine/Albazine
4	Anjo Voador	Xipamanine
5	Xipamanine	Museu
6	Praça dos Combatentes	Xipamanine
7	Museu Xipamanine	Hulene (via Av. de Angola)
8	Zimpeto	Grande Maputo
9	Praça dos Combatentes	Benfica/Zimpeto/Matendene
10	Museu Anjo Voador	Benfica/Zimpeto/Matendene Benfica/Malhazine/Zimpeto/Matendene
11	Costa do Sol	Anjo Voador/B. Jardim

Fonte: ATROMAP (2012)

A ATROMAP é constituída pelos seguintes órgãos sociais:

1. Assembleia (Presidente, Vice-Presidente, Primeiro Secretário e Segundo Secretário);
2. Direcção (Presidente, Vice-Presidente, Director Financeiro e Secretário);
3. Conselho Fiscal (Presidente, Vogal e Regador).

A ATROMAP é considerada como a associação “mãe” dos transportadores, porque foi a partir dela que surgiram outras tais como a União dos Transportadores de Maputo (UTRAMAP) e Cooperativa de Transportadores de Maputo e Namaacha (COOTRAMAN).

Da entrevista³⁸ concedida pelo Presidente da Direcção da ATROMAP, Samuel Nhatitima, apurou-se o seguinte:

Sobre a suspensão do licenciamento de “chapas” de 15 lugares, Nhatitima admite que houve consenso entre a associação e o CMCM. No entanto, ressalta que o acordo previa uma paragem

³⁸ Entrevista realizada em 07/08/2012.

temporária na emissão de licenças. Por outro lado, o CMCM estava a exigir que os operadores substituíssem as viaturas de 15 lugares por outras de maior dimensão. Sobre esta questão, Nhatitima afirmou que muitos dos seus associados não têm capacidade financeira para aquisição de viaturas com lotação superior à 25 passageiros; sem contar que a banca não financia os “chapas” por considerar o negócio instável e de grande risco financeiro.

Com a retomada do licenciamento, Nhatitima disse que a associação tem estado a encorajar os operadores a licenciarem, embora alguns mostrem-se relutantes, porque ao tornarem-se legais estão sujeitos ao pagamento de impostos³⁹. Por outro lado, a ATROMAP não concorda com o início da fiscalização das licenças em Setembro, por considerar que o período é insuficiente para licenciar viaturas que operam ilegalmente há oito anos.

Questionado se os transportadores conhecem os regulamentos da sua actividade, Nhatitima explica que é difícil garantir o controlo dos condutores e cobradores, mas que os proprietários das viaturas conhecem-os. Todavia, Nhatitima considera a aplicação dos actuais regulamentos, concretamente do RTA, insuficiente, argumentando que alguns artigos não se aplicam a realidade dos semi-colectivos; para além de não concordar com a penalização do proprietário da viatura, em casos de encurtamento de rotas.

No quadro da fiscalização, a ATROMAP possui fiscais distribuídos pelas 11 rotas em que opera. Dependendo da rota, podem encontrar-se até quatro fiscais, colocados nas zonas de maior concentração de “chapas”. Embora Nhatitima afirme que existe coordenação entre as autoridades policiais e os fiscais, critica o facto de os últimos não terem poderes para sancionar os infractores.

Sobre a relação entre os transportadores de semi-colectivo e o CMCM, Nhatitima comenta que não é das melhores, mas que a sua associação procura sempre reunir-se com os operadores e o CMCM para discutir as suas preocupações. Quanto às negociações com CMCM, afirma que este órgão, por obrigação, está aberto para o diálogo, mas que não cumpre com as decisões tomadas em conjunto. Quando os resultados destas negociações não são satisfatórios, a associação encaminha o caso à FEMATRO, que representa todos os transportadores, a nível nacional.

³⁹ Segundo Nhatitima, desde 2004 que os “chapas” não licenciados não pagam o Imposto Autárquico de Veículos (IAV).

Em relação aos encurtamento de rotas, Nhatitima explicou que os “chapeiros” encurtam rotas porque as tarifas são baixas e não compensam os custos da actividade; e, acrescentou dizendo que, mesmo ao encurtar rotas estes não conseguem ser lucrativos. Para esta associação, este tipo de prática é mais frequente em rotas extensas (acima de 10Km), onde um estudo de viabilidade encomendado pela ATROMAP concluiu que viaturas de menor dimensão não seriam rentáveis.

Desde então, a ATROMAP tem estado a garantir que em rotas mais extensas circulem “chapas” de 26 lugares e em rotas menos extensas os de 15 lugares. Contudo, aponta que algumas rotas não oferecem condições para a circulação de viaturas de maior dimensão, ficando o transporte de passageiros a cargo dos “chapas” de 15 lugares.⁴⁰

Embora reconheça a prática de encurtamento de rotas pelos “chapeiros”, a ATROMAP é contra este tipo de conduta e para a sua prevenção toma as seguintes medidas:

- Apela aos passageiros para que denunciem os “chapeiros” que encurtam rotas, através da distribuição de panfletos, com contactos de telefone da associação e da polícia;
- Possui fiscais ao longo das rotas em que opera, com a função de controlar a actividade dos “chapas” e educar os transportadores no sentido de respeitarem os regulamentos da transporte.
- Colabora com as autoridades policiais, na identificação dos transportadores que encurtam rotas. Contudo, não é muito a favor pela entrega dos infractores porque, na sua opinião, quem sofre a penalização muitas vezes é o proprietário.

4.2.4. Comando da Polícia Municipal

De acordo com o Regulamento de Criação e Funcionamento da Polícia Municipal⁴¹, a PM é o serviço municipal especialmente vocacionado para o exercício exclusivo de funções de polícia administrativa. No âmbito das suas funções, é competente em matéria de:

⁴⁰ Por exemplo, as rotas Museu/Xipamanine, A.Voador/Xipamanine, Museu/Laulane, Baixa/P.Combatentes, pelas vias Acordos de Lusaka e Vladmir Lenine.

⁴¹ Decreto lei nº 35/2006 de 06 de Setembro.

- Fiscalização do cumprimento dos regulamentos e da aplicação das normas legais, nos vários domínios;
- Vigilância dos transportes urbanos;
- Fiscalização do cumprimento das normas de estacionamento de veículos e controlo do cumprimento das rotas rodoviárias, no tocante ao transporte semi-colectivo de passageiros;
- Execução coersiva, nos termos da lei, dos actos administrativos dos órgãos e das autoridades municipais, entre outros.

Da entrevista⁴² concedida pelo sr. David Manhiça, chefe da Repartição Jurídica, apurou-se o seguinte:

Em relação à fiscalização das rotas, existem agentes da PM em todas as rotas do Município de Maputo, distribuídos em grupos de três à quatro pelas paragens mais movimentadas. A actuação da PM é mais intensiva nas primeiras horas da manhã (6h–9h30) e no final do dia (15h30–19h). Na opinião do entrevistado, existe pouca coordenação entre a polícia e os fiscais das associações, porque, certas vezes, os fiscais não colaboram com a polícia.

No quadro das relações entre os transportadores de semi-colectivo e o CMCM, Manhiça acredita que são boas, destacando a reintrodução do licenciamento dos “chapas” de 15 lugares e a construção de terminais de transporte. Segundo o mesmo, o CMCM compreende as preocupações dos transportadores e o Comando da Polícia Municipal procura reunir-se sempre que possível com as associações dos transportadores para a resolução das mesmas.

Sobre os encurtamentos de rotas, Manhiça afirma que a principal causa deve-se ao incumprimento voluntário da lei⁴³, resultante da ganância dos transportadores. Segundo o entrevistado, os argumentos usados pelos “chapeiros” sobre os engarrafamentos e estado das vias, não são válidos, porque estes estão cientes das condições da actividade, antes mesmo de entrarem nela. Por outro lado, os transportadores têm a liberdade de escolher a rotas em que operam, portanto, não se justifica a relação entre encurtamento e a extensão da rota.

⁴² Entrevista realizada em 17/08/2012.

⁴³ Só no 2º trimestre deste ano, foram passadas 496 multas por encurtamento de rotas e apreendidas 14 viaturas.

Em conversa informal com o sr. Valoi⁴⁴, este comentou que a PM, sozinha, não consegue resolver o problema de encurtamento de rotas e que isso implicaria a colocação da polícia em todo o percurso do “chapa”. Mas garante que, onde existe a polícia, os transportadores respeitam a lei. Segundo Valoi, o problema de encurtamento de rotas estaria resolvido se fossem criados meios para aumentar a oferta de transporte na cidade, principalmente nas horas de ponta. E quem deve criar essas condições é o próprio Município, pois é de sua responsabilidade garantir transporte público para os munícipes.

Questionado sobre a existência de corrupção no seio da PM, Valoi não nega que possam ocorrer alguns casos, mas assevera que os conhecidos são penalizados. No entanto, muitas vezes, por falta de provas não há nada que se possa fazer. Por isso, o Comando da Polícia encoraja aos munícipes a denunciarem os agentes corruptos.

No que diz respeito a prevenção dos encurtamentos de rotas, a PM, por norma, segue o que está escrito no RTA e aplica as multas⁴⁵ designadas. Para além do disposto na lei, Manhiça disse que a PM tem feito o seguinte:

- Em colaboração com as associações de transportadores, distribui panfletos com o objectivo de educar civicamente os passageiros para que efectuem o pagamento da viagem após a chegada ao destino e que denunciem os transportadores, em caso de irregularidades;
- Promove encontros com as associações, apelando para que estas controlem os seus transportadores;
- Sensibiliza os transportadores no sentido de cumprirem com as suas rotas, através da divulgação de mensagens, no âmbito da campanha “Chegue, seguro ao destino”⁴⁶;
- Possui postos de fiscalização ao longo das rotas dos “chapas” e, por vezes, manda parar os “chapas” para questionar aos passageiros onde foram carregados e se o condutor vai até a terminal ou viaja a paisana nos “chapas” para avaliar o comportamento dos “chapeiros”.

⁴⁴ Lázaro Valoi, chefe do Departamento de Relações Públicas.

⁴⁵ Ver Anexo B

⁴⁶ Ver Anexo C

4.3. Inquéritos

4.3.1. Transportadores

Com o objecto de recolher informações sobre a actividade dos “chapas”, foram inquiridos 40 condutores de “chapas”, distribuídos igualmente por quatro rotas⁴⁷, nos seguintes aspectos:

a) Dados Pessoais

Tabela 1: Faixa etária

Idade	Unidades	Percentagem
Entre 21 - 25	2	5%
Entre 26 - 35	32	80%
Entre 36 - 45	6	15%
Mais de 45	0	0%
Total	40	100%

Existe uma forte incidência de “chapeiros” com idade entre 26 e 35 anos, representando 80% dos inquiridos, o que significa que a maioria dos condutores de “chapas” são jovens. Por outro lado, no grupo inquirido, não foram encontrados condutores com idade superior à 45 anos.

Tabela 2: Formação escolar

Nível	Unidades	Percentagem
Primário	10	25%
Secund/Médio	27	68%
Universitário	3	8%
Total	40	100%

Noventa e três por cento (93%) dos inquiridos tem apenas a formação básica (primário e secundário/médio) e, em alguns casos incompleta. Este facto mostra que a actividade de transporte semi-colectivo não exige pessoal com alto nível de formação académica, abarcando pessoas que, devido a sua baixa formação, não encontram emprego no sector formal.

Tabela 3: Tempo de serviço

Tempo de serviço	Unidades	Percentagem
Menos de 1 ano	7	18%
Entre 1 - 5 anos	13	33%
Mais de 5 anos	20	50%

⁴⁷ Museu/Laulane (R1), Museu/Xipamanine (R2), Baixa/Costa do Sol (R3), A.Voador/P.Combatentes (R4).

Total	40	100%
--------------	-----------	-------------

Da tabela acima, pode-se verificar que metade dos inquiridos trabalham como condutores há bastante tempo, embora os mesmos reconheçam existir muita instabilidade e incerteza no ramo, pela falta de contractos formais.

b) Condições de trabalho

Tabela 4: Propriedade da viatura

Prop. Viatura	Unidades	Percentagem
Sim	5	13%
Nao	35	88%
Total	40	100%

Dos 40 inquiridos, somente 13% são proprietários da viatura com que trabalham, contra 88% que trabalham para alguém. Deste grupo, 25% têm licença de transporte, 25% não e 50% está a espera que a licença saia (ver tabela 5).

Tabela 5: Posse de licença de transporte

Licença	Unidades	Percentagem
Sim	10	25%
Não	10	25%
Em espera	20	50%
Total	40	100%

Tabela 6: Conhecimento dos regulamentos da actividade

Regulamentos	Unidades	Percentagem
Sim	14	35%
Não	26	65%
Total	40	100%

Questionados se conheciam algum regulamento da actividade de transporte, para além do Código de Estrada, a maioria respondeu que não, representando 65% dos casos; já os que afirmam conhecer (35%), não souberam identificar o nome do regulamento, limitando-se a mencionar algumas regras relacionadas com a actividade.

Tabela 7: Horário da actividade

Horário	Unidades	Percentagem
5h - 19h	16	40%
5h - 20h	5	13%
6h - 19h	9	23%
6h - 20h	6	15%
Outro	4	10%
Total	40	100%

A maioria das “chapas” (40%) circulam das 5h da manhã até às 19h, somente em 10% dos casos, a actividade começa antes das 5h ou termina depois das 20h. Para o intervalo de almoço, 50% dos inquiridos tem direito até 1h de tempo contra 3% que gastam entre 2h-3h (ver tabela 8). Embora não se registaram casos em que não há intervalo, é notório que os “chapeiros” têm muito pouco tempo de descanso para quem trabalha mais de 8h por dia. Estes, mesmo reconhecendo o risco de conduzir sob efeito de fadiga, afirmam que não têm outra alternativa para conseguir obter a receita do dia.

Tabela 8: Intervalo de almoço

Intervalo	Unidades	Percentagem
Até 30 min	19	48%
Ate 1hora	20	50%
Entre 2hrs - 3hrs	1	3%
Não tem	0	0%
Total	40	100%

c) Remuneração

Tabela 9: Receita diária exigida

Receita exigida	Unidades	Percentagem
1000,00 Mt - 1300,00 Mt	27	77%
1400,00 Mt - 1700,00 Mt	7	20%
1800,00 Mt - 2000,00 Mt	0	0%
2100,00 Mt - 2500,00 Mt	1	3%
Total	35	100%

Para os “chapas” de 15 lugares, as receitas variam, maioritariamente, entre 1000,00Mt e 1300,00Mt, representando 77% dos casos. Entretanto, verificou-se um caso em que a receita

supera os 2000,00Mt, por se tratar de uma viatura nova; o que sugere que o valor da receita vai de acordo, também, com o estado da viatura.

Tabela 10: Rendimento do condutor

Salário do condutor	Unidades	Percentagem
Entre 3000,00 Mt - 3500,00 Mt	2	6%
Entre 3600,00 Mt - 4000,00 Mt	12	34%
Entre 4100,00 Mt - 4500,00 Mt	8	23%
Acima de 4500,00 Mt	13	37%
Total	35	100%

Na componente salário, 37% dos “chapeiros” recebe acima dos 4500,00Mt, 34% auferem entre 3600,00Mt-4000,00Mt e uma minoria correspondente à 6% auferem entre 3000,00Mt-3500,00Mt. Em muitos casos, os condutores preferem receber o salário semanalmente, porque consideram o sistema de pagamento mensal susceptível à atrasos. Sendo assim, de segunda à sexta-feira, os “chapeiros” trabalham para os seus patrões e aos sábados o valor da receita é para eles.

d) Fiscalização das rotas⁴⁸

Todos os condutores confirmaram a existência de fiscais e agentes da polícia nas suas rotas. Sobre a sua localização, os inquiridos apontam para as paragens (57,5%), ao longo das rotas (27%) e em ambos (15%). Em relação à fiscalização, grande parte dos inquiridos (52,5%) considera que é intensiva no período da manhã (das 9h-12h) e da tarde (das 15h-19h). Para os condutores, o trabalho feito pela polícia é maioritariamente bom (47,5%), embora alguns considerem-no péssimo (15%). Questionados sobre a existência de coordenação entre a polícia e os fiscais das associações, 30% dos inquiridos respondeu que sim, contra 35% que consideram que esta coordenação é insuficiente e 35% que negam a existência de coordenação entre eles.

e) Encurtamento de rotas⁴⁹

Sobre as causas dos encurtamento de rotas, os condutores apontam para: tarifas baixas (30%); engarrafamentos nas estradas (15%); ganância dos transportadores (12,5%); ineficiência na fiscalização (2,5%); tarifas baixas associadas aos engarrafamentos (40%). Questionados se já encurtaram de rotas, 50% respondeu que sim e 50% respondeu que não. Dos 20 transportadores

⁴⁸ Ver Apêndice C1

⁴⁹ Ver Apêndice C2

que afirmaram encurtar rotas, 75% já foram repreendidos ou pela polícia ou pelos fiscais. No caso da polícia, o valor da multa é da responsabilidade do motoristas e, muitas vezes o proprietário nem chega a ter conhecimento.

f) Relação com o Município⁵⁰

No que diz respeito as relações com o Conselho Municipal, 45% dos inquiridos considera que são boas, enquanto que 27,5% acha que são péssimas e 27,5% considera regulares. Entretanto, 55% dos inquiridos afirma que não existe espaço para diálogo sobre as suas dificuldades, nem com o CMCM, nem com as associações. Dos 22,5% que considera existir esse espaço, comentam que é apenas com as associações e, muitas vezes, quem participa das reuniões são os patrões. Questionados se os resultados das negociações com as associações e o CMCM são positivos, notou-se um similariedade para as respostas Não e Às Vezes, representando em cada cerca de 39% dos inquiridos.

Em outras considerações, os transportadores disseram que, diariamente, têm de pagar uma taxa aos fiscais da ATROMAP correspondente à 20,00Mt e, muitas vezes, em mais de um ponto de fiscalização por dia. Esta taxa aplica-se à todos transportadores de semi-colectivos, mesmo que não estejam filiados à associação. Entretanto, os transportadores não sabem porquê pagam a taxa e nem para onde é canalizado esse valor. Por outro lado, os transportadores queixam-se da falta de segurança no seu trabalho; aumento dos custos de manutenção e do combustível⁵¹; tráfego nas horas de ponta, face a pressão para garantir a receita do patrão que, segundo eles, não liga às dificuldades; e do abuso de poder por parte da polícia, que coordena de tal modo que a mesma viatura é mandada parar nos postos de fiscalização seguintes, exigindo o pagamento de outros valores pelas mesmas irregularidades.

Por forma a reduzir os encurtamentos de rotas na cidade, bem como melhorar a actividade dos “chapas”, os transportadores avançaram as seguintes recomendações:

- Aumento da tarifa de transporte;
- Introdução de mais e melhores carros para o transporte semi-colectivo;
- Redução dos postos de fiscalização, para um único ponto de fiscalização em cada rota;

⁵⁰ Ver Apêndice C3

⁵¹ Os “chapeiros” argumentam que, no mínimo, gastam entre 1000,00Mt-1300,00Mt em combustível, por dia.

- Melhor coordenação entre os agentes da polícia, para que trabalhem de forma ordenada, sem terem que mandar parar os “chapas” frequentemente;
- Melhor organização da actividade dos “chapas”, através da criação de paragens apropriadas e definição de uma única autoridade policial responsável pelo seu controlo;
- Criação de um espaço onde os “chapeiros” possam expor os seus problemas e opiniões, relacionadas com a actividade.

4.3.2. Passageiros

Com o objectivo de colher sensibilidades e experiências dos passageiros de semi-colectivos em relação aos “chapas”, foram inquiridos 20 passageiros, distribuídos igualmente por quatro rotas⁵², nos seguintes pontos:

a) Dados Pessoais

Tabela 11: Género

Sexo	Unidades	Percentagem
Feminino	12	60%
Masculino	8	40%
Total	20	100%

Sessenta por cento (60%) dos inquiridos correspondem à indivíduos do sexo femenino e 40% ao do sexo masculino. Dado que se trata de uma amostra convencional, a maior percentagem de mulheres inquiridas pode ser explicada pela facilidade de acesso.

Tabela 12: Residência

Residência	Unidades	Percentagem
Centro da cidade	5	25%
Zona Periférica	13	65%
For a da cidade	2	10%
Total	20	100%

⁵² Museu/Laulane (R1), Museu/Xipamanine (R2), Baixa/Costa do Sol (R3), A.Voador/P.Combatentes (R4).

De acordo com a tabela, grande parte dos inquiridos (65%) vive nos bairros periféricos da cidade de Maputo, o que demonstra maior tendência das pessoas residirem cada vez mais afastadas do centro da cidade.

Tabela 13: Destino

Destino	Unidades	Percentagem
Escola	5	25%
Trabalho	2	10%
Diversos	13	65%
Total	20	100%

Quanto ao destino, 65% dos passageiros inquiridos utilizam os “chapas” para fins diversos, enquanto que, 25% e 10% dos passageiros utilizam os “chapas” para chegar à escola e ao trabalho, respectivamente. Isto significa que, para muitos, os “chapas” têm diversas funcionalidades, seja para o trabalho, escola ou lazer.

Tabela 14: Gastos diários com transporte

Gastos	Unidades	Percentagem
10,00 - 20,00Mt	11	55%
25,00 - 30,00Mt	3	15%
Mais de 30,00Mt	6	30%
Total	20	100%

Cinquenta e cinco por cento (55%) dos inquiridos gastam até 20,00Mt diários com os “chapas”, enquanto que, 30% dos passageiros gastam mais de 30,00Mt, só no percurso de ida e volta. Fazendo uma relação com o local onde o passageiro vive⁵³, verificou-se que 80% dos inquiridos que vivem no centro da cidade gastam entre 10,00Mt-20,00Mt, 54% dos que vivem na periferia gastam entre 10,00Mt-20,00Mt e todos os que vivem fora da cidade gastam mais de 30,00Mt.

b) Condições de transporte

Tabela 15: Assento no “chapa”

Assento	Unidades	Percentual
Sim	3	15%
Não	17	85%

⁵³ Vide Apêndice C4

Total	20	100%
--------------	-----------	-------------

Oitenta e cinco por cento (85%) dos passageiros afirmou que nem sempre encontram assento no “chapa”, sujeitando-se ao transporte em pé e em condições de risco. Esta situação mostra que, de facto, a superlotação dos “chapas” é algo comum na cidade da Maputo, mesmo fora das horas de ponta. Quanto a sinalização, metade dos passageiros afirmou que os “chapas” nem sempre respeitam aos sinais de trânsito, os restantes 50% divergem na sua opinião. (ver tabela 16)

Tabela 16: Respeito aos sinais de trânsito

Sinais de Trânsito	Unidades	Percentual
Sim	5	25%
Não	5	25%
Às vezes	10	50%
Total	20	100%

Tabela 17: Respeito à velocidade

Velocidade	Unidades	Percentagem
Sim	1	5%
Não	5	25%
Às vezes	15	75%
Total	20	100%

Dos 20 inquiridos, 75% dos passageiros considera que os “chapas” por vezes respeitam a velocidade, enquanto que 25% considera o contrário. Sobre esta questão, alguns passageiros argumentam que muitas vezes, são os próprios passageiros que incentivam o condutor para andar mais rápido, por estarem com pressa ou atrasados aos seus compromissos.

Tabela 18: Estado de manutenção da viatura

E. viatura	Unidade	Percentagem
Bom	1	5%
Satisfatório	10	50%
Mau	9	45%
Total	20	100%

Quanto ao estado da viatura, 45% dos passageiros considera que os “chapas” que circulam na cidade de Maputo estão em mau estado de manutenção; contra 50% que considera que as

viaturas estão num estado aceitável de manutenção, comparados com os “chapas” que circulam nos bairros mais afastados.

Tabela 19: Tempo de espera nas “horas de ponta”

Tempo de espera	Unidade	Percentagem
<15min	2	10%
15-30 min	9	45%
1h-2h	9	45%
>2h	0	0%
Total	20	100%

De acordo com a tabela 19, para 90% dos inquiridos, o tempo de espera varia entre os 15min à duas horas de tempo. Entretanto nenhum dos inquiridos já ficou mais do que duas horas nas paragens.

c) Fiscalização das rotas⁵⁴

Questionados se já viram agentes da polícia nas rotas em que se encontravam, 85% dos inquiridos respondeu que sim, o que mostra que a polícia tem estado presente no controlo da actividade dos “chapas”. Sessenta e cinco por cento (65%) dos inquiridos disseram que estes agentes costumam estar ao longo das rotas, 15% afirma que eles encontram-se nas paragens principais e 20% afirma que a polícia está em ambos locais. Avaliando o trabalho da polícia, 40% dos passageiros acredita que a polícia está a fazer um bom trabalho, enquanto que, 30% dá má classificação ao trabalho da polícia e 25% considera que eles fazem um trabalho regular.

d) Encurtamento de rotas⁵⁵

Noventa por cento (90%) dos inquiridos já presenciou mais de duas vezes casos de encurtamento de rotas, contra 10% que afirmam nunca terem presenciado. Dos que já presenciaram, 90% confirma nunca ter denunciado, contra 10% que já denunciou pelo menos uma vez. Quanto as causas de encurtamentos de rotas, os inquiridos apontaram para: a ganância dos transportadores (50%); as tarifas que não compensam os custos (25%); os engarrafamentos nas vias públicas (20%); a ineficiência na fiscalização (5%). Sobre o combate aos encurtamentos de rotas, os

⁵⁴ Ver Apêndice C5

⁵⁵ Ver Apêndice C6

passageiros atribuem a responsabilidade: às associações de transportadores (5%); ao Conselho Municipal (25%); aos passageiros (5%); à todos estes (65%).

Em outras considerações, muitos passageiros acreditam que não será possível acabar com os encurtamentos de rotas enquanto existir corrupção por parte da polícia. Por outro lado, alguns passageiros não denunciam porque não sabem onde dirigir-se; outros mesmo sabendo não vêem a necessidade de denunciar, reconhecendo que eles próprios acobertam aos “chapeiros” quando a polícia questiona se ele vai até a terminal.

Na opinião dos passageiros, para acabar com os encurtamentos de rotas deve haver:

- Maior seriedade por parte dos transportadores, no que diz respeito ao cumprimento das rotas designadas e respeito aos passageiros;
- Honestidade por parte da polícia no controlo da actividade dos “chapas”;
- Adopção de punições mais severas contra os “chapeiros” que não cumprem com as rotas designadas;
- Colaboração dos passageiros com a polícia, através da denúncia;
- Alargamento das vias rodoviárias ou criação de vias apropriadas para a circulação dos chapas;
- Maior empenho do Governo na área de transportes urbanos, através da colocação de mais autocarros de grande porte.

CAPÍTULO 5 - ANÁLISE DO CONFLITO

Neste capítulo, usando a metodologia apresentada por Manjate (2010:71), inspirada no modelo de Harvard, fez-se o diagnóstico e a análise do conflito, com recurso a Teoria da Cebola.

No conflito sobre o encurtamento existem dois compromissos que não estão a ser respeitados. De um lado, um compromisso social entre os transportadores e os passageiros; e por outro, um compromisso legal entre os transportadores e a Vereação dos Transportes e Trânsito do CMCM. Para a análise deste conflito, vai-se tomar em consideração o compromisso legal, onde as partes principais são os “chapeiros” e a Vereação dos Transportes e Trânsito (VTT), representando o Município de Maputo.

5.1. Diagnóstico do Conflito

Segundo Manjate (2010:73), o diagnóstico do conflito compreende os seguintes passos:

- Natureza das diferenças;
- Factores que determinam as diferenças;
- Estágios em que as diferenças se encontram.

5.1.1. Natureza das diferenças

A informação

Os transportadores e a VTT vêm o encurtamento de rotas de forma diferente: para os primeiros, encurtar rotas significa não levar o passageiro ao destino, enquanto que, o segundo considera encurtamento, dividir as rotas, tomar um caminho diferente da via destinada à rota do “chapa”, não chegar a terminal, mesmo que o “chapa” não esteja a carregar passageiros.

Os factos

Os “chapeiros” costumam dividir as rotas, quando existe muita procura de pessoas que pretendam seguir de uma terminal à outra, para estimular a rotatividade dos passageiros. Os passageiros, nestas situações, efectuam ligações de transporte ou recorrem à outros meios de transporte, como os autocarros da TPM e as carrinhas de caixa-aberta, para chegarem aos seus destinos. Os “chapeiros”, quando encontrados a encurtar rotas, são aplicados multas de acordo com o regulamento da sua actividade e a polícia apreende a viatura e a carta de condução do condutor.

Os objectivos

O objectivo dos “chapeiros” é o de transportar um maior número de passageiros e ser lucrativo na sua actividade. A VTT tem como objectivo garantir que os passageiros sejam transportados até ao destino, com segurança e pagando a tarifa correcta.

Os métodos

Cada “chapa” possui uma faixa nas partes frontal e lateral com indicações sobre os destinos e a via utilizada. Ainda assim, nos “chapas”, existe o cobrador que, para além de colectar o dinheiro

dos passageiros, anuncia o destino do “chapa”. Isto permite orientar os passageiros, porque nem sempre o “chapa” vai para o destino indicado na faixa. Em casos de encurtamento de rota, a VTT, através da polícia municipal, disponibiliza contactos de telefone para que os passageiros possam denunciar, identificando a matrícula do “chapa”.

Os valores

A actividade dos semi-colectivos na cidade de Maputo segue o RTA e a Postura sobre o Transporte Urbano de Passageiros. Estes dois regulamentos apresentam todas as obrigações e deveres dos transportadores e, é com base neles, que a polícia actua sobre os “chapeiros” que encurtam rotas, aplicando as multas designadas, para além de outras punições⁵⁶. Entretanto, muitos transportadores não conhecem o RTA ou a Postura, realizando a sua actividade de acordo com algumas regras de conduta moral e cívica.

5.1.2. Factores que determinam as diferenças

Informacional

A informação não é partilhada da mesma maneira entre as associações de transportadores e os “chapeiros”. Se, por um lado, a ATROMAP e a FEMATRO afirmam que existe diálogo com o CMCM, a maioria dos “chapeiros” afirma que não participam dessas negociações.

Percepcional

Para os transportadores, as associações apenas defendem os interesses dos seus membros, os proprietários dos “chapas” e o Governo local está a interferir na sua actividade, no sentido de garantir transporte para todos à preços acessíveis. Para o Município, muitos “chapeiros” são pessoas gananciosas, que aproveitam-se da falta de transporte para lucrar sobre os passageiros.

Papel de cada um na sociedade

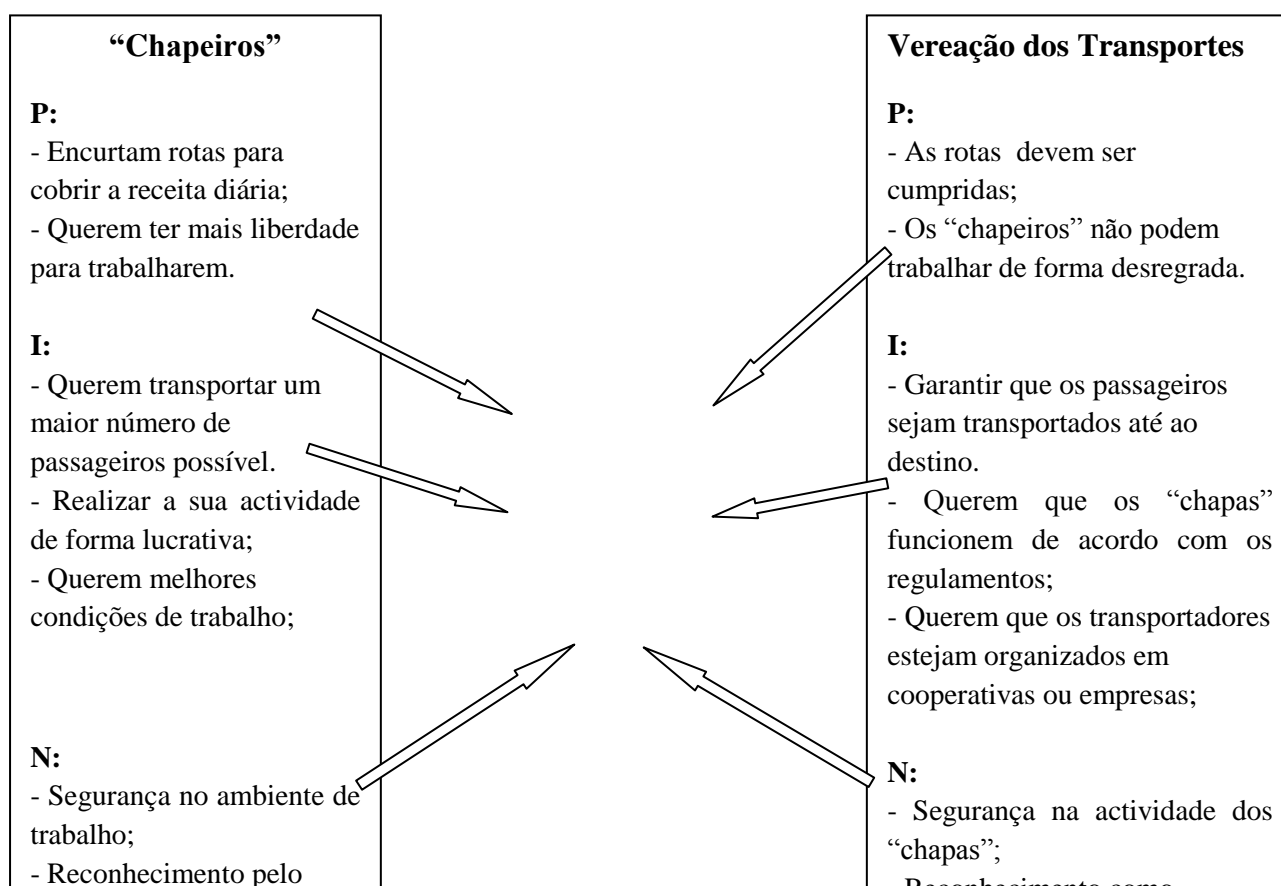
⁵⁶ Ver anexo B

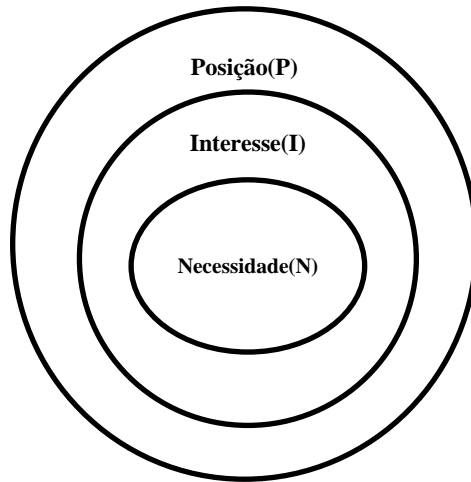
Existem diversas autoridades que fiscalizam a actividade dos “chapas”, desde a polícia municipal, de trânsito à camarária. Cada uma assume o seu poder de autoridade, ao mesmo tempo, para o mesmo grupo de transportadores, o que confunde os “chapeiros”. Já as associações, não têm autoridade para actuar sobre os “chapeiros”, devendo colaborar com a polícia.

5.1.3. Estágios em que as diferenças se encontram

O caso dos encurtamentos de rotas já atingiu o estágio de um conflito aberto ou violento, manifesto pela interferência activa, do lado dos “chapeiros” e da VTT, e pela interferência passiva, do lado dos passageiros. Os transportadores, ao encurtarem rotas, impedem que os passageiros cheguem aos seus destinos; a VTT, ao impedir que os “chapas” circulem de forma desregrada, faz com que estes não consigam arrecadar um maior volume de receitas; e os passageiros, por não denunciarem esta prática, dificultam o trabalho da polícia no combate aos encurtamentos de rotas.

5.2. Análise do Conflito usando a Teoria da Cebola





Resumo da análise do conflito

- a) **Posição** – diz respeito aquilo que as partes dizem que querem; expressa a oposição de pontos de vista entre as partes (Manjate, 2010:96). Neste caso, verifica-se que, por um lado, os “chapeiros” querem trabalhar livremente, enquanto que a VTT expressa o contrário, dizendo que os transportadores não podem trabalhar do jeito que quiserem e que devem cumprir com as rotas designadas.



- b) **Interesses** – mostram aquilo que as partes exactamente querem (Manjate, 2010:97); expressa a divergência de ideias e não necessariamente oposição. Analisando a figura da cebola, é notório que ambas as partes estão interessadas no transporte dos passageiros e na melhor organização da actividade dos “chapeiros”, embora expressem algumas divergências sobre como atingir os objectivos traçados.



Necessidades – diz respeito à um estado de carência associado ao indivíduo; expressam aspectos comuns entre as partes e a base para a resolução do problema (Manjate, 2010:97). Neste caso, percebe-se que os grandes problemas são a falta de segurança e de reconhecimento do papel de cada uma das partes. Por um lado, os “chapeiros” sentem que a sua actividade, embora valiosa, não é reconhecida pelo Município e que nem mesmo as associações defendem os seus interesses. Por outro lado, a VTT sente que os “chapeiros” não a respeitam como entidade responsável pela actividade de transporte. Ambas querem, também, um ambiente de trabalho seguro e estável.



CAPÍTULO 6 - CONCLUSÃO E RECOMENDAÇÕES

6.1. Conclusão

A questão dos encurtamentos de rotas na cidade de Maputo é consequência de vários problemas que derivam da actividade de transporte de passageiros. Com este trabalho, concluiu-se que

existe uma relação custo-tempo-distância nas causas dos encurtamentos de rotas, validando as primeiras duas hipóteses. O que quer dizer que, os transportadores encurtam rotas porque a tarifa é baixa e devido aos constantes engarrafamentos na cidade, que os fazem levar muito tempo de uma terminal para a outra, pondo em causa o volume de receitas diárias.

Em relação a actividade dos semi-colectivos, verificou-se que mesma está desorganizada e que apesar da existência de associações de transportadores, estas não têm muito peso no que diz respeito ao controlo da actividade dos seus “chapeiros”. Entretanto, o Conselho Municipal quer que os transportadores estejam organizados em empresas, mas não cria incentivos neste sector de modo a atrair investimentos.

Quanto as medidas tomadas para prevenir os encurtamentos de rotas, concluiu-se que: existe uma preocupação em manter o diálogo entre o Município e as associações, mas, o mesmo, não parece abranger aos “chapeiros”, que são os que diariamente vivem as dificuldades da actividade; a polícia está a fazer o seu trabalho em termos de fiscalização à actividade dos “chapas”, mas há falta de clareza sobre os papéis e funções de cada autoridade policial. Além disso, a sensibilização feita aos transportadores é ineficiente, porque estes não conhecem os regulamentos da actividade e não parece haver preocupação da entidade licenciadora e das associações de transportadores em garantir o seu conhecimento.

Através da análise do conflito, constatou-se que o caso dos encurtamento de rotas já atingiu o estágio de conflito aberto, que revela o seu lado não funcional e a necessidade de ser resolvido. As partes envolvidas reconhecem a responsabilidade de todos, como Sociedade Civil, em combater os encurtamentos de rotas. Entretanto, o facto de os passageiros não denunciarem, leva a crer que estes, até certo ponto, reconhecem que a tarifa é baixa e, por isso, encaram este problema como algo normal. Por outro lado, a não clarificação do termo encurtamento de rotas abre espaço para diferentes interpretações sobre o que realmente significa encurtar rotas.

6.2. Recomendações

À curto prazo, recomenda-se:

- A clarificação do termo encurtamento de rotas pelo Conselho Municipal;

- A apresentação dos regulamentos de transporte aos “chapeiros” no acto do licenciamento e formações, ao nível das associações, para que estes conheçam os seus direitos e deveres;
- Mais diálogo entre os “chapeiros” e associações e a participação dos primeiros nas negociações com o Município;
- A adopção de uma postura cívica por parte dos passageiros de semi-colectivos, no sentido de não se sujeitarem as condições impostas pelos transportadores e colaborarem com as autoridades policiais, no que diz respeito ao controlo da actividade dos “chapas” e denunciarem práticas irregulares.
- Maior divulgação por parte do Conselho Municipal e das associações sobre a possibilidade de aumento das tarifas de transporte e sensibilização dos cidadãos para que comecem a familiarizar-se com a ideia e não sucedam manifestações como as ocorridas em 2008 e 2010.

À longo prazo, recomenda-se:

- A transformação de pequenas associações de transportadores em grandes cooperativas, com funções bem definidas e com trabalhadores com contractos formais;
- A abertura de vias apropriadas para a circulação do transporte público para que não ponha em causa a circulação de outros tipos de viaturas;
- A criação de um sindicato dos condutores e cobradores de “chapas”, responsável por defender os interesses e direitos dos mesmos.

BIBLIOGRAFIA

Obras Científicas

CARVALHO, José Crespo (2006). *Negociação*. Lisboa. Edições Sílabo.

CHIAVENATO, Idalberto (2005). *Comportamento Organizacional: A dinâmica do sucesso das organizações*. Rio de Janeiro. Elsevier.

CHIAVENATO, Idalberto (2009). *Recursos Humanos. O capital humano das organizações*. Rio de Janeiro. Elsevier.

DE BONO, E. (1991). *Conflicts: A Better Way to Resolve Them*. Penguin Books. New York.

FISHER, URY & PATTON (1997). *Como Conduzir uma Negociação? Como Negociar um Acordo Sem Desistir*. Coimbra. Edições Asa.

GRAY, Jerry L., STARKE, Frederick A. (1980). *Organizational Behavior. Concepts and Applications*. Ohio. A.Bell & Howell Company.

HINDLE, Tim (1998). *Negotiating Skills*. Londres. Dorling Kindersley Ltd.

JESUINO, Jorge C. (2003). *A Negociação – Estratégias e Táticas*. Lisboa. Texto Editora.

MANJATE, Joaquim M. (2010). *Saber Negociar. As Dez Partes da Negociação*. Maputo. Diname.

PRUIT, D. G., RUBIN, J. (1986). *Social Conflict: Escalation, Stalemate and Settlement*. New York. Random House.

ROBBINS, Stephen P. (2004). *Fundamentos do Comportamento Organizacional*. São Paulo. Prentice Hall.

WAGNER, John A., HOLLENBECK, John R. (2002). *Comportamento Organizacional. Criando Vantagem Competitiva*. São Paulo. Saraiva.

Dissertações e Relatórios de Pesquisa

GUILANDE, Diogo E. (2000). *Gestão de Conflitos no Contexto da Comissão Consultiva do Trabalho*. Dissertação (Licenciatura em Gestão) – Faculdade de Economia, UEM, Maputo.

SOARES, Ema M. B. (2005). *Gestão de Conflitos nas Empresas de Construção Civil*. Dissertação (Licenciatura em Gestão) – Faculdade de Economia, UEM, Maputo.

ZANDAMELA, Pedro L. (2008). *Conflitos Laborais em Empresas de Segurança Privada. Caso: SOSEP, Lda*. Dissertação (Licenciatura em Gestão) – Faculdade de Economia, UEM, Maputo.

USAID (2008). *Proposta de Política de Transportes Urbanos para Moçambique*. USAID, Maputo.

Regulamentos

ASSEMBLEIA MUNICIPAL DE MAPUTO. *Postura sobre o Transporte Urbano de Passageiros*. Resolução n.º 15/M/2009 de 15 de Dezembro.

CONSELHO DE MINISTROS. *Regulamento de Criação e Funcionamento da Polícia Municipal*. Decreto n.º 35/2006 de 06 de Setembro.

CONSELHO DE MINISTROS. *Regulamento de Transporte em Automóveis*. Decreto n.º 11/2009 de 29 de Maio.

Livros de Metodologia

GIL, A. Carlos (2002). *Como Elaborar Projectos de Pesquisa*. São Paulo. Atlas.

FACULDADE DE ECONOMIA (2011), *Guião do Trabalho Científico*. UEM. Maputo.

FERNANDES, António J. (1995). *Métodos e Regras para Elaboração de Trabalhos Científicos*. Porto. Porto Editora.

MARTINS, Gilberto de Andrade (2007). *Manual para Elaboração de Monografias e Dissertações*. São Paulo. Atlas.

Artigos de jornal e revistas

COLAÇO, João (1998), «Mentalidade “Chapa 100” na Cidade de Maputo», in *Estudos moçambicanos*, número especial, Oficina de Sociologia do CEA, UEM, Maputo.

«Empresas Municipais de Transporte. Trabalhadores do ex-TPM integrados na nova tutela», in *Notícias*, Maputo, Fevereiro de 2012.

«Que soluções para os colectivos de passageiros?», in *Domingo*, Maputo, Maio de 2012. p.02.

«A situação dos transportes é má», in *Domingo*, Maputo, Junho de 2012. p.13.

«Conselho Municipal da Cidade de Maputo volta a licenciar “chapas de 15 lugares», in *O País*, Maputo, Julho de 2012. p.09.

Artigos electrónicos

MASSAETY (2008) «Por uma indagação do fenómeno do encurtamento de rotas pelos “chapa cem”», <http://socioblogosferandoquotidiano.blogspot.com/2008/02/por-uma-indagao-do-fenmeno-do.html>, acesso em 15 de Maio de 2012.

MCINTYRE, Scott E., (2007) «Como as pessoas gerem o conflito nas organizações: Estratégias individuais negociais», <http://www.scielo.oces.mctes.pt/pdf/aps/v25n2/v25n2a09.pdf>, acesso em 20 de Maio de 2012.

«Transportes Automóveis», www.portaldogoverno.gov.mz/Servicos/licenciamento/fo_lic_transportes/automoveis/, acesso em 02 de Abril de 2012.

www.ine.gov.mz, acesso em 08 de Abril de 2012.

ANEXOS E APÊNDICES

ANEXO A: ROTAS MUNICIPAIS DE TRANSPORTES SEMI-COLECTIVO DE PASSAGEIROS

Nº	Rotas	Distância	Nº de operadores	Acréscimo	Total	Vias	Observações
1*	A.Voador vs P.Combatentes	0-10 km	14	16	30	Acordos de Lusaka/FPLM	15 lugares
2	A.Voador vs Mercado Laulane	>10 km	8	22	30	Acordos de Lusaka/FPLM	26 lugares
3	A.Voador vs Magoanine	>10 km	28	22	50	Acordos de Lusaka/FPLM	26 lugares
4	A.Voador vs Albazine	>10 km	22	28	50	A. de Lusaka/R.Beira	26 lugares
5	A.Voador vs Malhazine	>10 km	6	36	40	Acordos de Lusaka/FPLM	26 lugares
6	A. Voador vs Matendene	>10 km	2	28	30	25 de Junho	26 lugares
7	A. Voador vs Zimpeto	>10 km	0	30	30	25 de Junho	26 lugares
8*	A.Voador vs P.Combatentes	0-10 km	15	25	40	Compone	15 lugares
9	A.Voador vs Xipamanine	0-10 km	3	17	20	Alto-Maé	15 lugares
10	A. Voador vs Costa do Sol	0-10 km	4	26	30	Av. Eduardo Mondlane	15 lugares
11	A. Voador vs Benfica (Missão Roque)	>10 km	7	27	30	25 de Junho	26 lugares
	Sub total		109	237	380		
12	P. Combatentes vs T3	0-10 km	7	23	30	Hulene/Magoanine	15 lugares
13	P. Combatentes vs Zimpeto	0-10 km	12	18	30	Hulene/Magoanine	15 lugares
14	P. Combatentes vs Matendene	0-10 km	8	22	30	Hulene/Magoanine	15 lugares
15	P. Combatentes vs Mateque	0-10 km	98	0	98	Hulene/Magoanine	15 lugares
16	P.Combatentes vs Xipamanine	0-10 km	21	9	30	Compone	15 lugares
17	P. Combatentes vs Costa do Sol	0-10 km	0	30	30	Hulene/R.Beira	15 lugares
18	P. Combatentes vs Nwaxitsene	0-10 km	0	30	30	David Mazembe	15 lugares
19	P. Combatentes vs Albazine	0-10 km	0	20	20	Hulene/Magoanine	15 lugares
	Sub total		146	152	308		
20	Museu vs Matendene	>10 km	8	22	30	25 de Junho	26 lugares
21	Museu vs Mercado Laulane	0-10 km	7	23	30	Compone	15 lugares
22	Museu vs Magoanine	>10 km	8	2	10	Avenida Angola	26 lugares
23	Museu vs Malhazine	>10 km	25	5	30	Compone	26 lugares
24	Museu vs Mercado Laulane	>10 km	10	10	20	Avenida Angola/R.Beira	26 lugares
25	Museu vs Albazine	>10 km	5	15	20	Compone	26 lugares
26	Museu vs Xipamanine	0-10 km	2	18	30	Alto-Maé	15 lugares
27	Museu vs Malhazine	>10 km	28	2	30	25 de Junho	26 lugares
28	Museu vs Magoanine	>10 km				Compone	26 lugares
	Sub total		103	101	220		

29	Xipamanine vs Missão Roque	0-10 km	24	6	30	25 de Junho	15 lugares
30	Xipamanine vs Zimpeto	0-10 km	23	7	30	25 de Junho	15 lugares
31	Xipamanine vs Malhazine	0-10 km	0	30	30	25 de Junho	15 lugares
32	Xipamanine vs Laulane	0-10 km	13	17	30	Avenida Angola/R.Beira	15 lugares
33	Xipamanine vs Magoanine	0-10 km	14	16	30	25 de Junho	15 lugares
34	Xipamanine vs Bairro T3	0-10 km	34	6	40	25 de Junho	15 lugares
35	Xipamanine vs Malhazine	0-10 km	0	20	20	Rua da Paz	15 lugares
	Sub total		78	102	210		
36	Zimpeto vs Grande Maputo	0-10 km	0	30	30	Nelson Mandela	15 lugares
37	Costa do Sol vs Zimpeto	0-10 km	0	30	30	Hulene/Magoanine	15 lugares
38	Magoanine vs Albazine	0-10 km	0	40	40	Nwaxitsene	26 lugares
39	Costa do Sol vs Magoanine	0-10 km	0	20	20	Major Candido Mondlane	15 lugares
	Sub total		0	120	120		
	TOTAL DE OPERADORES		476	712	1238		

Fonte: DMTT (2012)

*As rotas 1 e 8 já estão esgotadas (10/08/2012)

ANEXO B: TABELA DE MULTAS PARA INFRACÇÕES COMETIDAS

Artigo	Infracção	Valor da Multa
Artigo 5 n. 2b) Transporte sem autorização	A realização de transporte sem autorização é punível com a multa de:	10.000,00 Mt
Artigo 13 Realização de transporte por entidade não licenciada	Realização de transporte rodoviário por entidade não licenciada é punível com multa de:	15.000,00 Mt
Artigos 15 (1), 30, 95, 96, 97e 98 Falta de distintivos Falta de licença e seguro	A realização de transporte sem os distintivos é punível com multa de: Veículo com falta de licença ou falta de seguro é punível com multa de:	5.000,00 Mt 10.000,00 Mt
Artigo 19 Encurtamento de rota	A alteração ou encurtamento da rota ou percurso é punível com multa de: a) Pela primeira vez, 1.000,00 Mt e apreensão da carta de condução do condutor até ao respectivo pagamento; b) Pela primeira vez, 2.000,00 Mt e apreensão da carta de condução do condutor até ao respectivo pagamento; c) Pela primeira vez, 1.000,00 Mt para o proprietário da viatura e apreensão da licença de transporte até ao respectivo pagamento e multa de 3.000,00 Mt para o condutor e inibição da faculdade de conduzir por um período de seis meses;	
Artigo 66 Lugar do fiscal	Falta de lugar do fiscal é punível com a multa de:	1.500,00Mt
Artigo 74 Tarifas gerais	Aplicação de tarifas não aprovadas é punível com multa de:	25.000,00Mt
Artigo 79 Lotação	Lotação excessiva é punível com multa de:	200,00Mt por cada pessoa a mais
Artigo 109 Condutores	Falta de carta de condução profissional é compatível é punível com multa de:	5.000,00Mt
Artigo 110 Tempo de condução	A violação de horas da jornada laboral em vigor no país é punível com multa de:	5.000,00Mt
Artigo 116 n.2) Falsificação de documentos	A falsificação de licenças, <i>permit's</i> e outros documentos para o exercício da actividade de transporte é punível com multa de:	50.000Mt

Fonte: RTA (2009)

ANEXO C: PANFLETOS DA CAMPANHA “CHEGUE SEGURO AO DESTINO”



CONSELHO MUNICIPAL POLÍCIA MUNICIPAL

Em parceria com a união das Associações
Atromap, Asoctra, Athemap, Atromi e Astroimi
Caro transportador

- Contribua para minimizar o custo de vida dos Municípes.
- O ENCURTAMENTO de ROTA é um acto ilícito, e punível por lei?
- Leva os passageiros até ao destino.
- Se encurtava abandone esta prática, sob pena de ser sancionado
- Faça a sua parte nesta luta pela estabilidade social, e minimize o custo de vida dos Municípes.
- Dignifica o seu trabalho.

Nossa visão: *Maputo- Cidade próspera, bela, limpa, segura e solidária*



CONSELHO MUNICIPAL POLÍCIA MUNICIPAL

Em parceria com a união das Associações
Atromap, Asoctra, Athemap, Atromi e Astroimi

CARO MUNÍCIPE

- - Diga Stop ao encurtamento- Chegue ao Destino
 - 1- Colabore com a Polícia e as Associações
 - 2- Antes de entrar no carro leia o que está escrito nas faixas
 - 3- Não pague antes de chegar ao destino
 - 4- Denuncie o encurtamento e desvio de Rota
 - 5- Ligue ou envie SMS para: 828586230, 845327497
- Nossa visão: *Maputo - Cidade próspera, bela, limpa, segura e solidária*

APÊNDICE A: GUIÕES DE ENTREVISTAS

A1 – Formulário dirigido à Direcção Municipal De Transportes e Trânsito

O presente formulário tem como objectivo principal a recolha de dados para efeitos de investigação de final de curso. Ele está dividido em quatro blocos, contendo questões fechadas e de múltipla escolha e um bloco composto por questões abertas.

A. Licenciamento de Transporte Semi-Colectivo

Neste bloco, pretende-se clarificar alguns aspectos relacionados com o licenciamento de semi-colectivos e com a atribuição de rotas aos transportadores. Seleccione apenas UMA opção de resposta, marcando um **X** no espaço indicado por ().

1. Qual é o critério usado para a atribuição de rotas aos transportadores de semi-colectivos?
 - a) O CMCM atribui as rotas aos transportadores, de forma unilateral ()
 - b) O CMCM planifica as rotas com os transportadores ()
 - c) Os transportadores escolhem as rotas em que pretendem operar ()
 - d) Não existe nenhum critério de atribuição ()

2. Em 2004, o CMCM suspendeu o licenciamento de viaturas de 15 lugares porque:
 - a) Pretendia substituí-las por viaturas com maior capacidade ()
 - b) Causavam encurtamento de rotas ()
 - c) Causavam congestionamento do tráfego ()
 - d) Todas as opções acima ()

3. Que motivos levaram o CMCM a reintroduzir o licenciamento de viaturas de 15 lugares?
 - a) Aumentar a oferta de transporte público na cidade ()
 - b) Permitir a legalização dos “transportadores piratas” ()
 - c) Reduzir os casos de encurtamento de rotas ()
 - d) Todas as opções acima ()

B. Leis e Regulamentos

Este bloco tem como finalidade indicar o(s) regulamento(s) da actividade dos transportes semi-colectivos, bem como avaliar a sua eficiência na gestão da actividade dos transportes públicos. Seleccione apenas UMA opção de resposta, marcando um **X**.

1. Quais são os regulamentos da actividade de transportes semi-colectivos?

- a) Regulamento de Transporte em Automóveis ()
- b) Postura sobre o Transporte Urbano de Passageiros ()
- c) Código de Estrada ()
- d) Todas acima ()

2. Quem garante a aplicação desse(s) regulamento(s)?

- a) A entidade licenciadora ()
- b) Os fiscais das associações ()
- c) A polícia municipal ()
- d) A polícia de trânsito ()
- e) Todos ()

3. Que classificação dá a actual aplicação do(s) regulamento(s) de transporte?

- a) Má ()
- b) Insuficiente ()
- c) Boa ()
- d) Excelente ()

C. Encurtamento de Rotas

Neste bloco pretende-se ilustrar a percepção que o Município tem sobre os encurtamentos de rotas na cidade de Maputo. Seleccione apenas UMA opção de resposta, marcando um **X**.

1. Quais são as causas dos encurtamentos de rotas?

- a) As tarifas não compensam os custos dos transportadores ()
- b) Engarrafamentos nas vias públicas ()
- c) Ineficiência na fiscalização ()
- d) Ganância dos transportadores ()
- e) Opções a) e b) ()

2. Que rotas registam maior índice de encurtamento?
- a) Rotas mais extensas (a partir de 10km) ()
 - b) Rotas menos extensas (menos de 10km) ()
 - c) Não há relação entre os encurtamentos e a extensão da rota ()
3. Na sua opinião, quem deveria ser responsabilizado pelo combate aos encurtamento de rotas?
- a) As associações de transportadores ()
 - b) O Município ()
 - c) Os passageiros ()
 - d) Todos ()

D. Relação entre o Município e os Transportadores de Semi-Colectivo

Neste bloco pretende-se determinar o tipo de relacionamento existente entre o Município de Maputo e os transportadores de semi-colectivo e analisar como este relacionamento influencia a resolução de conflitos entre ambos. Seleccione apenas UMA opção de resposta, marcando um **X**.

1. Actualmente, as relações entre os transportadores e o Conselho Municipal são:
- a) Péssimas ()
 - b) Regulares ()
 - c) Boas ()
 - d) Muito Boas ()
2. Os transportadores costumam negociar com o Conselho Municipal acerca dos problemas enfrentados na sua actividade?
- a) Sim ()
 - b) Não ()
 - c) Às vezes ()
3. Quem é o maior beneficiário das negociações entre os transportadores e o CMCM?
- a) O Município ()
 - b) Os transportadores ()
 - c) Ambos ()
 - d) Nenhum ()

E. Perguntas de Desenvolvimento

1. Quantas rotas existem no Município de Maputo?
2. Quantos veículos de transporte público de passageiros operam na cidade de Maputo?
3. Para um indivíduo operar na cidade de Maputo é necessário ser membro de alguma associação de transportadores? Porquê?
4. Em 2009, foi estabelecido o princípio de concessão de rotas aos transportadores privados. Até ao momento, quantas rotas foram concessionadas e quem são os concessionários?
5. Acha possível os transportadores de semi-colectivo serem lucrativos sem encurtarem rotas? Porquê?
6. Que medidas o CMCM está a tomar contra o encurtamento de rotas?

A2 – Formulário dirigido a FEMATRO e ATROMAP

O presente questionário tem como objectivo principal a recolha de dados para efeitos de investigação de final de curso. Ele está dividido em cinco blocos, contendo questões de múltipla escolha e um bloco composto por questões de desenvolvimento.

A. Licenciamento de Transporte Público

Neste bloco, pretende-se clarificar alguns aspectos relacionados com o licenciamento de semi-colectivos e com a atribuição de rotas aos transportadores. Seleccione apenas UMA opção de resposta, marcando um **X**.

1. Qual é o critério usado para a atribuição de rotas aos transportadores públicos?
 - a) O CMCM atribui as rotas aos transportadores, de forma unilateral ()
 - b) O CMCM planifica as rotas com os transportadores ()
 - c) Os transportadores escolhem as rotas em que pretendem operar ()
 - d) Não existe nenhum critério de atribuição ()
2. Em 2004, o CMCM suspendeu o licenciamento de viaturas de 15 lugares porque:
 - a) Pretendia substituí-las por viaturas com maior capacidade ()
 - b) Causavam encurtamento de rotas ()
 - c) Causavam congestionamento do tráfego ()
 - d) Todas as opções acima ()

3. Que motivos levaram o CMCM a reintroduzir o licenciamento de viaturas de 15 lugares?
- a) Aumentar a oferta de transporte público na cidade ()
 - b) Permitir a legalização dos “transportadores piratas” ()
 - c) Reduzir os casos de encurtamento de rotas ()
 - d) Todas as opções acima ()

B. Leis e Regulamentos

Este bloco tem como finalidade indicar o(s) regulamento(s) da actividade dos transportes semi-colectivos, bem como avaliar a sua eficiência na gestão da actividade dos transportes públicos. Seleccione apenas UMA opção de resposta, marcando um **X**.

1. Quais são os regulamentos da actividade de transportes semi-colectivos?

- a) Regulamento de Transporte em Automóveis ()
- b) Postura sobre o Transporte Urbano de Passageiros ()
- c) Código de Estrada ()
- d) Todas acima ()

2. Os transportadores conhecem os regulamentos da sua actividade?

- a) Sim ()
- b) Não ()
- c) Não sei ()

3. Quem garante a aplicação desse(s) regulamento(s)?

- a) A entidade licenciadora ()
- b) Os fiscais das associações ()
- c) A polícia municipal ()
- d) A polícia de trânsito ()
- e) Todos ()

4. Que classificação dá a actual aplicação do(s) regulamento(s) de transporte?

- a) Má ()
- b) Insuficiente ()
- c) Boa ()
- d) Excelente ()

C. Fiscalização

Este bloco tem como objectivo avaliar a actuação dos fiscais no controlo da actividade dos “chapas”. Seleccione apenas UMA opção de resposta, marcando um **X**.

1. Existem fiscais em todas as rotas do Município de Maputo?
 - a) Sim ()
 - b) Não ()
 - c) Somente nas rotas mais críticas ()

2. Normalmente, quantos fiscais são colocados numa rota?
 - a) Até dois ()
 - b) Três ()
 - c) Quatro ()
 - d) Mais de quatro ()

3. Onde costumam ficar os fiscais?
 - a) Nas paragens ()
 - b) Ao longo das rotas ()
 - c) Em ambos ()

4. Em que período do dia, a actuação dos fiscais é mais intensiva?
 - a) Nas horas de ponta ()
 - b) No período da manhã ()
 - c) No período da tarde ()
 - d) De manhã e de tarde ()

5. Existe coordenação entre a polícia municipal, de trânsito e os fiscais das associações?
 - a) Coordenação total ()
 - b) Pouca coordenação ()
 - c) Não há coordenação ()

D. Encurtamento de rotas

Neste bloco pretende-se ilustrar a percepção que a associação tem sobre os encurtamentos de rotas na cidade de Maputo. Seleccione apenas UMA opção de resposta, marcando um **X**.

1. Tem conhecimento sobre os casos de encurtamentos de rotas praticados pelos “chapas”?
 - a) Sim ()
 - b) Não ()

2. Quais são as causas dos encurtamentos de rotas?
 - a) As tarifas não compensam os custos dos transportadores ()
 - b) Engarrafamentos nas vias públicas ()
 - c) Ineficiência na fiscalização ()
 - d) Ganância dos transportadores ()
 - e) Opções a) e b) ()

3. Que rotas registam maior índice de encurtamento?
 - a) Rotas mais extensas (a partir de 10km) ()
 - b) Rotas menos extensas (menos de 10km) ()
 - c) Não há relação entre os encurtamentos e a extensão da rota ()

4. É comum os passageiros denunciarem casos desta natureza?
 - a) Sim ()
 - b) Não ()
 - c) Não sei ()

5. Na sua opinião, quem deveria ser responsabilizado pelo combate aos encurtamento de rotas?
 - a) As associações de transportadores ()
 - b) O Município ()
 - c) Os passageiros ()
 - d) Todos ()

E. Relação entre o Município e os Transportadores de Semi-Colectivo

Neste bloco pretende-se determinar o tipo de relacionamento existente entre o Município de Maputo e os transportadores de semi-colectivo e analisar como este relacionamento influencia a resolução de conflitos entre ambos. Seleccione apenas UMA opção de resposta, marcando um **X**.

1. Actualmente, as relações entre os transportadores e o Conselho Municipal são:
 - a) Péssimas ()
 - b) Regulares ()
 - c) Boas ()
 - d) Muito Boas ()

2. Os transportadores costumam negociar com o Conselho Municipal acerca dos problemas enfrentados na sua actividade?
 - a) Sim ()
 - b) Não ()
 - c) Às vezes ()

3. Quem é o maior beneficiário das negociações entre os transportadores e o CMCM?
 - a) O Município ()
 - b) Os transportadores ()
 - c) Ambos ()
 - d) Nenhum ()

Perguntas de desenvolvimento para FEMATRO

1. Quando e como foi criada a FEMATRO?
2. Quem são os principais associados desta organização?
3. Como está estruturada FEMATRO?
4. Para um indivíduo operar na cidade de Maputo é necessário ser membro de alguma associação de transportadores? Porquê?
5. Acha possível os transportadores de semi-colectivo serem lucrativos sem encurtarem rotas? Porquê?
6. Que medidas a FEMATRO está a tomar contra o encurtamento de rotas?

Perguntas de desenvolvimento para a ATROMAP

1. Quando e como foi criada a ATROMAP?
2. Quantos membros e transportadores operavam na cidade de Maputo quando foi criada?
Quantos operam actualmente?
3. Como está estruturada a ATROMAP?
4. Que rotas são geridas pela ATROMAP?
5. Acha possível os transportadores de semi-colectivo serem lucrativos sem encurtarem rotas? Porquê?
6. Que medidas a ATROMAP está a tomar contra o encurtamento de rotas?

A3 - Formulário dirigido ao Comando da Polícia Municipal

O presente formulário tem como objectivo principal a recolha de dados para efeitos de investigação de final de curso. Ele está dividido em quatro blocos, contendo questões fechadas e de múltipla escolha e um bloco composto por questões de desenvolvimento.

A. Leis e Regulamentos

Este bloco tem como finalidade indicar o(s) regulamento(s) da actividade dos transportes semi-colectivos, bem como avaliar a sua eficiência na gestão da actividade dos transportes públicos. Seleccione apenas UMA opção de resposta, marcando um **X**.

1. Quais são os regulamentos da actividade de transportes semi-colectivos?
 - a) Regulamento de Transporte em Automóveis ()
 - b) Postura sobre o Transporte Urbano de Passageiros ()
 - c) Código de Estrada ()
 - d) Todas acima ()
2. Quem garante a aplicação dos regulamentos de transporte?
 - a) A entidade licenciadora ()
 - b) Os fiscais das associações ()
 - c) A polícia municipal ()
 - d) A polícia de trânsito ()
 - e) Todos ()

3. Que classificação dá a actual aplicação do(s) regulamento(s) de transporte?

- a) Má ()
- b) Insuficiente ()
- c) Boa ()
- d) Excelente ()

B. Fiscalização dos Transportes Semi-Colectivos

Este bloco tem como objectivo avaliar a actuação da Polícia Municipal no controlo da actividade dos “chapas”. Seleccione apenas UMA opção de resposta, marcando um **X**.

1. Existem agentes da polícia em todas as rotas do Município de Maputo?

- a) Sim ()
- b) Não ()
- c) Somente nas rotas mais críticas ()

2. Normalmente, quantos agentes são colocados numa rota?

- a) Até dois ()
- b) Três ()
- c) Quatro ()
- d) Mais de quatro ()

3. Onde costumam ficar os agentes da polícia?

- a) Nas paragens ()
- b) Ao longo das rotas ()
- c) Em ambos ()

4. Em que período do dia, a actuação da polícia é mais intensiva?

- a) Nas horas de ponta ()
- b) No período da manhã ()
- c) No período da tarde ()
- d) De manhã e de tarde ()

5. Existe coordenação entre a polícia municipal, de trânsito e os fiscais das associações?

- a) Coordenação total ()
- b) Pouca coordenação ()
- c) Não há coordenação ()

C. Encurtamento de Rotas

Neste bloco pretende-se ilustrar a percepção que a Polícia Municipal têm sobre os encurtamentos de rotas na cidade de Maputo. Seleccione apenas UMA opção de resposta, marcando um **X**.

1. Quais são as causas dos encurtamentos de rotas?

- a) As tarifas não compensam os custos dos transportadores ()
- b) Engarrafamentos nas vias públicas ()
- c) Ineficiência na fiscalização ()
- d) Ganância dos transportadores ()
- e) Opções a) e b) ()

2. Que rotas registam maior índice de encurtamento?

- a) Rotas mais extensas (a partir de 10km) ()
- b) Rotas menos extensas (menos de 10km) ()
- c) Não há relação entre os encurtamentos e a extensão da rota ()

3. É comum os passageiros denunciarem casos desta natureza?

- a) Sim ()
- b) Não ()
- c) Não sei ()

4. Na sua opinião, quem deveria ser responsabilizado pelo combate aos encurtamento de rotas?

- a) As associações de transportadores ()
- b) O Município ()
- c) Os passageiros ()
- d) Todos ()

D. Relação entre o Município e os Transportadores de Semi-Colectivo

Neste bloco pretende-se determinar o tipo de relacionamento existente entre o Município de Maputo e os transportadores de semi-colectivo e analisar como este relacionamento influencia a resolução de conflitos entre ambos. Seleccione apenas UMA opção de resposta, marcando um **X**.

1. Actualmente, as relações entre os transportadores e o Conselho Municipal são:
 - a) Péssimas ()
 - b) Regulares ()
 - c) Boas ()
 - d) Muito Boas ()

2. Os transportadores costumam negociar com o Conselho Municipal acerca dos problemas enfrentados na sua actividade?
 - a) Sim ()
 - b) Não ()
 - c) Às vezes ()

3. Quem é o maior beneficiário das negociações entre os transportadores e o Conselho Municipal?
 - a) O Município ()
 - b) Os transportadores ()
 - c) Ambos ()
 - d) Nenhum ()

E. Perguntas de Desenvolvimento

1. Quais são as funções de um agente da Polícia Municipal?
2. Acha possível os transportadores de semi-colectivo serem lucrativos sem encurtarem rotas? Porquê?
3. Que medidas a Polícia Municipal está a tomar contra o encurtamento de rotas?
4. Só neste ano, quantos casos de encurtamentos de rotas foram neutralizados?

APÊNDICE B: INQUÉRITOS

B1 - Formulário dirigido aos Transportadores de Semi-Colectivo

O presente formulário é anónimo tem como objectivo principal a recolha de dados para efeitos de investigação de final de curso. Ele divide-se em seis blocos, contendo questões fechadas e de múltipla escolha. Selecciona com um **X** a opção correcta.

A. Dados Pessoais

1. Faixa etária: Entre 21 – 25 ()
 Entre 26 – 35 ()
 Entre 36 – 45 ()
 Mais de 45 ()
2. Formação escolar: Nível Primário ()
 Nível Secundário/Médio ()
 Nível Universitário ()
3. Opera na rota: R1 – Museu / Laulane ()
 R2 – Museu / Xipamanine ()
 R3 – Baixa / Costa do Sol ()
 R4 – Anjo Voador / Praça dos Combatentes ()
4. Tempo de serviço: Menos de 1 ano ()
 Entre 1 – 5 anos ()
 Mais de 5 anos ()

B. Condições de Trabalho

1. É proprietário da viatura?
Sim () Não ()
2. A viatura com que trabalha possui licença para o transporte de passageiros?
Sim ()
Não ()
Não, mas já emitiu o pedido ()

3. Para além do Código de Estrada, conhece outro regulamento da actividade de transporte?

Sim () Não ()

4. Á que horas inicia e termina o seu trabalho?

Das: 5 horas às 19 horas ()

5 horas às 20 horas ()

6 horas às 19 horas ()

6 horas às 20 horas ()

Outro, das.....horas, àshoras

5. Quanto tempo de intervalo tem para descansar?

Até 30 minutos ()

Até 1 hora ()

Entre 2-3 horas ()

Não tem intervalo de descanso ()

C. Remuneração

1. Se é o proprietário da viatura, quanto ganha diariamente com esta actividade?

a) Entre 1000,00Mt - 1300,00Mt ()

b) Entre 1400,00Mt - 1700,00Mt ()

c) Entre 1800,00Mt - 2000,00Mt ()

d) Entre 2100,00Mt- 2500,00Mt ()

2. Se não, qual é a receita diária que é exigida pelo proprietário da viatura?

Entre 1000,00Mt - 1300,00Mt ()

Entre 1400,00Mt - 1700,00Mt ()

Entre 1800,00Mt - 2000,00Mt ()

Entre 2100,00Mt- 2500,00Mt ()

3. Qual é o salário de um condutor?

Entre 3000,00Mt - 3500,00Mt ()

Entre 3600,00Mt - 4000,00Mt ()

Entre 4100,00Mt - 4500,00Mt ()

Acima de 4500,00Mt ()

E. Encurtamento de Rotas

Neste bloco pretende-se conhecer os motivos que levam os transportadores a encurtar rotas. Seleccione apenas UMA opção de resposta, marcando um **X**.

1. Quais são as causas dos encurtamentos de rotas?
 - a) As tarifas não compensam os custos dos transportadores ()
 - b) Engarrafamentos nas vias públicas ()
 - c) Ineficiência na fiscalização ()
 - d) Ganância dos transportadores ()
 - e) Opções a) e b) ()

2. Alguma vez, já fez encurtamento de rotas?
 - a) Sim () b) Não ()

3. Se sim, alguma vez foi repreendido pelos fiscais ou pela polícia?
 - a) Sim () b) Não ()

F. Relação entre o Município e os Transportadores de Semi-Colectivo

Neste bloco pretende-se determinar o tipo de relacionamento existente entre o Município de Maputo e os transportadores de semi-colectivo e analisar como este relacionamento influencia a resolução de conflitos entre ambos. Seleccione apenas UMA opção de resposta, marcando um **X**.

1. Actualmente, as relações entre os transportadores e o Conselho Municipal são:
 - a) Péssimas ()
 - b) Regulares ()
 - c) Boas ()
 - d) Muito Boas ()

2. Os transportadores costumam negociar com as associações/Conselho Municipal acerca dos problemas enfrentados na sua actividade?
 - a) Sim () b) Não () c) Às vezes ()

3. Dessas negociações, tem havido resultados positivos?
 - a) Sim () b) Não () c) Às vezes ()

Outras considerações

B2 – Formulário dirigido aos Passageiros de Semi-Colectivo

O presente formulário é anónimo e tem como objectivo principal a recolha de dados para efeitos de investigação académica. Ele é composto por quatro blocos, contendo questões fechadas e de múltipla escolha.

A. Dados Pessoais

1. Género: Femenino () Masculino ()

2. Onde vive? No centro da cidade ()
 Na zona periférica ()
 Fora da cidade ()

3. Utiliza os “chapas” para deslocar-se: À escola ()
 Ao trabalho ()
 À diversos ()

4. Quanto gasta, diariamente, com o transporte?
 Entre 10,00 Mt – 20,00 Mt ()
 Entre 25,00 Mt – 30,00 Mt ()
 Mais de 30,00 Mt ()

B. Condições de Transporte

Neste bloco, pretende-se analisar o grau de acessibilidade que as pessoas têm aos “chapas”.
Seleccione apenas UMA opção de resposta, marcando um **X**.

1. Quando viaja no “chapa”, encontra sempre lugar para se sentar?
 Sim () Não ()

2. Os “chapas” respeitam os sinais de trânsito?
 Sim () Não () Às vezes ()
3. Os “chapas” respeitam a velocidade permitida (máx 60 Km/h)?
 Sim () Não () Às vezes ()
4. A maioria dos “chapas” que circulam na cidade encontram-se em:
 Bom estado de manutenção ()
 Estado satisfatório de manutenção ()
 Mau estado de manutenção ()
5. Nas horas de ponta, quanto tempo fica a espera pelo “chapa”?
 Menos de 15 minutos ()
 Entre 15 – 30 minutos ()
 Entre 1 – 2 horas ()
 Mais de 2 horas ()

C. Fiscalização

Este bloco tem como objectivo avaliar a actuação dos fiscais e da polícia no controlo da actividade dos “chapas”. Selecciona apenas UMA opção de resposta, marcando um **X**.

1. Costuma ver fiscais/agentes da polícia nesta rota?
 a) Sim ()
 b) Não ()
 b) Nunca reparou ()
2. Onde costumam ficar os fiscais/agentes da polícia?
 a) Nas paragens ()
 b) Ao longo das rotas ()
 c) Em ambas ()
3. Como classifica o trabalho dos fiscais e da polícia?
 a) Péssimo ()
 b) Regular ()
 c) Bom ()

d) Muito bom ()

D. Encurtamento de Rotas

Neste bloco pretende-se ilustrar a percepção que os passageiros tem sobre os encurtamentos de rotas na cidade de Maputo. Seleccione uma ou mais opções de resposta, marcando com um **X**.

1. Quantas vezes presenciou casos de encurtamento de rotas?

a) Nenhuma vez ()

b) Uma vez ()

c) Duas vezes ()

d) Mais de duas vezes ()

2. Quais são as causas dos encurtamentos de rotas?

a) As tarifas não compensam os custos dos transportadores ()

b) Engarrafamentos nas vias públicas ()

c) Ineficiência na fiscalização ()

d) Ganância dos transportadores ()

e) Opções a) e b) ()

3. Já denunciou algum caso de encurtamento de rotas?

a) Sim () b) Não ()

4. Quem deveria ser responsabilizado pelo combate aos encurtamento de rotas?

a) As associações de transportadores ()

b) O Conselho Municipal ()

c) Os passageiros ()

d) Todos ()

Outras considerações

APÊNDICE C: TABELAS

C1 – Tabela relativa às respostas dos transportadores quanto à fiscalização das rotas

		Tamanho da amostra = 40	
Questões		Unidades	Porcentagem
1	a)	40	100,0%
	b)	0	0,0%
2	a)	23	57,5%
	b)	11	27,5%
	c)	6	15,0%
3	a)	4	10,0%
	b)	15	37,5%
	c)	0	0,0%
	d)	21	52,5%
4	a)	6	15,0%
	b)	15	37,5%
	c)	19	47,5%
	d)	0	0%
5	a)	12	30%
	b)	14	35%
	c)	14	35%

C2 – Tabela relativa às respostas dos transportadores quanto aos encurtamentos de rotas

		Tamanho da amostra = 40	
Questões		Unidades	Porcentagem
1	a)	12	30,0%
	b)	6	15,0%
	c)	1	2,5%
	d)	5	12,5%
	e)	16	40,0%
2	a)	20	50,0%
	b)	20	50,0%
3	a)	15	75,0%
	b)	5	25,0%

C3 - Tabela relativa às respostas dos transportadores quanto ao relacionamento com o Conselho Municipal

		Tamanho da amostra = 40	
Questões		Unidades	Porcentagem
1	a)	11	27,5%
	b)	18	45,0%
	c)	11	27,5%
	d)	0	0,0%
2	a)	9	22,5%
	b)	22	55,0%
	c)	9	22,5%
3	a)	4	22,22%
	b)	7	38,89%
	c)	7	38,89%

C4 - Relação gastos/residência

Gastos	Residência					
	C.Cidade		Periferia		F.cidade	
	Unidades	Percentagem	Unidades	Percentagem	Unidades	Percentagem
10-20Mt	4	80%	7	54%	0	0%
25-30Mt	1	20%	2	15%	0	0%
Mais de 30Mt	0	0%	4	31%	2	100%
Total	5	100%	13	100%	2	100%

C5 – Tabela relativa às respostas dos passageiros quanto a fiscalização

		Tamanho da amostra=20	
Questões		Unidades	Percentagem
1	a)	17	85%
	b)	3	15%
	c)	0	0%
2	a)	3	15%
	b)	13	65%
	c)	4	20%
3	a)	1	5%
	b)	6	30%
	c)	5	25%
	d)	8	40%
	e)	0	0%

C6 – Tabela relativa as respostas dos passageiros quanto ao encurtamento de rotas

		Tamanho da amostra=20	
Questões		Unidades	Percentagem
1	a)	2	10%
	b)	0	0%
	c)	0	0%
	d)	18	90%
2	a)	5	25%
	b)	4	20%
	c)	1	5%
	d)	10	50%
	e)	0	0%
3	a)	2	10%
	b)	18	90%
4	a)	1	5%
	b)	5	25%
	c)	1	5%
	d)	13	65%

APÊNDICE D: SITUAÇÃO ACTUAL DO TRANSPORTES DE PASSAGEIROS NA CIDADE DE MAPUTO



Figura 1: “Chapa” de 15 lugares



Figura 2: Carrinhas de “caixa-aberta”



Figura 3: Paragens inapropriadas