



**como  
anda  
meu  
ônibus**

Auditoria Cívica nos  
Transportes

Relatório 01 de 04

Agosto a Outubro de 2019

## Ficha Técnica

---

|                     |   |
|---------------------|---|
| <b>Projeto:</b>     | Auditoria Cívica nos Transportes – Como Anda Meu Ônibus                                       |
| <b>Interessado:</b> | Ministério Público do Distrito Federal e Territórios – MPDFT                                  |
| <b>Item:</b>        | Relatório 01 – Primeiro Trimestre   |
| <b>Elaboração:</b>  | Marjorie Lynn Nogueira Santos – Coordenadora Executiva<br>Arthur Barcelos Dornas – Estagiário |

Este documento é de propriedade do Instituto de Fiscalização e Controle – IFC e do Ministério Público do Distrito Federal e Territórios – MPDFT. As informações nele contidas não poderão ser utilizadas, copiadas ou de alguma forma reveladas sem prévia autorização de seus proprietários.

## Resumo Executivo

---

O presente documento contém o Relatório 01 do projeto de Auditoria Cívica nos Transportes, intitulado “Como Anda Meu Ônibus”. O projeto prevê a execução das seguintes etapas:

- Desenvolvimento do questionário de avaliação da qualidade do Transporte Público do Distrito Federal;
- Apuração do primeiro relatório parcial da Auditoria Cívica nos Transportes;
- Segundo relatório parcial da Auditoria Cívica nos Transportes;
- Terceiro relatório parcial da Auditoria Cívica nos Transportes; e
- Relatório final de consolidação da Auditoria Cívica nos Transportes.

Nesse sentido, o presente relatório apresenta os resultados do primeiro trimestre de projeto, referentes ao período de 21 de agosto a 21 de outubro de 2019.

Este relatório está detalhado nos seguintes capítulos:

- Escopo do projeto e do relatório;
- Estrutura do Transporte Público do Distrito Federal;
- Metodologia da Auditoria;
- Análise de Dados;
- Conclusões;
- Referências; e
- Anexos.

## O Instituto de Fiscalização e Controle

---

O Instituto de Fiscalização e Controle (IFC) foi criado em 2004 por membros integrantes de órgãos públicos como Tribunal de Contas da União, Caixa Econômica Federal, Departamento Nacional de Auditoria do Sistema Único de Saúde e Controladoria-Geral da União. O contexto de nascimento da organização sem fins lucrativos parte da percepção de que a melhoria na oferta e qualidade dos serviços públicos perpassa a efetiva participação da sociedade no controle e gestão dos gastos estatais.

Nossa atuação visa aumentar a participação da sociedade no controle dos gastos públicos, diminuindo o distanciamento entre a oferta de serviços e a população. Por meio de instrumental teórico e prático, nosso objetivo é capacitar o cidadão para que este adquira autonomia de fiscalizar e reivindicar uma melhor gestão dos recursos geridos pelo Estado. O IFC busca fortalecer o combate à corrupção por meio da criação de redes, ferramentas, métodos e inovações capazes de promover, estimular e descomplicar a participação cidadã na fiscalização e controle social sobre os recursos públicos.

Por considerar a união entre diversos atores pedra fundamental na promoção e geração de mudanças na esfera pública, o IFC atua em conjunto com Organizações Não Governamentais (ONGs), como Brazil Foundation e a rede de Observatórios Sociais do Brasil e instituições como o Ministério Público, a Controladoria Geral da União (CGU), o Tribunal de Contas da União (TCU), entre outros.

Durante a última década, o IFC desenvolveu e executou diversas ações por todo o Brasil com o intuito de fomentar o controle social. Os projetos “Adote um Distrital”, “De Olho nas Emendas” e a “Auditoria Cívica na Saúde” são exemplos de iniciativas voltadas para o fortalecimento da participação social e para a construção de ferramentas sobre a temática de fiscalização e controle por parte do cidadão. Especialmente no que tange à Auditoria Cívica na Saúde, nossas ações já impactaram 58 cidades em 8 estados da federação, mobilizando mais de 2.000 auditores cívicos. Além disso, com no âmbito do projeto Adote um Distrital foram auditados cerca de 360 milhões de reais.

O IFC já recebeu diversos prêmios por suas ações sendo eles:

- 1º colocado na III edição, 2º colocado na V edição e 3º colocado na VII edição do Prêmio República de Valorização do Ministério Público Federal, concedido pela Associação Nacional de Procuradores da República (ANPR).
- Em 2015, o IFC foi premiado pela BrazilFoundation, em parceria com a BVSA, com investimentos para ampliação de projetos de controle social e fiscalização do poder público e reconhecido como melhor projeto na área de mobilização social.
- O projeto “De olho nas Emendas” conquistou o 1º lugar no concurso internacional de softwares para Dados Abertos OD4D pela W3C Brasil.
- O Prêmio Inovadores, da Organização Pan-Americana da Saúde (OPAS);
- O Prêmio Participa BR, da presidência da República Federativa do Brasil.
- A Auditoria Cívica na Saúde rendeu ao IFC alguns prêmios importantes na área do Controle Social. Em 2012, foi premiada no 2º Laboratório de Inovação sobre Participação e Controle Social na elaboração e monitoramento das políticas, ações e serviços de saúde. Em 2014, foi premiada na 2ª EXPOGEP Mostra Nacional de Experiências em Gestão Estratégica e Participativa no SUS.
- A Auditoria Cívica na Saúde foi premiada com o 1º lugar na Categoria nacional: Cidades Sustentáveis e/ou Inovação Digital do Prêmio de Tecnologia Social em 2019, promovido pela Fundação Banco do Brasil e parceiros.

Ao longo dos últimos 7 anos o IFC executa e aprimora sua metodologia própria de Auditoria Cívica. Este modelo preconiza que o cidadão seja capacitado e incentivado a fiscalizar os serviços públicos que utiliza e que assim, a sociedade se manifeste de maneira qualificada aos gestores avaliando a qualidades dos serviços prestados (indo ao encontro do que preconiza a Lei 13.460/ 2017). O projeto “Como Anda Meu Ônibus” configura-se como uma Auditoria Cívica nos Transportes do DF, com o objetivo de avaliar e propor melhorias para o Serviço de Transporte Público Rodoviário da região. Para tal o projeto conta com a parceria do MPDFT e uma rede de cidadãos engajados na busca por serviços públicos de qualidade.

## Sumário

|  |    |
|--|----|
| Ficha Técnica .....  | 2  |
| Resumo Executivo .....   | 3  |
| O Instituto de Fiscalização e Controle .....   | 4  |
| Lista de Figuras e Quadros .....   | 7  |
| Siglas e Abreviaturas .....  | 9  |
| 1. Escopo do Projeto e do Relatório .....  | 11 |
| 2. Estrutura do Sistema de Transporte Público no Distrito Federal .....                  | 12 |
| 2.1. Ordenamento Normativo .....   | 12 |
| 2.2. Características do Sistema de Transporte Público Coletivo do Distrito Federal ..... | 14 |
| 2.3. Sistema Tarifário .....   | 18 |
| 2.4. Sistema de Bilhetagem Automática .....  | 19 |
| 2.5. Gastos com Transporte Público no Distrito Federal .....                             | 20 |
| 3. Metodologia da Auditoria Cívica .....   | 22 |
| 3.1. O que é uma Auditoria Cívica? .....   | 22 |
| 3.2. Metodologia da Auditoria Cívica nos Transportes .....                               | 23 |
| 3.3. Construção do instrumento de Auditoria: Questionário .....                          | 25 |
| 4. Ações Realizadas .....  | 29 |
| 4.1 Multiplicadores .....  | 29 |
| 4.2 Redes Sociais .....  | 29 |
| 4.3 Blitz .....  | 30 |
| 5. Análise de Dados .....  | 32 |
| 6. Conclusões .....  | 60 |
| 7. Referências .....   | 62 |
| Anexo I – Questionário .....   | 64 |
| Anexo II – Clipping de aparições do projeto na mídia .....                               | 73 |

## Lista de Figuras e Quadros

|  |    |
|--|----|
| Figura 1. Evolução da ordenação normativa do STPC-DF. ....   | 13 |
| Figura 2: Sistema Tronco-Alimentado utilizado no Serviço Básico de Transporte Fonte: “The Bus Rapid Transit Planning Guide” (The Institute for Transportation and Development Policy - 2009). .... | 15 |
| Figura 3: Bacias de transporte público do Distrito Federal (Foto: GDF / Reprodução).....   | 16 |
| Figura 4: Despesas pagas com transporte público no DF Fonte: Siconfi - STN .....   | 20 |
| Figura 5: Comparação de despesas pagas com transporte público - DF e média no Brasil Fonte: Siconfi - STN....  | 21 |
| Figura 6: Etapas da Auditoria Cívica nos Transportes Fonte: Elaboração própria .....   | 24 |
| Figura 7: Multiplicadores atuando em Blitz Fonte: Instituto de Fiscalização e Controle .....   | 29 |
| Figura 8: Redes Sociais do Projeto.....  | 30 |
| Figura 9: Blitz realizada na Rodoviária do Plano Piloto .....  | 31 |
| Figura 10: Total de respostas por mês .....  | 34 |
| Figura 11: Total de respostas diárias, por mês.....  | 35 |
| Figura 12: Proporção de respostas abertas por dimensão.....  | 36 |
| Figura 13: Respondentes por sexo .....   | 36 |
| Figura 14: Respondentes por faixa etária.....  | 37 |
| Figura 15: Respondentes por escolaridade .....   | 37 |
| Figura 16: Respondentes por renda .....  | 38 |
| Figura 17: Respondentes por Região Administrativa .....  | 38 |
| Figura 18: População 2015 e quantidade de respostas por Região Administrativa.....   | 39 |
| Figura 19:Quantidade de usuários por horário .....   | 40 |
| Figura 20: Frequência de uso do transporte .....   | 41 |
| Figura 21: Quantidade de usuários no sistema de gratuidades .....  | 41 |
| Figura 22: Dependência do uso do transporte.....   | 42 |
| Figura 23: Finalidade de uso do transporte.....  | 42 |
| Figura 24: Tempo de viagem .....   | 43 |
| Figura 25: Tempo de espera na parada.....  | 44 |
| Figura 26: Segurança até a parada .....  | 45 |
| Figura 27: Segurança no ônibus .....   | 45 |
| Figura 28: Assédio sexual e moral no ônibus .....  | 46 |
| Figura 29: Assédio sexual e moral no ônibus (filtro gênero feminino) .....   | 47 |
| Figura 30: Acidentes de trânsito e a forma como os motoristas dirigem .....  | 47 |
| Figura 31: Distância até a parada .....  | 48 |
| Figura 32: Proteção contra a exposição ao sol e chuva na parada de ônibus.....   | 49 |
| Figura 33: Iluminação pública nas paradas .....  | 49 |
| Figura 34: Limpeza nas paradas .....   | 50 |
| Figura 35: Estado de conservação do ônibus .....   | 50 |
| Figura 36: Ventilação e temperatura no interior dos ônibus .....   | 51 |
| Figura 37: Quantidade de passageiros .....   | 52 |
| Figura 38: Quantidade de passageiros em horários de pico .....   | 52 |
| Figura 39: Proporção do total de respostas pelo total de respostas “Péssimo” para o item “Quantidade de Passageiros”, por Região Administrativa.....   | 53 |

|   |    |
|---|----|
| Figura 40: Limpeza dentro do ônibus .....         | 54 |
| Figura 41: Preço da passagem .....                | 54 |
| Figura 42: Facilidade de fazer conexões.....      | 55 |
| Figura 43: Falha mecânica .....                   | 55 |
| Figura 44: Atendimento cobrador e motorista ..... | 56 |
| Figura 45: Processo de aquisição do cartão .....  | 57 |
| Figura 46: Funcionamento do cartão .....          | 57 |
| Figura 47: Problemas com o cartão.....            | 58 |

|  |    |
|--|----|
| Quadro 1: Bacias do Serviço Básico de Transporte no DF Fonte: Secretaria de Mobilidade do Distrito Federal, 2019.....                    | 15 |
| Quadro 2: Cartões do Sistema de Bilhetagem Automática.....   | 20 |
| Quadro 3: Análise metodológica de avaliação de performance em transporte público – Literatura estrangeira Fonte: Elaboração própria..... | 26 |
| Quadro 4: Análise metodológica de avaliação de performance em transporte público – Literatura nacional Fonte: Elaboração própria .....   | 27 |
| Quadro 5: Datas e locais das Blitz no primeiro trimestre do "Como Anda Meu Ônibus" .....   | 31 |
| Quadro 6: Dimensões e variáveis da Auditoria Cívica nos Transportes .....  | 33 |
| Quadro 7: Valores associados ao nível de satisfação da Escala de Likert .....  | 34 |



## Siglas e Abreviaturas

ANPR - Associação Nacional de Procuradores da República

BRB - Banco de Brasília

CGU - Controladoria Geral da União

Codeplan - Companhia de Planejamento do Distrito Federal

Coobrataete - Cooperativa Brasiliense de Transportes Autônomos, Escolares, Turismo e Especiais do Distrito Federal

DF - Distrito Federal

DFTRANS - Transporte Urbano do Distrito Federal

DMTU-DF - Departamento Metropolitano de Transportes Urbanos do Distrito Federal

GDF - Governo do Distrito Federal

IPK - Quantidade de passageiros pagantes

MP/GO - Ministério Público do Estado de Goiás

MPDFT - Ministério Público do Distrito Federal e Territórios

OPAS - Organização Pan-Americana da Saúde

RA - Região Administrativa

SBA - Serviço de Bilhetagem Automática

SEMOB - Secretaria de Estado de Transporte e Mobilidade do Distrito Federal

Siconfi - Sistema de Informações Contábeis e Fiscais do Setor Público Brasileiro

SNA - Sistema Nacional de Auditoria

STN - Secretaria do Tesouro Nacional

STPC-DF - Sistema de Transporte Público Coletivo do Distrito Federal

STPCR - Sistema de Transporte Público Complementar Rural

TCB - Sociedade de Transportes Coletivos de Brasília

## 1. Escopo do Projeto e do Relatório

O presente projeto tem por objetivo avaliar a qualidade do serviço prestado pelo Sistema de Transporte Coletivo do Distrito Federal, apontando possibilidades de melhoria e capacitando a população para exercer o Controle Social. As atividades relatadas neste documento buscaram cumprir com os seguintes objetivos específicos:

- Capacitar o cidadão para que ele consiga acompanhar continuamente os serviços de transporte coletivo do Distrito Federal.
- Ampliar e efetivar o conceito de Controle Social.
- Possibilitar aos cidadãos meios de gerar relatórios que demonstrem o panorama dos serviços de transporte coletivo do Distrito Federal.
- Proporcionar mecanismos de avaliação que aprimorem a qualidade aos serviços de transporte coletivo prestados à população do Distrito Federal.
- Avaliar a estrutura física dos ônibus, manutenção dos equipamentos e salubridade com relação aos serviços de transporte coletivo do Distrito Federal.
- Avaliar a percepção dos motoristas, cobradores e usuários do transporte coletivo do Distrito Federal.
- Disponibilizar ao gestor público e ao Ministério Público informações qualificadas sobre a execução da política pública de Transporte Público do Distrito Federal.

Portanto, neste relatório será descrito o processo de construção metodológica desta Auditoria Cívica, assim como os principais resultados constatados nos três primeiros meses de avaliação do sistema de transporte do DF.

## 2. Estrutura do Sistema de Transporte Público no Distrito Federal

Nesta seção será apresentada de maneira geral a composição do Sistema de Transporte Público do DF por meio de ser arcabouço normativo, características estruturais e formato do sistema como por exemplo os serviços fornecidos, tamanho da frota, demanda, quantidade de linhas e etc. Também serão elucidados o Sistema Tarifário, o Sistema de Bilhetagem Automática e despesas gerais com transporte no DF.

### 2.1. Ordenamento Normativo

O STPC-DF foi criado através do Decreto nº 8.043 de 19 de junho de 1984. O Decreto determinava a criação do Departamento Metropolitano de Transportes Urbanos do Distrito Federal – DMTU/DF, vinculado à então Secretaria de Estado de Transportes do Distrito Federal. Entre suas atribuições, competia ao DMTU/DF:

O planejamento, a avaliação de desempenho, a caracterização da demanda e da oferta de serviços, a elaboração dos estudos dos custos de serviços e dos níveis tarifários, a gestão, o controle e a fiscalização dos serviços públicos de passageiros, a administração e a operação de terminais rodoviários (DMTU, 1984).

Em 1992, por meio da Lei nº 241, o DMTU/DF passou a ser uma autarquia, constituído então com personalidade jurídica própria e autonomia administrativa e financeira. Em 2003, o órgão tem o seu nome alterado para Transporte Urbano do Distrito Federal – DFTRANS. Entre as diversas finalidades<sup>1</sup> do DFTRANS, competia ao órgão ações como: a) assegurar a qualidade dos serviços no que se refere à regularidade, segurança, continuidade, modicidade tarifária, conforto, rapidez e atualidade tecnológica; b) garantir os direitos dos usuários e propiciar a devida transparência das informações sobre a qualidade e produtividade dos serviços de transporte coletivo do Distrito Federal; c) promover a redução nos custos nos deslocamentos no transporte público coletivo no Distrito Federal; e d) apresentar soluções eficientes, integradas e compartilhadas de transporte público coletivo no Distrito Federal.

Entretanto, na última década pesquisas acadêmicas e de satisfação mostraram o crescimento da insatisfação popular com o serviço de transporte ofertado no DF. Um exemplo é o estudo de Neto et al.

---

<sup>1</sup> Decreto nº 39.603, de 28 de dezembro de 2018.

(2012), no qual os autores indicaram que existe uma visão negativa em relação à operação e à gestão do sistema de transporte coletivo no DF. Na dissertação de Silva (2014) foi realizado levantamento das principais reclamações de usuários do transporte público por meio de informações da Ouvidoria Geral do DF. A pesquisa identificou que as reclamações mais apresentadas pelos usuários do transporte público nos anos de 2012 e 2013 referiam-se à má conduta de motoristas e cobradores, falta de ônibus, má conservação dos veículos e descumprimento do horário. Nesse mesmo estudo, foram levantados os principais fatores de estresse para os usuários de transporte coletivo no DF, identificando-se os seguintes aspectos: defeitos mecânicos, barulho, condições físicas da via e do ônibus, risco de assaltos, tempo de viagem extenso, condições de limpeza, intrusão de outros passageiros, atrasos na viagem e condições de temperatura. Portanto, de maneira geral, pode-se considerar que há um descontentamento da população em relação ao serviço de transporte público existente na cidade.

Para além da insatisfação popular com o serviço, recentes divulgações de possíveis fraudes e esquemas de corrupção no DFTRANS, principalmente quanto ao Serviço de Bilhetagem Automática (SBA), abalaram a institucionalidade do órgão gestor do STPC-DF, culminando em sua extinção no dia 19 de julho de 2019, por meio da Lei nº 6.334. Ao ser extinto, o DFTRANS teve suas competências e atribuições transferidas para Secretaria de Estado de Transporte e Mobilidade do Distrito Federal – SEMOB, enquanto o SBA agora será gerido pelo Banco de Brasília (BRB).

Em suma, os principais marcos normativos relativos ao STPC-DF podem ser demonstrados conforme a Figura 1 a seguir.



Figura 1. Evolução da ordenação normativa do STPC-DF.

## 2.2. Características do Sistema de Transporte Público Coletivo do Distrito Federal

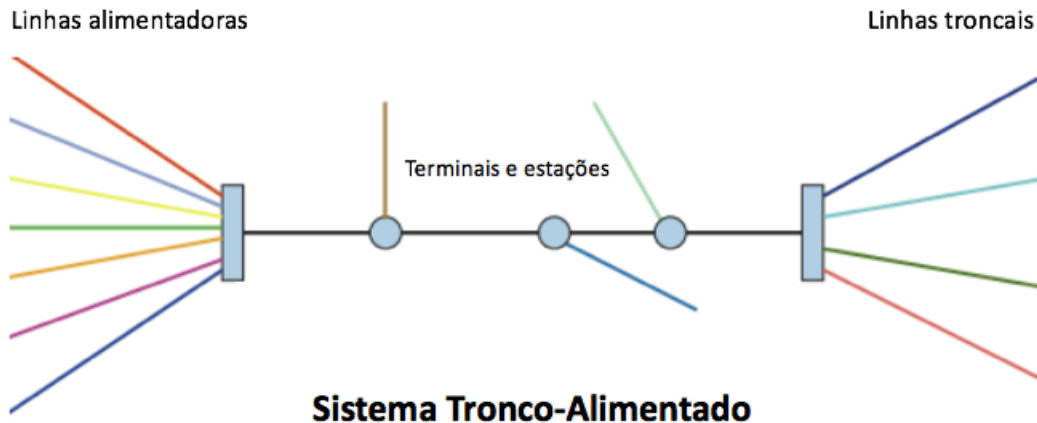
O Distrito Federal possui uma população estimada para 2019 de 3.015.268 habitantes (IBGE, 2019). Com uma área de 5.780 km<sup>2</sup>, a densidade demográfica da região é de 521,67 habitantes por km<sup>2</sup>. Ao compararmos esses valores com os de grandes cidades nota-se que há uma dispersão populacional no DF. Curitiba, por exemplo, possui densidade demográfica de 4.027 hab/km<sup>2</sup> com uma população de 1.751.907 pessoas, uma densidade quase oito vezes maior que a do DF, para metade da população.

De acordo com estudo do Instituto Movimento Nacional pelo Direito ao Transporte Público de Qualidade para Todos - MDT (2017), tal dispersão influencia os aspectos do transporte na capital brasileira, que se caracteriza por longas distâncias entre a origem de viagens (entorno) e o seu principal destino, que é o Plano Piloto. Como exemplo, algumas regiões exigem linhas de grande extensão, como Brazlândia (58 km) e Planaltina (54 km). Outra particularidade do transporte no DF é sua dinâmica de deslocamento predominante pendular, ou seja, o usuário de transporte coletivo faz o embarque em sua cidade de origem e desembarca apenas no Plano Piloto, não havendo renovação de passageiros ao longo do trajeto (conhecido como sobe e desce). Além disso, a demanda é altamente concentrada nos horários de pico (início da manhã e final da tarde).

Dadas as características principais dos deslocamentos de transporte coletivo na região, o STPC-DF divide-se entre os Serviços Básico e Complementar. O Serviço Básico abrange os principais deslocamentos da população enquanto o Serviço Complementar é composto por demandas mais específicas como o transporte rural e executivo.

### 2.2.1. Serviço Básico

É o principal serviço de transporte público do DF. Transportou somente no primeiro mês de 2018 mais de 11,3 milhões de passageiros por dia, segundo dados informados pela SEMOB. Seu modelo operacional é conhecido como sistema Tronco-Alimentado, que é formado por dois tipos de linhas: alimentadoras e troncais (GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL, 2009). As linhas alimentadoras conectam cidades satélites, bairros e vias de menor capacidade até as estações e terminais. Já as linhas troncais interligam estações e terminais a pontos de interesse da demanda captada pelas linhas alimentadoras, atendendo uma maior concentração de passageiros. A Figura 2 a seguir ilustra essa interação do sistema.



*Figura 2: Sistema Tronco-Alimentado utilizado no Serviço Básico de Transporte  
Fonte: "The Bus Rapid Transit Planning Guide" (The Institute for Transportation and Development Policy - 2009).*

No DF, o fornecimento do Serviço Básico é feito a partir da divisão de cinco grandes regiões, chamadas Bacias. Cada Bacia é gerida por uma empresa de transporte conforme apresentado no Quadro 1 e ilustrado pela Figura 3 a seguir.

| BACIA           | EMPRESA                | CIDADES  |
|-----------------|------------------------|--|
| <b>Bacia 01</b> | Viação Piracicabana    | Brasília, Cruzeiro, Lago Norte, Varjão, Sobradinho e Planaltina  |
| <b>Bacia 02</b> | Viação Pioneira        | Paranoá, Itapoã, São Sebastião, Jardim Botânico, Gama, Santa Maria, Park Way (Epia) e Candangolândia                           |
| <b>Bacia 03</b> | Urbi Mobilidade Urbana | Núcleo Bandeirante, Riacho Fundo I e II, Recanto das Emas e Samambaia  |
| <b>Bacia 04</b> | Auto Viação Marechal   | Guará, Park Way (Arniqueiras), Águas Claras, Taguatinga (ao sul da Hélio Prates) e Ceilândia                                   |
| <b>Bacia 05</b> | Expresso São José      | SAI, SAAN, SOF Norte, Estrutural, Vicente Pires, Taguatinga (ao norte da Hélio Prates – M Norte), Ceilândia Norte e Brazlândia |

*Quadro 1: Bacias do Serviço Básico de Transporte no DF  
Fonte: Secretaria de Mobilidade do Distrito Federal, 2019.*

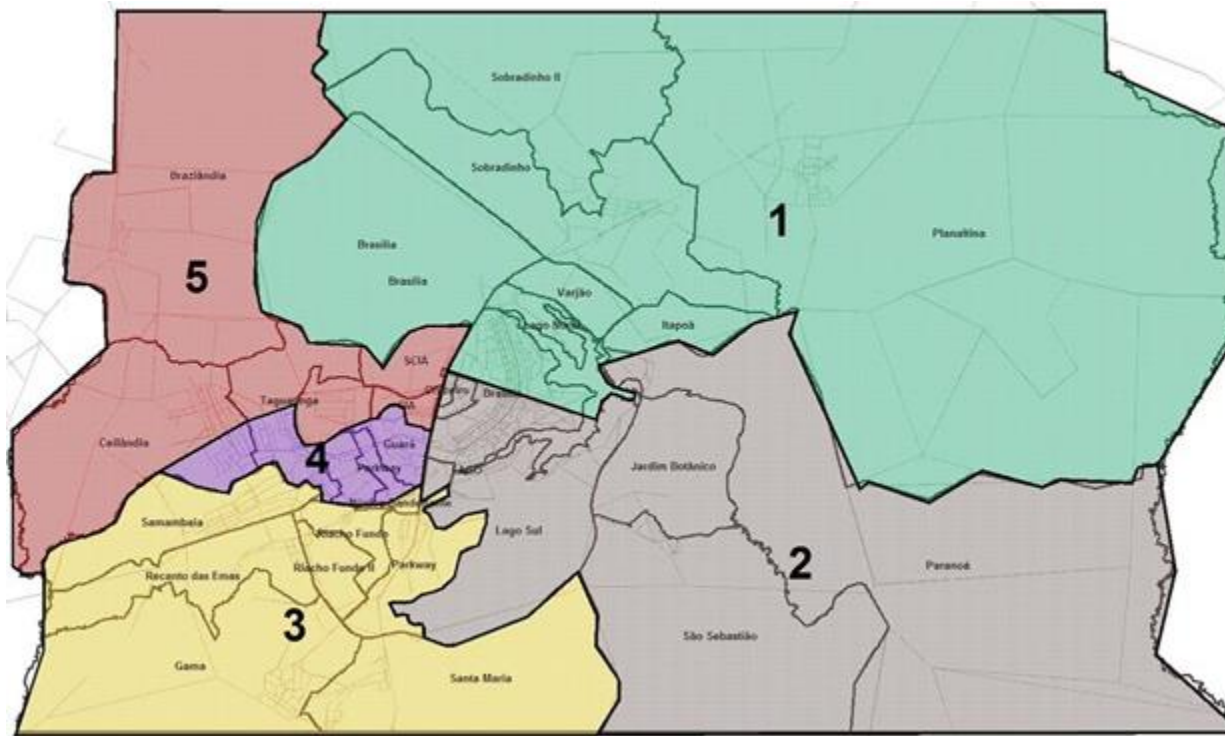


Figura 3: Bacias de transporte público do Distrito Federal (Foto: GDF / Reprodução)

O atual Serviço Básico tem como base legal a Lei nº 4.011/2007. Todos os atuais operadores têm contratos assinados com o GDF mediante licitações. Dentre outros elementos, os contratos e legislação vigentes exigem níveis de serviço, garantem equilíbrio econômico-financeiro, preveem sanções e apresentam obrigações diversas tendo os valores das tarifas entre R\$3,50 a R\$5,00.

A frota desse serviço conta com 3.252 veículos entre eles ônibus dos tipos básico, articulado, miniônibus e alongado. A maior frota está contemplada pela Bacia 2, com 801 veículos e a menor pela Bacia 4, com 486. Em todas as bacias o tipo de ônibus predominante é o Ônibus Básico do novo contrato.

O Serviço Básico de Transporte é dividido em 821 linhas operadas pelas 5 concessionárias ganhadoras da licitação vigente, assim como pela Cooperativa Brasiliense de Transportes Autônomos, Escolares, Turismo e Especiais do Distrito Federal (Coobrataete) e a empresa pública Sociedade de



Transportes Coletivos de Brasília (TCB)<sup>2</sup>. Os concessionários contam com cerca de 80% da frota operante, operando de forma exclusiva nas bacias.

### *2.2.2. Serviço Complementar Rural*

Criado em 2008 por meio do Decreto nº 29.735, o Sistema de Transporte Público Complementar Rural (STPCR) teve início com a necessidade de promover um atendimento básico para os alunos das áreas rurais do Distrito Federal, até as escolas mais próximas. Hoje, as linhas rurais, além de atenderem aos alunos também promovem o deslocamento das comunidades rurais até a cidade mais próxima dentro da mesma Região Administrativa (RA). Para diversas comunidades esta é a única alternativa pública de deslocamento. O serviço conta com uma frota de 53 veículos entre eles ônibus dos tipos básico, articulado, miniônibus e alongado. Divididos em 33 linhas operadas por 12 diferentes operadoras e a TCB<sup>3</sup> as tarifas desse serviço variam entre R\$3,50 a R\$ 5,00 (ASSETRANSP, 2015).

### *2.2.3. Serviço Complementar Executivo*

O Serviço Complementar Executivo oferece maior conforto, assim como uma tarifa mais elevada. É um serviço estratégico por ser voltado para um público que comumente não utiliza os serviços básicos e que normalmente utiliza o carro como meio de transporte. O objetivo dessa modalidade de serviço é diminuir o uso de veículos no transporte individual.

A demanda desse serviço é pequena. Segundo a SEMOB é operada pela TCB com somente um veículo, mas seu potencial de crescimento é considerável visto a concentração de seu público e de seus destinos de interesse. É um mercado que pouco compete com os demais serviços, visto que se destina a um público que dificilmente optaria pelo serviço básico ou rural (ASSETRANSP, 2015). Um exemplo do serviço é a linha 113 – Executivo Aeroporto Internacional de Brasília, que tem como valor de tarifa atualmente R\$12,00.

---

<sup>2</sup> Dados informados pela SEMOB via sistema de acesso à informação e-Sic no dia 13 de outubro de 2019.

<sup>3</sup> Idem.

### 2.3. Sistema Tarifário

O modelo tarifário do Serviço Básico de Transporte Público Coletivo do Distrito Federal é composto por dois tipos de tarifa: a) a tarifa pública, que é paga pelo passageiro e b) o subsídio, valor complementar pago pelo GDF, incluindo as gratuidades. A junção desses valores compõe a chamada tarifa técnica.

A tarifa técnica é o que a viação recebe por pessoa transportada. [...] O cálculo da tarifa técnica é feito com base nos custos operacionais da empresa divididos pelos passageiros que passam pela catraca. [...] O subsídio complementa as despesas operacionais das empresas e também as passagens de pessoas que têm gratuidade garantida por lei. (OLIVEIRA, 2016)

A definição do valor da tarifa técnica é realizada a partir de estudos técnicos da Gerência de Custos e Tarifas do extinto DFTRANS e precisa passar pelas seguintes etapas (DFTRANS, 2018b):

- 1) Pesquisa e análise de preços de insumos;
- 2) Análise dos dados operacionais (quilometragem e frota);
- 3) Definição do IPK (Índice de Passageiro por Quilômetro);
- 4) Definição da tarifa;
- 5) Aprovação da tarifa pela Secretaria de Transportes do Distrito Federal (ST-DF) e homologação pelo Governador.

Após obtenção dos dados necessários, o cálculo que gera o valor da tarifa técnica consiste na divisão do custo operacional (custo/km) pela quantidade de passageiros pagantes (IPK).



- **Custo operacional (custo/km):** para mensurá-lo são considerados os preços de insumos essenciais variáveis como combustível, pneus, peças etc. Da mesma forma considera-se gastos fixos como pagamento da mão de obra, depreciação, remuneração do capital investido e despesas administrativas.
- **Quantidade de passageiros pagantes (IPK):** o índice é resultado da divisão da demanda equivalente (pagantes do valor total da tarifa) pela quilometragem percorrida.

$$tarifa\ técnica = \frac{custo/km}{IPK}$$

É importante assinalar que as informações abertas referentes à composição da tarifa estão disponíveis no portal da SEMOB<sup>4</sup>, entretanto os dados ali contidos compreendem o período de abril de 2010 a março de 2011, um lapso temporal grande para tomarmos referências quanto às tarifas atuais.

#### 2.4. Sistema de Bilhetagem Automática



Para utilizar os serviços de transporte os usuários contam com duas formas de pagamento: dinheiro físico ou o Sistema de Bilhetagem Automática (SBA). O SBA conta com diferentes tipos de bilhetes, cada um destinado a um público ou finalidade diferente. Atualmente os tipos de bilhetes são:

|   |   |
|---|---|
|    | <p><b>Brasília Cidadã:</b> destinada a todos os usuários comuns do transporte público. Permite integração com outros modais de transporte como o metrô.</p> |
|  | <p><b>Vale-Transporte:</b> destinado aos trabalhadores que usufruem do benefício do auxílio- transporte.</p>  |
|  | <p><b>Estudante:</b> gratuidade concedida aos alunos de escolas públicas e privadas de Brasília<sup>5</sup>.</p>  |
|  | <p><b>Especial:</b> gratuidade concedida aos usuários com doenças e deficiências previstas na legislação<sup>6</sup>.</p>                                   |

<sup>4</sup> <http://SEMOB.df.gov.br/wp-conteudo/uploads/2019/09/Resumo-da-Planilha-de-Calculo-Tarifario-do-Sistema-Basico.pdf>

<sup>5</sup> Conforme LEI Nº 4.462, DE 13 DE JANEIRO DE 2010.

<sup>6</sup> Conforme LEI Nº 4.887, DE 13 DE JULHO DE 2012.

|   |  |
|---|--|
|  | <p><b>Criança Candanga:</b> gratuidade concedidas às crianças com idade de 3 até 5 ano acompanhadas de maior responsável.</p>  |
|  | <p><b>Funcional:</b> gratuidade concedida aos colaboradores do sistema para exercício de suas funções em prol da mobilidade urbana, conforme legislação vigente.</p> |

Quadro 2: Cartões do Sistema de Bilhetagem Automática

Com a extinção do DFTRANS o SBA passou a ser administrado pelo Banco de Brasília – BRB, ficando incumbido ao banco de manter os cadastros, distribuir e comercializar os cartões, processar os dados e informações do sistema e repassar os valores devidos as empresas atuante no transporte público segundo o Art. 11º da Lei nº 4.011, de 12 de setembro de 2007 alterada pela Lei nº 6.334, de 19 de julho de 2019.

## 2.5. Gastos com Transporte Público no Distrito Federal

De acordo com dados retirados do Sistema de Informações Contábeis e Fiscais do Setor Público Brasileiro – Siconfi, da Secretaria do Tesouro Nacional (STN), a série histórica de despesas pagas com transporte público no DF pode ser representada pelo gráfico a seguir:

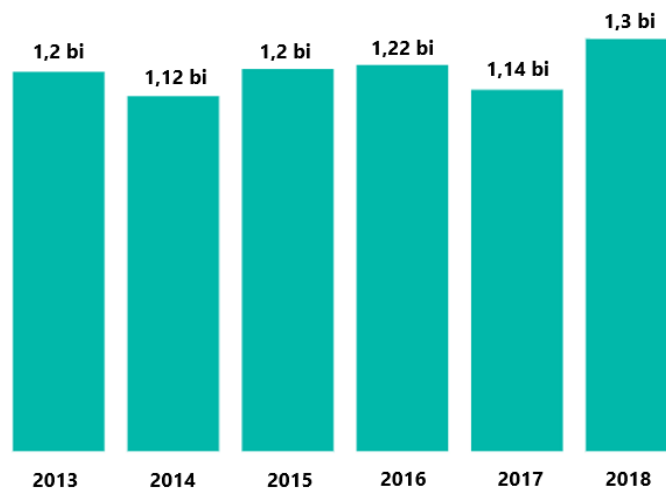


Figura 4: Despesas pagas com transporte público no DF  
Fonte: Siconfi - STN

A média de gastos nos últimos seis anos foi de 1,2 bilhão de reais. Nota-se nesse período algumas oscilações com as maiores quedas em 2014 e 2017 e o maior gasto da série histórica em 2018, com 1,3 bilhão de reais em despesas pagas.

Ao comparar os gastos do DF com a média brasileira de gastos com transporte (Figura 5), nota-se que o volume de gastos com o transporte público no DF, com exceção de 2014, são superiores à média dos gastos no Brasil. E ainda, os gastos com transporte do DF apresentam uma tendência de alta, diferentes da média dos outros estados onde os gastos com o transporte vêm diminuindo.

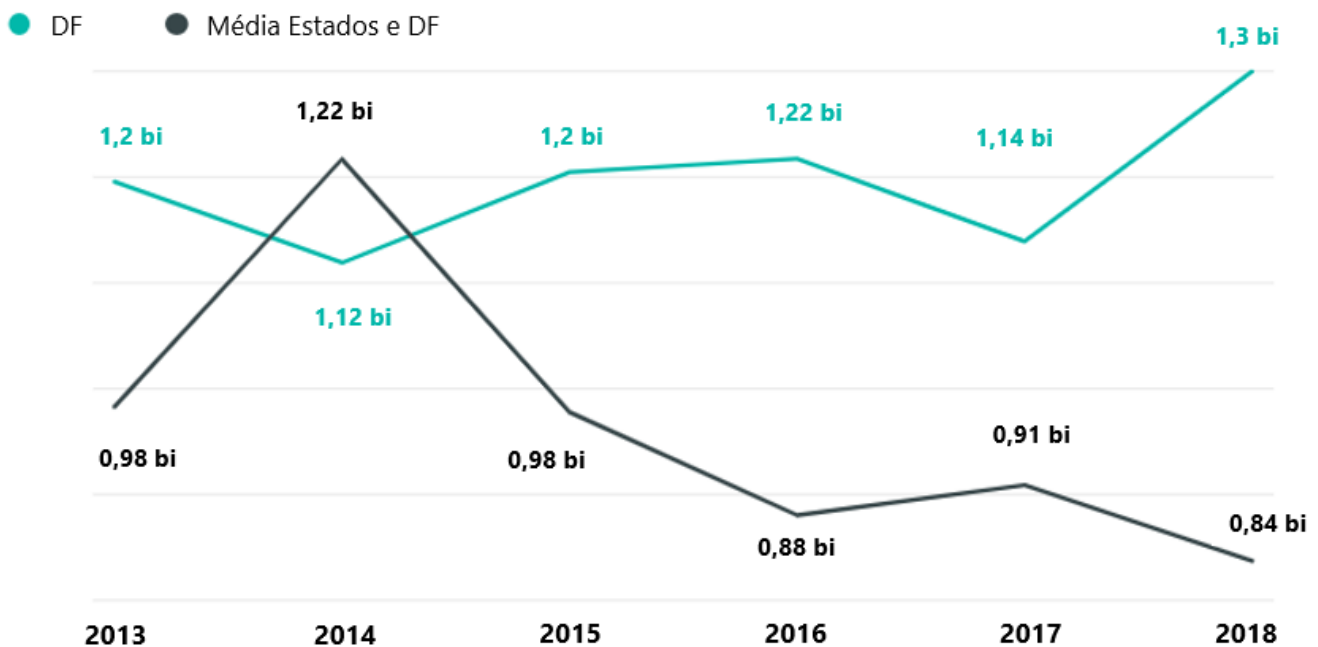


Figura 5: Comparação de despesas pagas com transporte público - DF e média no Brasil  
Fonte: Siconfi - STN

Portanto, à exceção do ano de 2014, pode-se concluir que é gasta uma quantia substancial com transporte público no Distrito Federal e mais importante: esses gastos estão cada vez mais distantes da média brasileira.

Outro âmbito relevante relacionado aos gastos com transporte no DF diz respeito aos custos do Sistema Rodoviário e das gratuidades. De acordo com estudo do Instituto do Movimento pelo Direito ao Transporte (MDT) (2017), no ano de 2016 o repasse do GDF foi de aproximadamente R\$ 600 milhões.

Considerando que neste ano os gastos foram de aproximadamente 1,2 bilhão de reais, conclui-se que 50% dos gastos com transporte corresponde a despesas de custo operacional do sistema, assim contabilizados:

- R\$ 300 milhões para cobrir os custos do Passe Livre Estudantil
- R\$ 100 milhões para cobrir custos das Pessoas com Deficiência
- R\$ 200 milhões para cobrir a diferença entre a arrecadação da Tarifa Usuário e a remuneração dos operadores calculada pela respectiva Tarifa Técnica de cada área de operação.

Essa visão geral de gastos crescentes, atrelada a um contexto de insatisfação popular com a qualidade do serviço nos serve de insumo para a geração de informações qualificadas sobre o sistema de transporte no DF, por meio da Auditoria Cívica.

### 3. Metodologia da Auditoria Cívica

Neste capítulo será elucidado o conceito de Auditoria Cívica, a metodologia de execução da mesma pelo Instituto de Fiscalização e Controle e a adaptação do modelo para a política pública de transporte coletivo rodoviário no DF.

#### 3.1. O que é uma Auditoria Cívica?

Segundo a definição estabelecida pelo Sistema Nacional de Auditoria (SNA), auditoria é um exame sistemático e independente dos fatos obtidos através da observação, medição, ensaio, ou outras técnicas apropriadas, de uma atividade, elemento ou sistema para verificar a adequação aos requisitos estabelecidos pelas leis e normas vigentes, além de determinar se as ações e seus resultados estão de acordo com o planejamento.

Em uma sociedade civil, cada cidadão possui deveres e direitos que, quando cumpridos, caracterizam o exercício da cidadania. Entre os direitos do cidadão, estão o direito à igualdade, ao pensamento livre, à educação, à saúde, entre outros. Já entre os deveres, estão os de respeitar as leis,

escolher governantes por meio do voto, respeitar o direito dos outros, proteger o patrimônio público e o meio ambiente, colaborar com as autoridades, entre outros.

Além disso, o cidadão também tem o dever de fiscalizar o uso dos recursos públicos, possuindo o direito de questionar a maneira como os governantes estão utilizando esses recursos. Assim, é um direito e um dever de o cidadão investigar por que faltam recursos materiais nos hospitais, escolas e demais instituições públicas, e cobrar medidas e explicações das autoridades locais para que os problemas sejam solucionados.

O exercício coletivo de fiscalização dos entes públicos pela sociedade é o que chamamos de Controle Social, ao passo que a Auditoria Cívica é uma ferramenta para o cidadão exercer seu direito e seu dever de fiscalização.

### 3.2. Metodologia da Auditoria Cívica nos Transportes

A Auditoria Cívica nos Transportes é um projeto do IFC que possui dois objetivos principais. O primeiro é proporcionar uma experiência pedagógica do controle social para o cidadão, para que perceba, por meio da participação, a sua importância e aprenda como fazê-lo. O segundo é, a partir da aplicação da metodologia proposta, avaliar a situação dos serviços de transporte público oferecidos.

O projeto é chamado “Como Anda Meu Ônibus”, visto que o termo técnico “Auditoria Cívica” pode não ser de fácil entendimento para todos os cidadãos. A iniciativa terá duração de um ano e para acompanhar a percepção do usuário sobre a qualidade do transporte, atividades mensais e trimestrais são realizadas conforme ilustra a figura a seguir.

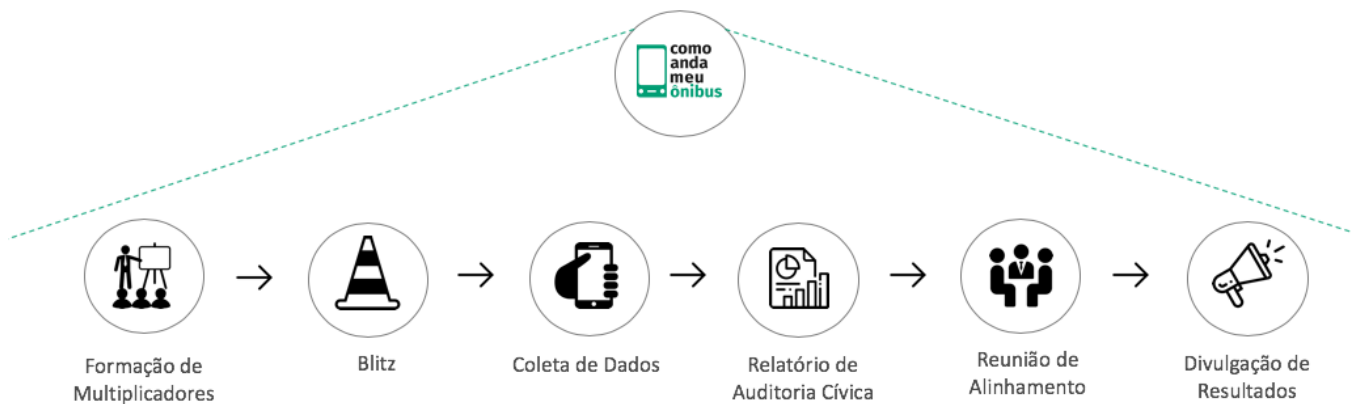


Figura 6: Etapas da Auditoria Cívica nos Transportes  
Fonte: Elaboração própria

Cada etapa do projeto consiste nos seguintes pontos:



**Formação de Multiplicadores:** a formação pode ser realizada para cidadãos em geral, líderes comunitários e os próprios motoristas ou cobradores do sistema de transporte urbano do Distrito Federal.



**Blitz:** ocorrem em diferentes Regiões Administrativas do DF para divulgação da iniciativa por meio de panfletagens em massa e impulsionamento de posts nas redes sociais.



**Coleta de Dados:** realizada por meio de questionário online. O acesso ao questionário é disponibilizado por meio de QR Code no material de divulgação do projeto e links nas redes sociais do IFC e do MPDFT. Ocorre de forma contínua, o IFC e o MPDFT executam e o cidadão responde.



**Relatório de Auditoria Cívica:** ao final de cada ciclo trimestral, é elaborado Relatório como este, com os apontamentos feitos pelos usuários do sistema. Após finalizado, o Relatório é entregue ao Ministério Público que, por sua vez, o encaminha aos gestores do Sistema de Transporte Público do Distrito Federal.



**Reunião de Alinhamento:** Feita a entrega do relatório, haverá reunião de alinhamento entre MPDFT, IFC e gestores do sistema de transporte para sanar eventuais dúvidas, levantar possíveis ações corretivas, soluções e prazos de acompanhamento.





**Divulgação de Resultados:** Após a reunião de alinhamento, serão incorporados ao Relatório as ações corretivas, soluções e prazos e então será realizada divulgação dos resultados para que a população possa acompanhar.

### 3.3. Construção do instrumento de Auditoria: Questionário

O elemento principal que irá possibilitar a análise da qualidade do transporte pela perspectiva dos usuários, motoristas e cobradores é o Questionário de Avaliação do Transporte. O questionário é uma técnica de pesquisa de observação direta e extensiva que gera dados primários. Questionário é um instrumento de coleta de dados, constituído por uma série ordenada de perguntas, que devem ser respondidas por determinado público (MARCONI & LAKATOS, 1999).

Para construção do questionário da Auditoria Cívica nos Transportes o IFC realizou inicialmente um *benchmarking*<sup>7</sup> de metodologias de avaliação de performance em transporte público. Tal análise consistiu em pesquisa bibliográfica, na literatura estrangeira e nacional, acerca de pesquisas já realizadas sobre transporte público e avaliação dos usuários. Os quadros a seguir apresentam as principais referências estudadas:

| ANO/AUTOR                          | MÉTODO                       | DIMENSÕES/INDICADORES  |
|------------------------------------|------------------------------|--|
| Parasuraman et al.(1985)           | SERVQUAL Mode                | Reliability, Assurance, Tangibles, Empathy   |
| TRB USA (1999)                     | Impact Score Technique (IST) | Reliability, Competence, Access, Courtesy, Communication, Credibility, Security, Understanding of customer and Tangibles.  |
| Y. Tyrinopolus and Antoniou (2008) | Ordered Logit Model          | Service frequency, Service hour, Time table info, Behavior of personnel, Distance and time to access and regress trip, Waiting condition at stop, Driver behavior, Information in vehicle, Accessibility w.r.t Disabilities, Transfer distance, Transfer waiting time, Info regarding transfer |

<sup>7</sup> Benchmarking consiste no processo de busca das melhores práticas numa determinada área e que conduzem ao desempenho superior.

|  |  |  |
|--|--|--|
| Margarita Friman (2009)                    | -  | Frequency, Travel time, Punctuality, price, Information, Cleanliness, Bus comfort, Staff behavior, Seat availability, Bus stop security, Safety from accident, On board security, Bus stop condition and Info bus stop   |
| Marta Rajo, Harnan, Luigi and Angel (2012) | -  | Journey time, frequency, Condition of vehicle, Route, Number of intermediate stop, Bus stop location, Connection with other transport mode, Time table info, Possibility of buying ticket at home, Journey distance, Cost of journey, Number of delay bus and train services, Average speed of journey |
| S. Bajčetić et al. (2018)                  | Quality<br>Function<br>Deployment<br>(QFD) | Station comfort, vehicle comfort, tickets and pricing, information, accessibility in time, spatial accessibility, transport reliability and staff  |
| Muhammad Atiullah Saif (2016)              | -  | accessibility, reliability, safety, security, comfort and fare   |

*Quadro 3: Análise metodológica de avaliação de performance em transporte público – Literatura estrangeira  
Fonte: Elaboração própria*

| AUTORES  | CRITÉRIOS OBSERVADOS   |
|--|--|
| Ferraz e Torres (2004)   | Acessibilidade, frequência de atendimento, tempo de viagem, lotação, confiabilidade, segurança, características dos veículos, características dos locais de parada, sistema de informação, conectividade, comportamento dos operadores e estado das vias.  |
| NTU (Associação Nacional das Empresas de Transporte Urbano) (2014) | Regularidade do serviço (cumprimento do horário) Tempo total da viagem incluindo tempo de espera, Segurança no exterior e no interior dos veículos, Gentileza e educação dos funcionários, Informações aos usuários nos terminais pontos de parada e veículos, Limpeza e iluminação dos terminais, pontos de parada e veículos, Lotação dos veículos (taxa de ocupação no interior dos veículos), Educação dos outros usuários, Distâncias da origem até o ponto de embarque e do ponto de desembarque até o destino, Características dos veículos (ar condicionado/ assentos estofados/suspensão a ar). |
| Duarte e Souza (2005)  | Conforto; conservação e limpeza; ruído; segurança; cortesia do motorista/cobrador; frequência dos ônibus; horários; valor da tarifa.   |
| Marins (2007)  | Educação (cobradores/motoristas); aparência (cobradores/motoristas); parada nos pontos; conforto dos veículos; limpeza dos veículos; conservação dos veículos; valor da tarifa; pontualidade dos ônibus; tempo de viagem; direção segura; tempo de   |

|                         |  |
|-------------------------|--|
|                         | espera no ponto; lotação dos ônibus; segurança dos ônibus; ruído e poluição; número de ônibus na linha.  |
| Borges e Fonseca (2002) | Conforto; conservação e limpeza; ruído; temperatura; segurança; número e nome nas linhas; qualidade do pessoal; adequação para pessoas portadoras de necessidades especiais; assentos e cobertura nas paradas; informação; fiscalização; iluminação pública; trajetos; educação do motorista/cobrador; frequência dos ônibus; pontualidade; valor da tarifa. |
| Rodrigues (2008)        | Acessibilidade, Frequência de atendimento, Tempo de viagem, Lotação, Confiabilidade, Segurança, Veículos, Locais de parada, Sistema de informação, Conectividade, Operadores, Estado das vias  |

*Quadro 4: Análise metodológica de avaliação de performance em transporte público – Literatura nacional  
Fonte: Elaboração própria*

Com base na análise de diferentes metodologias de avaliação da performance do transporte público, foi possível verificar que as dimensões mais avaliadas e classificadas pela literatura como mais eficientes na avaliação do serviço são: o perfil do usuário, a frequência de uso do transporte, aspectos relacionados à segurança pública e no trânsito, estrutura dos ônibus e qualidade do serviço, o tempo de viagem e o atendimento dos motoristas e cobradores.

Com as dimensões definidas foram formulados dois questionários – um para os usuários do transporte e outro para os motoristas e cobradores que trabalham nos ônibus. O formato do questionário resultou em treze (13) questões de múltipla escolha, vinte (20) questões de avaliação de satisfação, formuladas por meio da escala de Likert<sup>8</sup>, e três (3) questões abertas para que os respondentes relatassem casos de forma mais específica e detalhada.

Após sua construção, os questionários foram analisados e revisados pela equipe do IFC, assim como do MPDFT até chegarem em sua versão final que pode ser consultada no Anexo I relatório.

Em seguida entramos no processo de validação dos questionários com diferentes atores. Primeiro foi feita validação metodológica com professora do Departamento de Psicologia da Universidade de Brasília para verificar aspectos como quantidade de questões, semântica das perguntas

<sup>8</sup> Escala de Likert é um tipo de escala de resposta psicométrica usada habitualmente em questionários, e é a escala mais usada em pesquisas de opinião.

e escala utilizada. A segunda validação foi realizada com especialista em Políticas Públicas para averiguar se as particularidades da política de transporte público estariam sendo consideradas nas perguntas do questionário. Por fim, a última validação foi feita com usuários do transporte para que indicassem se as perguntas eram compreensíveis, se o questionário não gerava fadiga e se o meio de resposta (Google Forms) era adequado e acessível. Após todas as avaliações e testes o instrumento de Auditoria Cívica nos Transportes estava pronto para ser utilizado na estreia do projeto.

## 4. Ações Realizadas

Neste primeiro trimestre de execução do projeto “Como Anda Meu Ônibus” foram realizadas diversas ações para engajamento dos usuários de transporte na avaliação de qualidade do serviço. Entre essas iniciativas estão a mobilização de voluntários, realização de ações em campo, parcerias institucionais e difusão de conteúdo nas redes sociais.

### 4.1 Multiplicadores

Os multiplicadores são cidadãos com grande espírito cívico, selecionados para executar as Blitz e garantir sua melhor execução ao divulgar o projeto e auxiliar os usuários de transporte a responder o questionário via celular ou computador portátil. Outro papel importante dos multiplicadores é a mobilização online, ao divulgar em redes sociais eventos e informações sobre o Como Anda Meu Ônibus.



*Figura 7: Multiplicadores atuando em Blitz  
Fonte: Instituto de Fiscalização e Controle*

### 4.2 Redes Sociais

Nas redes sociais o projeto é divulgado por meio das contas oficiais nas plataformas Instagram (@ifc\_brasil), Facebook (@ifcbrasil) e Twitter (@ifcbrasil). As redes sociais são utilizadas como meios de promoção e divulgação do projeto sendo realizadas postagens regulares com informações acerca da Auditoria Cívica, eventos promovidos pelo projeto, assim como curiosidades e informações sobre o

sistema de transporte no DF. Além do papel de promoção, as plataformas digitais são importantes canais de comunicação direta com a população e os multiplicadores.



Figura 8: Redes Sociais do Projeto

### 4.3 Blitz

Dentro do projeto “Como Anda Meu Ônibus” as ações de campo realizadas pelo IFC são denominadas Blitz. As Blitz são eventos presenciais realizados pelo IFC, MPDFT e eventuais parceiros em diferentes regiões do DF. A escolha dos locais dessas ações leva em consideração o fluxo de usuários do transporte público visando impactar o maior número possível de pessoas. É na Blitz que o Instituto, membros do MPDFT e nossos multiplicadores vivenciam momentos de troca de experiências e contato direto com a população.

A divulgação do local e horário das Blitz são realizadas através das redes sociais do IFC e do MPDFT, além da rede de multiplicadores. Entre agosto e outubro de 2019 foram realizadas 8 Blitz nas seguintes localidades: Rodoviária do Plano Piloto, Recanto das Emas, Ceilândia, Samambaia, Santa Maria, Taguatinga, Asa Sul (W3 Sul) e Asa Norte (Universidade de Brasília).





Figura 9: Blitz realizada na Rodoviária do Plano Piloto

O lançamento oficial do projeto “Como Anda Meu Ônibus” ocorreu no dia 21 de agosto de 2019, na plataforma inferior da Rodoviária do Plano Piloto. Com o apoio do MPDFT o evento de lançamento contou com infraestrutura de mesas, cadeiras, banners, e material gráfico do projeto para recepcionar os interessados. Os questionários foram respondidos por meio de *QR Code*<sup>9</sup> lido pelo celular dos próprios usuários ou dos multiplicadores. As datas, localidades e eventos das Blitz no primeiro trimestre foram:

| Data         | Região Administrativa | Local/Evento                |
|--------------|-----------------------|-----------------------------|
| <b>21/08</b> | Plano Piloto          | Rodoviário do Plano Piloto  |
| <b>12/09</b> | W3 Sul                | Shopping Pátio Brasil       |
| <b>28/09</b> | Recanto das Emas      | Record nas Cidades          |
| <b>8/10</b>  | Santa Maria           | Terminal BRT                |
| <b>12/10</b> | Taguatinga            | Praça do Relógio            |
| <b>17/10</b> | Asa Norte             | Universidade de Brasília    |
| <b>19/10</b> | Ceilândia             | SEJUS Mais Perto do Cidadão |
| <b>26/10</b> | Samambaia             | Record nas Cidades          |

Quadro 5: Datas e locais das Blitz no primeiro trimestre do “Como Anda Meu Ônibus”

<sup>9</sup> *QR Code* é um código de barras bidimensional que pode ser facilmente escaneado usando a maioria dos telefones celulares equipados com câmera. Esse código pode ser convertido em texto, um endereço URI, um número de telefone, uma localização georreferenciada, um e-mail, um contato ou um SMS.

O engajamento e mobilização dos atores envolvidos fez com que o projeto fosse requisitado pela mídia sendo objeto de entrevistas, reportagens e chamadas de variados veículos entre eles Rede Globo, Rede Record, SBT, Bandeirante, CBN, Rádio Justiça (Anexo II).

## 5. Análise de Dados

Neste capítulo serão apresentadas análises a partir das respostas dos usuários do sistema de transporte nos primeiros três meses de execução do projeto “Como Anda Meu Ônibus”. Conforme estudo relatado no capítulo 3, as dimensões de análise contidas no questionário da Auditoria contemplam os seguintes itens:

| Dimensão                                      | Variável  |
|---|---|
| <b>Perfil do usuário</b>                      | Faixa etária  |
|   | Sexo  |
|   | Escolaridade  |
|   | Renda   |
|   | Região Administrativa onde mora   |
| <b>Frequência e perfil de uso do serviço:</b> | Dependência do transporte público   |
|   | Finalidade de uso do transporte público   |
|   | Utilização de gratuidade  |
|   | Horários de uso do transporte público   |
|   | Frequência de uso diária  |
|   | Frequência de uso semanal   |
| <b>Tempo de viagem</b>                        | Tempo médio de espera na parada de ônibus   |
|   | Satisfação quanto ao tempo de espera na parada de ônibus                              |
|   | Satisfação quanto a pontualidade dos ônibus para chegar na parada no horário previsto |
|   | Tempo médio de viagem   |
|   | Satisfação quanto ao tempo de viagem  |
|   | Satisfação quanto a chegada no local de destino no horário previsto                   |
| <b>Segurança</b>                              | Sensação de segurança no percurso até a parada de ônibus                              |
|   | Sensação de segurança dentro do ônibus  |
|   | Sensação de segurança quanto a assédio sexual e moral no ônibus                       |



|   |  |
|---|--|
|   | Sensação de segurança referente a acidentes de trânsito e a forma como os motoristas de ônibus dirigem |
| <b>Estrutura e qualidade do serviço</b> | Satisfação quanto a distância do local de saída até a parada mais próxima                              |
|   | Satisfação quanto a proteção contra a exposição ao sol e à chuva na parada de ônibus                   |
|   | Satisfação quanto a iluminação pública nas paradas   |
|   | Satisfação quanto a limpeza nas paradas  |
|   | Satisfação quanto a limpeza dentro do ônibus   |
|   | Satisfação quanto a ventilação e temperatura no interior dos ônibus                                    |
|   | Satisfação quanto ao estado de conservação do ônibus   |
|   | Satisfação quanto a quantidade de passageiros  |
|   | Satisfação quanto ao preço da passagem   |
|   | Satisfação quanto a facilidade de fazer conexões   |
|   | Falha mecânica   |
| <b>Atendimento</b>                      | Satisfação quanto ao atendimento do motorista  |
|   | Satisfação quanto ao atendimento do cobrador   |
| <b>Sistema de Bilhetagem Automática</b> | Satisfação quanto ao processo de aquisição do cartão   |
|   | Satisfação quanto ao funcionamento do cartão   |
|   | Problemas com o cartão   |

Quadro 6: Dimensões e variáveis da Auditoria Cívica nos Transportes

Dessa forma, a análise aqui apresentada seguirá o mesmo formato. Em cada subseção uma visão geral e os principais achados de cada dimensão serão descritos por meio de gráficos. Transversalmente, também serão utilizados dados complementares<sup>10</sup> como população das Regiões Administrativas. É importante informar que uma das principais limitações ocorridas nesse primeiro trimestre de Auditoria foi a participação de motoristas e cobradores para nossa análise específica de funcionários do sistema de transporte. Por esta razão, nessa primeira edição do Relatório não serão analisados esses dados, visto que seu quantitativo foi irrisório.

Nos gráficos que apresentam o nível de satisfação dos usuários por meio de Escala de Likert, atribuiu-se os valores de 1 a 5 da seguinte maneira:

<sup>10</sup> Os dados complementares utilizados neste relatório foram fornecidos por e-Sic pela Secretaria de Mobilidade do DF e por dados abertos publicados na internet pela Companhia de Planejamento do Distrito Federal (Codeplan).

| Valor numérico | Nível de Satisfação do Usuário |
|----------------|--------------------------------|
| 5              | Ótimo                          |
| 4              | Bom                            |
| 3              | Regular                        |
| 2              | Ruim                           |
| 1              | Péssimo                        |

Quadro 7: Valores associados ao nível de satisfação da Escala de Likert

Antes de analisar cada dimensão do questionário de usuários, será observado inicialmente o comportamento das respostas ao longo do tempo. No gráfico da Figura 10 a seguir, é apresentada a quantidade de questionários respondidos por mês, do dia 21 de agosto de 2019 (data de estreia do projeto) até o dia 6 de novembro de 2019. O pico de respostas se deu em agosto por conta da forte divulgação em diversas mídias (televisão, rádio e redes sociais). Em setembro e outubro esse quantitativo caiu para uma média de 134 respostas por mês e nos primeiros dias de novembro a tendência indica uma média similar aos dois últimos meses.

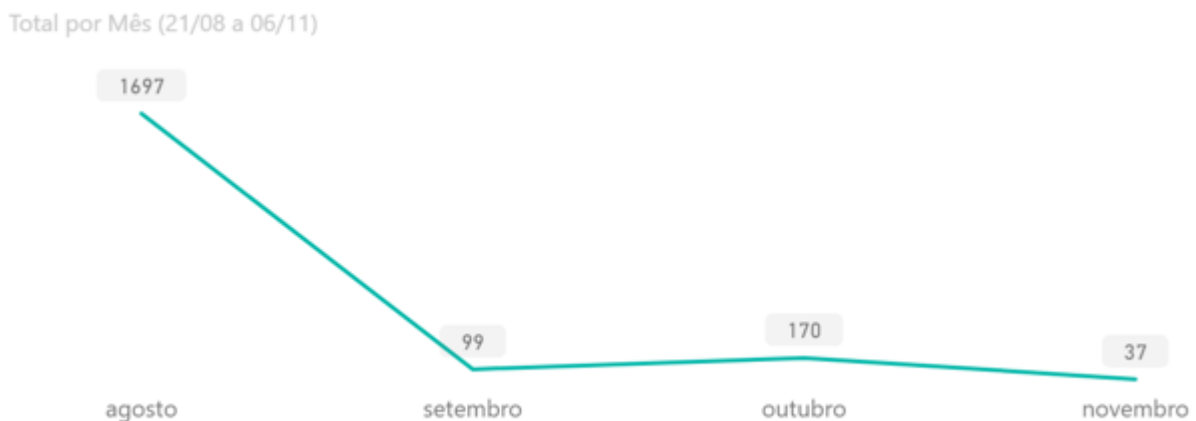


Figura 10: Total de respostas por mês

No quantitativo de respostas diárias durante o primeiro trimestre (Figura 11), confirma-se o pico na data de estreia do projeto, com 953 respostas. Em setembro e outubro observa-se maiores quantidades de questionários respondidos no final do mês. Isso decorre devido à realização, em parceria com o MPDFT, de Blitz feitas em eventos de grande porte como o Record nas Cidades, que ocorre todo último sábado do mês em uma diferente RA do DF.

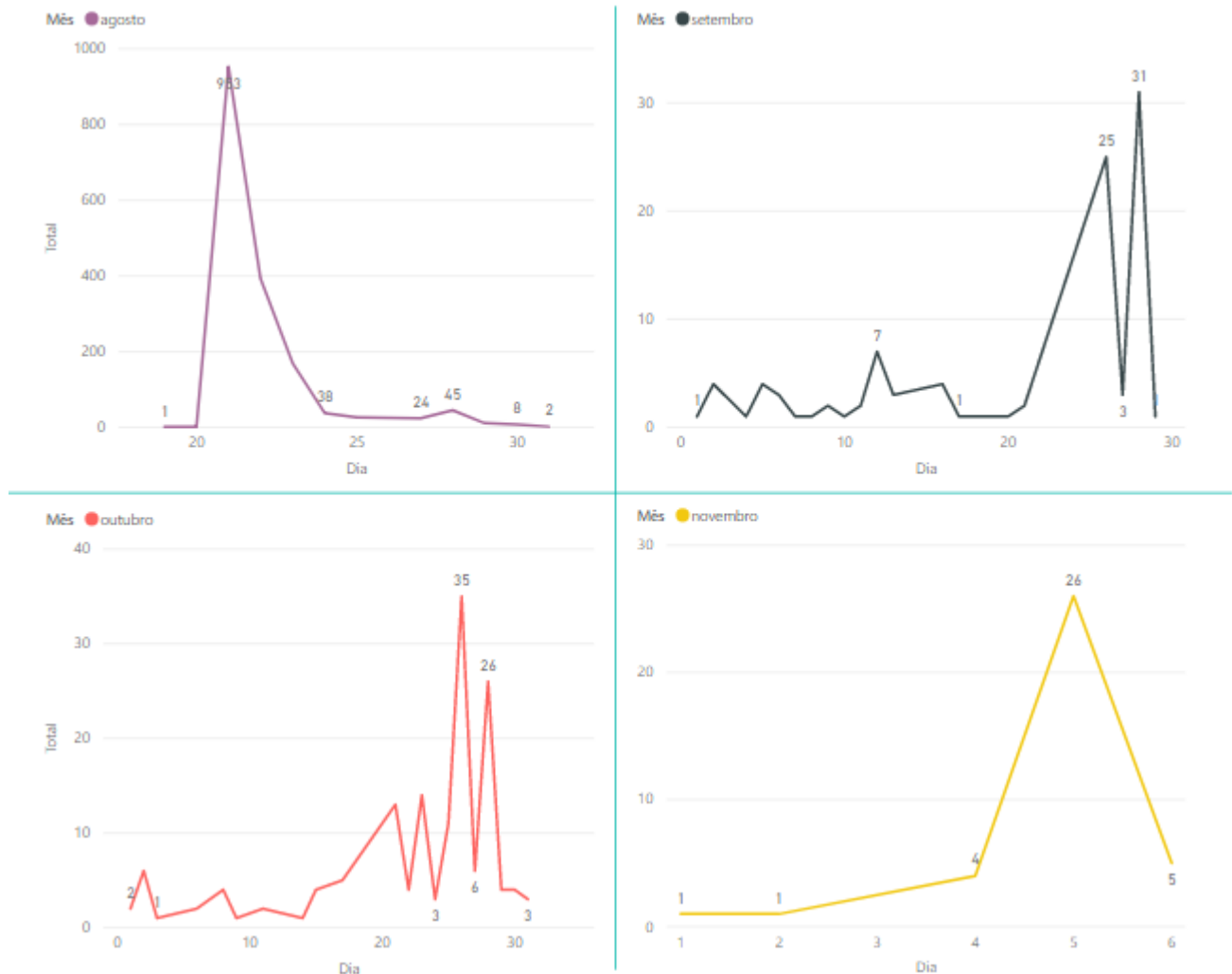


Figura 11: Total de respostas diárias, por mês

Além dos questionários, os usuários respondentes contribuíram de forma relevante com questões qualitativas. Em três dimensões do questionário foram colocados campos abertos para que, caso o respondente desejasse, fossem relatados mais episódios relacionados àquela dimensão. Ao total foram 1.743 respostas abertas com críticas, relatos e elogios. A dimensão Estrutura e Qualidade do Serviço foi a com maior participação, cerca de 44% do total de respostas abertas. Em seguida a dimensão Segurança com 30% e por último relatos sobre o Sistema de Bilhetagem totalizaram 25,53% dessa modalidade de respostas.

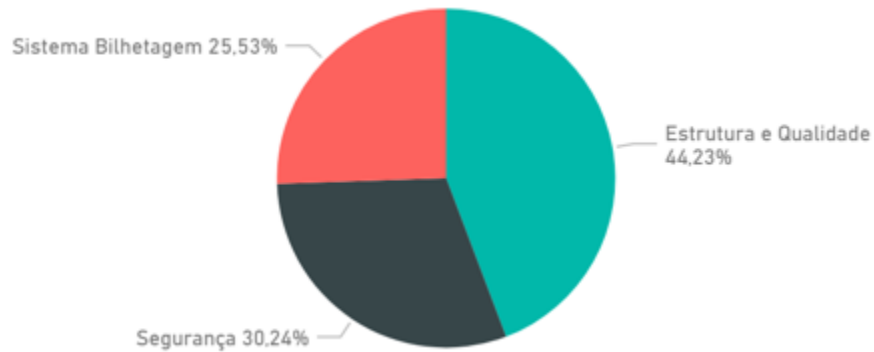


Figura 12: Proporção de respostas abertas por dimensão

### 5.1. Perfil do usuário

O perfil dos usuários de ônibus que responderam à pesquisa é caracterizado por uma maioria feminina, com 52,57% da amostra (Figura 13), na faixa dos 21 aos 30 anos (Figura 14), com ensino médio completo ou ensino superior incompleto (Figura 15).

Sexo

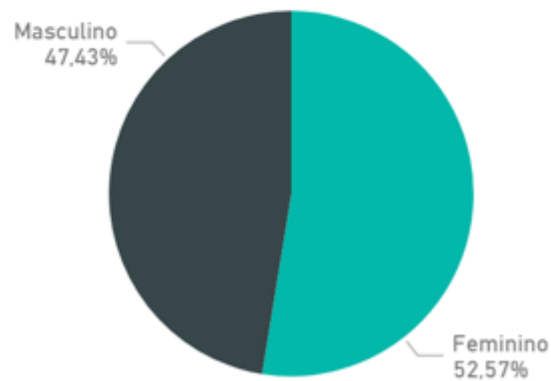


Figura 13: Respondentes por sexo

Faixa Etária

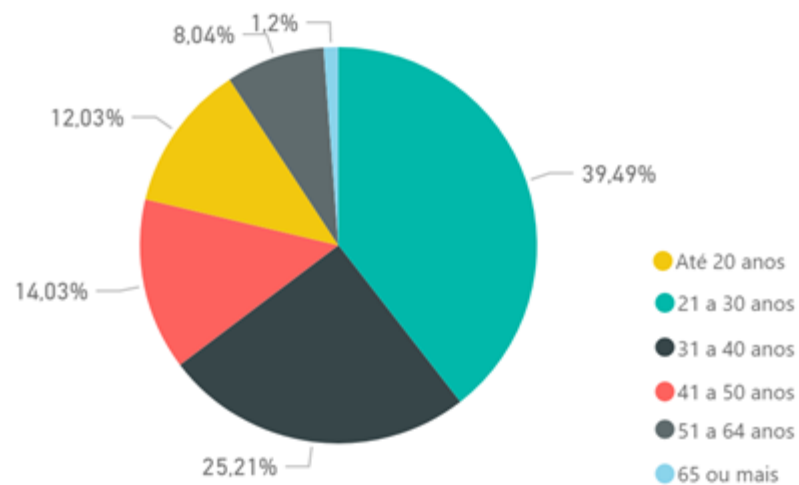


Figura 14: Respondentes por faixa etária

Escolaridade

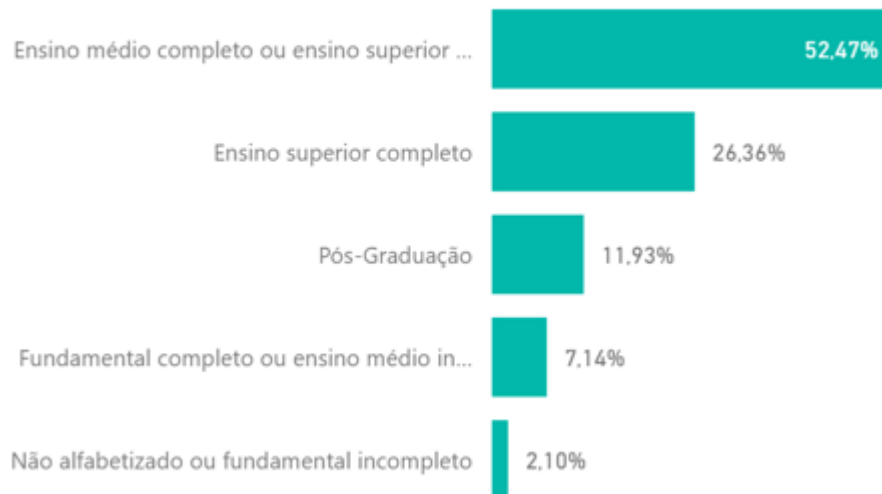


Figura 15: Respondentes por escolaridade

Quanto à renda, o gráfico abaixo mostra que mais de 60% dos usuários que responderam à pesquisa ganham de 1 a 3 salários mínimos (46%) ou até 1 salário (21%).

### Renda Mensal

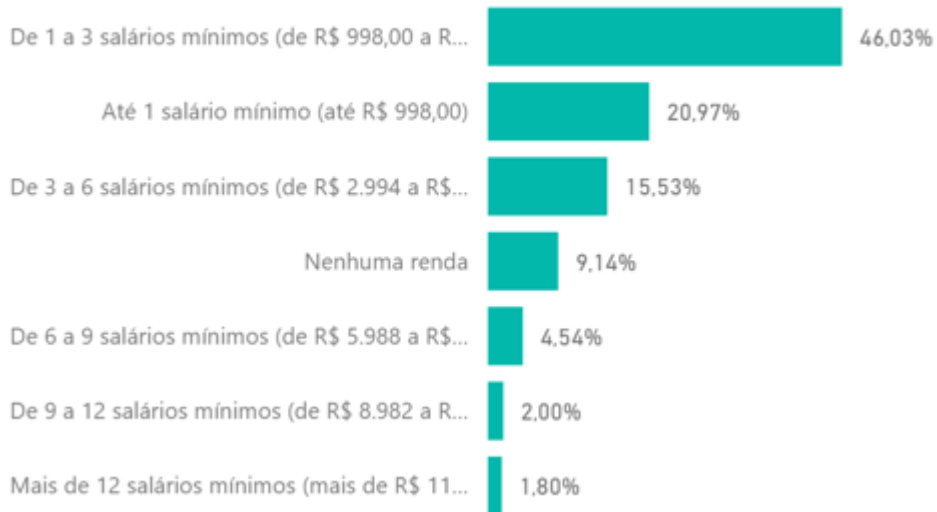


Figura 16: Respondentes por renda

Nas Regiões Administrativas e demais regiões<sup>11</sup> na qual os respondentes residem, a maioria é representada por Samambaia (17%), Ceilândia (12%) e Taguatinga (7%).

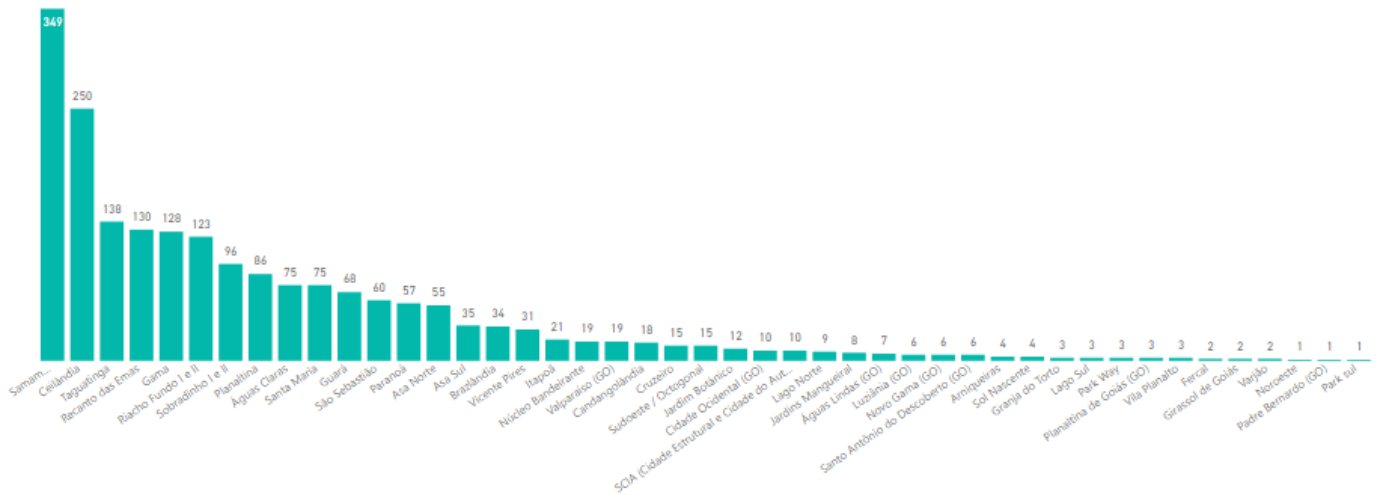


Figura 17: Respondentes por Região Administrativa

<sup>11</sup> Além das Regiões Administrativas do DF, foram consideradas regiões de Goiás próximas à fronteira com o Distrito Federal visto que pessoas dessas localidades muitas vezes se deslocam para trabalhar no DF.

Foram extraídos dados populacionais por RA do Atlas do Distrito Federal de 2017, realizado pela Codeplan e que apresenta informações do ano de 2015. A Figura 18 a seguir, faz um paralelo dos dados populacionais de cada RA com a quantidade de questionários respondida por região. No gráfico é possível notar que Ceilândia, por exemplo, é a região com maior população do DF (479.713 habitantes). Foram obtidas 250 respostas do questionário por moradores dessa região. De acordo com cálculo<sup>12</sup> do tamanho da amostra, para essa população o ideal seriam 384 respostas, o que significa que nos próximos meses de Auditoria o IFC pode elaborar ações específicas para conseguir maior representatividade nessa região.

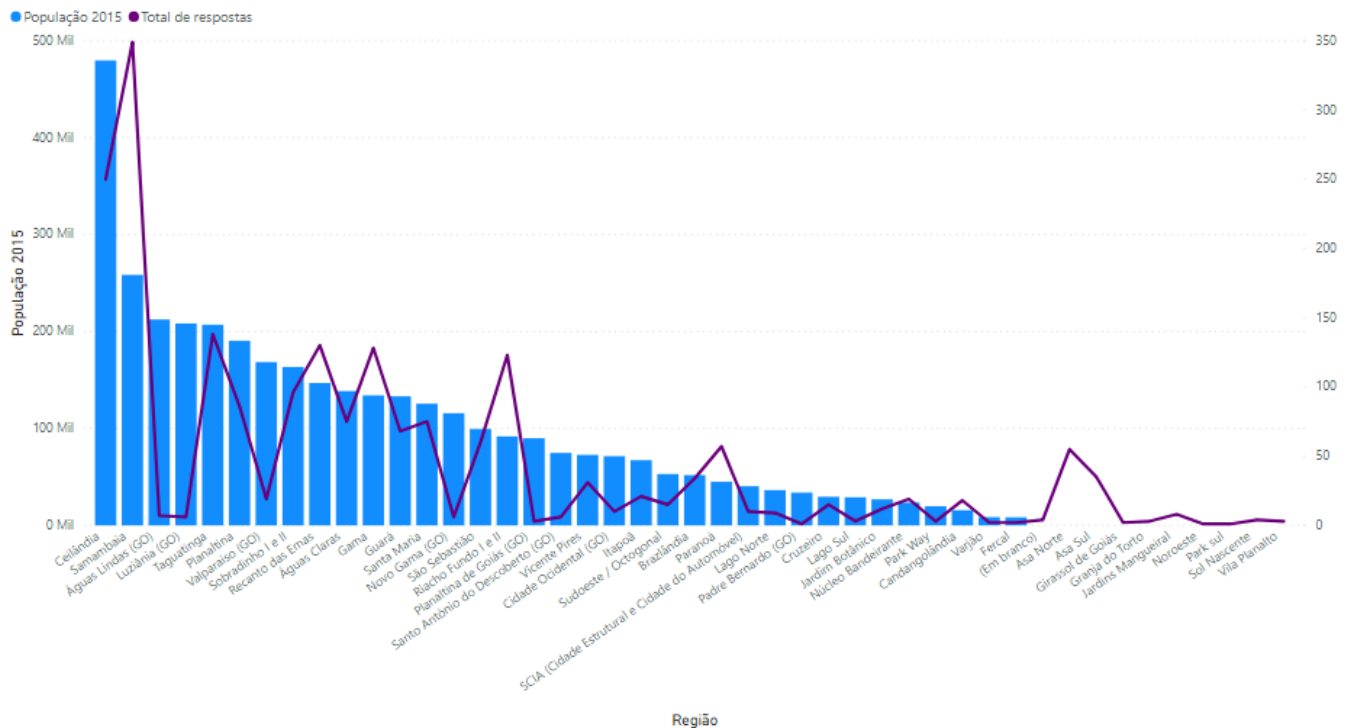


Figura 18: População 2015 e quantidade de respostas por Região Administrativa<sup>13</sup>

Outras localidades, entretanto, receberam uma quantidade representativa de questionários respondidos por seus moradores como é o caso de Samambaia, Riacho Fundo, Recanto das Emas e Taguatinga. Essas regiões foram locais onde o IFC e o MPDFT realizaram ações presenciais, o que

<sup>12</sup> O cálculo de tamanho da amostra foi realizado em <https://pt.surveymonkey.com/mp/sample-size-calculator/>

<sup>13</sup> No gráfico, novas regiões consideradas no questionário não possuíam população disponível no Atlas da Codeplan. Por este motivo a visualização de barras com a quantidade populacional ficou nula para algumas localidades.

corroborar a importância dessas ações para capilarizar o projeto no DF. Ao longo dos próximos meses mais ações presenciais serão feitas em novas regiões, o que irá permitir maior representatividade para a base de dados da Auditoria Cívica.

## 5.2. Frequência e perfil de uso do serviço

Os usuários foram questionados quanto à frequência de uso dos ônibus. De acordo com os gráficos a seguir verifica-se que a maioria utiliza o transporte público em horários de pico (5h às 8h e 17h às 20h). A frequência de uso semanal é de 5 dias ou mais e o uso diário em sua maioria é de duas vezes por dia. Esses dados corroboram a caracterização do transporte no DF feita em estudo do Instituto MDT (2017). De fato, a demanda pode ser observada como pendular, ou seja, o usuário de transporte coletivo faz o embarque em sua cidade de origem e desembarca apenas no Plano Piloto. De modo geral, o DF apresenta uma grande concentração de viagens no início da manhã e no final da tarde/início da noite (Figura 19)<sup>14</sup>.

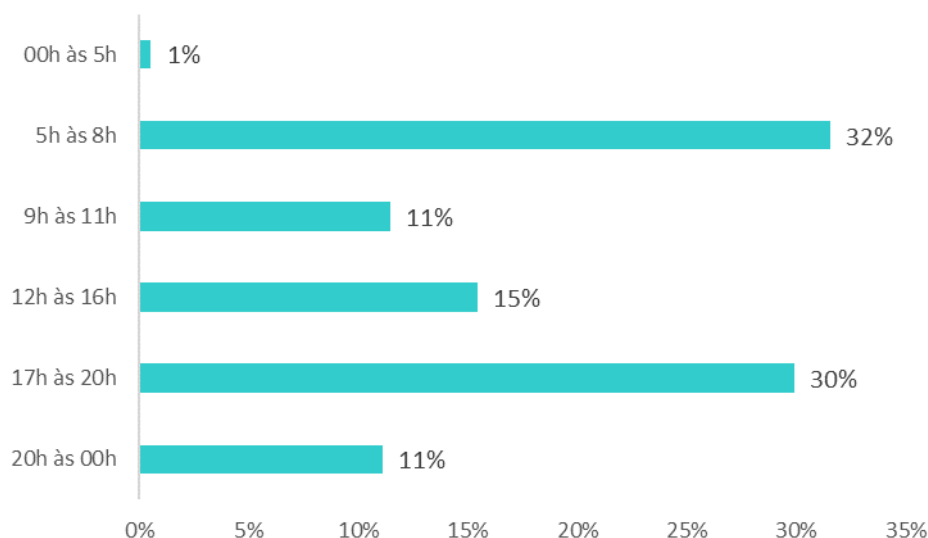


Figura 19: Quantidade de usuários por horário

<sup>14</sup> Neste gráfico é relevante considerar que uma mesma pessoa pode utilizar o serviço de transporte rodoviário em diversos horários diferentes. No questionário disponibilizado, é possível marcar quantas opções de horários desejar. Essa particularidade significa que a soma de usuários por horário será maior do que os 2.003 questionários analisados neste Relatório.



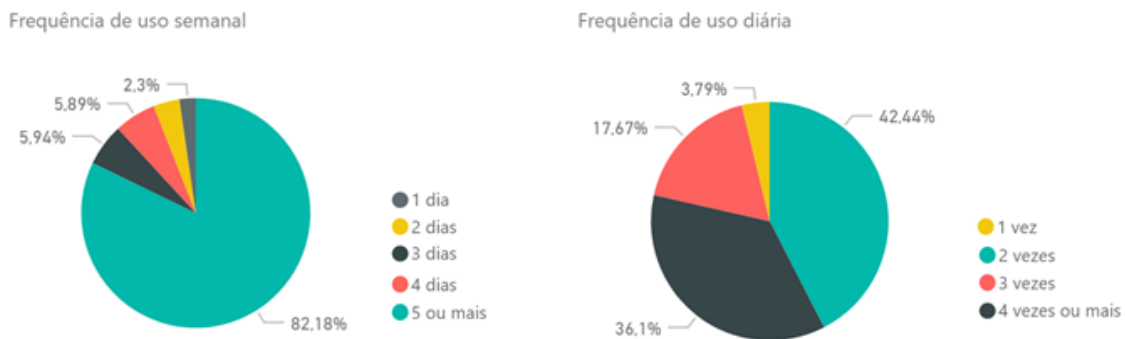


Figura 20: Frequência de uso do transporte

Sobre as características de uso do transporte, 1.274 respondentes declararam não utilizar o Sistema de Gratuidades (63,6%). Conforme ilustra a Figura 21<sup>15</sup>, entre os que utilizam algum tipo de gratuidade, a maior parcela de respostas advém de usuários do Passe Livre Estudantil (533 respondentes), dado coeso visto que mais de 50% dos respondentes dos questionários são jovens (estão nas faixas etárias de até 20 anos ou de 21 a 30 anos).

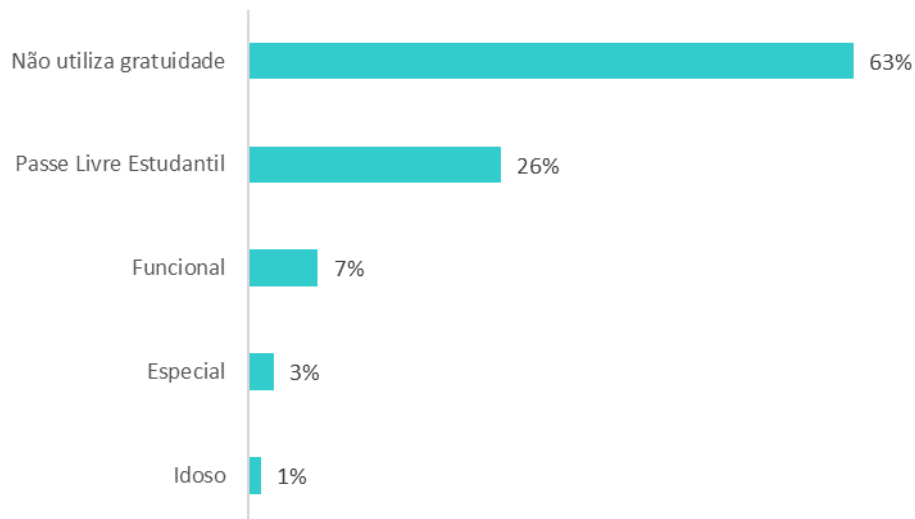


Figura 21: Quantidade de usuários no sistema de gratuidades

<sup>15</sup> Neste gráfico é relevante considerar que uma mesma pessoa pode ser usuária de mais de um tipo de gratuidade. No questionário disponibilizado, é possível marcar quantas opções desejar. Essa particularidade significa que a soma de usuários por gratuidade será maior do que os 2.003 questionários analisados neste Relatório.

Além disso, quase 70% dos respondentes declararam depender do uso dos ônibus para sua mobilidade e cerca de 48% utilizam o serviço para se locomover até o trabalho.

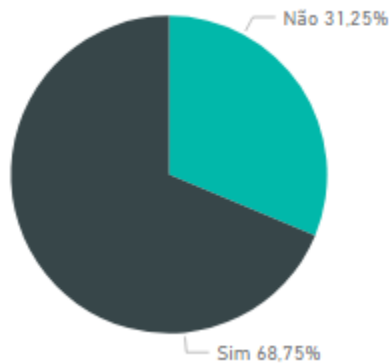


Figura 22: Dependência do uso do transporte

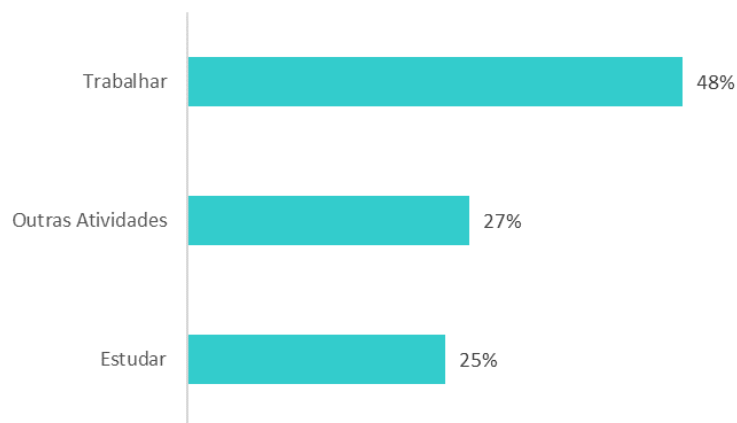


Figura 23: Finalidade de uso do transporte

### 5.3. Tempo de viagem

Sobre o tempo médio de viagem dos usuários, quase 50% dos respondentes declarou levar de 1 a 2 horas para chegar ao seu destino utilizando o ônibus. Quanto ao nível de satisfação com o tempo de viagem a maior parcela da amostra considerou este item Péssimo (29,81%) ou Regular (29,31%). Já a satisfação com a chegada no local de destino dentro do horário previsto foi pior avaliada, com 33,8% dos respondentes considerando esse item Péssimo e 29,56%, Ruim.

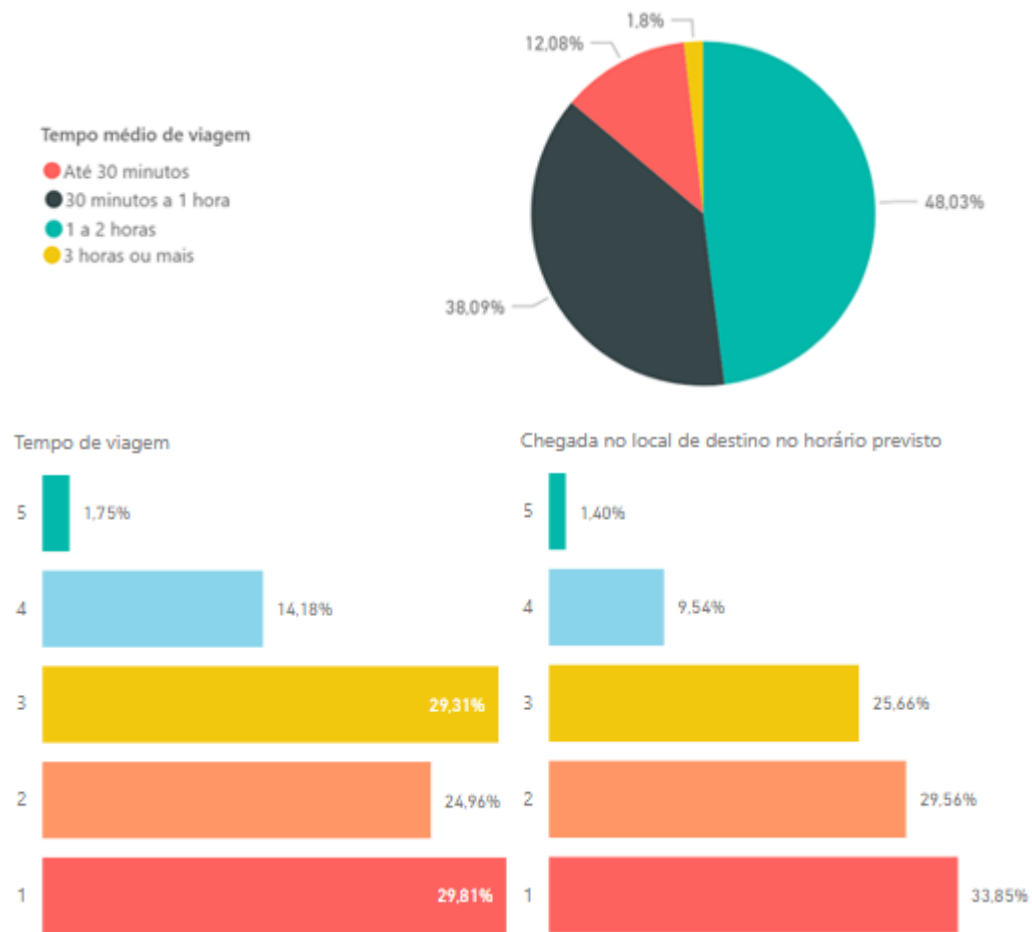


Figura 24: Tempo de viagem

Para o tempo de espera na parada (Figura 25), 54% dos respondentes declararam esperar de trinta minutos a uma hora pelo ônibus, cerca de 33% esperam até meia hora, 12% de uma a duas horas e menos de 1% espera três horas ou mais. Quanto ao tempo de espera 44,53% dos respondentes avaliou este item como Péssimo, uma concentração alta de respostas em apenas uma classificação. A pontualidade dos ônibus para chegar na parada no horário previsto também foi em maior parte, mal avaliada com 36,50% das respostas em Péssimo.

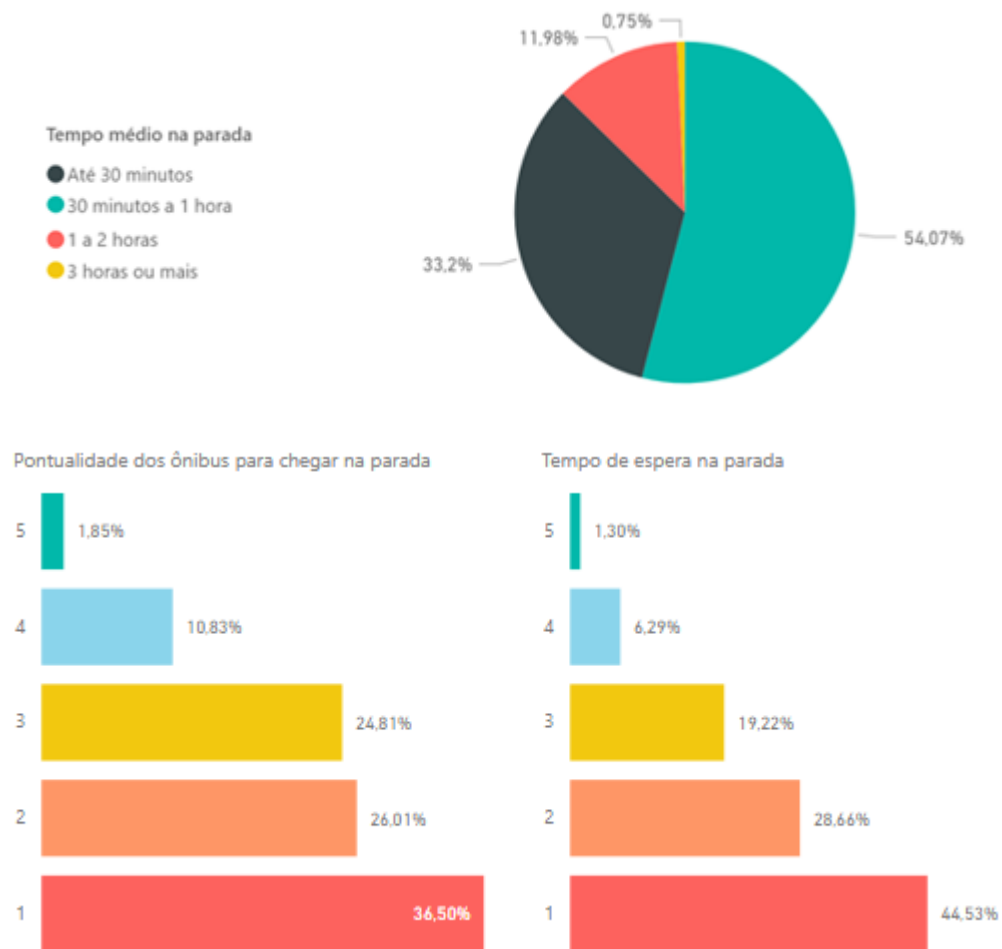


Figura 25: Tempo de espera na parada

#### 5.4. Segurança

A dimensão Segurança contempla questões de segurança pública no trajeto dos usuários até a parada de ônibus, a sensação de segurança ao esperar pelo ônibus, ao estar dentro do ônibus, assim como questões mais específicas como assédio moral e sexual e a forma que os motoristas dirigem.

Sobre a sensação de segurança do usuário até a parada (Figura 26), a maioria dos respondentes declarou este item Péssimo (38,64%) ou Ruim (28,91%).

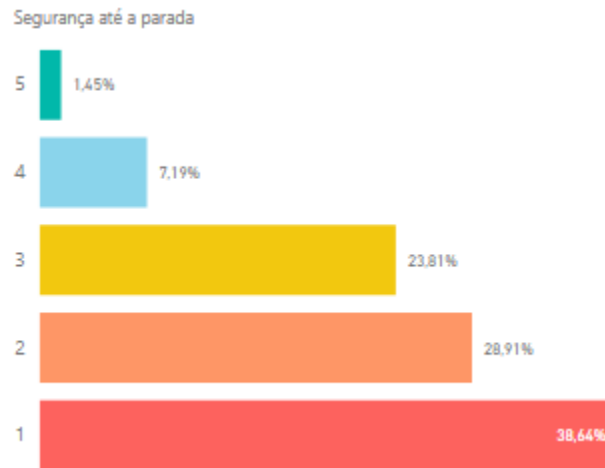


Figura 26: Segurança até a parada

Sobre a segurança dentro dos ônibus, a avaliação dos usuários é mais distribuída: aproximadamente 30% julga este item como Péssimo, outros 30% como Regular e outros 30% como Ruim.

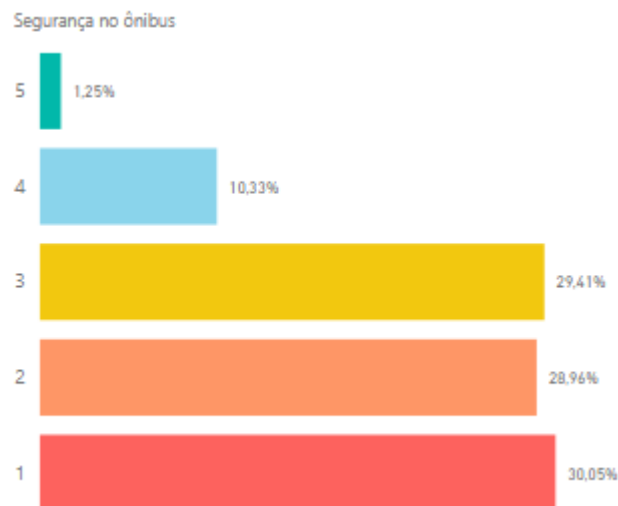


Figura 27: Segurança no ônibus

Muitos relatos na questão aberta sobre segurança abordam o perigo que os cidadãos vivenciam nesse trajeto e durante a espera do ônibus:

*“Nós corremos o risco de sermos assaltados, no caminho até a parada, na parada (por causa da demora) e dentro dos ônibus.”*

*“A demora que ficamos nas paradas à espera da linha, gera muita insegurança.”*

*“(…) Assaltos constantes nas paradas de ônibus.”*

*“Roubo nas paradas de ônibus é contínuo”*

No quesito assédio sexual e moral no ônibus, a maioria dos usuários avaliou a questão como Regular (30,65%).

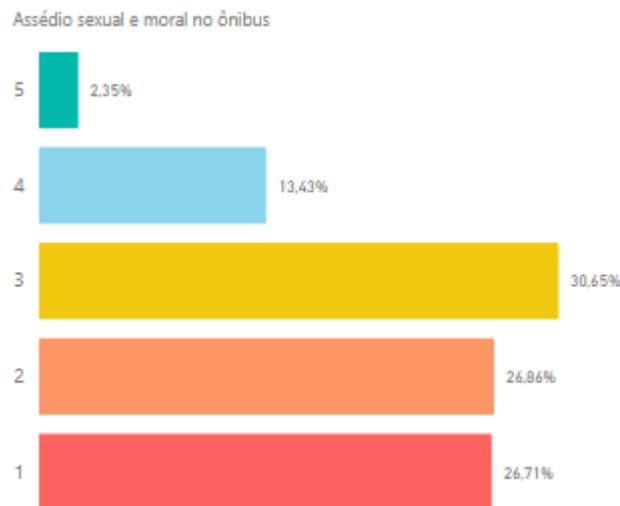


Figura 28: Assédio sexual e moral no ônibus

É interessante notar nesse item que o gênero dos respondentes influencia nas respostas. Ao filtrar o mesmo gráfico da Figura 28 pelo gênero feminino, nota-se que a porcentagem de mulheres que avalia assédio sexual e moral como Péssimo no transporte público aumenta em quase 6 pontos percentuais. O mesmo ocorre na avaliação da questão como Ruim (aumento de 4,29%).

Relatos também demonstram a sensação de insegurança de mulheres no transporte público:

*“O caminho até à parada de ônibus é aterrorizante, com tantos assaltos e estupros recorrentes na área onde moro. Além disso, o ônibus demora de 1 a 2 horas pra passar, dependendo do horário, às vezes penso até que não tem mais ônibus ou que estão em greve. E quando o mesmo passa, ainda não é garantia de maior segurança. Já presenciei inúmeras vezes assaltos dentro do ônibus, assédio contra mulheres e até acidente com os passageiros por falta de prudência de alguns motoristas, que andam muito rápido e podem derrubar pessoas que andam a pé no transporte.”*

Assédio sexual e moral no ônibus

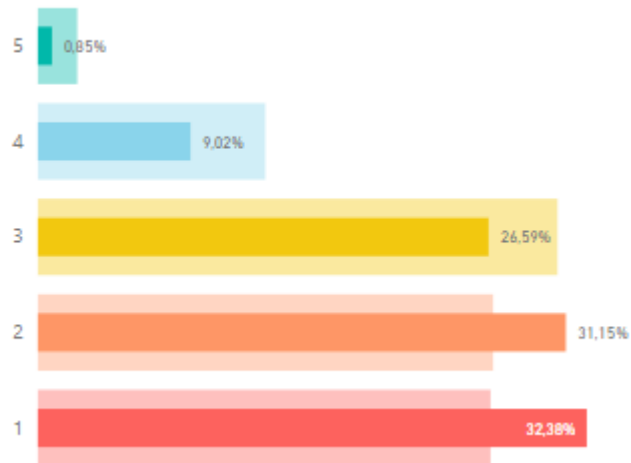


Figura 29: Assédio sexual e moral no ônibus (filtro gênero feminino)

Por fim, o último item avaliado nesta dimensão foi a sensação de segurança quanto a forma que os motoristas dirigem os ônibus. De maneira geral este item foi bem avaliado, com a maioria dos respondentes declarando o item Regular (39,09%) e, pela primeira vez até essa altura do questionário, a segunda classificação mais votada é o Bom, com 27,86%.

Acidentes de trânsito e a forma como os motoristas dirigem

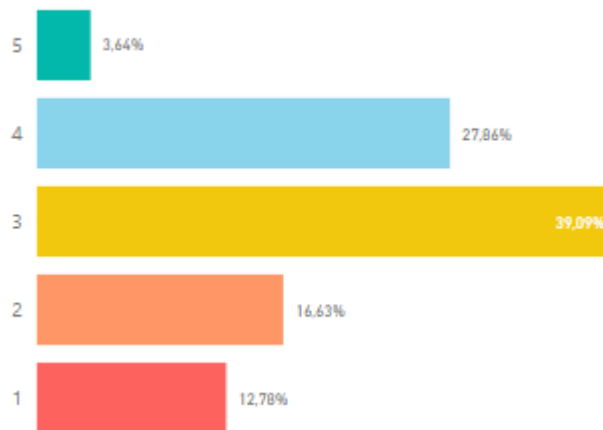


Figura 30: Acidentes de trânsito e a forma como os motoristas dirigem

## 5.5. Estrutura e qualidade do serviço

Na dimensão que avalia a estrutura dos ônibus e a qualidade do serviço ofertado, foram considerados aspectos desde o caminho até a parada de ônibus, a infraestrutura da parada, o estado

de conservação dos ônibus, quantidade de passageiros, limpeza, e outros fatores considerados relevantes para analisar a entrega do serviço.

No primeiro item da dimensão, foi perguntado ao usuário seu nível de satisfação com relação à distância do seu ponto de partida até a parada mais próxima. Este ponto foi um dos mais bem avaliados do questionário. Cerca de 57% dos respondentes considera essa distância como boa (36,99%) ou ótima (19,82%), o que indica que geograficamente as paradas de ônibus são bem distribuídas no DF.

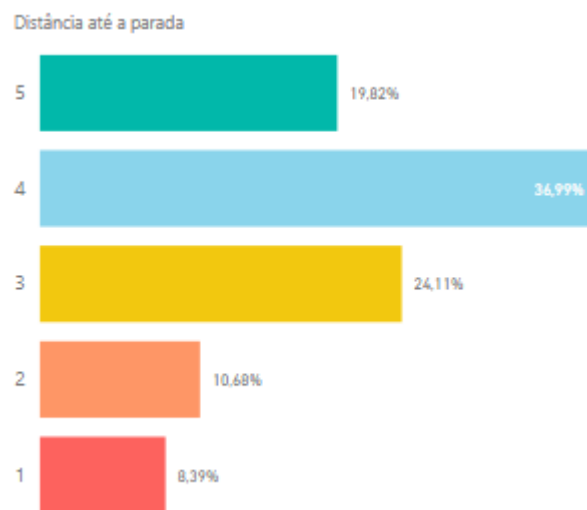


Figura 31: Distância até a parada

Quanto à qualidade estrutural das paradas (Figura 32), a visão do usuário já não é mais tão positiva. Quase 40% dos entrevistados considera que para proteção do sol e de chuvas, as condições são péssimas. Em relatos presenciais, alguns usuários que moram em regiões mais distantes do Plano Piloto descreveram que as paradas seriam apenas “pontos conhecidos” onde os ônibus param, porém sem a existência de uma estrutura física propriamente dita.



Proteção contra a exposição ao sol e à chuva na parada de ônibus

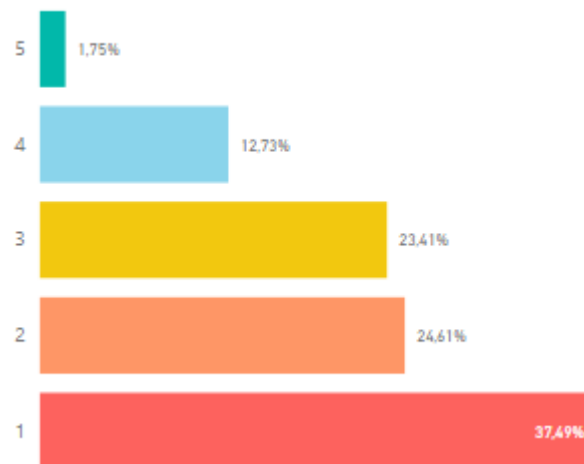


Figura 32: Proteção contra a exposição ao sol e chuva na parada de ônibus

Quanto à iluminação pública perto das paradas de ônibus, cerca de 65% dos usuários avalia esse fator como Péssimo (34,20%) ou Ruim (31%). Em algumas RAs a avaliação para este item piora, o que pode indicar uma situação mais precária na infraestrutura local. Os moradores de Ceilândia, Sobradinho, Cidade Ocidental e São Sebastião avaliaram este item como Péssimo entre 5 a 10 pontos percentuais a mais do que a média do DF.

Iluminação pública nas paradas

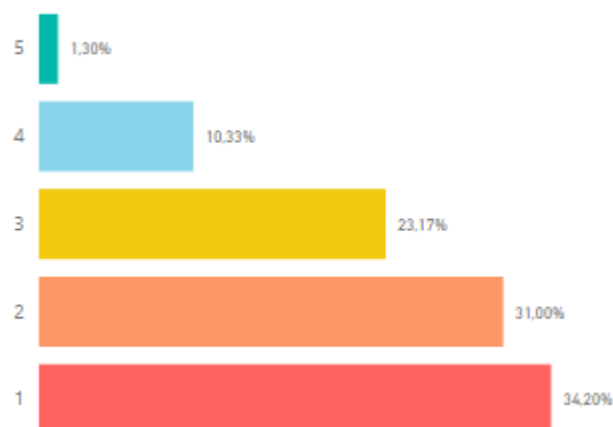


Figura 33: Iluminação pública nas paradas

Sobre a limpeza nas paradas de ônibus (Figura 34), a maioria dos respondentes também classifica esse fator como Péssimo (34,10%).

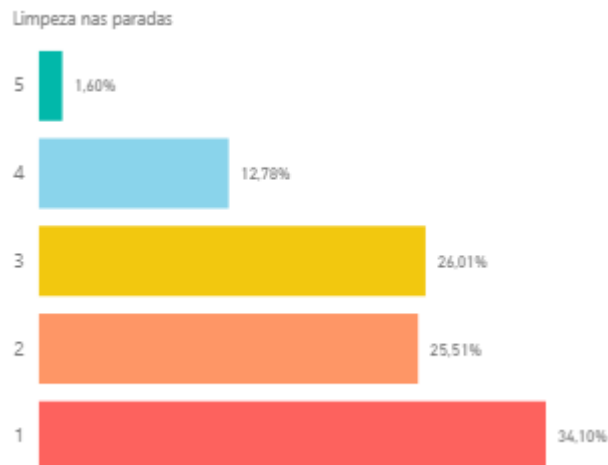


Figura 34: Limpeza nas paradas

Um resultado que se pode considerar positivo é o estado de conservação dos ônibus. Quase 37% dos usuários classificam esse aspecto do transporte como Regular e 21% considera Bom. Nas entrevistas presenciais, eram comuns relatos de que, devido a uma nova frota estar recentemente em circulação, o estado atual dos veículos era satisfatório.

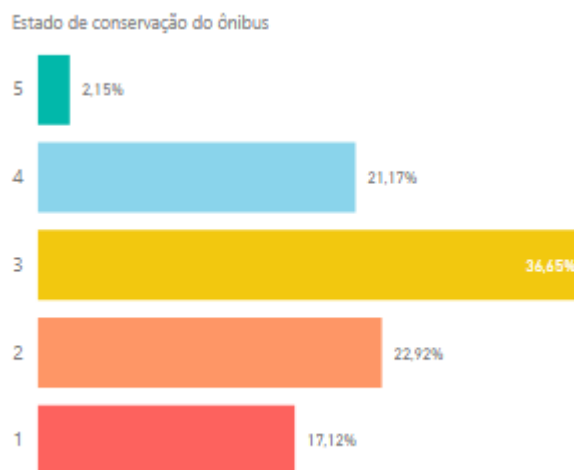


Figura 35: Estado de conservação do ônibus

A climatização no interior dos ônibus (Figura 36) foi considerada pela maioria dos respondentes como péssima (34,3%) ou ruim (29,56%). Em relatos qualitativos, alguns usuários descreveram que os veículos do BRT não possuem outra opção de ventilação além do ar condicionado, que muitas vezes não funciona ou os motoristas não sabem manusear. Alguns relatos a seguir:

*“BRT, não atende com qualidade a demanda da população, as vezes o sistema de resfriamento não funciona ou o motorista não sabe manuseá-los. Quente demais ou congelante demais nunca usa o sistema de ventilação.”*

*“(…) Para piorar os BRTs não tem ventilação e com esse calor o ar condicionado não funciona. É sofrido para quem precisa usar o transporte público.”*

*“Os ônibus não possuem ar condicionado e as janelas só ficam na parte de cima dos assentos, dificultando sobremaneira a ventilação, o que só se agrava em períodos de seca, calor ou chuva, e ainda, na superlotação. A sensação é de estar dentro de um forno.”*

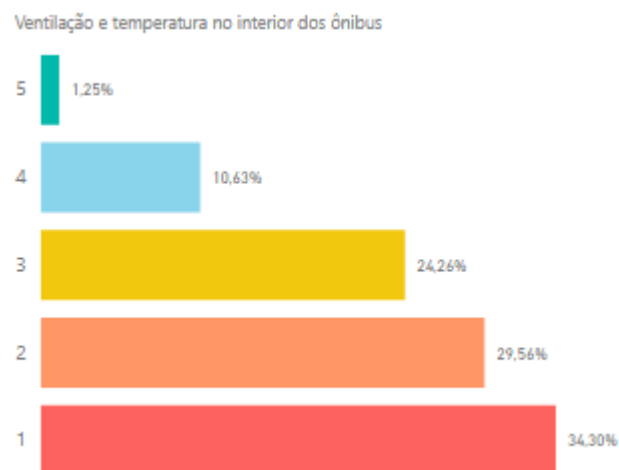


Figura 36: Ventilação e temperatura no interior dos ônibus

Com relação à quantidade de passageiros nos veículos (Figura 37), é possível considerar que este é o item mais crítico para os usuários de transporte do DF. Mais de 68% dos respondentes declararam este aspecto como Péssimo. Essa percepção confirma novamente a característica pendular do transporte público no DF, com a concentração de locomoção dos usuários no sentido RAs – Plano Piloto no início do dia, e o oposto (Plano Piloto – RAs) ao final do dia, o que gera uma sobrecarga do sistema em horários de pico e conseqüentemente piora a percepção do usuário sobre o serviço.

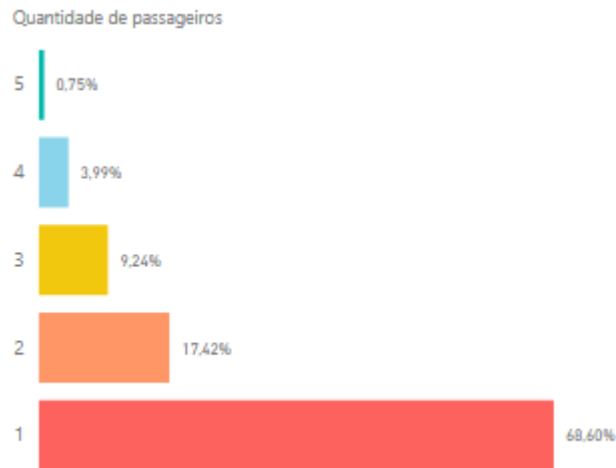


Figura 37: Quantidade de passageiros

Em uma análise mais aprofundada do aspecto “Quantidade de Passageiros”, por meio de recorte da avaliação do usuário de acordo com o horário que mais utiliza ônibus, nota-se que em horários de pico a insatisfação definitivamente aumenta em quase 10 pontos percentuais a mais do que a média para todos os horários de uso, conforme ilustra a Figura 38 a seguir.

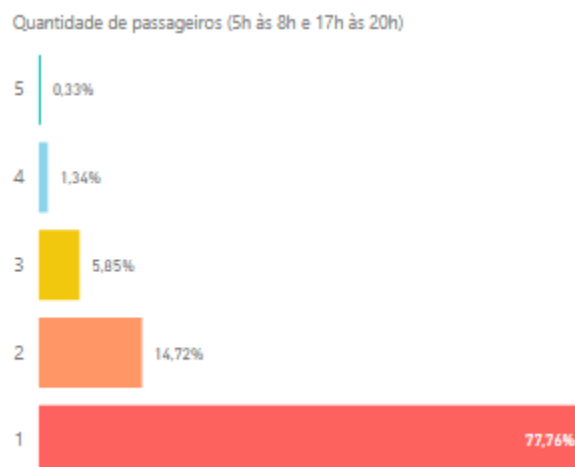


Figura 38: Quantidade de passageiros em horários de pico

As Regiões Administrativas com maiores porcentagens de respostas “Péssimo” para o item “Quantidade de Passageiros” foram: Itapoã com 95,2% dos respondentes, São Sebastião com 86%, Recanto das Emas com 80,7%, Brazlândia com 79,4%, Samambaia com 73%, Ceilândia com 68%, e Valparaíso de Goiás com 68,4%.

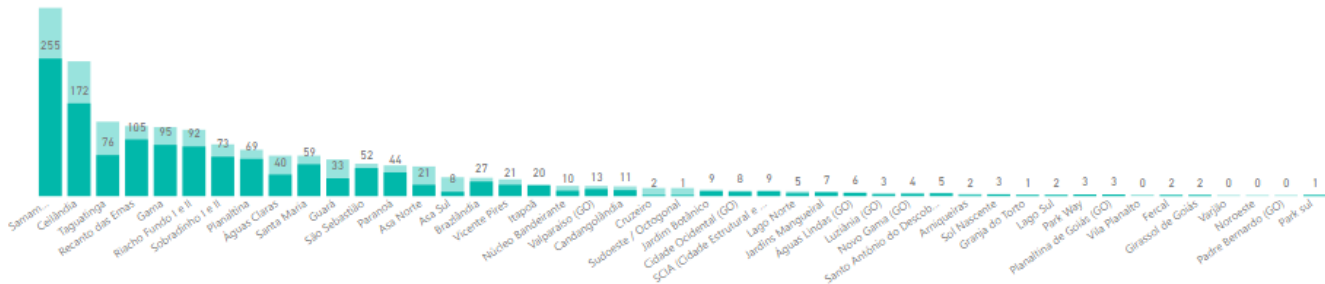


Figura 39: Proporção do total de respostas pelo total de respostas “Péssimo” para o item “Quantidade de Passageiros”, por Região Administrativa

O item relacionado à limpeza dentro dos ônibus (Figura 40) foi avaliado de forma mais diversificada: a maioria classificou a limpeza Regular (36,69%) e as demais classificações (Ruim, Bom e Péssimo) se distribuíram em proporções similares. Nas respostas qualitativas, muitos usuários relataram ver baratas e sujeira nos ônibus. Alguns inclusive relatam que o próprio comportamento dos usuários contribui para um ambiente insalubre:

*“Já vi baratas dentro de alguns ônibus das linhas que utilizo. Acho que poderiam, além de limpeza diária, fazer alguma campanha de conscientização dos usuários para utilização das lixeiras que têm dentro dos veículos e preservação dos ônibus”*

*“Geralmente os ônibus estão sujos, com insetos como baratas no seu Interior, sempre muito lotado, muitos passageiros, pois o tempo entre um ônibus e outro da mesma linha é de quase 1h isso quando cumprem o horário, pois por várias ocasiões acontece furos.”*

*“Algumas estações estão imundas e nem a coleta do lixo fazem. Dentro dos ônibus, principalmente no fundo, é possível perceber a presença de baratas e outros insetos.”*

Limpeza dentro do ônibus

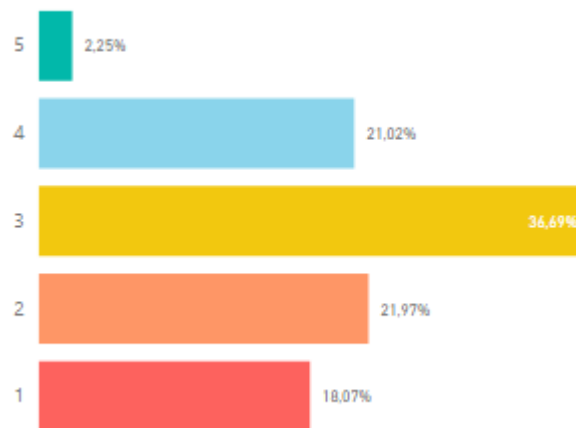


Figura 40: Limpeza dentro do ônibus

Sobre o preço da passagem, a maioria se mostra insatisfeita. Avaliam como Péssimo quase 45% dos respondentes e como Ruim 25% (Figura 41). A principal queixa nas questões abertas é que o valor não condiz com o serviço oferecido:

*“Os serviços prestados não condizem com o preço da passagem, absurdamente cara, a população mais pobre que depende do transporte público é a única prejudicada, por pagarem caro por um serviço ineficiente.”*

*“O transporte público no DF possui um preço de passagem que não está à altura do serviço prestado.”*

Preço da passagem

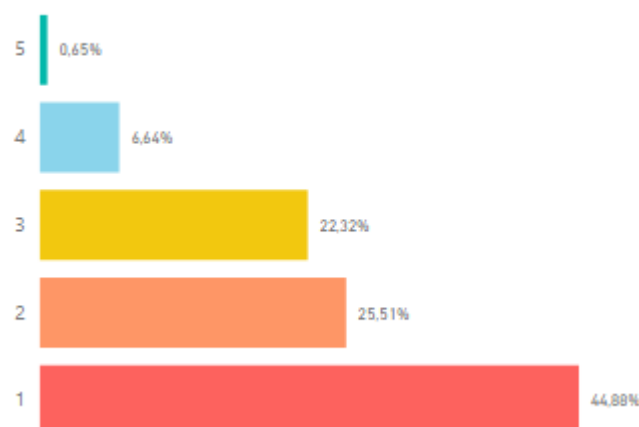


Figura 41: Preço da passagem

A maior parcela dos usuários classificou o processo de realizar conexões entre linhas e outras modalidades de transporte público como metrô e BTR, como Regular (32,6%).

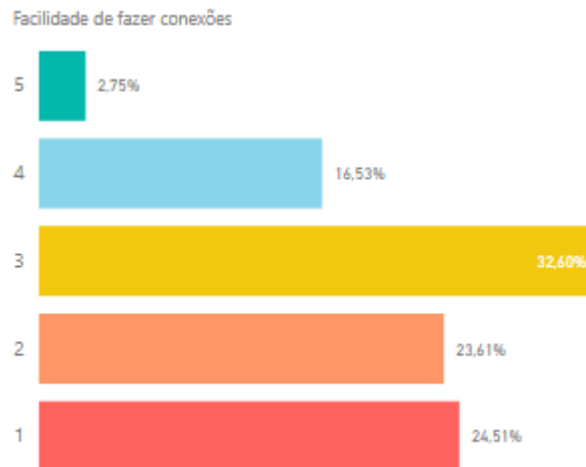


Figura 42: Facilidade de fazer conexões

Na última pergunta sobre estrutura, questionamos o usuário de transporte público se nos últimos 60 dias havia presenciado alguma falha mecânica do ônibus. Cerca de 57% dos respondentes indicaram que já haviam presenciado alguma falha mecânica pelo menos uma vez nesse período.

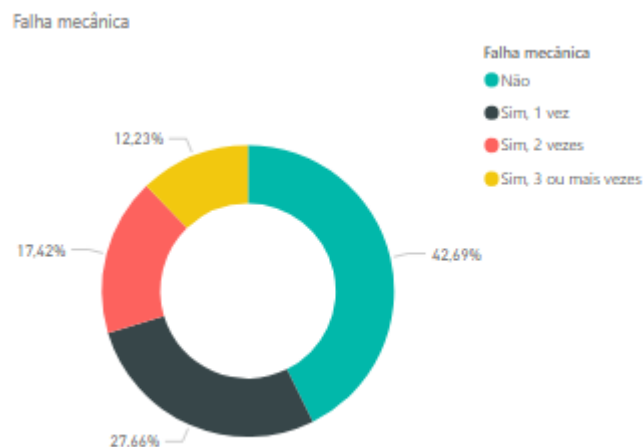


Figura 43: Falha mecânica

De forma local, algumas regiões do DF apresentaram dados alarmantes quanto a falhas nos veículos. Em Brazlândia, dos 34 usuários que declararam residir na RA, 30 afirmaram ter visto falha mecânica no

ônibus pelo menos uma vez, 88% da amostra. Ceilândia, Taguatinga e Riacho Fundo I e II também apresentaram uma porcentagem alta de respostas afirmativas para falhas mecânicas, cada região obteve cerca de 66% de seus residentes presenciando algum problema nos últimos dois meses.

## 5.6. Atendimento

Quanto à percepção que o usuário possui do atendimento realizado pelos cobradores e motoristas, os resultados são bem similares e no geral positivos. A maioria das respostas considera ambos com um atendimento Regular, 38% do total tanto para cobradores quanto motoristas. Em segundo lugar a classificação mais selecionada foi Bom, com 34% para cobradores e 31,45% para motoristas.

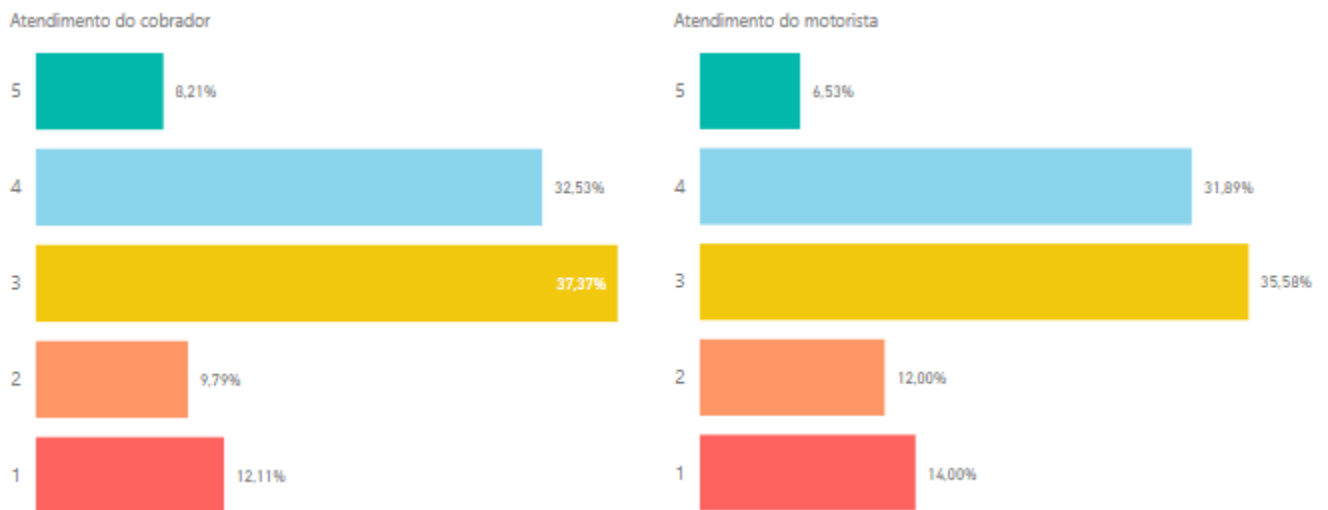


Figura 44: Atendimento cobrador e motorista

Nas questões abertas do questionário, uma crítica recorrente dos usuários é o fato dos motoristas muitas vezes não pararem nas paradas de ônibus.

## 5.7. Sistema de Bilhetagem Automática

Para usuários que utilizam algum cartão de bilhetagem, foram questionados três aspectos: i) o nível de satisfação com o processo de aquisição do cartão; ii) a satisfação com o funcionamento do cartão diariamente; e iii) se o usuário já havia passado por algum problema com o cartão e quantas vezes isso teria ocorrido.



Sobre a aquisição do cartão os resultados mostram que os participantes da pesquisa possuem maior insatisfação com esse processo. Apesar de 30% da amostra classificar como Regular, mais de 50% do total definiu a aquisição como um processo Pésimo (26,92%) ou Ruim (24,65%).

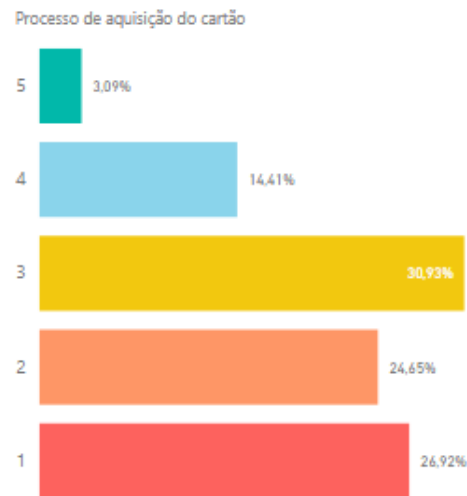


Figura 45: Processo de aquisição do cartão

Sobre o funcionamento do cartão os resultados foram mais positivos. 34% considera o funcionamento dos cartões do SBA Regular e quase a mesma porcentagem, 33%, considera Bom. Diferente da maioria dos resultados vistos nesse relatório, a minoria dos respondentes considera esse serviço Pésimo (9,93%) ou Ruim (15,8%).

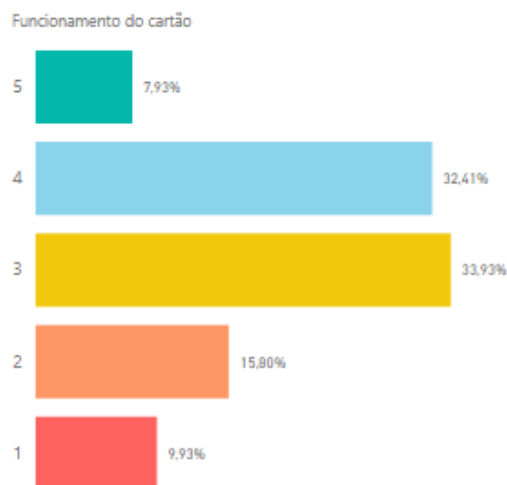


Figura 46: Funcionamento do cartão

Quanto à problemas com o cartão do Sistema uma grande parcela dos respondentes, cerca de 70%, afirma já ter passado por algum problema pelo menos uma vez.

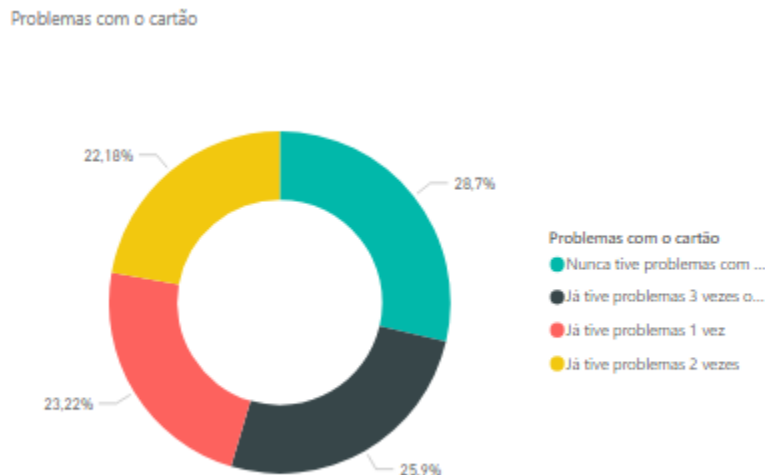


Figura 47: Problemas com o cartão

Na questão aberta disponibilizada para coletar relatos sobre a bilhetagem foram identificadas além de reclamações, elogios e interessantes sugestões dos usuários para melhoria do uso dos cartões. Os principais assuntos e relatos foram:

**Passage livre estudantil:** muitos usuários descrevem que passam por problemas com o cartão estudantil de forma sazonal, no início e final dos períodos letivos.

*“Quase todo semestre tenho problemas em relação a atualização do passe livre.”*

*“Só tive problemas com o cartão de estudante, com relação ao outro cartão, para cadastrar é bastante rápido, e nunca tive problemas.”*

**Problema na leitura dos cartões e cobranças indevidas:**

*“Cobrança indevida, cobraram valores a mais do que eu utilizo.”*

*“Os cartões foram uma boa ideia, porém as vezes você passa o cartão no ônibus e quando vai pro metrô acaba tendo cobrança indevida. Já aconteceu inúmeras vezes.”*

*“Cartão não faz integração da estação central do metrô com ônibus. Já falhou comigo mais de 6 vezes.”*

### **Pontos de recarga:**

*“A falta de pontos de recargas nas estações é um problema. Muitas vezes as pessoas não conseguem realizar o embarque por falta de atendimento nas estações.”*

### **Qualidade dos cartões:**

*“Cartão com menos de 1 ano perdeu o magnetismo.”*

*“Os cartões queimam muito facilmente, como se tivessem “prazo de validade”, o que causa transtorno a quem utiliza somente cartões, como é o caso dos usuários de BRT's.”*

*“Cartões frágeis e que demoram a ser lidos pela catraca.”*

### **Sugestões:**

*“Sugiro a criação de um aplicativo para que o cidadão tenha controle da recarga e também da utilização dos créditos.”*

*“Acredito que há uma burocracia ampla para adquirir o cartão. Algum tipo de recurso online ligado as instituições de ensino poderiam facilitar as informações, produção e acesso ao cartão de passe estudantil.”*

*“Por 2 vezes depois de uma recarga me foi tirado 5 reais, sem nenhum motivo, no DFTRANS eles não te dão um histórico para acompanhamento, e o consumidor não tem como fazer esse acompanhamento do histórico do seu cartão, pra poder identificar aonde houve o erro.”*

*“Precisa poder solicitar via internet, e possibilitar recarga on-line como em outros estados”*

*“Poderiam avisar quando o cartão vai ser bloqueado para evitar constrangimentos de descobrir na hora “H” (estudante). A burocracia para fazer um novo cartão (em caso de furto, por exemplo) é enorme e traz muito prejuízo no tempo sem o cartão.”*

*“Poderiam haver mais pontos e formas de recarga, bancos, lotéricas, cartões de crédito, boleto bancário, etc.”*

### **Elogios:**

*“Os cartões são ótimos, principalmente para as integrações entre linhas.”*

*“O cartão integração foi uma belíssima ideia, principalmente aonde eu moro não tem ônibus direto para o trabalho e muitas vezes tenho que pegar até 3 ônibus para chegar ao destino.”*

*“Acho a utilização dos cartões muito boa, facilita muito, a integração é ótima, o tempo para integração é muito bom. Utilizo vale transporte e nunca tive problemas, nem na utilização nem na recarga. Inclusive acho muito bom ter um posto do DFTRANS em Planaltina para finalidade de recarga, nos ajuda muito. Que essa facilidade seja expandida para regiões que ainda não contam com o posto. Descentraliza o serviço do Plano Piloto.”*

## 6. Conclusões

Após elaboração deste relatório parcial, constata-se que a política de transporte rodoviário do DF passou e continua passando por grandes mudanças estruturais e institucionais. Tais mudanças devem reverberar em um aumento da qualidade das viagens diárias do cidadão brasileiro, que utiliza seu direito à mobilidade para realizar atividades essenciais como trabalhar e estudar.

Entretanto, com base no panorama geral de avaliação de satisfação das dimensões do transporte rodoviário, a percepção do usuário não é positiva. Nos cinco principais aspectos abordados (tempo de viagem, segurança, estrutura e qualidade do serviço, atendimento e sistema de bilhetagem), a maioria das questões apresentou grande parcela de respostas negativas.

O principal aspecto negativo nessa primeira análise é a quantidade de passageiros nos ônibus. Parte do motivo para que tal resultado seja crítico pode ser explicado devido à configuração urbana do DF, que por ser “horizontalizado”, ou seja, por ter uma população dispersa pelo território e a concentração de empregos se dar no Plano Piloto, gera uma sobrecarga de fluxo em horários de pico. Essa característica pede, portanto, um formato de transporte urbano que consiga oferecer alternativas às linhas rodoviárias sobrecarregadas.

Ponto positivos também ficaram claros nessa primeira etapa da Auditoria: a quantidade de paradas de ônibus dispostas nas regiões do DF é um ponto bem avaliado pelos usuários, assim como o atendimento de motoristas e cobradores. Em relatos qualitativos, muitos elogiam também a facilidade que a integração está trazendo para seus trajetos diários, apesar de falhas no sistema ainda serem recorrentes e comuns à maioria.

Espera-se com este trabalho, contribuir para trazer à luz os pontos críticos assim como as boas práticas do sistema, com o intuito de proporcionar um debate para melhorias da política de transporte com base em evidências e informações qualificadas.

## 7. Referências

8. BRASIL. LEI Nº 10.257, DE 10 DE JULHO DE 2001. **Diretrizes gerais da política urbana**, BRASIL, JUL 2001.
9. CÂMARA LEGISLATIVA DO DISTRITO FEDERAL. LEI Nº 4.887, DE 13 DE JULHO DE 2012. **Institui a Política Distrital para Integração da Pessoa com Deficiência**, Brasília, DF, jun 2012.
10. DFTRANS. DECRETO Nº 23.902, DE 11 DE JULHO DE 2003. **Altera a denominação do Departamento Metropolitano de Transportes Urbanos do Distrito Federal**, Brasília, DF, jul 2003.
11. DFTRANS. DECRETO Nº 39.603, DE 28 DE DEZEMBRO DE 2018. **Regimento interno da Transporte Urbano do Distrito Federal - DFTRANS**, Brasília. DF, dez 2018a.
12. DFTRANS. Procedimentos para o cálculo tarifário. **Gerência de Custos e Tarifas**, Brasília, DF, Fev 2018b.
13. DFTRANS. **Relatório de Atividades 2017**. Transporte Urbano do Distrito Federal. Brasília/DF, p. 35. 2017.
14. DMTU. DECRETO Nº 8.043 DE 19 DE Junho DE 1984. **Cria órgãos na Secretaria de Serviços Públicos**, Brasília, DF, jun 1984.
15. DMTU. LEI Nº 241, DE 28 DE FEVEREIRO DE 1992. **transformação do Departamento de Transportes Urbanos da Secretaria de Transportes em Autarquia**, Brasília, DF, fev 1992.
16. GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL. DECRETO Nº 30.584, DE 16 DE JULHO DE 2009. **Regulamento do Sistema de Transporte Público Coletivo do Distrito Federal**, Brasília, DF, jul 2009.
17. GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL. LEI Nº 4.011, DE 12 DE SETEMBRO DE 2007. **Dispõe sobre os serviços de transporte público coletivo integrantes do Sistema de Transporte do Distrito Federal**, Brasília/DF, 12 set 2007.
18. GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL. LEI Nº 4.462, DE 13 DE JANEIRO DE 2010. **Dispõe sobre o Passe Livre Estudantil nas modalidades de transporte público coletivo**, Brasília, DF, jan 2010.
19. IBGE, 2019 <https://cidades.ibge.gov.br/brasil/df/brasil/panorama>
20. INSTITUTE FOR TRANSPORTATION & DEVELOPMENT POLICY. The Online BRT Planning Guide. **BRT Planning Guide**, 2019. Disponível em: <<https://brtguides.itdp.org/>>. Acesso em: 10 Setembro 2019.
21. MARCONI, Maria de Andrade; LAKATOS, Eva Maria. Técnicas de pesquisa. 3. Ed. São Paulo: Atlas, 1999.
22. Neto, I. L., Rogoski, B. N., Taco, P. W. G., & Günther, H. (2012). Nível de aceitação ao rodízio de automóveis: Um estudo qualitativo no Distrito Federal. *Revista dos Transportes Públicos*, 35, 55-69.
23. OLIVEIRA, P. Tarifas técnicas de empresas de ônibus são revisadas. **AGÊNCIA BRASÍLIA**, 2016. Disponível em: <<https://www.agenciabrasilia.df.gov.br/2015/03/27/tarifas-tecnicas-de-empresas-de-onibus-sao-revisadas/>>. Acesso em: 15 set. 2019.
24. ORÇAMENTO, N. D. A. T. D. **Nota Técnica acerca da execução orçamentário de 2014 a 2018**. Ministerio Público Do Distrito Federal e Territorios. Brasília/DF, p. 10. 2019.

25. PDTU/DF. LEI Nº 4.566, DE 04 DE MAIO DE 2011. **Plano Diretor de Transporte Urbano e Mobilidade do Distrito Federal**, Brasília, DF, mai 2011.
26. RODRIGUES, G. Sistema de mobilidade urbana passa a ser exercido pela SEMOB. **AGÊNCIA BRASÍLIA**, 2019. Disponível em: <<https://www.agenciabrasilia.df.gov.br/2019/07/22/sistema-de-mobilidade-urbana-passa-a-ser-exercido-pela-SEMOB/>>. Acesso em: 10 Setembro 2019.
27. SECRETARIA DE ESTADO DE TRANSPORTES DO DISTRITO FEDERAL. CONCESSÃO DO SERVIÇO BÁSICO RODOVIÁRIO DO SISTEMA DE TRANSPORTE PÚBLICO COLETIVO DO DISTRITO FEDERAL – STPC-DF. **CONCORRÊNCIA PÚBLICA**, Brasília, DF, ago 2012.
28. SECRETARIA DE TRANSPORTES DO DISTRITO FEDERAL. CONCESSÃO DO SERVIÇO BÁSICO RODOVIÁRIO DO SISTEMA DE TRANSPORTE PÚBLICO COLETIVO DO DISTRITO FEDERAL. **EDITAL DE CONCORRÊNCIA Nº 1/2011**, Brasília, DF, ago 2011. 1-38.
29. Seminário “Os desafios do transporte público coletivo no DF” 2017, achar o estudo para citar. MDT, 2017.
30. SEMOB. LEI Nº 6.334, DE 19 DE JULHO DE 2019. **Extinção da Transporte Urbano do Distrito Federal - DFTrans**, Brasília, DF, jul 2019.
31. Silva, A. M. M. (2014). Fatores de estresse para o motorista e o usuário do transporte coletivo do Distrito Federal e a percepção de um em relação ao outro (Dissertação de mestrado não publicada). Universidade de Brasília, Brasília.
32. TC-DF. AUDITORIA OPERACIONAL. **Sistema de Transporte Público Coletivo do Distrito Federal – STPC-DF**, BRASÍLIA, DF, MAI 2015.
33. TESOURO NACIONAL. Contas Anuais. **sistema de informações contábeis e fiscais do setor público brasileiro**, 2019. Disponível em: <sistema de informações contábeis e fiscais do setor público brasileiro>. Acesso em: 18 Setembro 2019.
34. TRIBUNAL DE CONTAS DO DISTRITO FEDERAL. **Auditoria De Regularidade**. Tribunal de Contas Do Distrito Federal. Brasília/DF, p. 90. 2014.
35. TRIBUNAL DE CONTAS DO DISTRITO FEDERAL. **Auditoria Operacional para Avaliar a Gestão do Sistema de Transporte Público do Distrito Federal**. TC-DF. Brasília/DF, p. 81. 2014.

## Anexo I – Questionário

20/11/2019

Como Anda Meu Ônibus

### Como Anda Meu Ônibus

Como anda seu ônibus? Sabemos que ele pode andar melhor com VOCÊ !

Para melhorar o transporte público do DF antes precisamos avaliar como ele está hoje, e ninguém melhor do que você, usuário, para fazer isso!

Em menos de 3 minutos você terá contribuído para propor melhorias no serviço que utiliza!

**\*Obrigatório**

**1. Qual o seu sexo? \***

*Marcar apenas uma oval.*

- Feminino  
 Masculino

**2. Qual a sua idade? \***

*Marcar apenas uma oval.*

- Até 20 anos  
 21 a 30 anos  
 31 a 40 anos  
 41 a 50 anos  
 51 a 64 anos  
 65 ou mais

**3. Qual o seu grau de escolaridade? \***

*Marcar apenas uma oval.*

- Não alfabetizado ou fundamental incompleto  
 Fundamental completo ou ensino médio incompleto  
 Ensino médio completo ou ensino superior incompleto  
 Ensino superior completo  
 Pós-Graduação

**4. Qual a sua renda mensal, aproximadamente? (Marque apenas uma resposta) \***

*Marcar apenas uma oval.*

- Nenhuma renda  
 Até 1 salário mínimo (até R\$ 998,00)  
 De 1 a 3 salários mínimos (de R\$ 998,00 a R\$ 2.994)  
 De 3 a 6 salários mínimos (de R\$ 2.994 a R\$ 5.988)  
 De 6 a 9 salários mínimos (de R\$ 5.988 a R\$ 8.982)  
 De 9 a 12 salários mínimos (de R\$ 8.982 a R\$ 11.976)  
 Mais de 12 salários mínimos (mais de R\$ 11.976)



5. Onde você mora? \*

Marcar apenas uma oval.

- Águas Claras
- Águas Lindas (GO)
- Asa Norte
- Asa Sul
- Brazlândia
- Candangolândia
- Ceilândia
- Cidade Ocidental (GO)
- Cruzeiro
- Fercal
- Formosa (GO)
- Gama
- Guará
- Itapoã
- Jardim Botânico
- Lago Norte
- Lago Sul
- Luziânia (GO)
- Noroeste
- Novo Gama (GO)
- Núcleo Bandeirante
- Padre Bernardo (GO)
- Paranoá
- Park Way
- Planaltina
- Planaltina de Goiás (GO)
- Recanto das Emas
- Riacho Fundo I e II
- Samambaia
- Santa Maria
- Santo Antônio do Descoberto (GO)
- São Sebastião
- SCIA (Cidade Estrutural e Cidade do Automóvel)
- SIA
- Sobradinho I e II
- Sudoeste / Octogonal
- Taguatinga
- Valparaíso (GO)
- Varjão
- Vicente Pires

Outro: \_\_\_\_\_

**6. O ônibus é sua única opção de locomoção? \***

*Marcar apenas uma oval.*

- Sim  
 Não

**7. Durante a semana você utiliza o ônibus para (se necessário, marque mais de uma opção): \***

*Marque todas que se aplicam.*

- Trabalhar  
 Estudar  
 Outras atividades

**8. Você utiliza algum sistema de gratuidade? Se sim, qual? (se necessário, marque mais de uma opção) \***

*Marque todas que se aplicam.*

- Não utilizo gratuidade  
 Utilizo Passe Livre Estudantil (+Estudante)  
 Utilizo gratuidade para idoso (+Melhor Idade)  
 Utilizo gratuidade para pessoas com deficiência (+Especial)  
 Utilizo o cartão Funcional

**9. Quantos dias da semana você utiliza ônibus? \***

*Marcar apenas uma oval.*

- 1 dia  
 2 dias  
 3 dias  
 4 dias  
 5 ou mais

**10. Por dia, quantas vezes você utiliza ônibus? \***

*Marcar apenas uma oval.*

- 1 vez  
 2 vezes  
 3 vezes  
 4 vezes ou mais

**11. Qual linha de ônibus você mais utiliza? \***

\_\_\_\_\_

**12. Em quais horários você utiliza ônibus? (marque mais de uma opção se necessário) \***

*Marque todas que se aplicam.*

- 5h às 8h
- 9h às 11h
- 12h às 16h
- 17h às 20h
- 20h às 00h
- 00h às 5h

**13. Quanto tempo em média você espera na parada até pegar seu ônibus? \***

*Marcar apenas uma oval.*

- Até 30 minutos
- 30 minutos a 1 hora
- 1 a 2 horas
- 3 horas ou mais

**14. Quanto tempo em média você leva para chegar ao seu destino? \***

*Marcar apenas uma oval.*

- Até 30 minutos
- 30 minutos a 1 hora
- 1 a 2 horas
- 3 horas ou mais

## Segurança pública e no trânsito

Considerando a segurança pública e no trânsito enquanto você utiliza o transporte público, qual o nível de sua satisfação com relação a:

**15. Sensação de segurança contra roubos, furtos e agressões no caminho para os pontos de ônibus \***

*Marcar apenas uma oval.*

- Ótimo
- Bom
- Regular
- Ruim
- Péssimo

**16. Sensação de segurança dentro dos ônibus contra roubos, furtos e agressões \***

*Marcar apenas uma oval.*

- Ótimo
- Bom
- Regular
- Ruim
- Péssimo

**17. Sensação de segurança contra assédio sexual e moral no interior dos ônibus \***

*Marcar apenas uma oval.*

- Ótimo
- Bom
- Regular
- Ruim
- Péssimo

**18. Acidentes de trânsito e a forma como os motoristas dirigem \***

*Marcar apenas uma oval.*

- Ótimo
- Bom
- Regular
- Ruim
- Péssimo

**19. Caso deseje, nos conte mais sobre o(s) ocorrido(s):**

---

---

---

---

---

## Estrutura e Qualidade do Serviço de Transporte

Considerando a estrutura das paradas, dos ônibus e da qualidade do serviço de transporte público no geral, qual o seu nível de satisfação com relação a:

**20. Distância do local onde mora até a parada mais próxima \***

*Marcar apenas uma oval.*

- Ótimo
- Bom
- Regular
- Ruim
- Péssimo

**21. Proteção contra a exposição ao sol e à chuva na parada de ônibus \***

*Marcar apenas uma oval.*

- Ótimo
- Bom
- Regular
- Ruim
- Péssimo

**22. Iluminação pública nas parada de ônibus \***

*Marcar apenas uma oval.*

- Ótimo
- Bom
- Regular
- Ruim
- Péssimo

**23. Limpeza nas parada de ônibus \***

*Marcar apenas uma oval.*

- Ótimo
- Bom
- Regular
- Ruim
- Péssimo

**24. Limpeza dentro do ônibus \***

*Marcar apenas uma oval.*

- Ótimo
- Bom
- Regular
- Ruim
- Péssimo

**25. Ventilação e temperatura no interior dos ônibus \***

*Marcar apenas uma oval.*

- Ótimo
- Bom
- Regular
- Ruim
- Péssimo

**26. Estado de conservação do ônibus \***

*Marcar apenas uma oval.*

- Ótimo
- Bom
- Regular
- Ruim
- Péssimo

**27. Quantidade de passageiros no ônibus \***

*Marcar apenas uma oval.*

- Ótimo
- Bom
- Regular
- Ruim
- Péssimo

**28. Tempo de espera pelo ônibus \***

*Marcar apenas uma oval.*

- Ótimo
- Bom
- Regular
- Ruim
- Péssimo

**29. Tempo de viagem do ônibus até o destino \***

*Marcar apenas uma oval.*

- Ótimo
- Bom
- Regular
- Ruim
- Péssimo

**30. Facilidade de fazer conexões, entre linhas, para chegar ao destino \***

*Marcar apenas uma oval.*

- Ótimo
- Bom
- Regular
- Ruim
- Péssimo

**31. Saída do ônibus no tempo programado (pontualidade) \***

*Marcar apenas uma oval.*

- Ótimo
- Bom
- Regular
- Ruim
- Péssimo

**32. Confiabilidade quanto a chegada no horário previsto \***

*Marcar apenas uma oval.*

- Ótimo
- Bom
- Regular
- Ruim
- Péssimo

**33. Preço da passagem \***

*Marcar apenas uma oval.*

- Ótimo
- Bom
- Regular
- Ruim
- Péssimo

**34. Atendimento do motorista \***

*Marcar apenas uma oval.*

- Ótimo
- Bom
- Regular
- Ruim
- Péssimo

**35. Atendimento do cobrador \***

*Marcar apenas uma oval.*

- Ótimo
- Bom
- Regular
- Ruim
- Péssimo

**36. Nos últimos 60 dias, algum ônibus que você utilizou sofreu falha mecânica (veículo quebrado)? \***

*Marcar apenas uma oval.*

- Não
- Sim, 1 vez
- Sim, 2 vezes
- Sim, 3 ou mais vezes

**37. Caso deseje, nos conte mais sobre o que pensa da estrutura e qualidade do transporte público no DF:**

---

---

---

---

---

### Caso utilize o Sistema de Bilhetagem

Se você utiliza algum dos cartões de bilhetagem (Criança Candanga, Funcional, Vale Transporte, +Estudante, +Melhor Idade, +Mais Especial e Brasília +Cidadã), indique o nível de sua satisfação com relação ao:

**38. Processo para adquirir o cartão de bilhetagem (filas, cadastro, atendimento, informações)**

*Marcar apenas uma oval.*

- Ótimo
- Bom
- Regular
- Ruim
- Péssimo

**39. Funcionamento dos cartões de bilhetagem**

*Marcar apenas uma oval.*

- Ótimo
- Bom
- Regular
- Ruim
- Péssimo

**40. Caso já tenha passado por problemas com o cartão de bilhetagem, com que frequência isso aconteceu?**

*Marcar apenas uma oval.*

- Já tive problemas 1 vez
- Já tive problemas 2 vezes
- Já tive problemas 3 vezes ou mais
- Nunca tive problemas com o cartão

**41. Caso deseje, nos conte mais sobre o que pensa da qualidade no uso dos cartões:**

---

---

---

---

---



## Anexo II – Clipping de aparições do projeto na mídia

**Cidade Alerta DF** – Programa Televisivo

**Correio Brasiliense** -

[www.correiobraziliense.com.br/app/noticia/cidades/2019/08/20/interna\\_cidadesdf,778240/projeto-permite-que-passageiros-avaliem-transporte-publico-do-df](http://www.correiobraziliense.com.br/app/noticia/cidades/2019/08/20/interna_cidadesdf,778240/projeto-permite-que-passageiros-avaliem-transporte-publico-do-df).

**DF no Ar** - Programa Televisivo

**DF Record** - Programa Televisivo

**Diário do Transporte** - <https://diariodotransporte.com.br/2019/08/21/ministerio-publico-apoia-auditoria-civica-no-servico-de-onibus-do-df/>

**Gama Cidadão** - <https://www.gamacidadao.com.br/como-anda-meu-onibus-ifc-e-mpdft-lancam-projeto-para-avaliar-o-transporte-publico-do-df/amp/>

**Globo** - <https://g1.globo.com/df/distrito-federal/noticia/2019/08/21/qualidade-dos-onibus-no-df-sera-avaliada-por-questionario-saiba-como-participar.ghtml>

**Imprensa Pública** - <https://imprensapublica.com.br/qualidade-dos-onibus-no-df-e-avaliada-por-questionario-saiba-como-participar/>

**Metrópoles** - <https://www.metropoles.com/distrito-federal/transporte-df/auditoria-civica-vai-avaliar-servico-de-onibus-no-distrito-federal>

**Os Cabeças da Notícia** - <https://www.oscabecasdnoticia.com/single-post/2019/08/21/Projeto-permite-que-passageiros-avaliem-transporte-publico-do-DF-pela-internet>

**Rádio Band News** - Programa de Rádio

**Rádio CBN** - Programa de Rádio

**Rádio Justiça** - Programa de Rádio

**Satélite Notícias** - <http://satelitenoticias.blogspot.com/2019/08/qualidade-dos-onibus-no-df-e-avaliada.html>

**SBT Brasília** - Programa Televisivo

**Times Brasília** - <https://timesbrasil.com.br/2019/08/21/projeto-permite-que-passageiros-avaliem-transporte-publico-do-df-on-line/>