



como anda meu ônibus

Auditoria Cívica nos Transportes

Relatório 04 de 04

Agosto de 2019 a agosto de 2020

Ficha Técnica

Instituto de Fiscalização e Controle

Presidente:	Diego Ramalho Freitas
Vice-presidente:	Everton Kischlat
Diretor Executivo:	Bruno Rolim
Diretora Financeira:	Laura Karoliny Nogueira
Diretor de Projetos:	Olavo Santana
Diretor de Transparência e Controle Social:	Calebe Cerqueira
Diretor de Prevenção:	Jaiton Almeida
Coordenadora de Projetos:	Rebecca Cortes
Assessor de Projetos:	Arthur Dornas

Projeto:

Auditoria Cívica nos Transportes – Como Anda Meu Ônibus.

Interessado:

Ministério Público do Distrito Federal e Territórios – MPDFT

Item:

Relatório 04 – Quarto Trimestre.

Elaboração:

Rebecca Cortes Teixeira.
Arthur Barcelos Dornas.

Autoria:

Instituto de Fiscalização e Controle (IFC).

Período:

Agosto de 2020 a Agosto de 2020.

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 04 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 a consolidação dos dados do projeto, referente ao período de 21 de agosto de 2019 a 21 de agosto de 2020.

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 contendo a análise dos dados obtidos pela aplicação do instrumento de auditoria e a análise dos dados institucionais acerca do funcionamento do Sistema de Transporte Público Coletivo Rodoviário do Distrito Federal;
- Proposições de intervenção;
- 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 BrazilFoundation 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 Município”, “Caravana Todos Contra a Corrupção”, “Índice de Transparência Municipal”, “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.

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 em todo o período de avaliação do sistema de transporte do DF.

Sumário

Ficha Técnica	2
Resumo Executivo	3
O Instituto de Fiscalização e Controle	4
Escopo do Projeto e do Relatório	7
Sumário.....	8
1. Estrutura do Sistema de Transporte Público no Distrito Federal.....	15
1.1. Ordenamento Normativo	15
1.2. Características do Sistema de Transporte Público Coletivo do Distrito Federal	17
1.2.1. Serviço Básico	18
1.2.2. Serviço Complementar Rural.....	21
1.2.3. Serviço Complementar Executivo.....	21
1.3. Sistema Tarifário.....	22
1.3.1. Sistema de Bilhetagem Automática	23
1.3.2. Gastos com Transporte Público no Distrito Federal.....	24
2. Metodologia da Auditoria Cívica	26
2.1. O que é uma Auditoria Cívica?	26
2.2. Metodologia da Auditoria Cívica nos Transportes	28
2.3. Construção do instrumento de Auditoria: Questionário.....	30
2.4. Readequação do projeto perante a chegada da pandemia de Covid-19	33
3. Ações Realizadas.....	35
3.1. Multiplicadores.....	35
3.2. Redes Sociais	35
3.3. Blitz	36
4. Análise de Dados	39
4.1. Perfil do usuário	46
4.2. Frequência e perfil de uso do serviço.....	48
4.3. Tempo de viagem	51
4.4. Segurança	53
4.5. Estrutura e qualidade do serviço.....	56
4.6. Atendimento.....	66
4.7. Sistema de Bilhetagem Automática	67
4.8. Análise de dados complementares	69

4.9.	Análise da frota operante no Serviço Básico de transporte rodoviário	69
4.10.	Análise dos acessos ao Sistema de Transporte Público Coletivo Rodoviário do Distrito Federal.....	79
4.11.	Análise comparativa dos acessos ao STPC Rodoviário	79
4.12.	Links de acesso dos painéis de dados cujos gráficos foram extraídos	87
5.	Desdobramentos das ações do Projeto.....	88
6.	Proposições de intervenção	91
6.1.	Proposições aos achados de auditoria de execução em curto e médio prazo.....	92
6.1.1.	Tempo de viagem	92
6.1.2.	Segurança	93
6.1.3.	Estrutura e qualidade do serviço.....	95
6.1.4.	Atendimento.....	99
6.1.5.	Sistema de Bilhetagem Automática (SBA).....	99
6.1.6.	Proposições aos achados de auditoria de execução em médio e longo prazo	102
6.1.7.	Estrutura e qualidade do serviço.....	104
7.	Conclusões.....	110
8.	Referências	112
	Anexo I – Questionário	115
	Anexo II – Clipping de aparições do projeto na mídia.....	124
8.1.	Mídia Impressa e sítios na rede mundial de computadores	124
8.2.	Rádio e Televisão.....	131
	Anexo III – Documentos referenciados não disponíveis para consulta <i>online</i>	136
9.	Nota Técnica N.º 38/2020 – SEMOB/ST: Implantação, manutenção e limpeza dos abrigos	136
9.1.	Nota Técnica N.º 38/2020 – SEMOB/ST: Estudo sobre a necessidade de acréscimo da frota	137
9.2.	Ata de Reunião ocorrida em 04 de março de 2020: Previsão de Inauguração do Centro de Supervisão Operacional (CSO)	137
9.3.	Proposta do novo IQT.....	138

Lista de Figuras e Quadros

Figura 1: Evolução da ordenação normativa do STPC-DF.	17
Figura 2: Sistema Tronco-Alimentado utilizado no Serviço Básico de Transporte.....	18
Figura 3: Bacias de transporte público do Distrito Federal.....	20
Figura 4: Despesas pagas com transporte público no DF.	25
Figura 5: Comparação de despesas pagas com transporte público - DF e média no Brasil.	25
Figura 6: Etapas da Auditoria Cívica nos Transportes.	28
Figura 7: Multiplicadores atuando em Blitz.	35
Figura 8: Redes Sociais do Projeto.	36
Figura 9: Blitz realizada na Rodoviária do Plano Piloto.	37
Figura 10: Total de respostas por dia 1º trimestre.	42
Figura 11: Total de respostas por dia 2º trimestre.	42
Figura 12: Total de respostas por dia 3º trimestre.	42
Figura 13: Total de respostas por dia 4º trimestre.	43
Figura 14: Porcentagem de respostas por mês.	43
Figura 15: Proporção de respostas abertas por dimensão.	44
Figura 16: Classificação das respostas abertas da dimensão “Estrutura e Qualidade”.....	44
Figura 17: Classificação das respostas abertas da dimensão “Segurança”.	45
Figura 18: Classificação das respostas abertas da dimensão “Sistema de Bilhetagem”.....	45
Figura 19: Classificação das respostas abertas, região Sudeste - Bacia02.....	46
Figura 20: Respondentes por sexo.	46
Figura 21: Respondentes por faixa etária.	47
Figura 22: Respondentes por escolaridade.	47
Figura 23: Respondentes por renda.	47
Figura 24: Respondentes por Região Administrativa.	48
Figura 25: Quantidade de usuários por horário.....	49
Figura 26: Frequência de uso do transporte.....	49
Figura 27: Percentual de usuários no sistema de gratuidades.	50
Figura 28: Dependência do uso do transporte.	50
Figura 29: Finalidade de uso do transporte.....	51
Figura 30: Tempo de viagem.	51
Figura 31: Satisfação com o tempo de viagem.....	52
Figura 32: Tempo de espera na parada.	52
Figura 33: Satisfação com o tempo de espera na parada.	53
Figura 34: Satisfação com o tempo de espera na parada na região Sudoeste – Bacia 03.....	53
Figura 35: Segurança até a parada.....	54
Figura 36: Segurança até a parada na região Sudoeste - Bacia 03.	54
Figura 37: Segurança no ônibus.	55
Figura 38: Assédio sexual e moral no ônibus.....	55
Figura 40: Distância até a parada.	56
Figura 41: Distância até a parada – Regiões do Entorno do DF.	57

Figura 42: Proteção contra a exposição ao sol e chuva na parada de ônibus.....	58
Figura 43: Iluminação pública nas paradas.....	58
Figura 44: Iluminação pública nas paradas - Entorno.....	59
Figura 45: Limpeza nas paradas.....	59
Figura 46: Estado de conservação do ônibus.....	60
Figura 47: Estado de conservação do ônibus nas regiões do Entorno.....	60
Figura 48: Ventilação e temperatura no interior dos ônibus.....	61
Figura 49: Quantidade de passageiros.....	61
Figura 50: Avaliação da quantidade de passageiros nos horários de pico.....	62
Figura 51: Avaliação da quantidade de passageiros nos horários de pico na Região Sudeste – Bacia 02.....	62
Figura 52: Porcentagem de respostas “Péssimo” para o item “Quantidade de Passageiros”, por Região Administrativa.....	63
Figura 53: Porcentagem de respostas “Péssimo” para o item “Quantidade de Passageiros” com relação ao total de respostas de cada Região Administrativa.....	64
Figura 54: Limpeza dentro do ônibus.....	64
Figura 55: Preço da passagem.....	65
Figura 56: Facilidade de fazer conexões.....	65
Figura 57: Facilidade de fazer conexões no Entorno.....	66
Figura 58: Falha mecânica.....	66
Figura 59: Atendimento cobrador e motorista.....	67
Figura 60: Processo de aquisição do cartão.....	68
Figura 61: Funcionamento do cartão.....	68
Figura 62: Problemas com o cartão.....	69
Figura 63: Frota por Região.....	70
Figura 64: Frota por tipo de veículo na Região Norte.....	72
Figura 65: Capacidade da frota na Região Norte.....	72
Figura 66: Linhas por tipo de veículo na Região Norte.....	73
Figura 67: Frota por tipo de veículo na Região Sudeste.....	73
Figura 68: Capacidade da frota da Região Sudeste.....	74
Figura 69: Linhas por tipo de veículo na Região Sudeste.....	74
Figura 70: Frota por tipo de veículo na Região Sudoeste.....	75
Figura 71: Capacidade da frota da Região Sudoeste.....	75
Figura 72: Linhas por tipo de veículo na Região Sudoeste.....	76
Figura 73: Frota por tipo de veículo na Região Centro-Oeste.....	76
Figura 74: Capacidade da frota da Região Centro-Oeste.....	77
Figura 75: Linhas por tipo de veículo na Região Centro-Oeste.....	77
Figura 76: Frota por tipo de ônibus na Região Noroeste.....	78
Figura 77: Capacidade da frota da Região Noroeste.....	78
Figura 78: Linhas por tipo de veículo na Região Noroeste.....	79
Figura 79: Proporção de acessos por mês entre março e maio de 2019.....	80
Figura 80: Proporção de acessos por mês entre março e maio de 2020.....	80
Figura 81: Proporção de acessos por região no trimestre de março a maio de 2019.....	81

Figura 82: Proporção de acessos por região no trimestre de março a maio de 2020.	81
Figura 83: Comparativo do total acessos ao STPC Rodoviário.	82
Figura 84: Comparativo do total acessos ao STPC Rodoviário da modalidade de acesso “criança”	83
Figura 85: Quantidade de acessos da modalidade “idoso” durante o período avaliado.	83
Figura 86: Proporção de acessos por modalidade (março-maio de 2019).....	84
Figura 87: Proporção de acessos por modalidade (março-maio de 2020).....	84
Figura 88: Comparativo da média de acessos por mês.	85
Figura 89: Quantidade de passageiros – respostas entre 01/04/2020 e 30/04/2020.....	86

Quadros

Quadro 1: Bacias do Serviço Básico de Transporte no DF.	19
Quadro 2: Cartões do Sistema de Bilhetagem Automática.	24
Quadro 3: Análise metodológica de avaliação de performance em transporte público – Literatura estrangeira.	31
Quadro 4: Análise metodológica de avaliação de performance em transporte público – Literatura nacional...32	
Quadro 5: Datas e locais das Blitz no primeiro, segundo e terceiro trimestre do "Como Anda Meu Ônibus".	38
Quadro 6: Dimensões e variáveis da Auditoria Cívica nos Transportes.	40
Quadro 7: Valores associados ao nível de satisfação da Escala de Likert.	40

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~

MPT-DF/TO – Ministério Público do Trabalho do Distrito Federal e Tocantins

OMS – Organização Mundial da Saúde

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. 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 etc. Também serão elucidados o Sistema Tarifário, o Sistema de Bilhetagem Automática e despesas gerais com transporte no DF.

1.1. 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 finalidades¹ 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.

1 Decreto nº 39.603, de 28 de dezembro de 2018.

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. (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.

1.2. 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 km², a densidade demográfica da região é de 531,72 habitantes por km². 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/km² 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.

1.2.1. Serviço Básico

É o principal serviço de transporte público do DF. O modelo operacional previsto é conhecido como sistema Tronco-Alimentado, que tem como base 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.

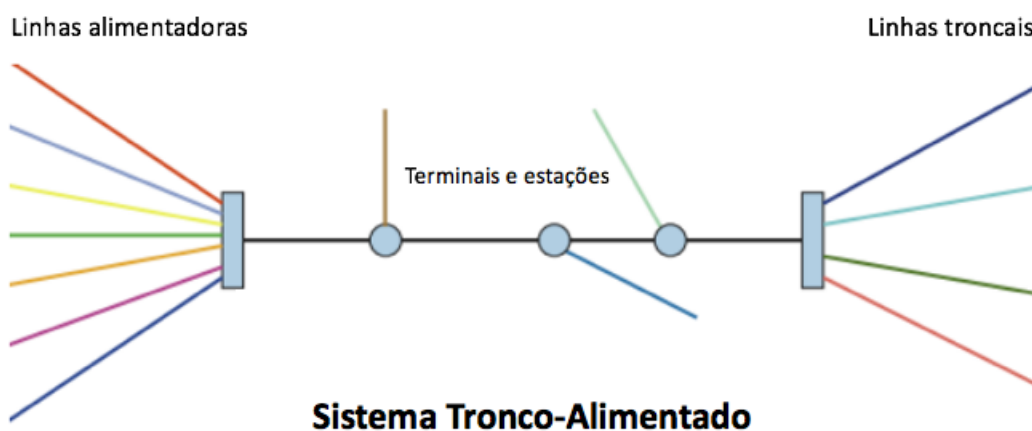


Figura 2: Sistema Tronco-Alimentado utilizado no Serviço Básico de Transporte.²

É importante ressaltar que este modelo não está plenamente implementado no STPC rodoviário do DF. O Anexo II.2 “Especificação dos lotes licitados (Bacias)” do edital de concorrência nº 1/2011 especificava que o sistema licitado seria composto por quatro tipos de serviço: troncal,

² Fonte: “The Bus Rapid Transit Planning Guide” (The Institute for Transportation and Development Policy - 2009).

alimentador, intersetores e perimetral. Hoje, o DF conta com os serviços: troncal, alimentador (conhecido pelas linhas circulares) e perimetral.

O serviço troncal é composto pelas linhas que fazem ligação entre as regiões administrativas com o Plano Piloto. O serviço alimentador (circular) é composto por linhas que desempenham as funções de deslocamento dentro das regiões administrativas e de alimentação das linhas troncais. Já o serviço perimetral compreende as linhas que fazem a ligação entre as regiões administrativas. Porém, os serviços não são organizados segundo a especificação de um sistema tronco-alimentado com a logística operacional adequada, visto que o STPC/DF não possui centro de controle operacional em operação e nem a estrutura viária requerida para a operação.

O referido anexo especificou a operação do serviço Básico 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
Bacia 01	Viação Piracicabana	Brasília, Cruzeiro, Lago Norte, Varjão, Sobradinho I, Sobradinho II e Planaltina
Bacia 02	Viação Pioneira	Paranoá, Itapoã, São Sebastião, Jardim Botânico, Lago Sul, Gama, Santa Maria, Park Way (Epia) e Candangolândia
Bacia 03	Urbi Mobilidade Urbana	Núcleo Bandeirante, Riacho Fundo I, Riacho Fundo II, Recanto das Emas e Samambaia
Bacia 04	Auto Viação Marechal	Guará, Park Way (Arniquireiras), Águas Claras, Taguatinga (ao sul da Hélio Prates) e Ceilândia
Bacia 05	Expresso São José	SIA, 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.³

³ Fonte: Secretaria de Mobilidade do Distrito Federal, 2019.

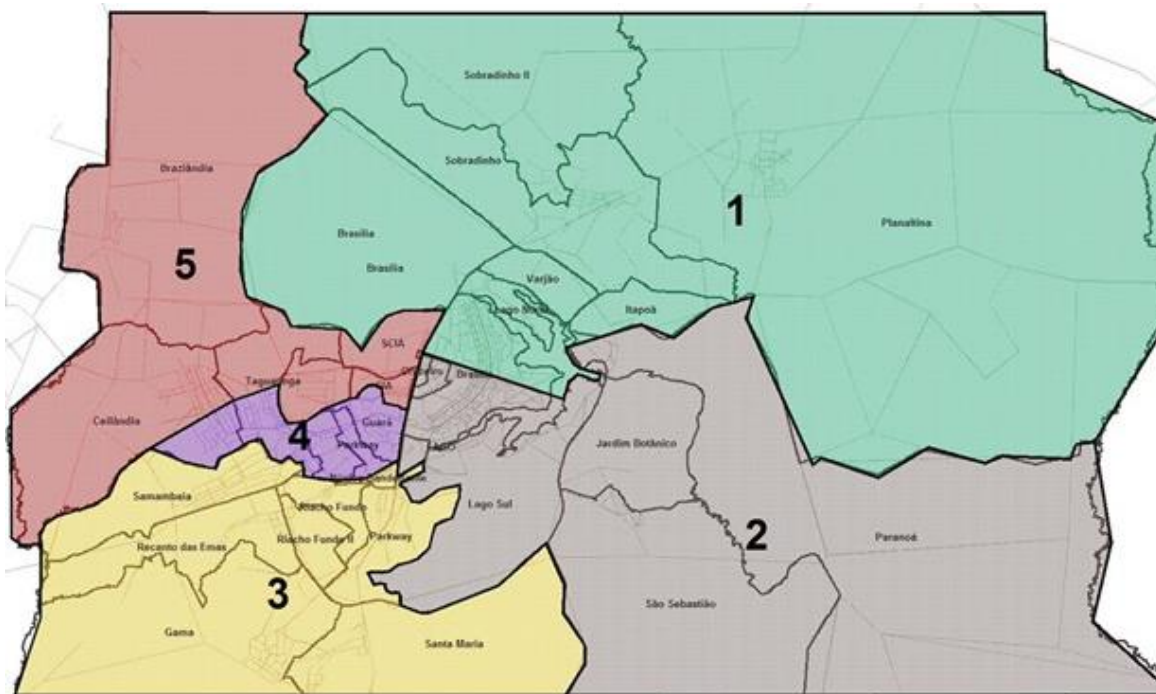


Figura 3: Bacias de transporte público do Distrito Federal.⁴

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\$2,70 a R\$5,50⁵.

A frota desse serviço conta com 2.778⁶ veículos entre eles ônibus dos tipos básico, articulado, mini-ônibus, midi-ônibus, padron e alongado. A maior frota está contemplada pela Bacia 2, com 674⁷ veículos e a menor pela Bacia 4, com 464⁸. Em todas as bacias o tipo de ônibus predominante é o Ônibus Básico do novo contrato.

4 Foto: GDF / Reprodução

5 Devido ao reajuste ocorrido em janeiro de 2020.

6 Nos relatórios 1, 2 e 3 a frota apresentada foi de 3.252 e 3.232, respectivamente. Porém, dados obtidos por meio do Sistema Eletrônico de Informações ao Cidadão (e-Sic), informam que a frota atual validada tem 2.778 veículos cadastrados.

7 Nos relatórios 1, 2 e 3 a frota apresentada foi de 801 veículos para a Bacia 02, porém, dados obtidos por meio do Sistema Eletrônico de Informações ao Cidadão (e-Sic), informam que a frota atual validada dessa bacia é de 674 veículos.

8 Nos relatórios 1, 2 e 3 a frota apresentada foi de 486 veículos para a Bacia 04, porém, dados obtidos por meio do Sistema Eletrônico de Informações ao Cidadão (e-Sic), informam que a frota atual validada dessa bacia é de 464 veículos.

O Serviço Básico de Transporte é dividido em 750⁹ 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)¹⁰. Os concessionários contam com cerca de 80% da frota operante, operando de forma exclusiva nas bacias.

1.2.2. 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, mini-ônibus, padron¹¹ e alongado. Divididos em 33 linhas operadas por 12 diferentes operadoras e a TCB¹² as tarifas desse serviço variam entre R\$3,50 a R\$ 5,00 (ASSETRANSP, 2015).

1.2.3. 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

⁹ Nos relatórios anteriores, foi informada a quantidade de 821 linhas, porém dados obtidos via e-Sic em junho de 2020 mostram a existência de 750 linhas ativas.

¹⁰ Dados informados pela SEMOB via sistema de acesso à informação e-Sic no dia 13 de outubro de 2019.

¹¹ **Ônibus Padron** são ônibus de mesmo comprimento dos ônibus básico, mas com capacidade de transporte um pouco superior e porta de saída localizada ao final e na parte central do veículo.

¹² Idem.

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.

1.3. 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.

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

É importante assinalar que as informações abertas referentes à composição da tarifa estão disponíveis no portal da SEMOB¹³, 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.

1.3.1. 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:

	Brasília Cidadã¹⁴: destinada a todos os usuários comuns do transporte público. Permite integração com outros modais de transporte como o metrô.
	Vale-Transporte: destinado aos trabalhadores que usufruem do benefício do auxílio- transporte.

¹³ Fonte: SEMOB. Disponível em: <<http://SEMOB.df.gov.br/wp-conteudo/uploads/2019/09/Resumo-da-Planilha-de-Calculo-Tarifario-do-Sistema-Basico.pdf>>.

¹⁴ Conforme o DECRETO Nº 40.392, DE 16 DE JANEIRO DE 2020, o "Cartão Brasília Cidadã" passa a denominar-se "Cartão Mobilidade"

	Estudante: gratuidade concedida aos alunos de escolas públicas e privadas de Brasília¹⁵.
	Especial: gratuidade concedida aos usuários com doenças e deficiências previstas na legislação¹⁶.
	Criança Candanga: gratuidade concedidas às crianças com idade de 3 até 5 anos acompanhadas de maior responsável.
	Funcional: gratuidade concedida aos colaboradores do sistema para exercício de suas funções em prol da mobilidade urbana, conforme legislação vigente.

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 atuantes 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.

1.3.2. 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:

¹⁵ Conforme LEI Nº 4.462, DE 13 DE JANEIRO DE 2010.

¹⁶ Conforme LEI Nº 4.887, DE 13 DE JULHO DE 2012.

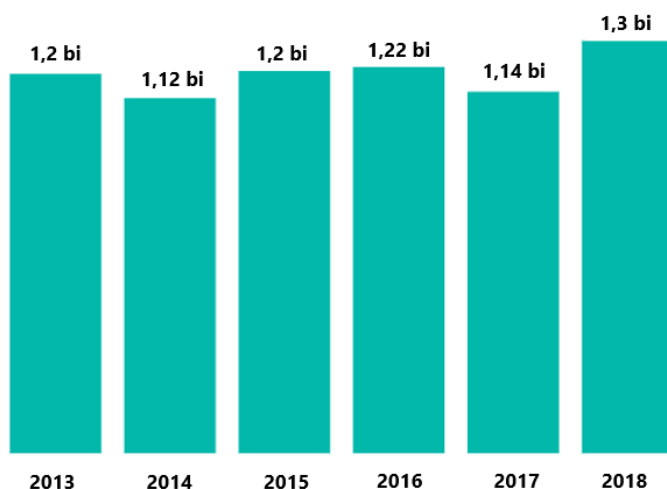


Figura 4: Despesas pagas com transporte público no DF.¹⁷

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.

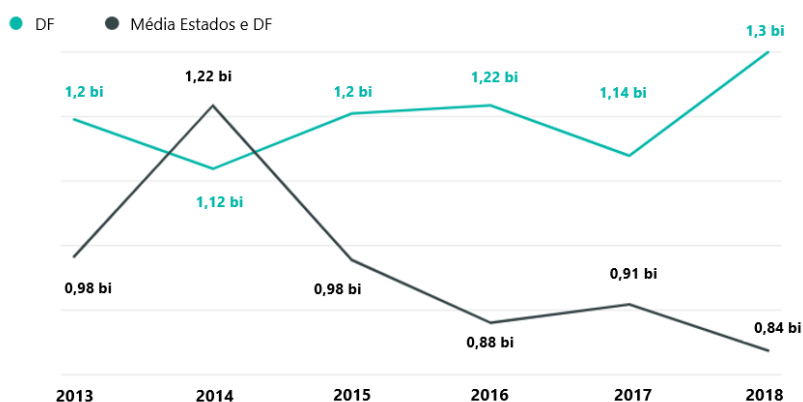


Figura 5: Comparação de despesas pagas com transporte público - DF e média no Brasil.¹⁸

17 Fonte: Siconfi - STN

18 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.

2. 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.

2.1. 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.

2.2. 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.

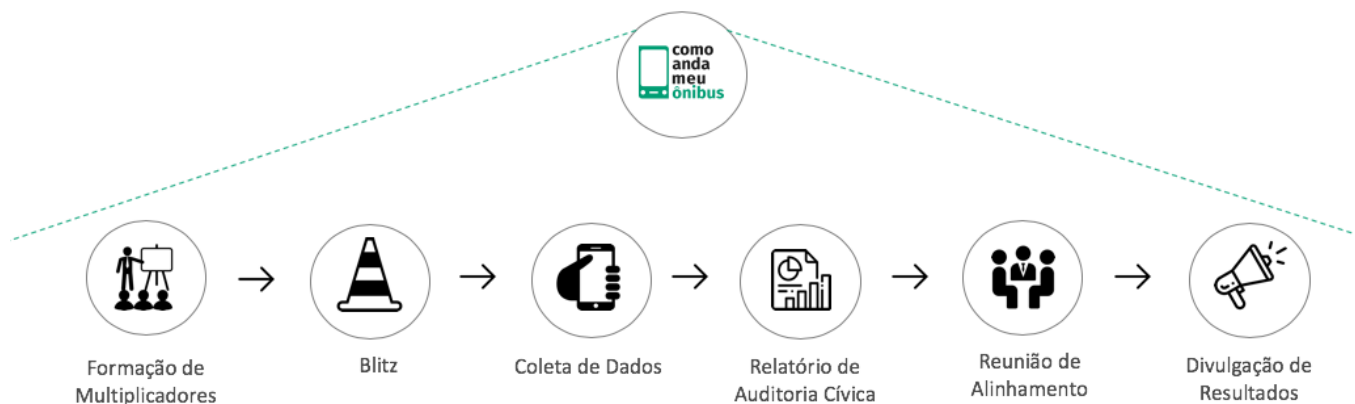


Figura 6: Etapas da Auditoria Cívica nos Transportes.

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.

2.3. 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*¹⁹ 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
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

¹⁹ Benchmarking consiste no processo de busca das melhores práticas numa determinada área e que conduzem ao desempenho superior.

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 Function Deployment (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.

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.

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 Likert²⁰, 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 e escala utilizada. A segunda validação foi realizada com especialista em Políticas Públicas

²⁰ 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.

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.

2.4. Readequação do projeto perante a chegada da pandemia de Covid-19

No dia 11 de março de 2020, a Organização Mundial de Saúde (OMS) declarou a elevação do estado da contaminação pelo novo coronavírus (Sars-CoV-2) à pandemia²¹. Segundo a OMS, pandemia é a disseminação de uma nova doença em nível mundial. A elevação do estado de contaminação ocorre quando uma epidemia se espalha por diferentes continentes com a ocorrência de transmissão de pessoa para pessoa²².

Nesse sentido, no dia 11 de março de 2020, o Governo do Distrito Federal (GDF) decretou a suspensão das atividades que exigissem licença do Poder Público para ocorrer, bem como as atividades educacionais em todos os níveis, além de determinar a mudança no funcionamento de estabelecimentos como bares e restaurantes²³. Essas medidas tinham como objetivo, proteger os cidadãos do Distrito Federal da exposição à doença com base nas orientações da OMS.

A orientações da OMS²⁴ traziam ainda a recomendação de que se evitasse aglomerações e se mantivesse o distanciamento social de pessoas fora do convívio familiar, de modo que, no dia 13 de março de 2020, após reunião do grupo do IFC, decidiu-se pela suspensão das atividades presenciais do projeto, visando a manutenção da saúde de seus colaboradores e a colaboração com as medidas de prevenção no Distrito Federal.

²¹ Organização Mundial de Saúde eleva o estado de contaminação à pandemia: <https://www.bbc.com/portuguese/geral-51842518>

²² Fiocruz: O que é uma pandemia? <https://www.bio.fiocruz.br/index.php/br/noticias/1763-o-que-e-uma-pandemia#:~:text=Segundo%20a%20Organiza%C3%A7%C3%A3o%2C%20pandemia%20%C3%A9,sustentada%20de%20pessoa%20para%20pessoa.>

²³ Medidas de prevenção ao novo coronavírus determinadas por meio do decreto nº 40.509, de 11 de março de 2020.

²⁴ Ministério da Saúde anuncia orientações segundo a OMS: <https://www.saude.gov.br/noticias/agencia-saude/46540-saude-anuncia-orientacoes-para-evitar-a-disseminacao-do-coronavirus>

Nesse contexto, o projeto necessitou passar por uma readequação em seu modo de operação, visto que o principal meio de divulgação era o contato presencial com o cidadão nas *blitz* promovidas pelo IFC em parceria com o MPDFT e voluntários.

A principal readequação foi a atuação em busca do engajamento *online* dos usuários do transporte coletivo rodoviário para responderem ao questionário. Nesse sentido, intensificou-se as postagens nas redes sociais do projeto, utilizando-se do impulsionamento dessas postagens para que tivessem maior alcance entre os usuários. Além disso, foi realizada a busca por parcerias para divulgação do projeto, como páginas ligadas às Regiões Administrativas do DF, grupos e *digital influencers* com alcance local.

A readequação mostrou ainda a importância de fornecer aos usuários e aos colaboradores do STPC Rodoviário do DF um meio de avaliar e fiscalizar as medidas de prevenção à Covid-19 no transporte. Por isso, foi elaborado um questionário voltado a esse objetivo, o qual foi iniciada a aplicação no dia primeiro de junho de 2020. Os resultados e a análise dos dados obtidos por meio desse instrumento serão apresentados em relatório suplementar a ser divulgado em momento posterior.

3. Ações Realizadas

Neste segundo 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.

3.1. 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.

3.2. 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.

3.3. Blitz

Dentro do projeto “Como Anda Meu Ônibus” as ações de campo realizadas pelos 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), Asa Norte (Universidade de Brasília) e Cidade Estrutural.



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 Code²⁵ lido pelo celular dos próprios usuários ou dos multiplicadores. As datas, localidades e eventos das Blitz no primeiro e segundo trimestres foram:

Data	Região Administrativa	Local/Evento
21/08/2019	Plano Piloto	Rodoviária do Plano Piloto
12/09/2019	W3 Sul	Shopping Pátio Brasil
28/09/2019	Recanto das Emas	Record nas Cidades

²⁵ 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.

8/10/2019	Santa Maria	Terminal BRT
12/10/2019	Taguatinga	Praça do Relógio
17/10/2019	Asa Norte	Universidade de Brasília
19/10/2019	Ceilândia	SEJUS Mais Perto do Cidadão
26/10/2019	Samambaia	Record nas Cidades
19/12/2019	Plano Piloto	Rodoviária do Plano Piloto
25/01/2020	Cidade Estrutural	Record nas Cidades
29/02/2020	São Sebastião	Record nas Cidades
06/03/2020	Plano Piloto	Rodoviária do Plano Piloto

Quadro 5: Datas e locais das Blitz no primeiro, segundo e terceiro trimestre do "Como Anda Meu Ônibus".

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).

No terceiro e quarto trimestres, a partir do dia 13 de março de 2020, as atividades presenciais do projeto foram suspensas devido a decretação da pandemia de Covid-19 pela Organização Mundial de Saúde e consequente decretação da suspensão de aulas, eventos e atividades comerciais no Distrito Federal.

Apesar de o retorno às atividades comerciais ter se iniciado em 02 de julho de 2020, devido à recomendação de se manter o distanciamento social para controle da disseminação da Covid-19, as ações presenciais do projeto permaneceram suspensas, de modo que o engajamento para a participação dos cidadãos se deu de maneira totalmente online.

4. Análise de Dados

Neste capítulo serão apresentadas análises a partir das respostas dos usuários do sistema de transporte em todos os períodos 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
Perfil do usuário	Faixa etária
	Sexo
	Escolaridade
	Renda
	Região Administrativa onde mora
Frequência e perfil de uso do serviço:	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
Tempo de viagem	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
Segurança	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
Estrutura e qualidade do serviço	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
Atendimento	Satisfação quanto ao atendimento do motorista
	Satisfação quanto ao atendimento do cobrador
Sistema de Bilhetagem Automática	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 complementares²⁶ como população das Regiões Administrativas.

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

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.

²⁶ 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).

Vale ressaltar que, sendo esse o relatório final do projeto, constará a análise dos dados de todo o período de execução das atividades, incluindo uma análise prévia dos dados obtidos por meio do questionário de avaliação das medidas de prevenção à Covid-19 no Transporte Público Coletivo.

Antes de analisar cada dimensão do questionário de usuários, será observado inicialmente o comportamento das respostas ao longo do tempo. Nos gráficos das Figuras 10, 11 e 12 a seguir, é apresentada a quantidade de questionários respondidos por mês, do dia 19 de agosto de 2020 até o dia 26 de junho de 2020.

Na Figura 10, tem-se o gráfico da quantidade de respostas por mês do primeiro trimestre de atuação do projeto. Nesse período, o pico de respostas se deu na data do lançamento oficial do projeto, com 953 respostas, o que explica a maioria absoluta de respostas recebidas no mês de agosto. Em setembro e outubro tem-se um maior número de respostas do que em novembro, devido à realização de blitz em parceria com o MPDFT, em eventos com grande circulação de pessoas.

Na Figura 11, há o quantitativo de respostas referente ao segundo trimestre, quando cerca de 57% das respostas se concentraram no mês de novembro, devido ao lançamento do primeiro relatório do projeto e a repercussão do mesmo em diversas mídias. Os demais períodos com maior quantidade de respostas são os dias 19 de dezembro de 2019 e 25 de janeiro de 2020, nos quais ocorreram eventos presenciais para a coleta de respostas.

Na Figura 12, temos o período de 30/01/2020 a 22/04/2020. No referido período, pode-se observar um pico de respostas e duas datas com maior quantitativo de questionários respondidos. Em 16 de março, 186 respostas são justificadas pela divulgação do projeto por meio de uma parceria com uma *digital influencer* moradora do DF. Em abril, obteve-se um maior número de questionários respondidos nos dias 13 e 14, que representam um total de 105 respostas alcançado pelo mesmo tipo de divulgação, via redes sociais.

Por fim, temos o 4º trimestre de operação do projeto, caracterizado por uma queda substancial no número de respostas ao questionário. Isso é explicado pela mudança do foco de operação do projeto, visto que, tendo passado por uma readequação em função da pandemia de Covid-19, iniciou-

se a aplicação de um questionário de avaliação das medidas de prevenção no transporte público coletivo.

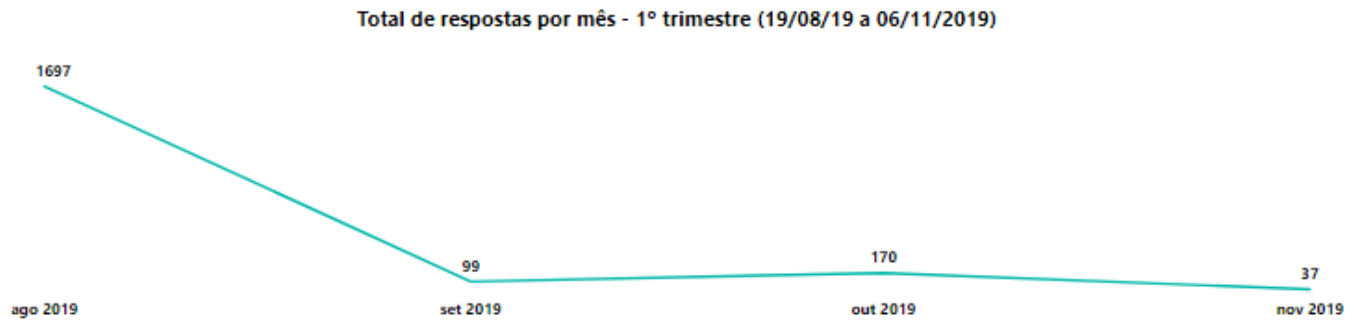


Figura 10: Total de respostas por dia 1º trimestre.

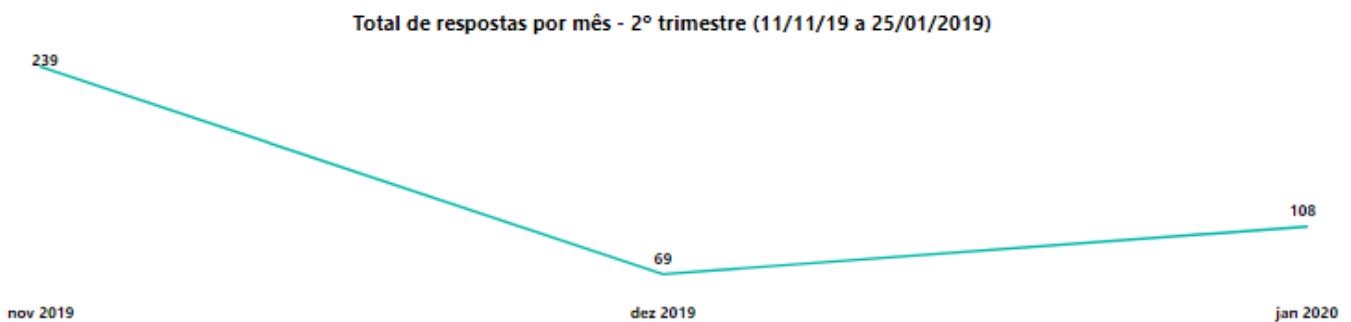


Figura 11: Total de respostas por dia 2º trimestre.

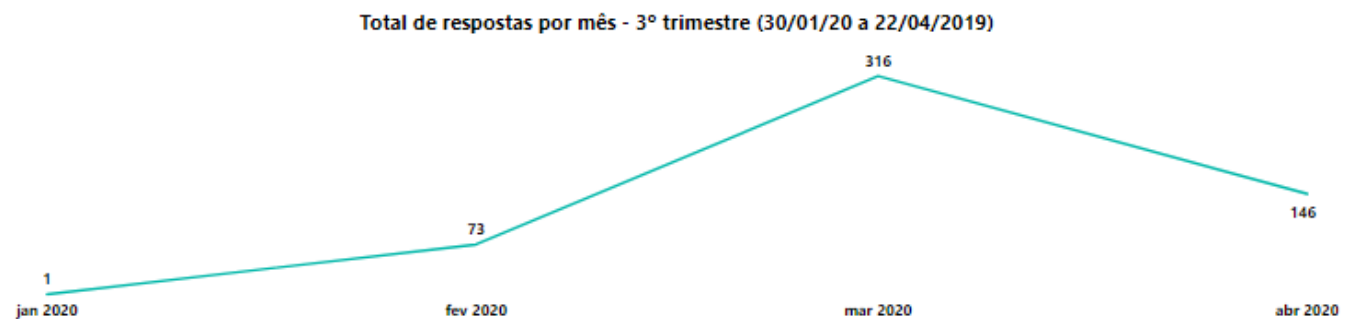


Figura 12: Total de respostas por dia 3º trimestre.

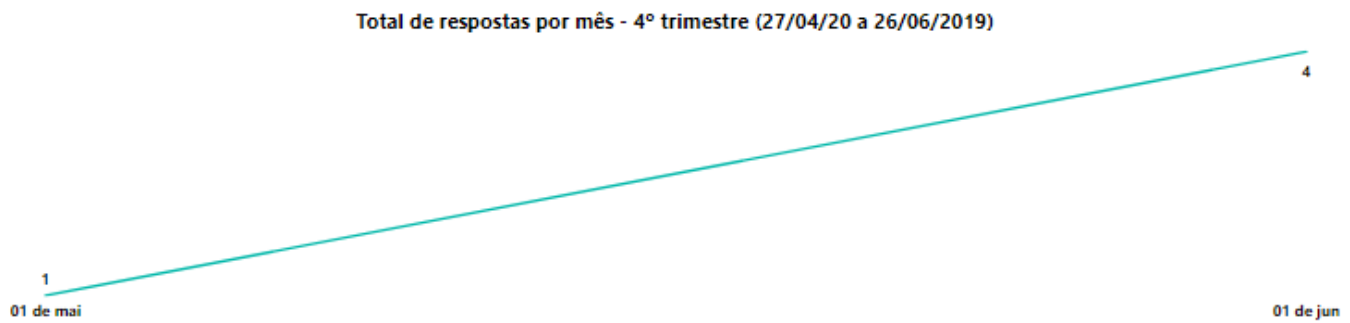


Figura 13: Total de respostas por dia 4º trimestre.

Das 2.960 respostas obtidas em todo o período do Como Anda Meu Ônibus, a maior porcentagem foi coletada em agosto de 2019 (57,33%). Essa concentração de respostas no mês de agosto se deve ao lançamento oficial do projeto e a respectiva repercussão em diferentes mídias, pois se tratava de uma iniciativa pioneira no DF. A repercussão foi extremamente positiva, visto que era uma iniciativa partindo da sociedade civil, com o apoio do MPDFT, em prol do transporte coletivo rodoviário, fazendo com que obtivesse um grande apoio por parte dos usuários do DF e Entorno.

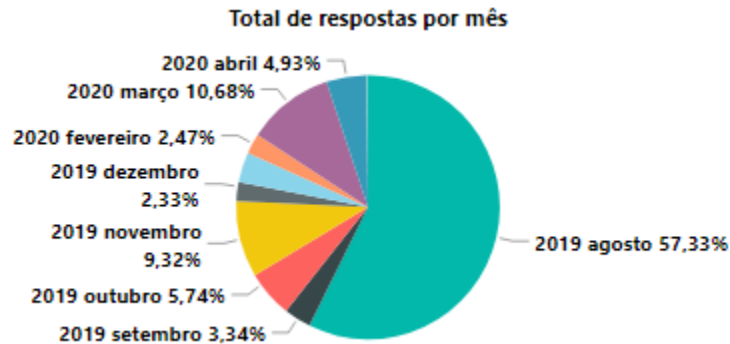


Figura 14: Porcentagem de respostas por mês.

Além dos questionários, os usuários respondentes contribuíram com questões qualitativas. Em todo o período, foram recebidas 2.214 respostas abertas. A dimensão Estrutura e Qualidade do Serviço foi a com maior participação, cerca de 43,95% do total. Em seguida, os relatos sobre Segurança com cerca de 30,53% e, por último, a dimensão relacionada ao Sistema de Bilhetagem totalizou 25,52% dessa modalidade de respostas.

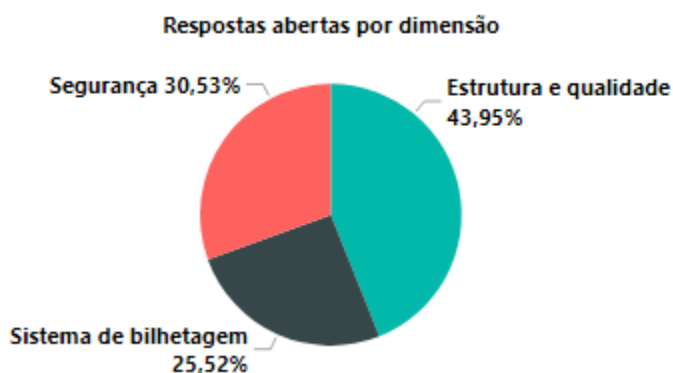


Figura 15: Proporção de respostas abertas por dimensão.

Cada dimensão recebeu respostas abertas contendo críticas, elogios, sugestões dos usuários. Algumas respostas contêm mais de um tipo de conteúdo, como respostas em que é feita uma crítica seguida de uma sugestão. Durante análise, percebeu-se que havia respostas sem conteúdo, como a resposta “não tenho nada a dizer”. Esse tipo de resposta foi classificado como “não se aplica”. As demais respostas foram classificadas em: crítica, elogio ou sugestão. Caso uma mesma resposta tenha abrangido mais de uma classificação, será contabilizada separadamente uma vez para cada classificação, de modo que o total de respostas classificadas será superior ao total de respostas abertas

A dimensão estrutura e qualidade (Figura 16) recebeu 973 respostas das quais cerca de 72,36% são críticas. Essas críticas são direcionadas a várias questões relacionadas à qualidade do serviço, inclusive ao atendimento de motoristas e cobradores.

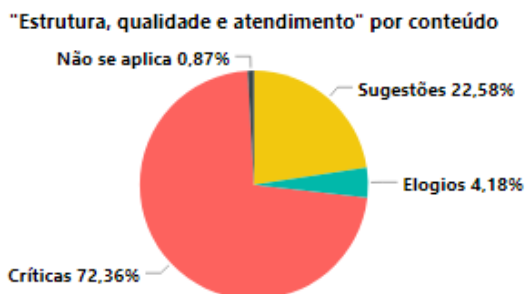


Figura 16: Classificação das respostas abertas da dimensão “Estrutura e Qualidade”.

A dimensão “segurança” (Figura 17) recebeu 676 respostas. O maior percentual dessas respostas (84,48%) é composto por críticas que contêm relatos sobre situações relacionadas à segurança quanto a assaltos, à direção dos motoristas e a assédio sexual.

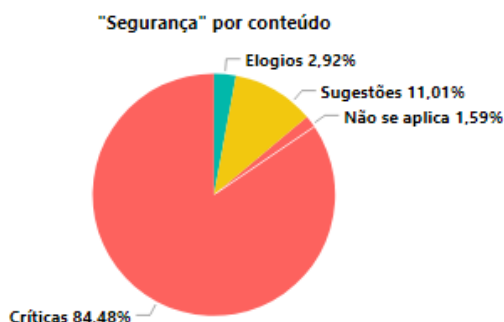


Figura 17: Classificação das respostas abertas da dimensão “Segurança”.

A dimensão “Sistema de Bilhetagem Automática” (Figura 18) recebeu 565 respostas. As críticas são predominantes entre as respostas, com um percentual de 61,85%. Elas são relacionadas ao funcionamento dos cartões na integração, ao funcionamento do chip dos cartões e ao processo de aquisição. No entanto, esta foi a dimensão que obteve maior número de respostas contendo elogios (16,01%). Eles são direcionados à praticidade no uso dos cartões e há elogios relacionados às mudanças recentes na gestão do sistema.

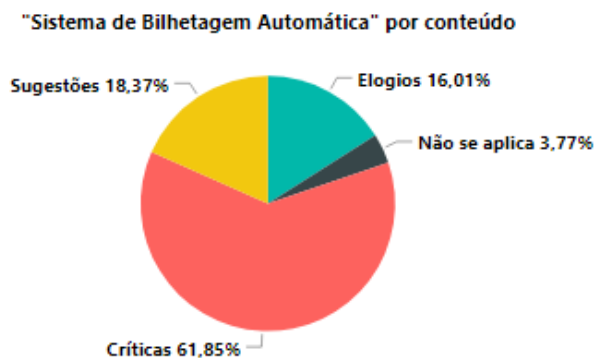


Figura 18: Classificação das respostas abertas da dimensão “Sistema de Bilhetagem”.

Ainda com relação às respostas abertas, é interessante relatar que a dimensão “Segurança” foi a que recebeu mais críticas em todas as regiões, porém, na região Sudeste – Bacia 02, o percentual de críticas chega a ser quase 5 pontos percentuais maior do que nas demais regiões que têm uma

quantidade maior de respostas abertas para esta dimensão (regiões Sudoeste – Bacia 03, Centro-Oeste – Bacia 04 e Noroeste – Bacia 05) e quase 10 pontos maior do que na região Norte – Bacia 01, que tem um quantitativo menor de respostas abertas para a dimensão.



Figura 19: Classificação das respostas abertas, região Sudeste - Bacia02.

4.1. Perfil do usuário

O perfil dos usuários de ônibus que responderam à pesquisa é caracterizado por uma maioria feminina, com 57,34% da amostra (Figura 20), na faixa dos 21 aos 30 anos (Figura 21), com ensino médio completo ou ensino superior incompleto (Figura 22).

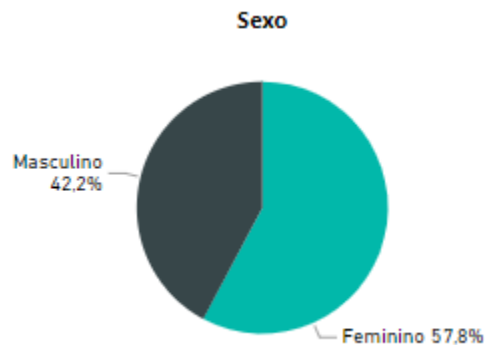


Figura 20: Respondentes por sexo.

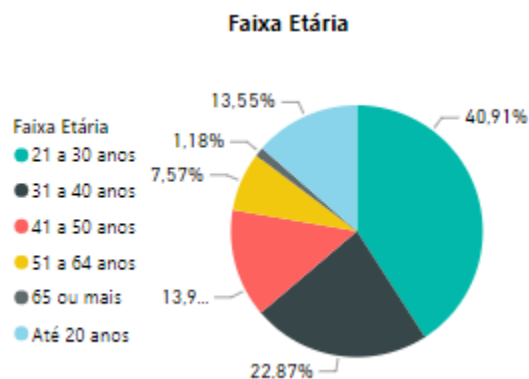


Figura 21: Respondentes por faixa etária.

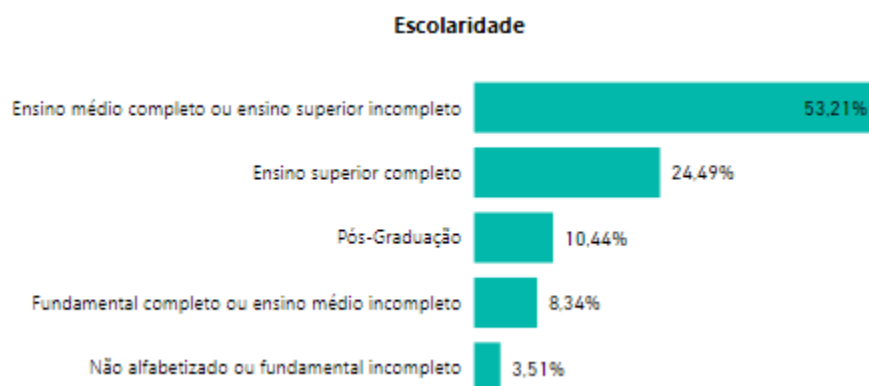


Figura 22: Respondentes por escolaridade.

Quanto à renda, as faixas de renda com maior número de respondentes são de 1 a 3 salários mínimos (42,92%) e até 1 salário (22,22%), totalizando 65% dos respondentes.

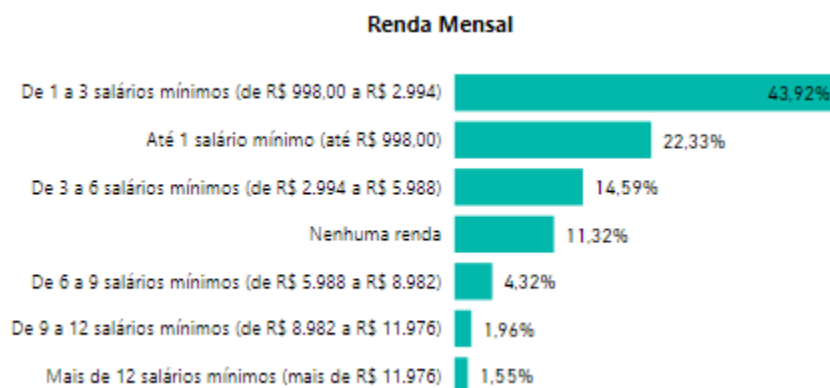


Figura 23: Respondentes por renda.

Nas Regiões Administrativas e demais regiões²⁷ nas quais os respondentes residem, a maioria é representada por Samambaia (13,72%), Ceilândia (11,42%) e Sobradinho I e II (7,06%). As respostas de regiões do entorno foram todas classificadas como “entorno” para fins de análise, obtendo-se um percentual de 4,09% de respondentes.

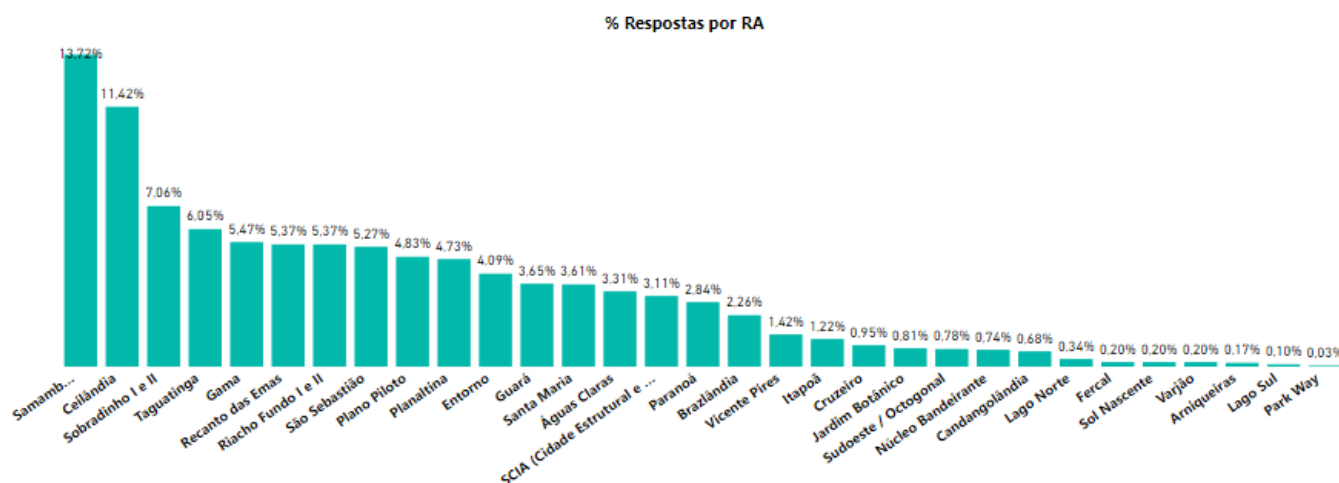


Figura 24: Respondentes por Região Administrativa.

4.2. 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 dia²⁸.

²⁷ 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.

²⁸ Neste gráfico é relevante considerar que uma mesma pessoa pode utilizar o serviço de transporte rodoviário em horários diferentes. No questionário disponibilizado, é possível marcar quantas opções de horários desejar. Essa particularidade significa que a soma de usuários por horário é maior do que os 2.960 questionários analisados neste Relatório. Para todo o período de avaliação, os percentuais acima são relativos a 6559 respostas em “horários de uso do transporte”.

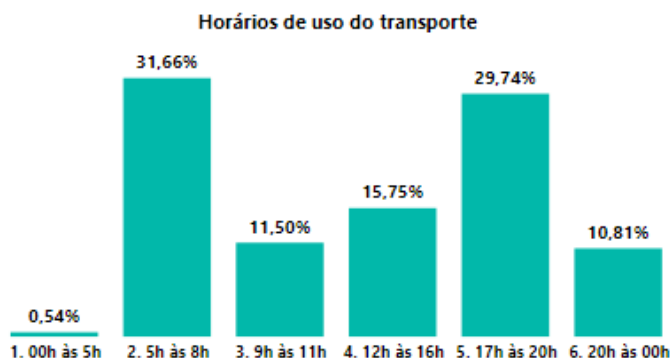


Figura 25: Quantidade de usuários por horário.

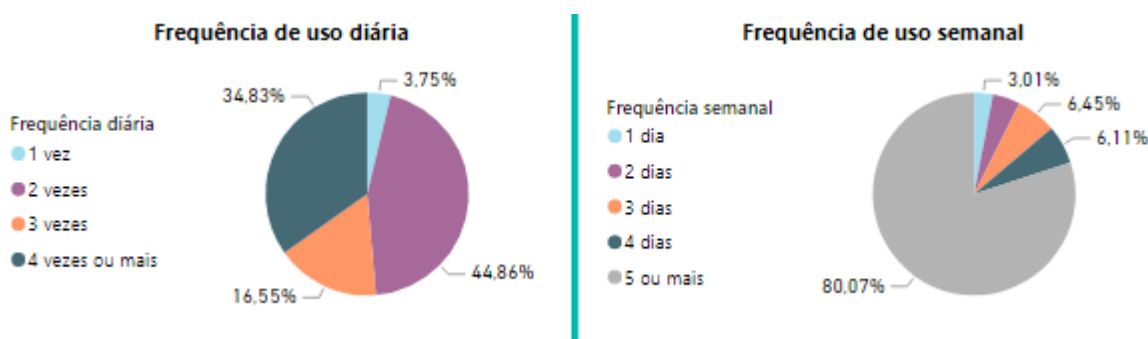


Figura 26: Frequência de uso do transporte.

Sobre as características de uso do transporte, mantendo a tendência de todos os trimestres, a maioria absoluta dos respondentes declararam não utilizar o Sistema de Gratuidades (62,89%). Conforme ilustra a Figura 27²⁹, entre os que utilizam algum tipo de gratuidade, a maior parcela utiliza o Passe Livre Estudantil. O perfil dos usuários corrobora esse dado, pois cerca de 54,46% dos respondentes estão abaixo dos 30 anos, sendo 40,91% na faixa dos 21 aos 30 anos e cerca de 13,55% na faixa até 20 anos.

²⁹ 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 é maior do que os 536 questionários analisados neste Relatório. Para o terceiro trimestre, os percentuais acima são relativos a 551 respostas em “sistema de gratuidades”.

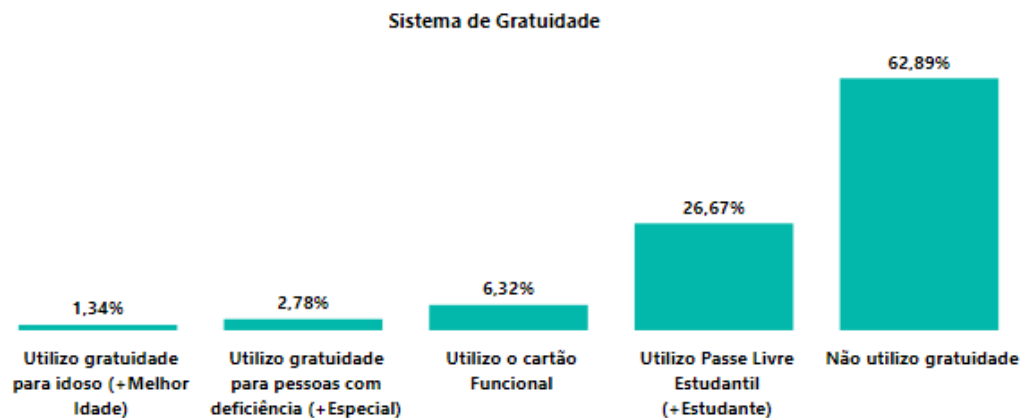


Figura 27: Percentual de usuários no sistema de gratuidades.

Além disso, 69% dos respondentes declarou depender do uso dos ônibus para sua mobilidade e cerca de 34% utiliza o serviço para se locomover até o trabalho, enquanto cerca de 16% utilizam para trabalhar e estudar e 13,9% para trabalhar e outras atividades (figura 29).

Dependência do transporte público

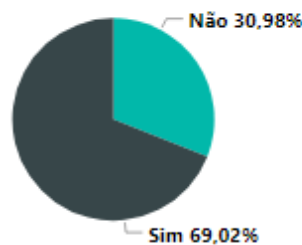


Figura 28: Dependência do uso do transporte.

Finalidade do uso de transporte



Figura 29: Finalidade de uso do transporte.³⁰

4.3. Tempo de viagem

Sobre o tempo médio de viagem dos usuários, cerca de 45% dos respondentes declarou levar de uma a duas horas para chegar ao seu destino utilizando o ônibus. O tempo de viagem com segundo maior percentual de respostas é de trinta minutos a uma hora (39,39%).

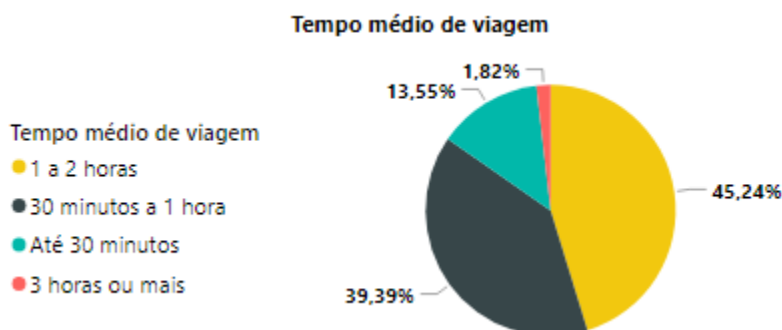


Figura 30: Tempo de viagem.

Quanto ao nível de satisfação com o tempo de viagem (Figura 31) a maior parcela da amostra considerou este item ruim (24,86%) ou péssimo (28,18%). Porém, comparando os percentuais individuais das avaliações, a avaliação que mais recebeu respostas em todo o período foi regular, com cerca de 30% das avaliações.

A satisfação com a chegada no local de destino dentro do horário previsto (Figura 30) recebeu avaliação negativa absoluta, com 28,78% dos respondentes considerando esse item ruim e 30,57%, péssimo. Comparando os percentuais individuais de avaliação, regular e ruim tem percentuais semelhantes, sendo péssimo a avaliação com maior quantidade de respostas.

³⁰ Neste gráfico é relevante considerar que uma mesma pessoa pode utilizar o transporte para mais de uma finalidade. No questionário disponibilizado, é possível marcar quantas opções desejar. Essa particularidade significa que a soma de usuários por finalidade de uso é maior do que os 536 questionários analisados neste Relatório. Para o terceiro trimestre, os percentuais acima são relativos a 848 respostas em “finalidade de uso do transporte”.

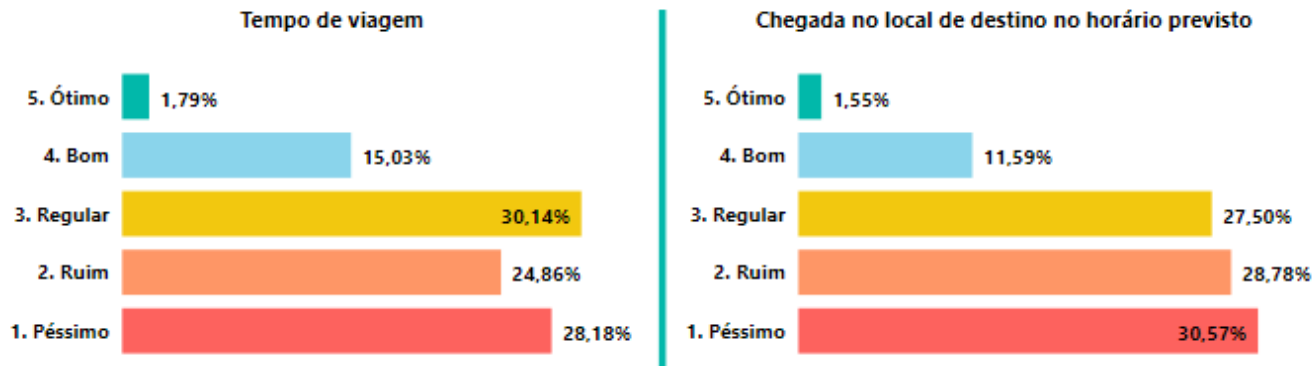


Figura 31: Satisfação com o tempo de viagem.

Para o tempo de espera na parada (Figura 32), a maioria absoluta dos respondentes (51,66%) dos respondentes declarou esperar de trinta minutos a uma hora pelo ônibus, 36,52% esperam até meia hora, cerca de 11% de uma a duas horas e quase 1% espera três horas ou mais.

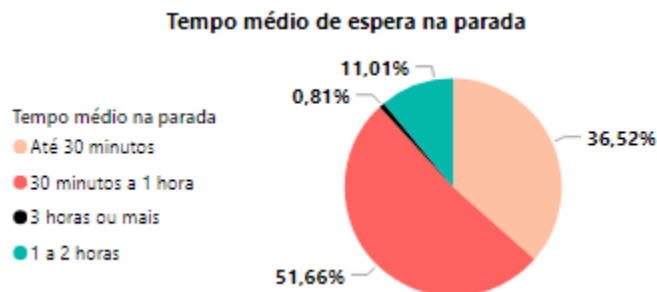


Figura 32: Tempo de espera na parada.

Quanto à satisfação sobre o tempo de espera na parada, a maioria dos respondentes avaliou este item como ruim (29,29%) ou péssimo (39,9%). A pontualidade dos ônibus para chegar na parada no horário previsto teve maior percentual de avaliações péssimo (32,4%), seguido de regular (25,91%) e ruim (25,84%).

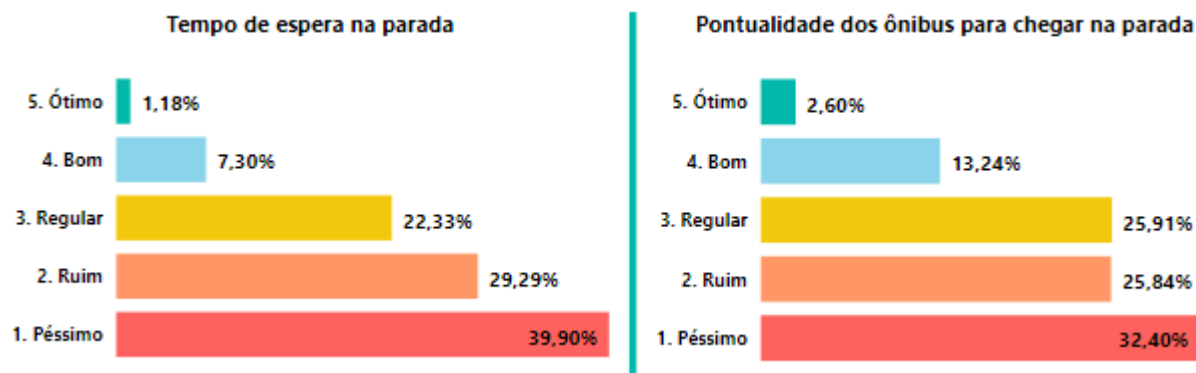


Figura 33: Satisfação com o tempo de espera na parada.

Na Região Sudoeste – Bacia 03, operada pela empresa Urbi Mobilidade Urbana, a avaliação da satisfação com o tempo de espera na parada, formada pelos indicadores de tempo de espera na parada e pontualidade dos ônibus é pior do que na avaliação geral e em comparação com as demais regiões. O gráfico apresentado na figura 34, mostra que as avaliações “péssimo” na região Sudoeste são superiores em mais de 10 pontos percentuais do que no total de todas as regiões, enquanto a avaliação “péssimo” para a pontualidade dos ônibus é cerca de 9 pontos percentuais maior.

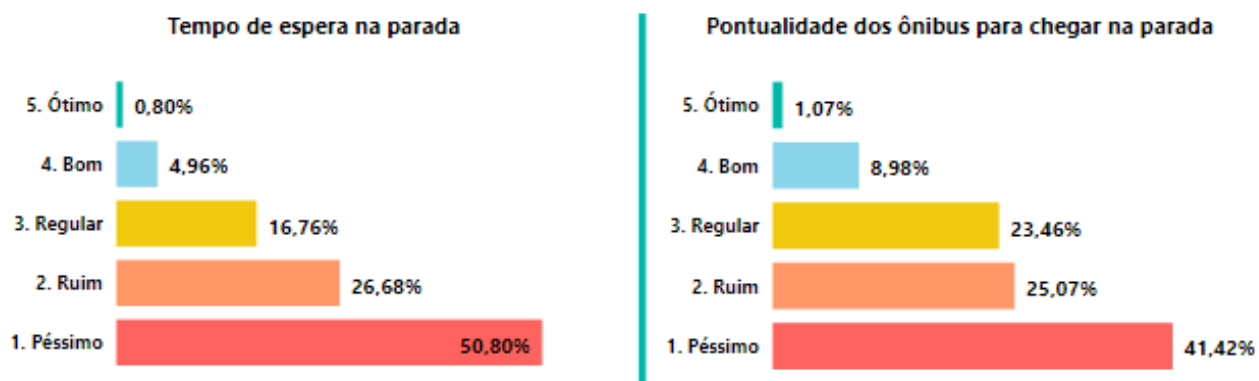


Figura 34: Satisfação com o tempo de espera na parada na região Sudoeste – Bacia 03.

4.4. 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 relacionadas ao assédio moral e sexual e à direção dos motoristas.

Sobre a sensação de segurança do usuário até a parada (Figura 35), a maioria dos respondentes avaliou este item péssimo (37,57%). A segunda avaliação com maior percentual de respostas foi “ruim”, com cerca de 28,3% das avaliações.

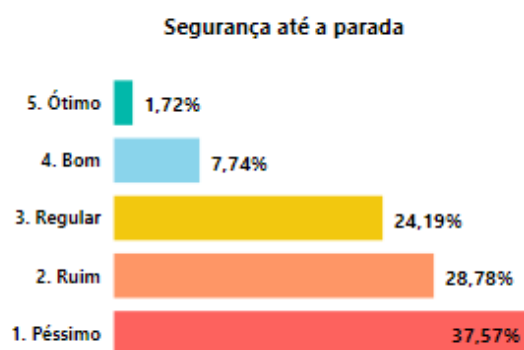


Figura 35: Segurança até a parada.

Novamente, na região Sudoeste, percebe-se uma pior avaliação do quesito “segurança até a parada” (Figura 36). A região correspondente à bacia 03 de operação do serviço básico é formada pelas Regiões Administrativas do Núcleo Bandeirante, Recanto das Emas, Riacho Fundo I, Riacho Fundo II e Samambaia. Para a região, as avaliações “péssimo” tem quase 7 pontos percentuais a mais, comparado com o agregado da avaliação de todo o período.

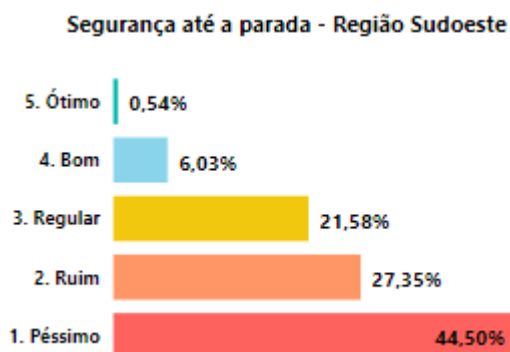


Figura 36: Segurança até a parada na região Sudoeste - Bacia 03.

É perceptível que essa tendência de avaliação é advinda da predominância de respostas da RA Samambaia que, sozinha, representa 54,42% das respostas da região. Além disso, aplicado o filtro para Samambaia, especificamente, as avaliações “péssimo” para “segurança até a parada” chegam 52,22%.

Quanto à segurança dentro dos ônibus (Figura 37), o maior percentual de avaliações é para “péssimo”, com 29,8%. Em seguida, os usuários declararam o item como regular (29,63%) e ruim (27,94%).

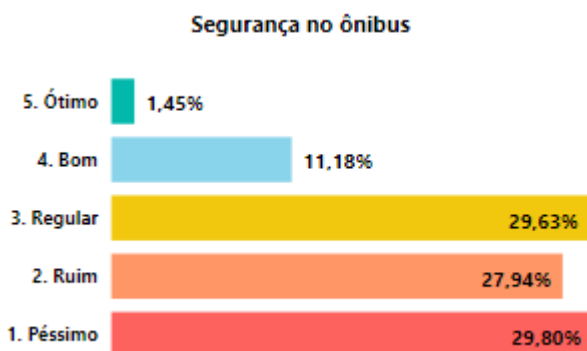


Figura 37: Segurança no ônibus.

No quesito de segurança contra assédio sexual e moral no ônibus (Figura 38), a avaliação que mais recebeu respostas foi “regular” (30%). As duas avaliações predominantes são “péssimo” (27,57%) seguido de “ruim” (26,05%).

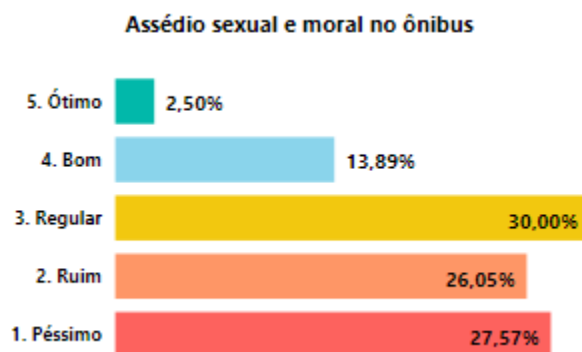


Figura 38: Assédio sexual e moral no ônibus.

O último item avaliado nesta dimensão foi a sensação de segurança quanto a forma que os motoristas dirigem. De maneira geral este item foi bem avaliado, com a maioria dos respondentes declarando o item regular (39,46%) e, pela primeira vez até essa altura do questionário, a segunda classificação com mais respostas é “bom”, com 28,95%.

Acidentes de trânsito e a forma como os motoristas dirigem

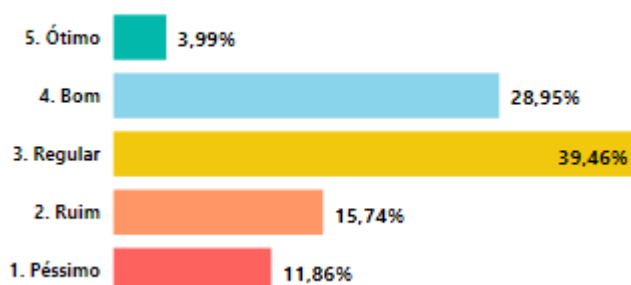


Figura 39: Acidentes de trânsito e a forma como os motoristas dirigem.

4.5. Estrutura e qualidade do serviço

Na dimensão que avalia a estrutura dos ônibus e a qualidade do serviço ofertado, foram considerados aspectos desde a distância até a parada de ônibus, a infraestrutura da parada, o estado de conservação dos ônibus, a quantidade de passageiros, limpeza, e outros fatores considerados importantes para avaliar a experiência do usuário.

Distância até a parada

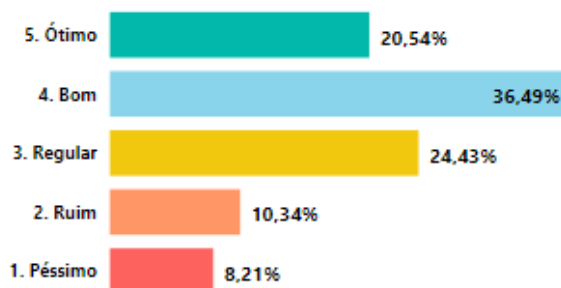


Figura 39: Distância até a parada.

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 foi o item mais bem avaliado do

questionário. Cerca de 57% dos respondentes considera essa distância como boa (36,49%) ou ótima (20,54%), o que indica que, no geral, as paradas estão bem localizadas geograficamente.

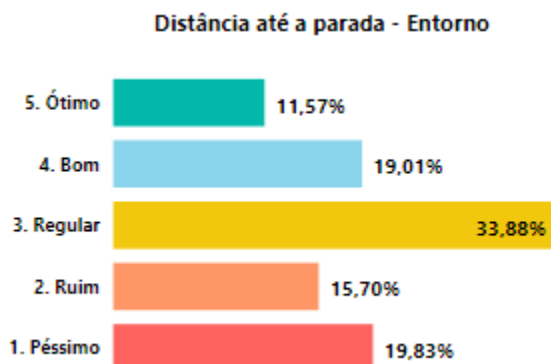


Figura 40: Distância até a parada – Regiões do Entorno do DF.

A realidade de uma boa localização geográfica dos pontos de ônibus é semelhante em todas as regiões de atuação do serviço básico no DF, visto que as avaliações são bem próximas em todas as regiões. Porém, quando o foco são as regiões do Entorno do DF, a avaliação já não é mais tão positiva (Figura 41). No Entorno, a avaliação predominante é negativa (35,53%) somando-se os percentuais ruim (15,70%) e péssimo (19,83%). O segundo item com maior quantidade de respostas é o regular, com 33,88%.

Quanto à qualidade estrutural das paradas (Figura 42), a avaliação dos usuários é mais negativa, pois cerca de 61,75% dos entrevistados considera que a proteção contra a exposição ao sol e à chuva é péssima (36,45%) ou ruim (25,30%). RAs com avaliações negativas superiores às demais são: Planaltina, Itapoã, Núcleo Bandeirante, Águas Claras, Ceilândia, Taguatinga, SCIA, e Vicente Pires. Essas avaliações são corroboradas pelas respostas abertas com diversas reclamações sobre as paradas nessas RAs.

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

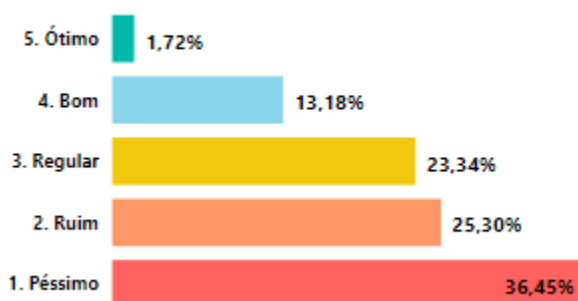


Figura 41: Proteção contra a exposição ao sol e chuva na parada de ônibus.

Com relação à iluminação pública próximo as paradas de ônibus, cerca de 64,5% dos usuários avalia o item como péssimo (34,29%) ou ruim (30,03%). No segundo e terceiro trimestres, verificou-se que os moradores de Ceilândia e Brazlândia avaliaram este item como “péssimo” entre 5 a 10 pontos percentuais a mais do que a média das demais regiões. No agregado do período, essa tendência de avaliação permanece para Ceilândia, o que reforça a hipótese de problemas na infraestrutura local. Além dessa RA, Sobradinho I e II e Vicente Pires também apresentam uma avaliação pior que a média das demais regiões, apresentando cerca de 41,15% e 42,86% de avaliações “péssimo” para o item, respectivamente.

Iluminação pública nas paradas

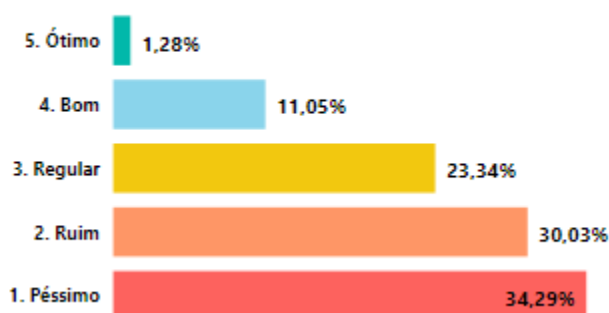


Figura 42: Iluminação pública nas paradas.

As regiões do Entorno também apresentam uma pior avaliação do quesito “iluminação pública nas paradas”, com uma redução significativa de avaliações “regular” e avaliação negativa predominante com cerca de 76,86% de avaliações “péssimo” (43,8%) ou “ruim” (33,06%).

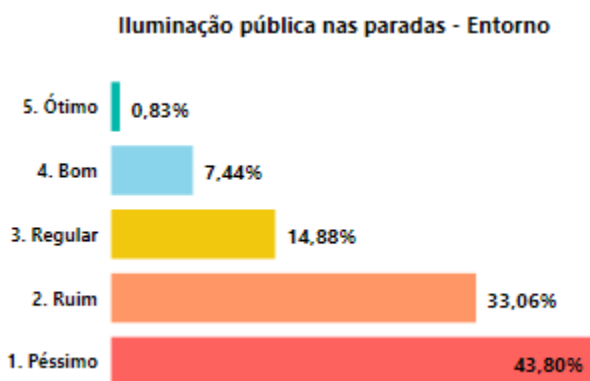


Figura 43: Iluminação pública nas paradas - Entorno.

Sobre a limpeza nas paradas de ônibus (Figura 45), a avaliação predominante é “péssimo” com 32,6%, seguido de regular (26,35%) e “ruim” (25,57%). Somados, os percentuais das avaliações negativas representam 58,17% das respostas. Na comparação por região, a região Norte – Bacia 01 apresenta quase 5 pontos percentuais a mais de avaliações “péssimo”; a região Centro-Oeste – Bacia 04 apresenta quase 6 pontos percentuais a mais em “péssimo”; a região Noroeste – Bacia 05 apresenta quase 8 pontos percentuais a mais no item “péssimo”, sendo a região do DF com pior avaliação.

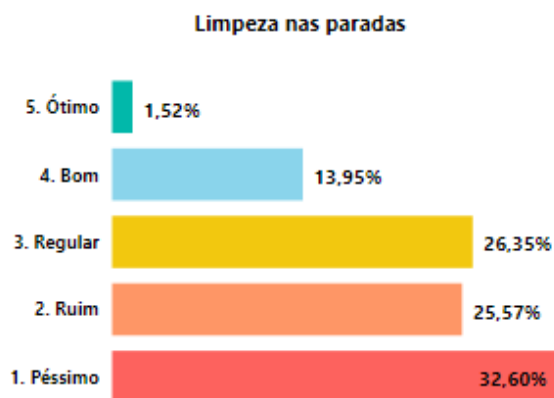


Figura 44: Limpeza nas paradas.

No entorno, a avaliação da limpeza nas paradas é mais negativa que no DF, com cerca de 67,77% dos respondentes avaliando o item como “ruim” ou “péssimo”.

O estado de conservação dos ônibus (Figura 46) obteve uma avaliação considerada positiva. Cerca de 36,86% dos usuários considera o estado de conservação dos veículos regular e 22,5% considera bom.

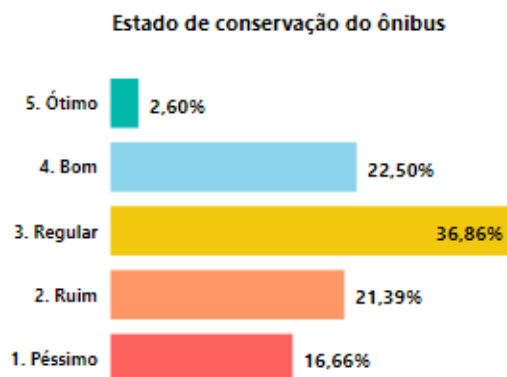


Figura 45: Estado de conservação do ônibus.

O estado de conservação dos ônibus no DF está relacionado a renovação periódica da frota que é prevista nos contratos de concessão provenientes da última licitação para o serviço básico de transporte coletivo rodoviário. Porém, a realidade do entorno é diferente.

Ao analisar a região do Entorno isoladamente (Figura 47), percebe-se que a avaliação do estado de conservação dos veículos é negativa. A avaliação com maior percentual de respostas é “péssimo”, seguido de “regular”, mas a soma das avaliações negativas “ruim” e “péssimo” representam 57,85% das respostas de residentes das regiões do Entorno

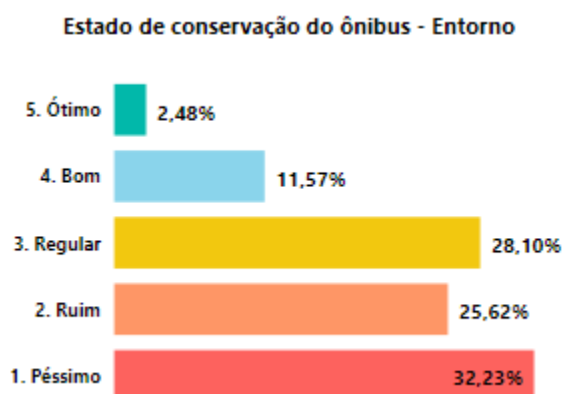


Figura 46: Estado de conservação do ônibus nas regiões do Entorno.

A climatização no interior dos ônibus (Figura 48) foi considerada pela maioria dos respondentes como péssima (33,91%) ou ruim (29,43%).

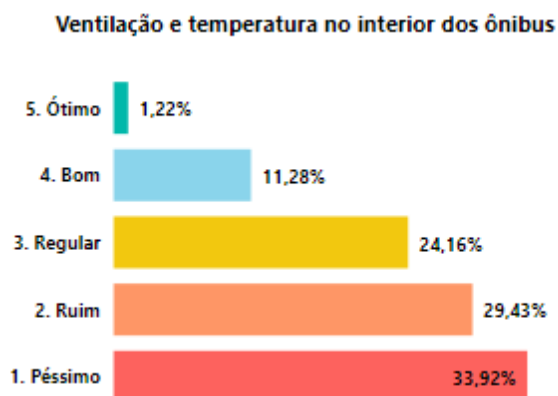


Figura 47: Ventilação e temperatura no interior dos ônibus.

Com relação à quantidade de passageiros nos veículos (Figura 49), considera-se que este é o item mais crítico para os usuários de transporte do DF em todos os períodos de auditoria. A maioria absoluta dos respondentes (66,76%), avaliou a lotação como péssima. 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 consequentemente piora a percepção do usuário sobre o serviço.

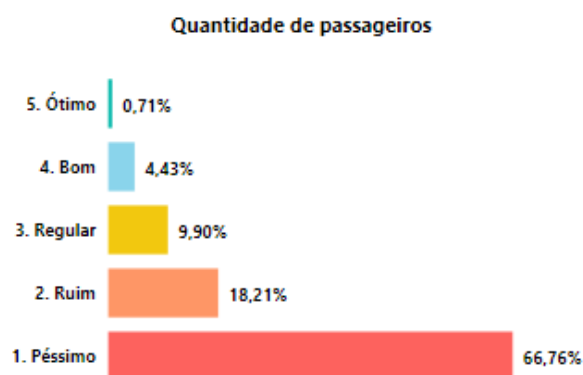


Figura 48: Quantidade de passageiros.

Essa piora da percepção pode ser verificada ainda ao se analisar a avaliação da lotação dos veículos por horário. Analisando-se as respostas daqueles respondentes que declararam utilizar o transporte nos horários “5h às 8h” ou “17h às 20h”, juntamente com aqueles passageiros que utilizam o transporte nos dois horários – o que corresponde a 1198 respondentes da amostra, temos uma avaliação ainda pior da lotação (Figura 50).

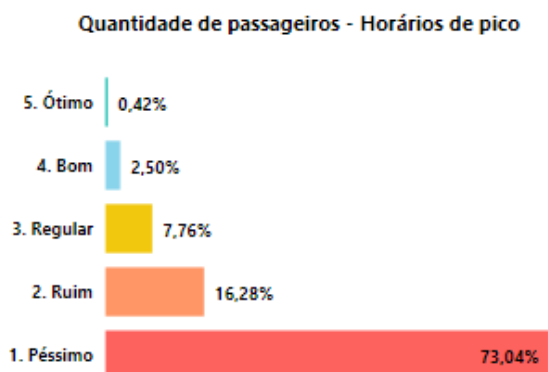


Figura 49: Avaliação da quantidade de passageiros nos horários de pico.

Ainda com relação aos horários de pico, a avaliação piora na comparação entre as regiões de atuação do serviço básico. Na Região Sudeste – Bacia 02, as avaliações “ruim” e “péssimo” somam 91,23% das respostas ao item “quantidade de passageiros” (Figura 51).

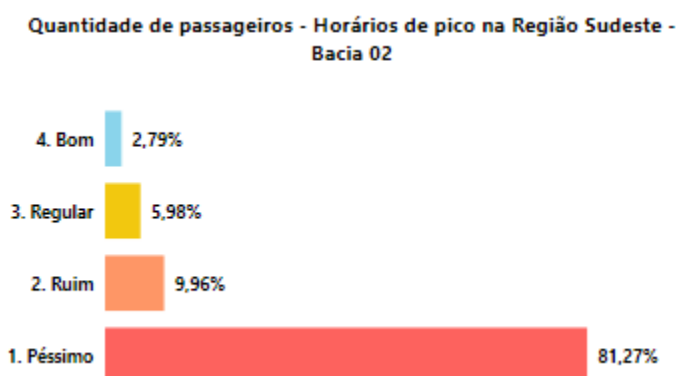


Figura 50: Avaliação da quantidade de passageiros nos horários de pico na Região Sudeste – Bacia 02.

Das 1976 respostas “péssimo” dadas para o item “Quantidade de Passageiros”, as Regiões Administrativas com maiores porcentagens de representação foram: Samambaia com 14,88%, Ceilândia com 11,84 %, Sobradinho I e II com 7,24% e Recanto das Emas com 6,48%. Todas as regiões do entorno somaram 4,45 % de avaliações Péssimo.

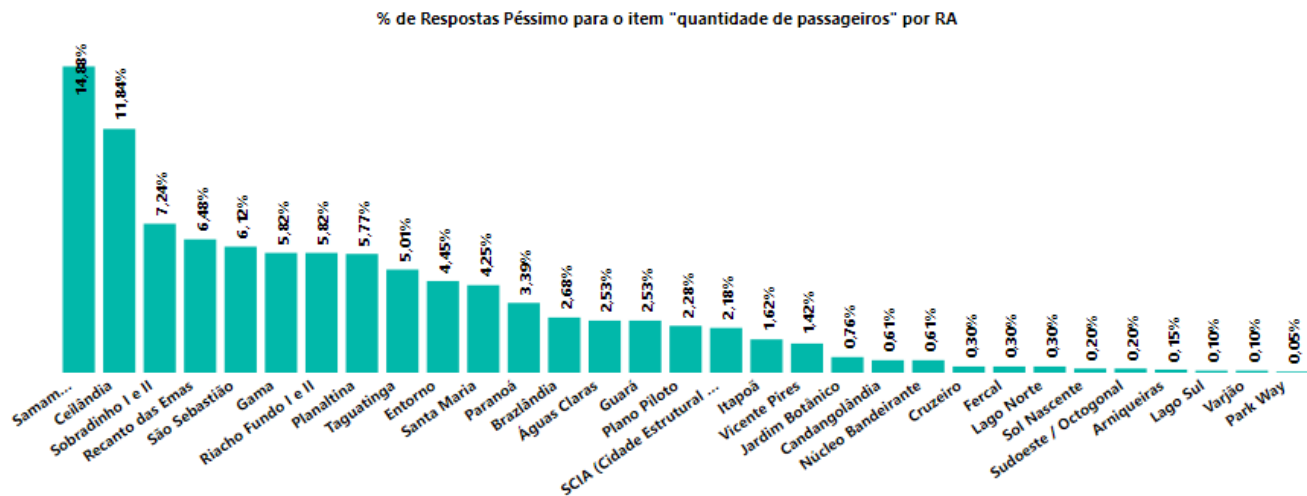


Figura 51: Porcentagem de respostas “Péssimo” para o item “Quantidade de Passageiros”, por Região Administrativa.

Porém, por não haver equilíbrio na distribuição das respostas, é importante considerar o percentual relativo de respostas péssimo para o total de respostas de cada RA (Figura 53). Nesse caso, ainda deve-se ressaltar que algumas RA's, como a Fercal (6 respostas) e o Park Way (1 resposta) receberam um baixo número de respostas.

Das RA's que receberam um maior número de respostas, as que tem maior percentual de respostas péssimo são Itapoã (88,88%), Planaltina (81,42%), Recanto das Emas (80,5%), Paranoá (79,76%), Brazlândia (79,1%), Santa Maria (78,5%), São Sebastião (77,56%), Samambaia (72,41%) e Riacho Fundo I e II (72,32%).

Nas regiões do Entorno, das 121 respostas recebidas, 72,72% das avaliações para o item “quantidade de passageiros” foram “péssimo”.

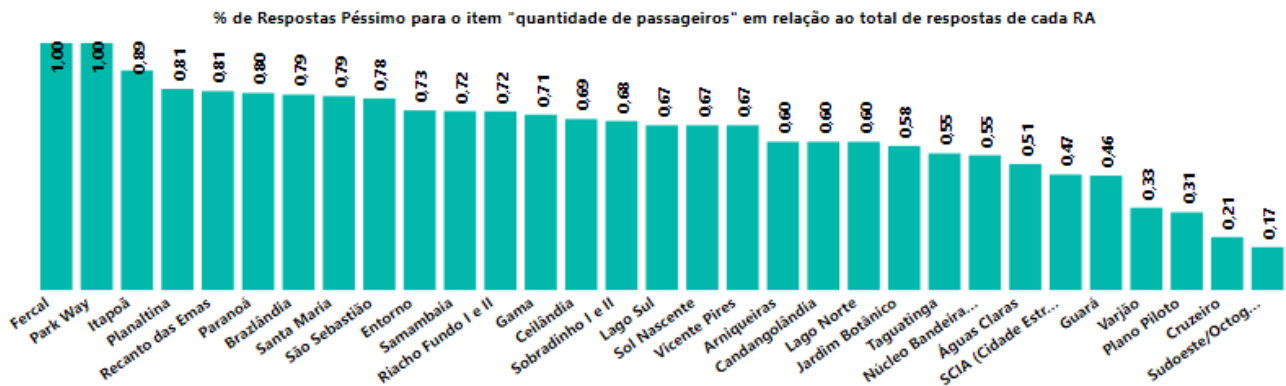


Figura 52: Porcentagem de respostas “Péssimo” para o item “Quantidade de Passageiros” com relação ao total de respostas de cada Região Administrativa.

A limpeza dentro dos ônibus (Figura 54) é um item que tem avaliação considerada positiva, a maioria classificou a limpeza regular (36,25%) ou boa (22,8%).

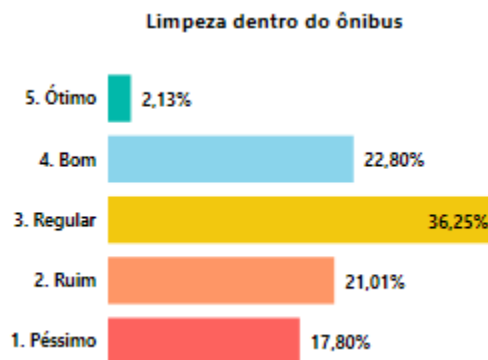


Figura 53: Limpeza dentro do ônibus.

O preço da passagem (Figura 53) é o segundo item com pior avaliação do questionário, as avaliações “ruim” e “péssimo” representam cerca de 74% das avaliações ao item, quando a análise é da amostra dos respondentes que recebem até 1 salário mínimo e nenhuma renda, as duas avaliações somam 79,12%. A insatisfação da população com esse item é demonstrada nas respostas abertas, onde muitos passageiros julgam caro o preço da passagem quando comparado ao serviço que é oferecido.

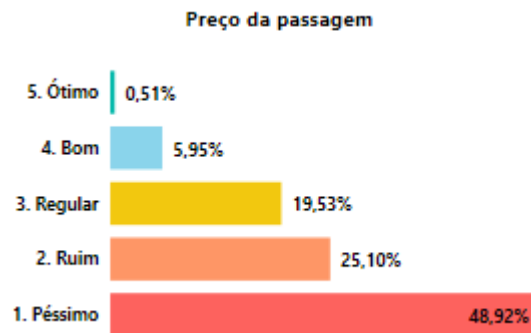


Figura 54: Preço da passagem.

A maioria absoluta dos usuários classificou o processo de realizar conexões entre linhas e outras modalidades de transporte público como metrô e BRT, como “regular” (41,23%) ou “ruim” (23,38).

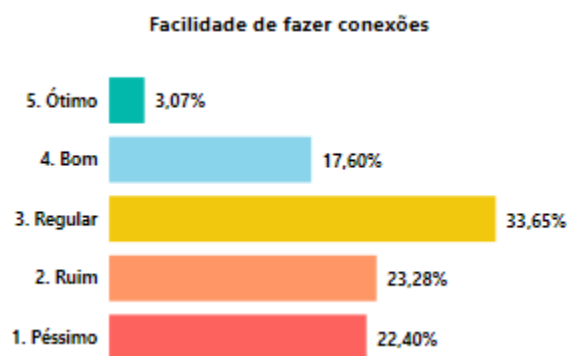


Figura 55: Facilidade de fazer conexões.

Nas regiões do Entorno do DF, a percepção sobre a facilidade de fazer conexões é pior do que nas regiões do DF (Figura 55). Cerca de 59,5% dos usuários considerou este item “ruim” (29,75%) ou “péssimo” (29,75%).

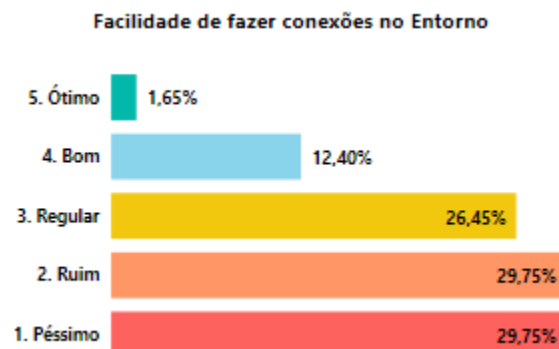


Figura 56: Facilidade de fazer conexões no Entorno

Na última pergunta sobre estrutura, questionou-se ao usuário de transporte público se havia presenciado alguma falha mecânica do ônibus nos últimos 60 dias. Cerca de 54% dos respondentes indicaram que já haviam presenciado alguma falha mecânica pelo menos uma vez nesse período (Figura 56).

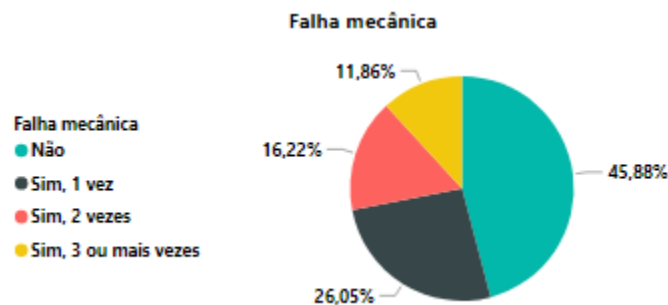


Figura 57: Falha mecânica.

Na Região Sudoeste – Bacia 02, operada pela empresa Viação Pioneira, as respostas “sim” para a ocorrência de falha mecânica ao menos uma vez nos últimos 60 dias são superiores em cerca de quase 8,5 pontos percentuais; enquanto na Região Noroeste – Bacia 05, operada pela empresa São José, são superiores em 9 pontos percentuais.

4.6. Atendimento

Quanto à percepção que o usuário possui do atendimento realizado pelos cobradores e motoristas, a maioria das respostas considerou o atendimento de ambos como regular ou bom. Para cobradores, 38,21% dos respondentes avaliou o atendimento como regular e 35,17% como bom. Para motoristas, 38,04% avaliou como regular e 32,80% como bom.

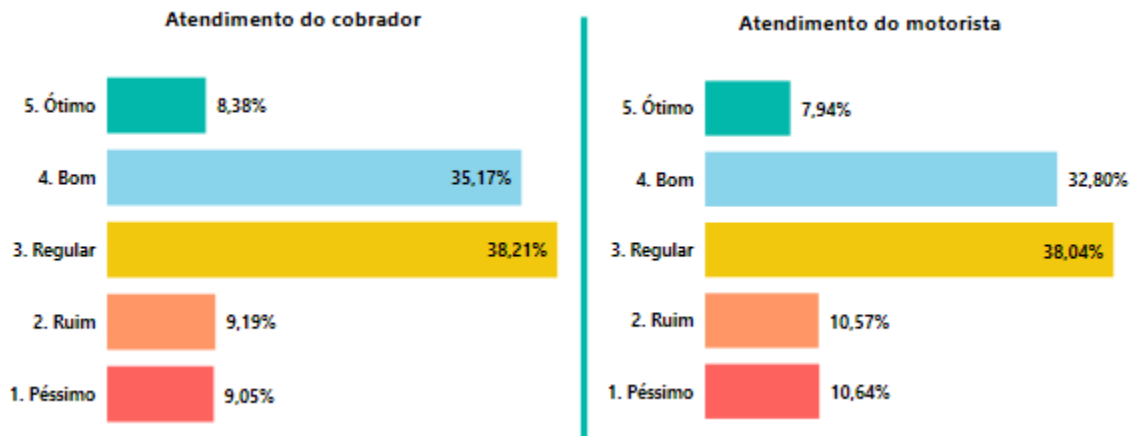


Figura 58: Atendimento cobrador e motorista.

Em todos os períodos de execução da auditoria, apesar de o atendimento de cobradores e motoristas ter uma avaliação positiva, nas respostas abertas há críticas quanto à direção dos motoristas e ao atendimento em geral. As críticas são direcionadas, principalmente, à falta de cortesia desses colaboradores e à direção agressiva dos motoristas.

4.7. 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.

Apesar de haver uma melhora na avaliação do terceiro trimestre com relação ao segundo, no agregado de todo o período, a avaliação não se manteve tão positiva. Ainda assim, o processo de aquisição dos cartões é considerado bem avaliado, pois, mesmo por uma pequena diferença com relação às avaliações ruim e péssimo, a maior parte dos respondentes (48,45%) considerou o item como “bom” (16%) ou “regular” (32,45%).

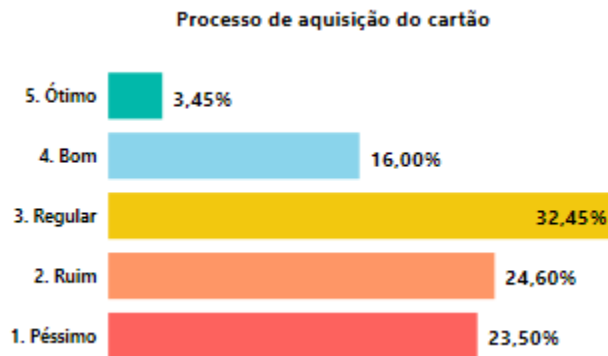


Figura 59: Processo de aquisição do cartão

Quanto ao funcionamento dos cartões, a avaliação deste item, considerando todo o período de execução, foi “bom” (34,44%) ou “regular” (33,52%), uma tendência de avaliação que se manteve na avaliação dos trimestres em separado.

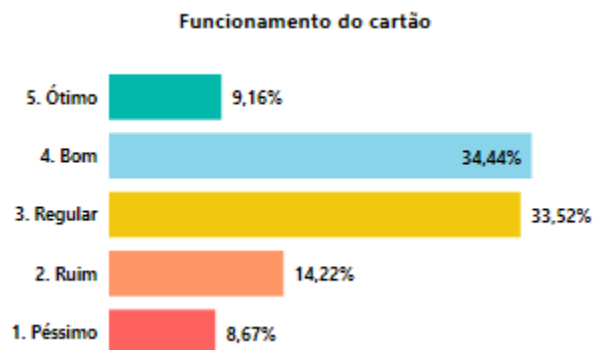


Figura 60: Funcionamento do cartão.

Nesse trimestre, cerca de 69,6% dos respondentes afirma já ter passado por algum problema com o cartão ao menos uma vez. No geral, essa avaliação se manteve em todos os períodos de auditoria, tendo um crescimento significativo para os respondentes que tiveram problema com o cartão ao menos uma vez no terceiro trimestre.

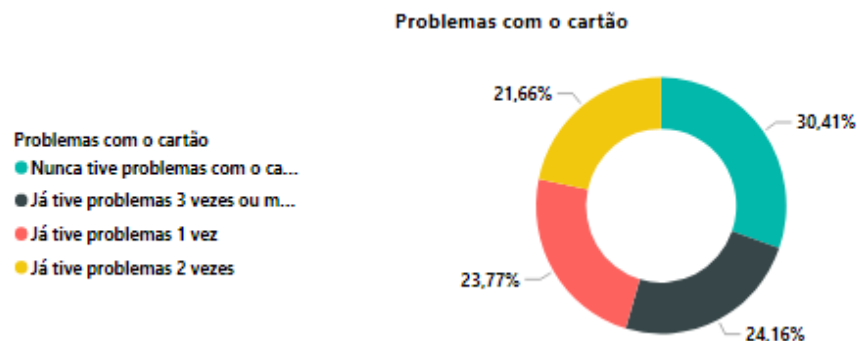


Figura 61: Problemas com o cartão.

4.8. Análise de dados complementares

Nesta seção, será apresentada a análise de dados da operação do serviço básico de transporte rodoviário, obtidos por meio do Sistema Eletrônico do Serviço de Informação ao Cidadão (e-SIC). Os dados são referentes à frota de veículos do serviço, às linhas em operação e aos acessos de usuários.

Quanto à frota, obteve-se os dados da frota por região de operação do serviço, com detalhamento sobre os tipos de veículo em operação, a capacidade desses veículos e a quantidade de linhas operadas pela frota.

Quanto aos acessos, optou-se por realizar um recorte comparativo de dois períodos. O primeiro período compreende os meses de março, abril e maio de 2019 e o segundo inclui o mesmo trimestre (março, abril e maio) deste ano. Ao se escolher estes períodos, pretendeu-se comparar a dinâmica de acessos no transporte público com o advento da pandemia com o mesmo período do ano passado, sem as mudanças ocasionadas pela pandemia – como a suspensão das aulas, suspensão de atividades comerciais etc.

4.9. Análise da frota operante no Serviço Básico de transporte rodoviário

Como elucidado na seção 2 deste relatório, o serviço básico, segundo a licitação fruto do edital de concorrência nº 1/2011 para o STPC Rodoviário do DF, é dividido em 5 bacias de operação. Estas bacias são divisões regionais do DF que formam 5 grandes regiões de operação do serviço.

O Anexo II do edital de concorrência “Especificação dos Lotes Licitados” traz as especificações e configurações operacionais básicas para o sistema, especificando a Bacia 01 como Região Norte, a Bacia 02 como Região Sudeste, a Bacia 03 como Região Sudoeste, a Bacia 04 como Região Centro-Oeste e a Bacia 05 como Região Noroeste.

Os dados obtidos via e-SIC informam uma frota total de 2.778 veículos. Cada região de operação contém uma frota exclusiva para aquela região, cuja a operação é responsabilidade da empresa operadora vencedora da licitação vigente.

Atualmente, a região com maior frota é a Sudeste (Bacia 02), composta pelas Regiões Administrativas: Itapoã, Paranoá, Jardim Botânico, São Sebastião, Lago Sul, Candangolândia, Parkway, Santa Maria e Gama. Essa região compreende cerca de 24,3% da frota total do DF, com 674 veículos. Já a Região com menor frota, é a Centro-Oeste (Bacia 04), com 16,7% da frota total de veículos – 464 ônibus.

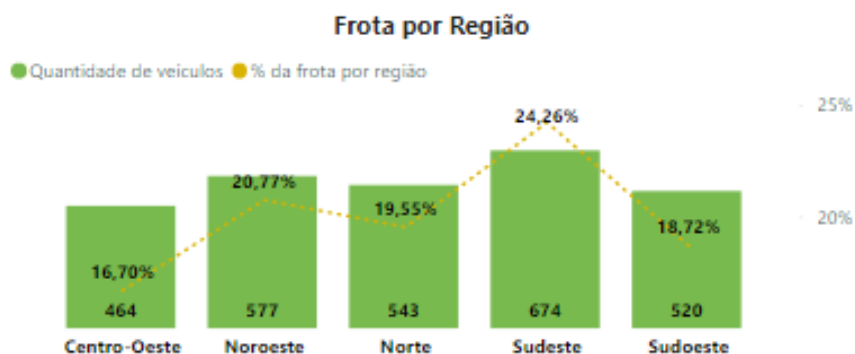


Figura 62: Frota por Região.

Com relação à capacidade da frota, por meio dos dados obtidos foi possível calcular a capacidade total da frota de ônibus do DF. O cálculo foi realizado conforme o Manual dos Padrões Técnicos dos Veículos do STPC/DF que estabelece as características dos veículos produzidos para operarem no STPC/DF conforme as normas NBR 14022/2009 e NBR 15570/2011 da Associação Brasileira de Normas Técnicas (ABNT). O manual define a capacidade máxima de passageiros que podem ser transportados em pé por metro quadrado para cada tipo de veículo, com a capacidade

máxima de 6 passageiros em pé por m² em veículos de maior área disponível. O cálculo é realizado da seguinte forma:

$$\text{Capacidade total de 1 veículo} = (\text{Quantidade de passageiros em pé permitidos pela norma} \times \text{área disponível no veículo em m}^2) + \text{quantidade de passageiros sentados}$$

A capacidade total da frota foi obtida pela soma da capacidade individual de cada veículo operante no STPC/DF atualmente. Segundo os dados obtidos via e-SIC, após calculada a capacidade individual de cada veículo, todos os 2.778 veículos são capazes de transportar 220.317 passageiros hora/sentido. A estimativa populacional para o DF no ano de 2020, segundo o IBGE, é de 3.055.149 pessoas, de modo que a frota atual comportaria 7,21% da população do DF por hora/sentido, com todos os veículos em operação.

Outro dado importante a ser considerado junto aos dados da frota é a quantidade de linhas existentes, visto que a frota será dividida entre essas linhas para a operação. No total, o serviço básico conta com 750 linhas de ônibus. Essas linhas podem ser interpretadas como “caminhos” a serem seguidos pelos veículos. Desse modo, o STPC/DF conta com 750 caminhos únicos, divididos em numerações de identificação compostas por quatro dígitos e um ponto. Esses “caminhos”, apesar de serem únicos, contam com mais de um ônibus que atende a mesma linha com a mesma identificação, de modo que essas linhas duplas, triplas e, em alguns casos, quádruplas, chegam a somar 1.670 linhas operantes em todo o DF.

Além da capacidade total da frota e do levantamento dos dados do total de linhas, foi calculada a capacidade da frota por região de operação do STPC, cujos dados serão apresentados individualmente a seguir.

A primeira região a ser apresentada é a Norte (Bacia 01), operada pela empresa Viação Piracicabana e pela Sociedade de Transportes Coletivos de Brasília (TCB). A Região conta com 543 ônibus distribuídos entre diferentes tipos de veículos, sendo a maior parte do modelo básico do contrato novo (Figura 64).

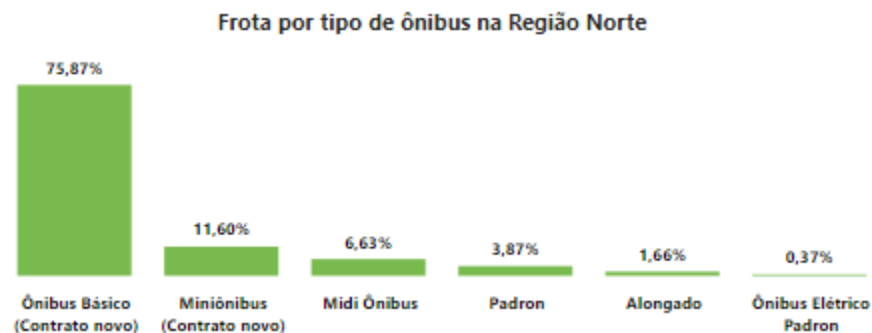


Figura 63: Frota por tipo de veículo na Região Norte.

A frota de veículos da Região Norte tem a capacidade máxima de transportar 40.498 passageiros hora/sentido. Dessa capacidade, cerca de 53,4% é para o deslocamento em pé nos veículos (Figura 64).

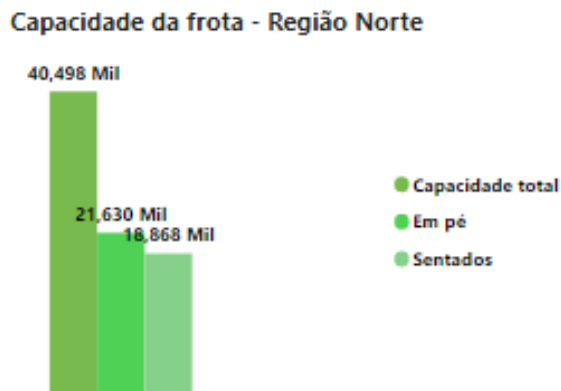


Figura 64: Capacidade da frota na Região Norte.

Como dito anteriormente, um dado importante a ser considerado é a quantidade de linhas operantes. Na Região Norte, os 543 veículos da frota são operados em 183 linhas, com uma média de quase 3 veículos por linha. Nos dados obtidos, algumas linhas têm modelos de veículos fixos para sua operação, sendo possível saber qual tipo de veículo atende aquela linha e qual sua capacidade. Porém, cerca de 40% das linhas não têm um veículo específico (Figura 65), pelo que se pode inferir que, nessas linhas, veículos são alocados de acordo com a demanda.

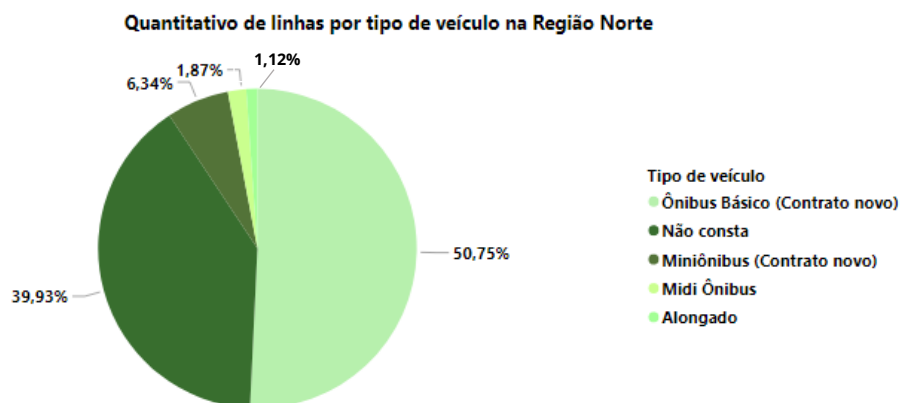


Figura 65: Linhas por tipo de veículo na Região Norte.

Na Região Sudeste (Bacia 02), operada pela empresa Viação Pioneira e pela Coobrataete, a frota é composta por 674 veículos, sendo quase 70% composta por veículos do modelo básico – 27,74% do modelo do novo contrato (Figura 66). Esta Região é a única cuja frota contém ônibus do tipo Padron e Articulado com operação exclusiva no BRT, visto que a Região é atendida pelo BRT-Sul, com terminais em Santa Maria e no Gama.

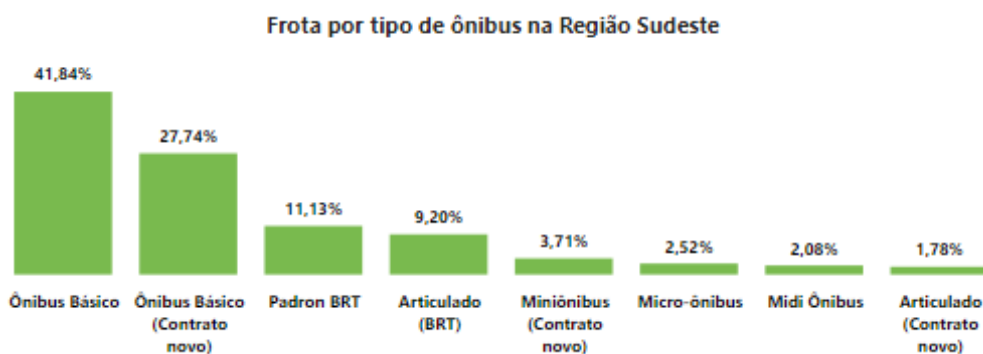


Figura 66: Frota por tipo de veículo na Região Sudeste.

A frota dessa Região é capaz de transportar 53.856 passageiros hora/sentido, sendo 54,5% dessa capacidade de transporte para passageiros que viajam em pé nos veículos (Figura 67).

Capacidade da frota - Região Sudeste

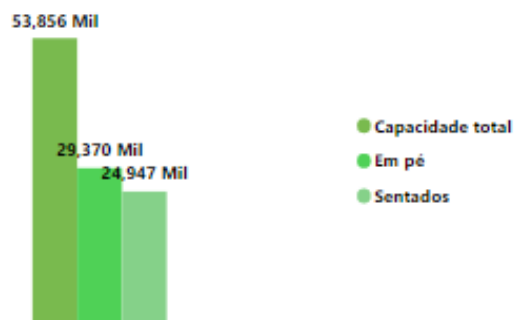


Figura 67: Capacidade da frota da Região Sudeste.

A Região Sudeste conta com a maior frota de todo o STPC, a qual é dividida em 160 linhas, com uma média de 4 veículos por linha. Das linhas cujos dados informam qual o tipo de veículo operante, cerca de 56,5% são operadas por ônibus do modelo básico.

Quantitativo de linhas por tipo de veículo na Região Sudeste

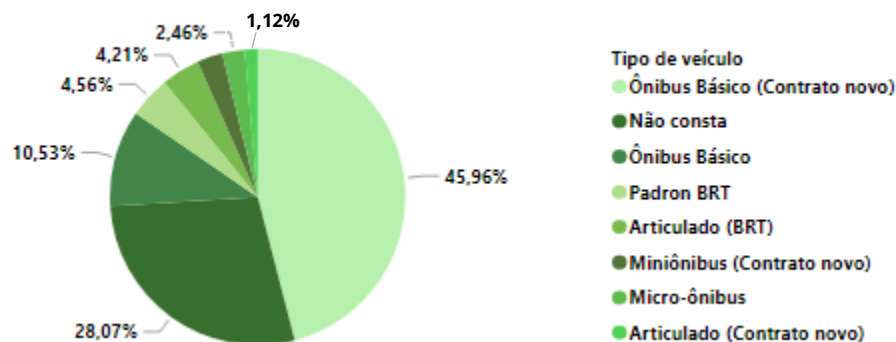


Figura 68: Linhas por tipo de veículo na Região Sudeste.

A Região Sudoeste (Bacia 03) é operada pela empresa Urbi Mobilidade Urbana e contém 520 veículos, com quase 70% da frota também composta por ônibus do tipo básico, sendo cerca de 52,7% do novo contrato (Figura 68).

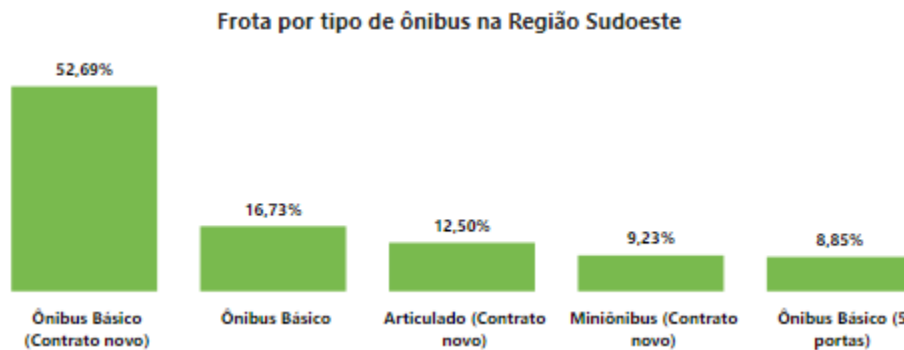


Figura 69: Frota por tipo de veículo na Região Sudoeste.

Com relação à capacidade da frota, a capacidade máxima de transporte dos 520 ônibus da região é 43.289 passageiros, com 52% desta capacidade sendo para o transporte de passageiros em pé.

Comparativamente às Regiões Norte e Sudeste, a frota desta região tem a maior capacidade de transporte para passageiros sentados. Isso se deve ao porte dos veículos que compõem a frota, visto que a Região Norte, por exemplo, possui uma frota maior do que a Região Sudoeste, mas com menor capacidade, justamente pelos veículos comportarem menos passageiros.

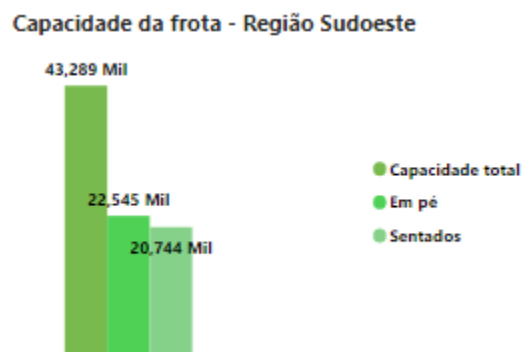


Figura 70: Capacidade da frota da Região Sudoeste.

A frota dessa região é operada em 158 linhas, com uma média de 3 veículos por linha e maior parte das linhas sendo operada por veículos do modelo básico.

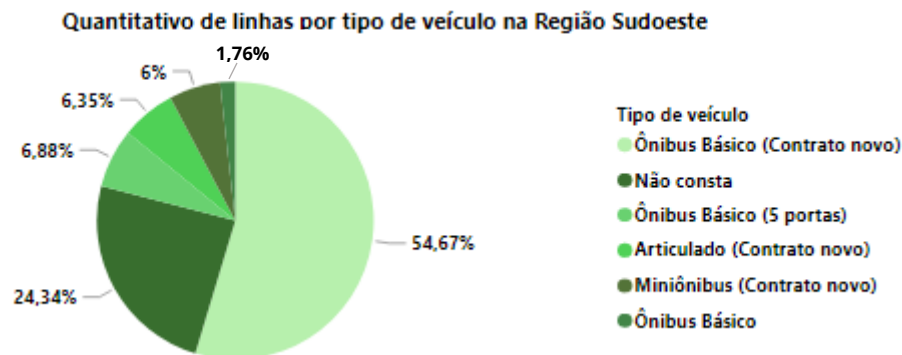


Figura 71: Linhas por tipo de veículo na Região Sudoeste.

A Região Centro-Oeste (Bacia 04), operada pela empresa Auto Viação Marechal, possui frota de 464 veículos, sendo 76% composta por ônibus do modelo básico.

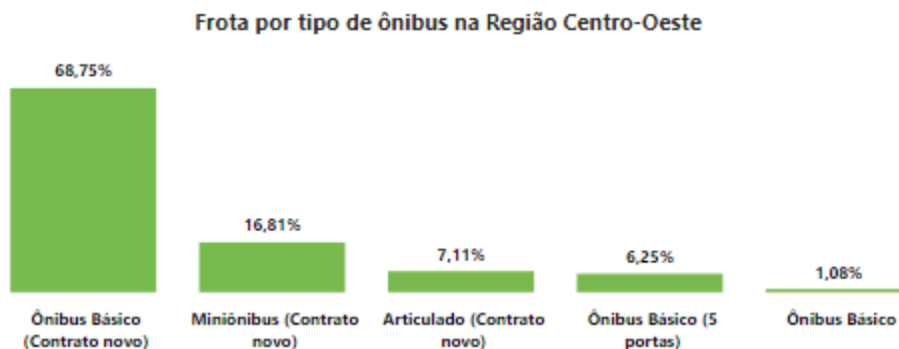


Figura 72: Frota por tipo de veículo na Região Centro-Oeste.

A capacidade total da frota dessa região é de 36.227 passageiros hora/sentido, com mais de 50% da capacidade calculada sendo relacionada aos passageiros transportados em pé. Vale ressaltar que essa região é a que é composta por menor número de RA's (apenas 4), por compreender parte das RA's Taguatinga e Ceilândia, que são duas das três RA's mais populosas do DF.

Capacidade da frota - Região Centro-Oeste

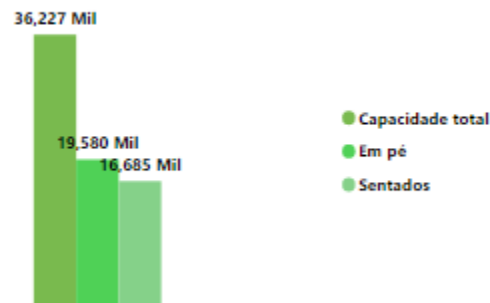


Figura 73: Capacidade da frota da Região Centro-Oeste.

Nesta região, 98 linhas operam a frota de 464 ônibus, tendo a maior média de veículos por linha de todo o STPC. Destas linhas, 71,5% são operadas por veículos do tipo básico.

Quantitativo de linhas por tipo de veículo na Região Centro-Oeste

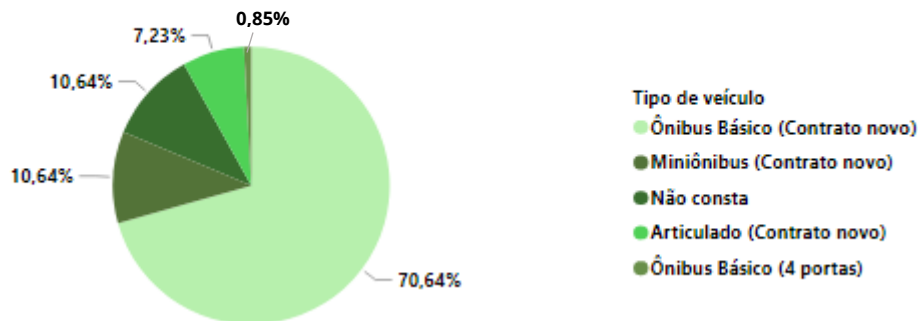


Figura 74. Linhas por tipo de veículo na Região Centro-Oeste.

A última região cuja frota será analisada é a Noroeste. Com 577 veículos, a região compreendida pela Bacia 05 é operada pela empresa Expresso São José. Apesar de ser compreendida por RA's menos populosas – SIA, SCIA e Vicente Pires, a região conta com uma frota mais numerosa, sendo a segunda maior do STPC. Isso é explicado pelo fato de a região também compreender parte de Taguatinga e Ceilândia, dividindo a operação dessas duas RA's com a Bacia 04.

Da frota desta região, mais de 80% é composta por ônibus do modelo básico. O restante da frota é operada por Miniônibus - que operam apenas linhas circulares - e ônibus Articulados do novo contrato.

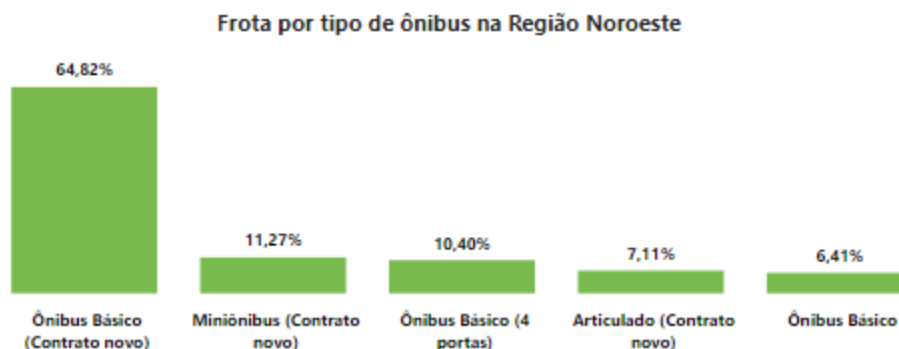


Figura 75: Frota por tipo de ônibus na Região Noroeste.

Com relação à capacidade de transporte, a capacidade máxima da frota desta região é a segunda maior do DF, podendo transportar 46.446 passageiros hora/sentido em total operação. Como nas demais regiões, a maior parte desta capacidade (51,33%) se refere aos passageiros que são transportados em pé.

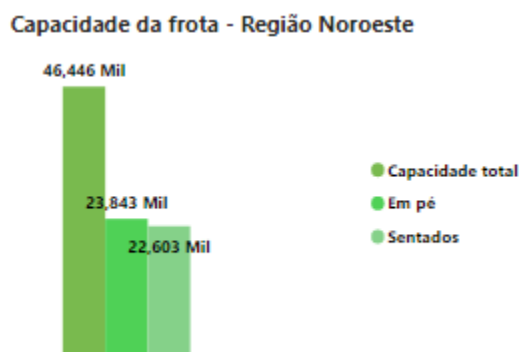


Figura 76: Capacidade da frota da Região Noroeste.

Os veículos que compõem a frota desta região estão divididos em 151 linhas, resultando em uma média de quase 4 veículos por linha. Não se tem ao certo a quantidade total de veículos alocados por linha, como ocorre nas demais regiões, mas as linhas das quais se sabe o tipo de veículo operante, cerca de 57,3% são operadas por ônibus do modelo básico.

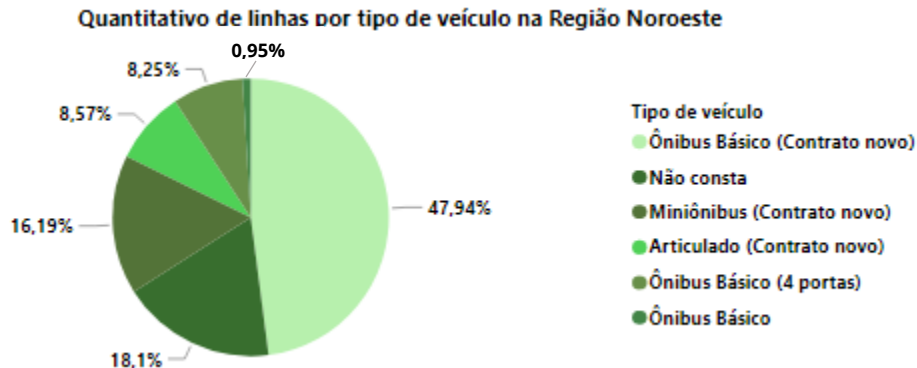


Figura 77: Linhas por tipo de veículo na Região Noroeste.

4.10. Análise dos acessos ao Sistema de Transporte Público Coletivo Rodoviário do Distrito Federal

Os dados dos acessos obtidos via e-SIC informam dados dos acessos aos ônibus em todo o ano de 2019 e de janeiro até maio de 2020. Para fins de análise, foram considerados dois períodos desses dois anos: março a maio de 2019 e o mesmo trimestre do ano 2020. A escolha desses períodos se justifica pela hipótese de uma queda considerável nos acessos ao STPC a partir de março deste ano, devido à suspensão das atividades comerciais e escolares. Nesse sentido, pretende-se comparar a evolução dos acessos em 2019, sem a ocorrência da suspensão de atividades - ou seja, em um período de operação considerado típico - com a evolução em 2020, em um período atípico de operação.

Antes de se apresentar a análise, é importante ressaltar que a quantidade acessos não reflete a quantidade de passageiros transportados, visto que um mesmo passageiro pode realizar mais de um acesso ao sistema em diferentes horários.

4.11. Análise comparativa dos acessos ao STPC Rodoviário

Inicialmente, foi analisada a quantidade de acessos nos dois períodos em todo o STPC. No trimestre de março a maio de 2019 as Regiões do STPC Rodoviário somaram 82.408.400 acessos. No mesmo período do ano 2020, a soma de acessos decresceu 56%, com um total de 36.204.477 acessos.

Em 2019, os acessos ao STPC tiveram uma distribuição mais equânime entre os três meses avaliados, com 31% do total de acessos ocorrendo em março, 33,4% em abril e cerca de 35,5% em maio (Figura 79).

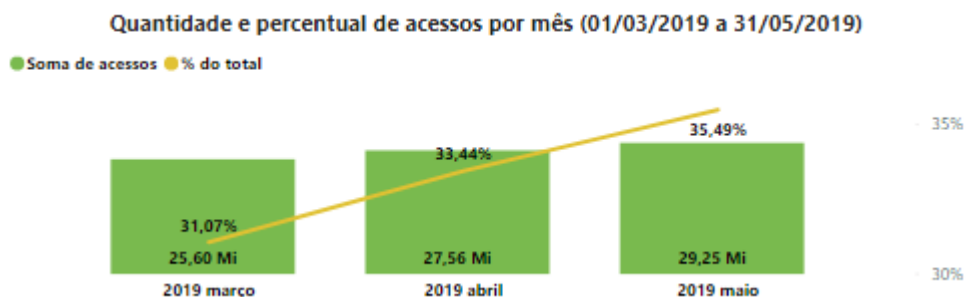


Figura 78: Proporção de acessos por mês entre março e maio de 2019.

Em 2020, mesmo o mês de março apresentando um decréscimo nos acessos de cerca de 29% com relação a 2019, nesse mês ocorreram 50% dos acessos de todo o trimestre avaliado (Figura 80). Isso é explicado pelo início da suspensão das atividades comerciais e educacionais no DF no dia 11 daquele mês, como medida de enfrentamento à Covid-19.

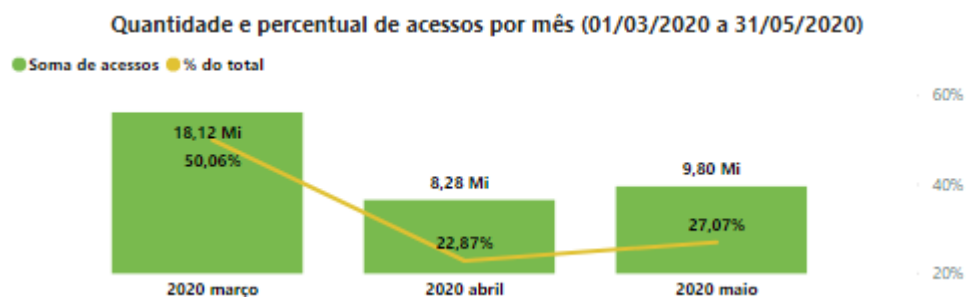


Figura 79: Proporção de acessos por mês entre março e maio de 2020.

Observa-se ainda que a Região Sudeste foi a que teve mais acessos no período, com cerca de 25,3% do total de acessos (Figura 81). A segunda região com maior quantidade de acessos foi a Norte, com cerca de 21,6% do total.

Esses dados são corroborados pela configuração dessas regiões, visto que a Região Sudeste – Bacia 02 é a que abrange a maior quantidade de RAs do DF e a Região Norte é a que abrange a RA Plano

Piloto, contando com o maior quantitativo de linhas circulares de todas as bacias, portanto, obtendo maior quantidade de acessos.

Percentual de acessos por Região entre março e maio de 2019



Figura 80: Proporção de acessos por região no trimestre de março a maio de 2019.

Os dados do percentual de acessos por região para o mesmo período em 2020 mostram que há um padrão na ocorrência desses acessos, pois a proporção de acessos por região foi bastante aproximada à do ano anterior.

Percentual de acessos por Região entre março e maio de 2020



Figura 81: Proporção de acessos por região no trimestre de março a maio de 2020.

Com relação à evolução dos acessos por região de operação, foi realizada a análise da média de acessos por região e modalidade de acesso nos dois períodos.

Em 2019, a média de acessos entre março e maio foi de 5.493.893 acessos, com a maior quantidade de acessos sendo registrada na região Sudeste nos três meses analisados. Conforme ilustrado na figura 84, em 2020, a média de acessos para o mesmo período sofreu um decréscimo de 56%, calculada em 2.413.632 acessos.

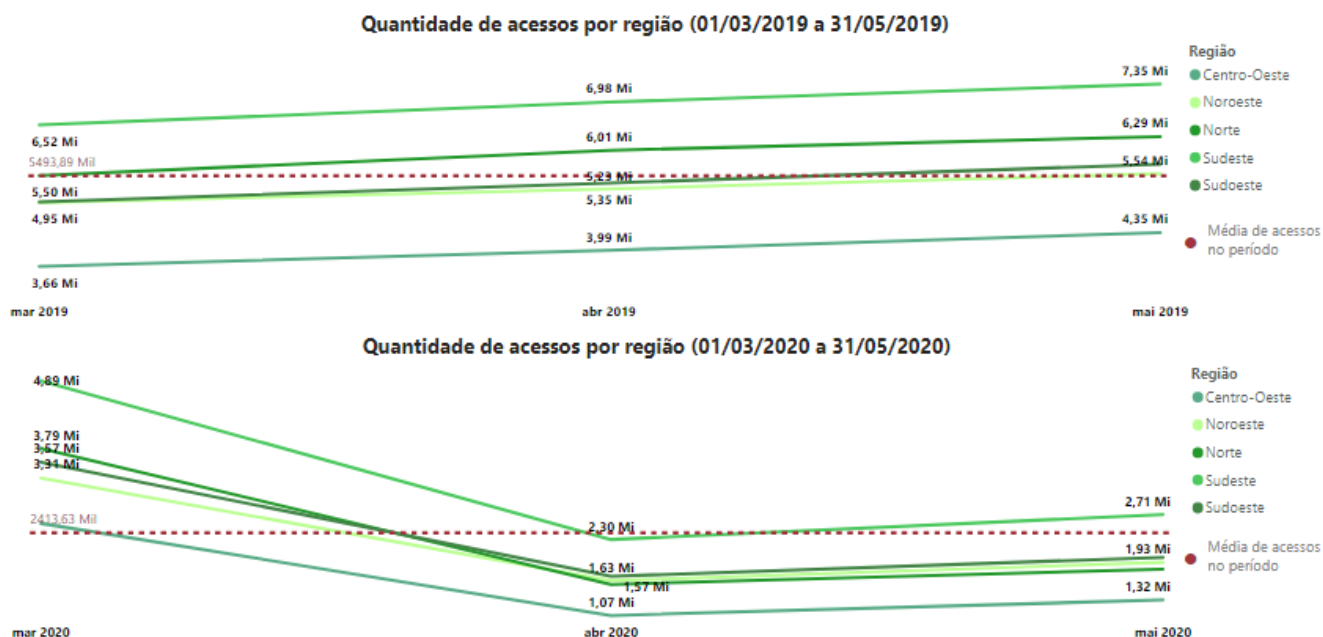


Figura 82: Comparativo do total acessos ao STPC Rodoviário.

A análise do total de acessos por modalidade mostra que o maior decrescimento de acessos foi da modalidade “Passe Livre Estudantil-PLE”. A média de acessos de estudantes com o uso dos cartões decresceu 86% com relação ao mesmo período de 2019. Isso se justifica pelo bloqueio dos cartões dessa modalidade de gratuidade, devido à suspensão das aulas.

Já a modalidade que apresentou menor decrescimento foram os acessos de Portadores de Necessidades Especiais-PNE. A média dos acessos deste tipo de gratuidade decresceu 38,4% em relação ao mesmo período do ano anterior, enquanto a média dos acessos dos acompanhantes de PNEs decresceu 46,7%.

Apenas um tipo de acesso obteve crescimento na comparação dos dois períodos, representado pela modalidade de acesso “criança”, cuja média de acessos de todo o sistema de maio a março de 2020 obteve um crescimento de 52% com relação ao mesmo período do ano anterior.

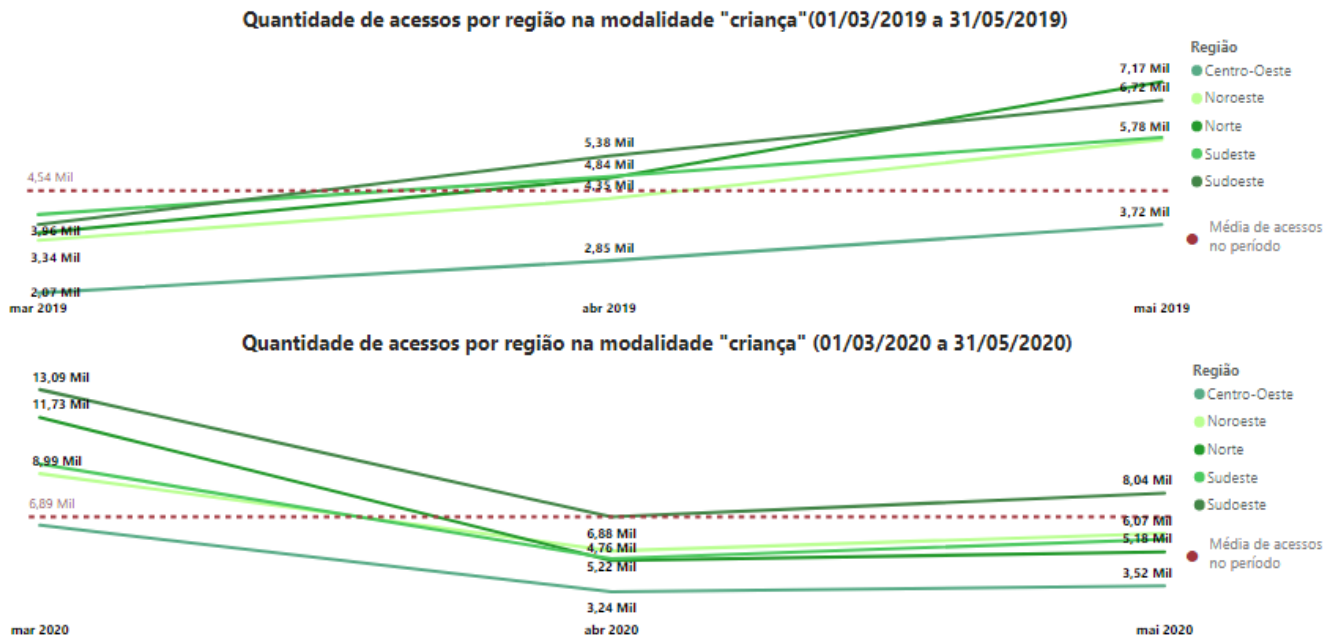


Figura 83: Comparativo do total acessos ao STPC Rodoviário da modalidade de acesso "criança".

Para o ano de 2020, os acessos de passageiros idosos só são informados até o 20/03, após essa data, não há informação de acessos dessa modalidade no STPC rodoviário do DF nos dados obtidos.

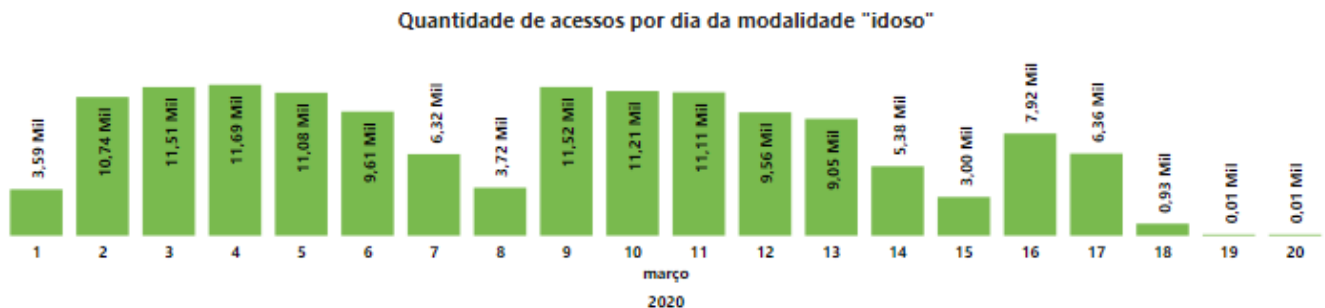


Figura 84: Quantidade de acessos da modalidade "idoso" durante o período avaliado.

Com relação ao percentual de acessos por modalidade, nos trimestres de ambos os períodos, a modalidade com maior proporção de acessos é "Pagantes", a segunda modalidade com mais acessos é "Vale Transporte" (Figuras 85 e 86).

A terceira modalidade com mais acessos do trimestre de março a maio de 2019 é “Passe Livre Estudantil” (PLE), porém, devido ao bloqueio desse tipo de gratuidade no mesmo período de 2020, a terceira modalidade com maior proporção de acessos passa a ser “comum”.

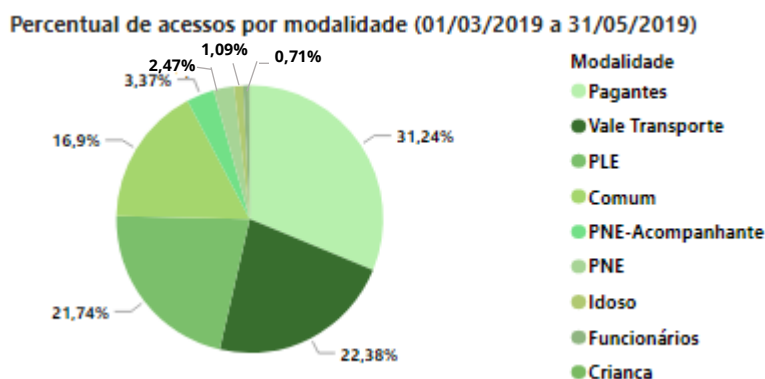


Figura 85: Proporção de acessos por modalidade (março-maio de 2019).

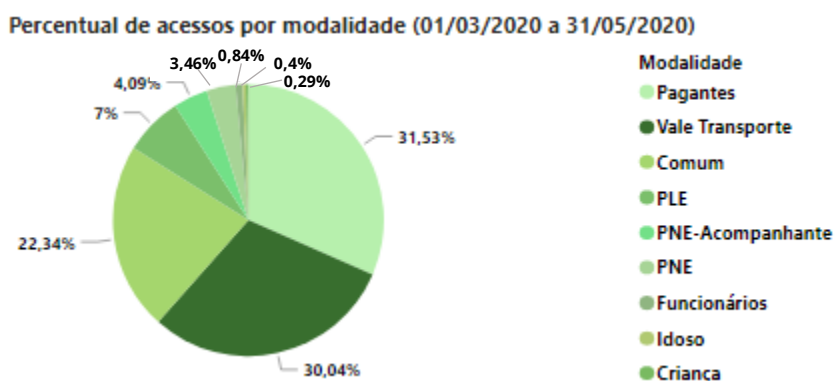
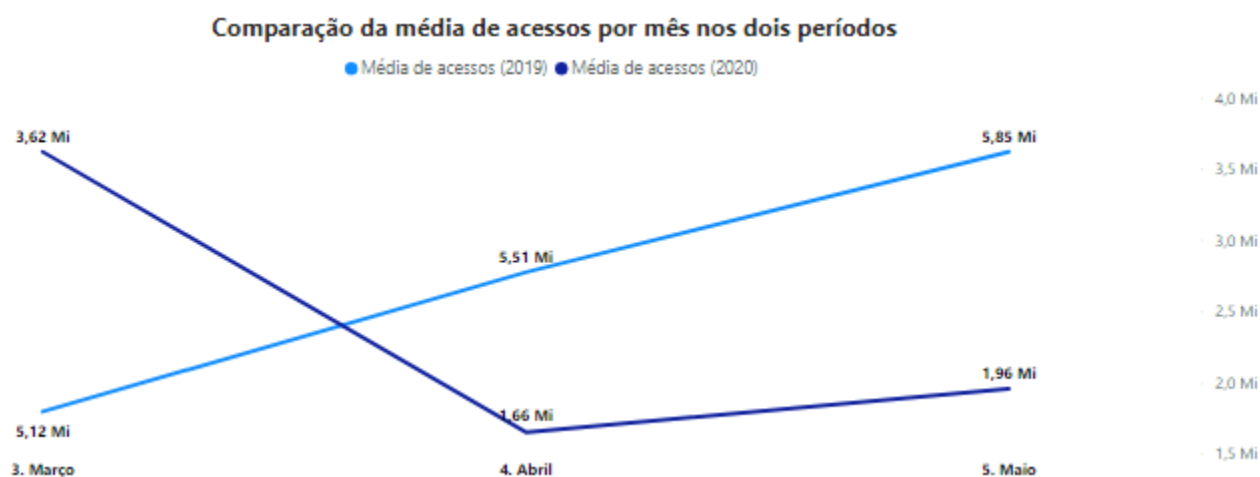


Figura 86: Proporção de acessos por modalidade (março-maio de 2020).

Na análise por região, as regiões Noroeste e Sudoeste têm a proporção de acessos semelhante entre si, com mais acessos para as modalidades “Pagantes”, “Vale Transporte” e “Passe Livre Estudantil”, respectivamente. Já as regiões Centro-Oeste e Norte têm mais acessos nas modalidades “Pagantes”, “Passe Livre Estudantil” e “Vale Transporte” nessa ordem. A região Sudeste - Bacia 02, é a que possui a proporção de acessos menos semelhante às demais, com as modalidades “Pagantes”, “Comum” e “Vale Transporte” sendo as mais utilizadas.

Alguns pontos da análise dos dados dos acessos corroboram os dados obtidos por meio da aplicação do questionário do “Como Anda meu Ônibus?”. Primeiramente, tem-se que a região Sudeste – Bacia 02, é a região com maior percentual de acessos de todo o STPC. Essa mesma região, é a que apresenta pior avaliação para o quesito “quantidade de passageiros”, chegando a 91,23% de avaliações “ruim” ou “péssimo” nos horários de pico.

Em outro ponto, percebe-se que os passageiros têm uma percepção negativa da superlotação, que ainda é agravada durante os horários de pico. Com relação a isso, os questionários respondidos durante o mês de abril deste ano apontam uma percepção sobre a lotação muito semelhante à dos demais períodos, mesmo com a ocorrência da suspensão das atividades escolares, comerciais e a determinação de teletrabalho para grande parte dos servidores da administração pública e a consequente redução de acessos. A ênfase dada no mês de abril é justificada por ser esse o mês com



maior decréscimo na média de acessos na comparação dos dois períodos (Figura 86).

Figura 87: Comparativo da média de acessos por mês.

Os gráficos acima demonstram uma queda de 70% na média de acessos de abril de 2020 em comparação com o mesmo período de 2019, porém, as repostas obtidas entre 01/04/2020 e 30/04/2020 mostram a mesma percepção da lotação dos demais períodos de avaliação do projeto (Figura 87).

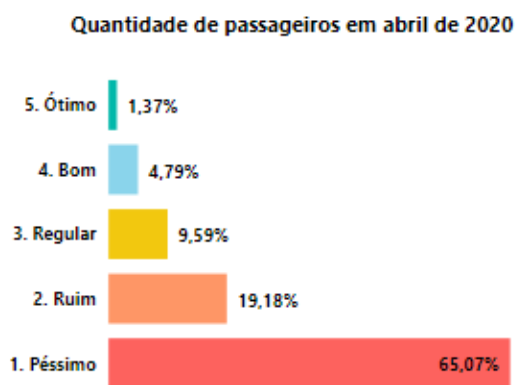


Figura 88: Quantidade de passageiros – respostas entre 01/04/2020 e 30/04/2020.

4.12. Links de acesso dos painéis de dados cujos gráficos foram extraídos

Abaixo, segue os links de acesso *online* aos painéis de dados (*dashboards*) cujos gráficos apresentados neste Relatório foram extraídos.

Painel de dados da pesquisa do “Como Anda meu Ônibus” aplicada entre agosto de 2019 e agosto de 2020:

- <<http://bit.ly/dadosmeuonibus1>>

Painel de dados institucionais da Secretaria de Estado de Transportes e Mobilidade:

- <<http://bit.ly/dadosinstitucionais>>

5. Desdobramentos das ações do Projeto

Como relatado anteriormente, o projeto teve início em agosto de 2019, com uma ação presencial na Rodoviária do Plano Piloto para divulgação da ação e aplicação dos questionários. Até o dia 06/03/2020, foram realizadas 12 ações presenciais em locais com grande circulação de pessoas, para divulgação do projeto e contato com os usuários do transporte público coletivo.

Também foi relatado que, com o início da pandemia, as ações presenciais do projeto foram suspensas para que se atendessem às recomendações da OMS de manutenção de distanciamento social e redução de circulação de pessoas. Porém, durante a readequação do projeto, os dados levantados já suscitaram a atuação do MPDFT no sentido de proteger os usuários e colaboradores do STPC Rodoviário. No quadro abaixo estão listadas as medidas tomadas pelo MPDFT que tiveram como embasamento os dados do “Como Anda meu Ônibus”:

Ação	Data	Referência
Com base nos dados levantados pelo "Como Anda meu Ônibus?", MPDFT recomendou à Semob que tomasse as providências necessárias para o funcionamento regular do STPC/DF sem redução da frota circulante, bem como determinasse às empresas concessionárias a higienização dos veículos após cada viagem.	16/03/2020	Recomendação Conjunta PDDC/PRODEP N° 01/2020 - MPDFT³¹
Com base nos dados levantados pelo “Como Anda meu Ônibus”, o MPDFT requisitou à Secretaria de Transporte e Mobilidade (Semob) e ao Metrô-DF a apresentação de um planejamento que contivesse medidas para redução do risco de transmissão da Covid-19 no STPC.	28/04/2020	Requisição de Plano de Ação à Semob e ao Metrô³²
Apresentação de Estudo elaborado pelo IFC, com base em análise das experiências em curso em outros países, contendo sugestões operacionais ao STPC que colaborariam para a diminuição do risco de contaminação pela Covid-19.	18/04/2020	Ofício nº 301/2020 – Força-Tarefa/MPDFT³³

³¹ Disponível em: https://www.mpdft.mp.br/portal/pdf/recomendacoes/pddc/Recomendacao_PDDC_Prodep_01_2020.pdf

³² Disponível em: <https://www.mpdft.mp.br/portal/index.php/comunicacao-menu/sala-de-imprensa/noticias/noticias-2020/noticias-covid/11860-covid-19-mpdft-requisita-plano-de-acao-para-transporte-publico>

³³ Disponível em: https://www.mpdft.mp.br/portal/pdf/noticias/maio_2020/semob_ifc.pdf



como anda meu ônibus

Proposições

6. Proposições de intervenção

Com base na análise dos dados levantados pelo projeto e dos dados institucionais complementares observa-se alguns achados importantes sobre a operação do STPC Rodoviário do DF. Na avaliação de todo o período, as respostas levantadas demonstraram uma percepção majoritariamente negativa sobre grande parte dos aspectos avaliados.

Das 22 questões que avaliam a satisfação do usuário, mais da metade tem avaliação negativa absoluta. O pior item avaliado no questionário em todos os períodos é “quantidade de passageiros”, com mais de 84% de avaliações negativas, sendo cerca 66,8% respostas “péssimo”.

A percepção negativa do usuário sobre o serviço parece estar relacionada diretamente com a lotação dos veículos em um contexto de deslocamento diário pendular para o trabalho. No DF, esses deslocamentos se caracterizam em longas distâncias, o que aumenta o tempo de viagem para os passageiros. Somando-se esses fatores à avaliação negativa do tempo de espera na parada e da pontualidade dos veículos, tem-se um agravamento da insatisfação do usuário com o serviço como um todo.

Proposições que visem melhorar a qualidade do serviço devem abranger questões relacionadas à gestão da Política de Transporte Público no DF nos últimos 10 anos. Muitas das ações que possibilitariam a melhora do serviço já estão previstas em normativos e documentos elaborados para nortear objetivamente a gestão da Política de Transporte, como as especificações do próprio edital de concorrência da última licitação e a Lei Distrital nº 4.566, que dispõe sobre Plano Diretor de Transporte Urbano e Mobilidade do Distrito Federal.

Nesse sentido, as proposições apresentadas a seguir serão divididas em dois tópicos. O primeiro tópico abrangerá questões mais pontuais que podem atenuar os problemas do Sistema e oferecer uma melhor experiência do serviço ao usuário. O segundo, será composto por questões mais complexas relacionadas à gestão da Política de Transporte e que podem ser efetivamente implementadas dentro de um planejamento de maior prazo, sendo importante que sua avaliação seja considerada na elaboração do próximo edital de concorrência para o STPC/DF.

6.1. Proposições aos achados de auditoria de execução em curto e médio prazo

6.1.1. Tempo de viagem

Nesta dimensão, cerca de 88,2% dos respondentes afirmam esperar até 30 minutos ou de 30 minutos a 1 hora na parada pelos veículos, e cerca de 84,63% afirmam ter um tempo médio de viagem de 30 minutos a 1 hora ou de 1 a 2 horas. As avaliações da satisfação quanto ao tempo de espera, quanto à pontualidade dos veículos, quanto ao tempo de viagem e quanto à chegada no destino no horário previsto têm avaliações negativas absolutas no agregado da avaliação.

Com relação aos achados, propõe-se:

a) À Secretaria de Estado de Transportes e Mobilidade (Semob):

Item	Ação	Descrição	Status
1	Promover atualização constante das informações da plataforma “DFnoPonto”, onde se poderia consultar as linhas, o itinerário, o horário previsto de chegada dos coletivos e a localização dos veículos por meio de serviço de localização por GPS.	Nas últimas consultas à plataforma verificou-se a indisponibilidade do serviço de localização dos veículos, a inexistência de horários das viagens e a impossibilidade de consulta das linhas por cidade de origem e cidade de destino, bem como pelos pontos de referência. Sem esse serviço em operação regular, cidadão-usuário fica prejudicado no planejamento de suas viagens, o que gera uma experiência negativa com relação a esta dimensão do serviço.	Não iniciado

6.1.2. Segurança

Na dimensão que avalia aspectos relativos à segurança dos usuários, na avaliação de todo o período, os itens que avaliam a segurança no trajeto até a parada, a segurança nos ônibus e a segurança contra assédio sexual e moral dentro dos ônibus obtiveram avaliações negativas absolutas. O único item melhor avaliado foi o que questiona a percepção sobre a segurança contra acidentes de trânsito e sobre a direção dos motoristas.

Com relação aos achados, propõe-se:

a) **À Secretaria de Estado de Segurança Pública do Distrito Federal (SSP-DF):**

Item	Ação	Descrição	Status
2	Utilizar os dados apresentados para subsidiar ações locais de enfrentamento à violência, no trajeto às paradas de ônibus, como patrulhamento em vias com localização de pontos de ônibus nas regiões com pior percepção da segurança com relação a este item.	Os dados disponíveis não permitem geolocalizar os pontos de ônibus específicos que geram insegurança, o que seria importante para subsidiar ações de enfrentamento à violência. Porém, as análises disponíveis indicam as regiões com piores avaliações, como as regiões Sudoeste e Noroeste, que obtiveram até 10 pontos percentuais a mais para “péssimo” em comparação com as demais regiões.	Não iniciado

b) **À Secretaria de Estado de Transportes e Mobilidade (Semob):**

Item	Ação	Descrição	Status
------	------	-----------	--------

3	Realizar de um levantamento do funcionamento das câmeras do Sistema de Vigilância de Frota por Câmeras de Televisão (CFTV) instaladas nos veículos.	O parâmetro de avaliação é a verificação da conformidade das instalações com o Anexo II.7-9 do Edital da Concorrência nº que traz as especificações das funcionalidades mínimas desses sistemas, como a instalação em no mínimo quatro pontos que possibilitem a visualização do interior do veículo;	Não iniciado
4	Realizar campanha voltada aos colaboradores do STPC sobre a importância de se inibir comportamentos de assédio no transporte público em parceria com as concessionárias e, se possível, em colaboração com a SSP-DF, produzir e afixar material informativo sobre a pena para o cometimento de importunação sexual em terminais com grande circulação de pessoas e nos veículos.	A avaliação negativa do item segurança com relação a “assédio sexual e moral” tem percentual negativo significativamente maior entre as usuárias do sexo feminino, indicando a necessidade de se oferecer proteção a esse público, que, os dados ainda mostram que o maior percentual de usuários do sistema de transporte coletivo é feminino, o que é corroborado pelos dados da PDAD 2018 ³⁴ .	Não iniciado

³⁴ A Pesquisa Distrital de Amostra por Domicílio, realizada em 2018 (PDAD, 2018), mostra que o maior percentual de usuários do transporte público coletivo é do gênero feminino.

6.1.3. Estrutura e qualidade do serviço

Nesta dimensão, apesar de a localização geográfica das paradas ter sido bem avaliada, a estrutura que protege contra o sol e a chuva foi negativamente avaliada pela maioria mais de 60% dos respondentes. Para o item que avalia a iluminação pública nas paradas de ônibus, dentre as respostas recebidas, mais de 60% foram avaliações negativas.

Quanto à satisfação com a limpeza nas paradas de ônibus, a maioria absoluta dos respondentes se mostra insatisfeito com o item, enquanto avaliam melhor a limpeza e a conservação dos veículos. A facilidade de se fazer conexões também é um ponto com melhor avaliação nesta dimensão, porém, há um percentual significativo de avaliações negativas.

As piores avaliações são quanto à lotação dos veículos, ao preço da passagem e à ventilação e temperatura no interior dos veículos. Para estes itens, as avaliações negativas são superiores a 60%, chegando a 84% quando se trata da avaliação da quantidade de passageiros.

Com relação aos achados, propõe-se:

a) À Secretaria de Estado de Transportes e Mobilidade (Semob):

Item	Ação	Descrição	Status
5	Apresentação de um plano de trabalho para a manutenção e reparação das paradas de ônibus do DF que inclua a construção de abrigos nos locais em que só existe sinalização por placas para indicar a existência de ponto de parada e a instalação de lixeiras nas paradas de ônibus para que	Reclamações frequentes dizem respeito à acessibilidade nos pontos de parada, de modo que se faz necessário adotar padrões de acessibilidade universal nos abrigos do DF, como a instalação de rampas e piso tátil adequado.	A Semob informou, por meio da Nota Técnica N.º 38/2020 – SEMOB/ST presente no ofício Nº 1324/2020 enviado à Procuradoria-Geral de Justiça do MPDFT, a existência de licitação em andamento para contratação de empresa para manutenção e

	os usuários descartem o lixo em local adequado.		instalação de abrigos de passageiros ³⁵ , presente no processo 00090-00001906/2020-78.
6	Protocolo regular de higienização dos veículos.	Determinar às empresas concessionárias, mesmo após o período da pandemia, protocolo de higienização dos veículos a ser seguido diariamente, tendo em vista que a manutenção da limpeza dos ônibus é um fator importante para a experiência dos usuários.	Não iniciado
7	Disponibilizar meios de informação ao usuário em terminais, estações e pontos de parada.	Instalar pontos como totens e/ou telas em que seja possível se verificar itinerários e horários das linhas por sistema padronizado que tenha interface com a geolocalização dos veículos oferecida pelos sistemas de GPS – como ocorre no DF no Ponto.	Não iniciado
8	Apresentação de estudo que avalie a necessidade de aumento da frota do serviço básico do STPC e que considere os dados levantados pelo projeto quanto à percepção da	A frota se mostra insuficiente diante da quantidade de linhas existentes, o que é corroborado pela percepção do tempo de	Por meio Nota Técnica N.º 38/2020 – SEMOB/ST presente no ofício N.º 1324/2020 enviado à Procuradoria-Geral de

³⁵ A informação em questão pode ser consultada no Anexo III, item 8.

superlotação pelos usuários na espera e da lotação pelos usuários. Justiça do MPDFT. A Semob informou a realização de estudo dessa natureza³⁶, presente no processo de nº 00090-00009854/2020-88.

b) À Companhia Energética de Brasília (CEB):

Item	Ação	Descrição	Status
9	Realizar a verificação da iluminação nos pontos de parada das regiões do STPC com pior avaliação e implementação de melhorias na distribuição do serviço de energia nestas regiões.	Como apontado acima, os dados disponíveis não permitem a geolocalização específica dos pontos de ônibus com pior avaliação quanto à infraestrutura local, mas indicam as piores avaliações por região do STPC e por RA. As Ras com piores avaliações para o item foram: Brazlândia, Sobradinho I e II e Vicente Pires. Para estas Ras, é importante que se verifique a necessidade da troca de lâmpadas queimadas dos postes de iluminação e instalação destes em pontos de parada que não possuem.	Não iniciado

³⁶ A informação pode ser consultada no Anexo III, item 8.1.

c) **Ao Serviço de Limpeza Urbana do DF (SLU):**

Item	Ação	Descrição	Status
10	Considerar os dados levantados pelo projeto sobre a limpeza nas paradas para se planejar a gestão da limpeza urbana das cidades do DF.	A percepção do usuário sobre a limpeza das paradas de ônibus demonstra a necessidade de considerá-las como ponto de coleta de lixo e manutenção regular.	Não iniciado
11	Verificar junto à Semob a possibilidade de cooperação na gestão da limpeza das paradas, visto que o SLU é responsável pela coleta de lixo e pela manutenção da limpeza das vias pelas quais estão dispostos os pontos de parada.	Foi informada pela Semob a realização de Termo de Referência sob o nº 42440538 ³⁷ , para contratação de empresa especializada para limpeza dos abrigos, com mão-de-obra, material e equipamento de jateamento sob pressão.	Em andamento

³⁷ A informação pode ser consultada no Anexo III, item 8.

6.1.4. Atendimento

Os itens desta dimensão avaliam o atendimento de cobradores e motoristas do STPC. Em todo o período, essa dimensão obteve uma avaliação mais positiva que as demais, obtendo avaliações majoritárias entre “bom” e “regular” para ambos os itens. Porém, nas respostas abertas, há diversas reclamações sobre direção dos motoristas e sobre o tratamento dispensado a idosos e portadores de necessidades especiais.

Com relação aos achados, propõe-se:

a) **Secretaria de Estado de Transportes e Mobilidade (Semob):**

Item	Ação	Descrição	Status
12	Determinar às empresas que ofereçam programas de treinamento e reciclagem dos colaboradores que prestam atendimento aos usuários.	É importante envolver os profissionais em treinamentos para prestação de um melhor atendimento, e implementar medidas em prol do aumento da qualidade de vida no trabalho dos colaboradores, visto que o ambiente e as condições de trabalho da categoria dos rodoviários também são afetados pelas dimensões aqui avaliadas, como a quantidade de passageiros, a higiene e a ventilação e temperatura no interior dos veículos.	Não iniciado

6.1.5. Sistema de Bilhetagem Automática (SBA)

Para os dois itens que avaliam a satisfação do usuário nesta dimensão, obteve-se percentual absoluto na soma das avaliações “regular” e “bom”. Porém, nas respostas abertas, quando avaliadas as críticas feitas a esta dimensão, percebe-se que alguns problemas pontuais precisam ser avaliados

pela atual gestão do sistema, como a queima de chips dos cartões e duplicação de cobranças no uso da integração.

Com relação aos achados, propõe-se:

a) **Ao BRB Mobilidade:**

Item	Ação	Descrição	Status
13	Auditar o funcionamento dos validadores para identificar possíveis falhas quanto à utilização da integração.	Essa ação tem o objetivo de se prevenir a cobrança indevida de valores nos cartões no ato da integração, visto que essa é uma reclamação que se repete nas respostas abertas.	Não iniciado
14	Otimização e ampla divulgação do aplicativo “BRB Mobilidade” e a aos usuários, além da possibilidade de consulta das informações disponibilizadas por aplicativo de celular no sítio do BRB Mobilidade, visto que isso ampliaria o alcance das informações.	Neste trabalho, não foram realizados questionamentos acerca do aplicativo. Porém, por meio dele é possível a consulta de saldos, extratos, itinerários e os horários das linhas de ônibus, bem como permite a realização de recargas online. As funcionalidades ajudariam a resolver alguns problemas relacionados à cobrança indevida e até problemas relacionados a outras dimensões avaliadas neste trabalho. Porém, em análise realizada sobre as avaliações do aplicativo em ambas as lojas de sistemas <i>mobile</i> nas quais está disponível, verifica-se uma baixa nota de avaliação e reclamações que apontam problemas na atualidade dos dados fornecidos e demora na	Não iniciado

compensação das recargas online via boleto.

6.1.6. Proposições aos achados de auditoria de execução em médio e longo prazo

Como já relatado, o DF possui características que afetam a operação e o custo do sistema de transporte coletivo, são elas: a dispersão urbana, a dinâmica pendular das viagens e a demanda altamente concentrada no horário de pico. Essas características estão relacionadas aos principais problemas levantados nos achados de auditoria: percepção majoritariamente negativa da lotação, do tempo de espera e do tempo de viagem, e do preço da passagem.

As características geográficas do DF, com um espalhamento periférico das Regiões Administrativas, geram uma baixa densidade populacional. Atualmente, tem-se uma densidade de 531,72 habitantes por quilômetro quadrado (hab/km²), com uma população de cerca de 3.015.268¹ habitantes para um território de 5.670,783 km². Comparando-se com São Paulo, que é o maior município do Brasil, temos uma densidade quase 17 vezes menor.

A dinâmica pendular das viagens se caracteriza por uma maioria das viagens que saindo das Regiões Administrativas do DF em direção ao Plano Piloto, onde, segundo a Pesquisa Distrital por Amostra de Domicílios (PDAD, 2018), estão 41,4% do total de postos de trabalho do DF.

A demanda concentrada no horário de pico se relaciona a utilização do transporte por um grande número de usuários nos mesmos horários, relacionados ao início e ao término da jornada de trabalho dos cidadãos.

A dispersão urbana e a dinâmica pendular fazem com que o transporte rodoviário do DF tenha linhas de grande extensão para atender à demanda dos passageiros. Segundo Fernandes (2016), 60% das linhas de ônibus do DF estão entre 30 e 60 km de extensão.

A combinação da dinâmica pendular com a grande extensão das linhas, segundo o Instituto MDT (2017), gera uma baixa renovação de passageiros durante o trajeto, o que encarece o custo por quilômetro das viagens, resultando em um transporte público rodoviário com uma alta tarifa e lotado durante os horários de pico.

As características indicadas e as externalidades por elas produzidas dificultam a comparação do sistema de mobilidade adotado em outros Estados como parâmetro de boas práticas para o DF. Porém, em termos de estudos técnicos para subsidiar o planejamento do STPC, há quase 10 anos já existe uma proposta bem fundamentada para a melhoria da mobilidade urbana em toda a região.

O estudo que deu origem ao Plano Diretor de Transporte Urbano e Mobilidade do Distrito Federal - instituído pela Lei Distrital nº 4.566 de 2011, já demonstrava a implicação das características mencionadas para a configuração do modo rodoviário do DF. O diagnóstico, já à época de finalização do estudo, apontava uma baixa produtividade do STPC rodoviário, que no período em obteve maior índice de produtividade (2009) ainda estava 48% abaixo da média nacional (PDTU - Relatório final, 2010).

Na seção em que aponta os problemas diagnosticados no sistema de transporte e mobilidade do DF, há 10 anos o Relatório Final do PDTU apontou problemas que persistem até os dias atuais. No plano operacional, além da baixa produtividade, apontou a falta de confiabilidade e regularidade; no plano da gestão, apesar dos avanços com a implantação de um Sistema de Bilhetagem e melhora na fiscalização, ainda inexistia um sistema de controle operacional, cuja necessidade de implantação foi apontada como prioridade para a melhora do sistema rodoviário; no plano da infraestrutura, os problemas apontados pela percepção do usuário nesta Auditoria Cívica também já haviam sido elucidados no diagnóstico do PDTU, como problemas de segurança, conforto e limpeza em terminais e paradas de ônibus; com relação à frota, os problemas relacionados à idade elevada dos veículos foram resolvidos pela fiscalização das especificações do último edital de licitação, visto que, atualmente, a Semob mantém um cadastro atualizado da frota com o controle periódico da renovação dos veículos.

O Relatório Final do PDTU aponta ainda problemas diagnosticados no sistema viário do DF que são enfatizados por entidades especialistas em mobilidade, como o Instituto MDT (2017). Dentre esses problemas, os principais para a operação do STPC com melhor qualidade estão relacionados à priorização do transporte coletivo em detrimento do uso do transporte motorizado individual. Sabe-se que a solução de problemas dessa natureza leva tempo e, por isso, as proposições a seguir devem

ser consideradas no médio e longo prazo. Porém, com um novo edital de licitação iminente, é de suma importância que sejam consideradas no planejamento para o próximo ciclo de gestão da política de transporte público coletivo.

6.1.7. Estrutura e qualidade do serviço

Com a análise dos problemas diagnosticados na percepção do usuário e dos dados complementares realizada por este trabalho, percebe-se que as características explanadas acima estão diretamente ligadas aos problemas de estrutura e qualidade do STPC Rodoviário do DF. Nesse sentido, proposições de intervenção direcionadas ao plano físico e operacional do sistema viário são importantes para que as causas dos problemas levantados sejam abordadas, proporcionando uma gestão de qualidade do sistema de mobilidade que considere a mobilidade sustentável como objetivo em seu planejamento.

Com relação à melhoria do sistema viário do STPC, propõe-se:

- a) **À Secretaria de Estado de Transportes e Mobilidade (Semob), ao Departamento de Trânsito do Distrito Federal (Detran-DF) e ao Departamento de Estradas e Rodagem (DER) – segundo as competências de cada órgão:**

Item	Ação	Descrição	Status
15	Prioridade ao desenvolvimento da política de transporte público coletivo do DF, buscando o incremento da qualidade do serviço por meio da priorização do transporte coletivo em detrimento do transporte motorizado individual.	Aumento da quilometragem de faixas exclusivas em todo o DF, principalmente em áreas que enfrentam congestionamento nos horários de pico. A priorização da circulação dos ônibus, em tese, acarreta a diminuição de faixas de tráfego em geral, mas proporciona uma maior equidade no uso do espaço viário na medida em que o transporte coletivo transporta mais pessoas do que o transporte motorizado individual (GUIA TPC, 2018).	Não iniciado

16	Alterações viárias que objetivem o incentivo à mobilidade ativa.	O estabelecimento de ciclovias e condições seguras para o exercício desse tipo de deslocamento é imprescindível para o incentivo à mobilidade ativa.	Não iniciado
17	Planejar e implementar as alterações viárias e operacionais necessárias para a plena operação do sistema tronco-alimentado.	O sistema tronco-alimentado não é operado como previsto e sua implementação seria capaz de promover uma redução significativa nos tempos de viagem dos usuários, por meio de logística operacional adequada. O avanço na troncalização do sistema é uma medida que promoverá a segregação do espaço físico entre o tráfego geral e a circulação do transporte coletivo com a implantação de corredores centrais com faixas à esquerda ou à direita – a depender do modelo operacional adotado. Essa é a medida principal a ser considerada para o avanço nos tempos de deslocamento e melhoria da produtividade do STPC. No último edital de licitação ³⁸ , estava previsto um sistema com quatro tipos de serviço, cujas especificações previam a racionalização do sistema em linhas troncais curtas e longas, além de linhas alimentadoras, intersetores e perimetrais. As alterações viárias para a plena operação de um sistema como o especificado	Não iniciado

³⁸ Anexo II.2 – Especificação dos Lotes Licitados (Bacias), subseção 2.2. “Tipos de Serviço”.

	implicam na necessidade do estabelecimento de medidas de prioridade para a troncalização em todas as regiões de operação do STPC e planejamento operacional que aloque veículos de alta capacidade (alongados) nas vias troncais com velocidade comercial superior a 30 km/h e veículos de média capacidade operando os demais serviços. Propõe-se que o sistema previsto no último edital de licitação seja atualizado e, além de devidamente especificado, contenha a indicação de todas as alterações viárias e operacionais necessárias à sua implementação, bem como cronograma de execução das medidas indicadas com prazo final para a implementação das soluções e início da operação do sistema em todo o DF.	
18	Realização das alterações viárias necessárias dentro de uma perspectiva de ampla acessibilidade a portadores de necessidades especiais e pessoas com mobilidade reduzida.	A acessibilidade é condicionante da mobilidade e, durante a execução da auditoria, relatos sobre as condições precárias de acessibilidade em diversos pontos do DF corroboraram as críticas recebidas para esse aspecto nas respostas qualitativas. As alterações principais estão relacionadas às especificações dos veículos e dos módulos de parada do STPC. A existência de rampas de acesso em todos os veículos, a adoção universal de modelos de ônibus com piso baixo e tátil, e pontos de Não iniciado

		parada que tenham rampa de acesso e piso tátil como padrão são condições mínimas de acessibilidade a serem consideradas (TCU, 2016. GUIA TPC, 2018)	
19	Retomada do planejamento e das obras do BRT do DF.	do abrangeriam as Regiões Norte, Oeste, Noroeste, Sudoeste e Leste, melhoraria significativamente a circulação dos transportes coletivos. O projeto para a conclusão da implementação do sistema já existe e sua execução faz parte da troncalização do sistema em todo o STPC.	Não iniciado

Com relação à melhoria do sistema viário do STPC em termos operacionais, propõe-se:

- a) **À Secretaria de Estado de Transportes e Mobilidade (Semob) e demais pastas transversalmente envolvidas e/ou competentes:**

Item	Ação	Descrição	Status
20	Desincentivo ao uso do automóvel nas áreas centrais.	Ao passo que as demais medidas sejam implementadas, busque-se uma mudança na cultura do uso do veículo motorizado individual por meio de políticas que desestimulem sua circulação, como a cobrança de estacionamento nas áreas centrais e	Não iniciado

³⁹ Quilometragem de faixas exclusivas e corredores do BRT: <http://semob.df.gov.br/faixas-exclusivas/>

controle de tráfego que limite o uso do automóvel ⁴⁰ em dias específicos.		
21	Conclusão da implementação do Centro de Controle Operacional do STPC Rodoviário.	O CCO é uma importante medida para melhorar a gestão da frota e otimizar a logística operacional do sistema como um todo. Em reunião realizada no dia 04 de março de 2020 com a presença da Semob, da Promotora de Justiça de Defesa do Patrimônio Público e Social e do Procurador Distrital dos Direitos do Cidadão, registrou-se em Ata a previsão da Semob de inaugurar o Centro de Supervisão Operacional/Centro de Controle Operacional até 04 de maio de 2020 ⁴¹ .
22	Previsão de um Índice de Qualidade do Transporte (IQT) exequível no próximo edital de licitação.	A ampla divulgação desse índice à toda a população do DF é um meio de se fornecer aos usuários uma ferramenta de avaliação que auxilie os gestores na gestão da qualidade do serviço. Em junho deste ano, a Semob, por meio da Subsecretaria de Fiscalização, Auditoria e Controle (SUFISA), apresentou a proposta preliminar de indicadores do novo Índice de Qualidade do Transporte

⁴⁰ Sabe-se que a limitação do uso do automóvel depende de imposição por meio de normas jurídicas que dependem de proposição e trâmite legislativo pertinente, de modo que essa proposição em específico será levada para discussão com entidades ativistas pela mobilidade e pelo direito à cidade para que, após a devida estruturação, seja levada à Comissão de Transportes e Mobilidade Urbana da Câmara Legislativa do Distrito Federal.

⁴¹ O registro da informação em Ata pode ser consultado no Anexo III, item 8.2.

		(IQT) ⁴² , os indicadores do IQT Provisório e os resultados aferidos pela aplicação para o exercício de 2019 e para o 1º trimestre de 2020.
23	Revisão e atualização das estratégias do PDTU.	O PDTU possui um robusto corpo de estratégias que podem ser consideradas na elaboração do próximo Edital de Licitação, com foco na continuidade de estratégias que busquem o incremento da qualidade do serviço. Não iniciado

⁴² A referência da informação consta no Anexo III, item 8.3.

7. Conclusões

Na avaliação de todo o período de execução do “Como Anda meu Ônibus” as 7 dimensões de resposta do questionário contaram com 37 questões e destas, 22 são questões que avaliam a satisfação do usuário com um determinado aspecto do serviço. Dessas questões, 13 receberam avaliação negativa absoluta, dentre as 13, 4 obtiveram avaliação negativa absoluta superior a 60% e o quesito “quantidade de passageiros” obteve avaliação negativa absoluta superior a 80%.

Com relação às demais avaliações, 8 obtiveram avaliações entre bom e regular, com maior percentual para regular, e apenas uma obteve avaliação positiva absoluta – o item distância até a parada.

Dentre as avaliações negativas, tem-se os pontos críticos do sistema: a quantidade de passageiros, a ventilação e temperatura, o tempo de espera, o tempo de viagem, e o preço da passagem. Como dito, sabe-se que esses pontos estão relacionados às características territoriais do DF e a problemas persistentes há muitos anos no sistema de transporte público rodoviário do DF, não sendo de fácil solução. Porém, soluções exequíveis no curto e médio prazo foram apresentadas para que a experiência do usuário com o serviço possa ser melhorada.

Para o médio e longo prazo, apresentou-se medidas que já estão previstas em normativos e estudos técnicos realizados sobre o sistema de mobilidade do DF e necessitam de atenção por parte do Poder Público para que o padrão de mobilidade existente seja profundamente alterado em direção a um padrão sustentável com foco no transporte coletivo, com ampla acessibilidade e qualidade.

Um ponto que merece atenção foi a dificuldade de acesso aos rodoviários durante a pesquisa. Enfrentou-se bastante resistência da categoria em participar da pesquisa e responder ao questionário direcionado a motoristas e colaboradores. Deve-se ressaltar a importância de se ouvir os trabalhadores do sistema para implementar melhorias operacionais e estruturais, visto que eles são o ponto de contato diário com a realidade de operação do transporte coletivo rodoviário.

Além disso, como já relatado, sabe-se que os problemas do sistema afetam diretamente o trabalho diário dos rodoviários, de modo que o mapeamento da qualidade de vida no trabalho desses

colaboradores é de extrema importância para se alcançar melhorias na experiência do usuário com o serviço e melhorias na prestação do serviço de forma geral.

Sabe-se que muitas propostas apresentadas aqui não são competência da Secretaria de Estado de Transportes e Mobilidade (Semob), por isso, recomenda-se o encaminhamento deste Relatório aos competentes, a saber: Secretaria de Estado de Segurança Pública (SSP); Companhia Energética de Brasília (CEB); Serviço de Limpeza Urbana (SLU); BRB Mobilidade; Departamento de Estradas e Rodagem (DER); Departamento de Trânsito do Distrito Federal (Detran-DF). Recomenda-se ainda que, devido aos achados relacionados ao transporte de passageiros no Entorno, seja encaminhado à Agência Nacional de Transportes Terrestres (ANTT) e ao Governo do Estado de Goiás, para conhecimento.

Com este trabalho, pretendeu-se fomentar o controle social para a avaliação do serviço de transporte coletivo rodoviário no DF e Entorno. Esse objetivo foi cumprido e pretende-se que haja continuidade no acompanhamento das proposições apresentadas e na elaboração do próximo edital de licitação para o STPC, fomentando-se ainda o controle social deste acompanhamento, por meio de entidades da sociedade civil organizada, ativistas da área na área de transporte público, de mobilidade e dos cidadãos usuários em geral.

8. Referências

1. AFFONSO, N.; BOARETO, R.; NOGUEIRA, W. F. **A evolução recente do Sistema de Transporte Público Coletivo do Distrito Federal**. Projeto: Pensar o Transporte Público na cidade planejada para o automóvel. Brasília: Instituto MDT, 2018.
2. AMICCI, Anie *et al.* **Guia TPC: orientações para seleção de tecnologias e implementação de projetos de transporte público coletivo**. Banco Nacional de Desenvolvimento Econômico e Social (BNDES). Rio de Janeiro, 2018.
3. BRASIL. LEI Nº 10.257, DE 10 DE JULHO DE 2001. **Diretrizes gerais da política urbana**, BRASIL, JUL 2001.
4. 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.
5. 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.
6. DFTRANS. DECRETO Nº 39.603, DE 28 DE DEZEMBRO DE 2018. **Regimento interno da Transporte Urbano do Distrito Federal - DFTRANS**, Brasília. DF, dez 2018a.
7. DFTRANS. Procedimentos para o cálculo tarifário. **Gerência de Custos e Tarifas**, Brasília, DF, Fev 2018b.
8. DFTRANS. **Relatório de Atividades 2017**. Transporte Urbano do Distrito Federal. Brasília/DF, p. 35. 2017.
9. DMTU. DECRETO Nº 8.043 DE 19 DE Junho DE 1984. **Cria órgãos na Secretaria de Serviços Públicos**, Brasília, DF, jun 1984.
10. 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.
11. 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.
12. 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.

13. 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.
14. IBGE, 2019 <https://cidades.ibge.gov.br/brasil/df/brasil/panorama>
15. INSTITUTE FOR TRANSPORTATION & DEVELOPMENT POLICY. The Online BRT Planning Guide. **BRT Planning Guide**, 2019. Disponível em: <<https://brtguide.itdp.org/>>. Acesso em: 10 Setembro 2019.
16. Instituto Brasileiro de Informação em Ciência e Tecnologia - Ibict (2015). *Projeto Brasília 2060 - Mobilidade Urbana*. Brasília: Equipe de Mobilidade Urbana do Projeto Brasília 2060.
17. MARCONI, Maria de Andrade; LAKATOS, Eva Maria. Técnicas de pesquisa. 3. Ed. São Paulo: Atlas, 1999.
18. 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.
19. 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.
20. ORÇAMENTO, N. D. A. T. D. **Nota Técnica acerca da execução orçamentário de 2014 a 2018**. Ministério Público Do Distrito Federal e Territórios. Brasília/DF, p. 10. 2019.
21. 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.
22. 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.
23. 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.
24. 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.

25. SECRETÁRIA 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, Anexo II.2 – Especificação dos Lotes Licitados (Bacias)**, Brasília/DF, ago 2012.
26. SEMOB. LEI Nº 6.334, DE 19 DE JULHO DE 2019. **Extinção da Transporte Urbano do Distrito Federal - DFTrans**, Brasília/DF, jul 2019.
27. 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.
28. TC-DF. AUDITORIA OPERACIONAL. **Sistema de Transporte Público Coletivo do Distrito Federal – STPC-DF**, BRASÍLIA, DF, MAI 2015.
29. Tribunal de Contas da União (TCU). **Relatório Final - Auditoria Operacional: Acessibilidade em vias e prédios públicos**. Brasília/DF, 2016. p. 39-50.
30. 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.
31. TRIBUNAL DE CONTAS DO DISTRITO FEDERAL. **Auditoria De Regularidade**. Tribunal de Contas Do Distrito Federal. Brasília/DF, p. 90. 2014.
32. 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)

<https://docs.google.com/forms/d/19s4elX65B5CekYbUzm2hq77pcef9wtq9wWUiaLrGWpo/edit>

1/10

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

20/11/2019

Como Anda Meu Ônibus

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

20/11/2019

Como Anda Meu Ônibus

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

8.1. Mídia Impressa e sítios na rede mundial de computadores

- **Associação Brasileira de Estudos do Trabalho (ABET):**
 - [10/09/2020] **Em Brasília, a “capital do carro”, trabalhadores sofrem com má qualidade do transporte público.** Disponível em: <<http://abet-trabalho.org.br/em-brasilia-a-capital-do-carro-trabalhadores-sofrem-com-ma-qualidade-do-transporte-publico/>>.
- **Agora é simples:**
 - [16/09/2020] **Quais dificuldades encontra quem usa o transporte público na pandemia?** Disponível em: <<https://www.agoraesimples.com.br/noticias/dificuldades-no-transporte-publico-durante-pandemia/>>.
- **Agencia pública:**
 - [10/09/2020] **Em Brasília, a “capital do carro”, trabalhadores sofrem com má qualidade do transporte público.** Disponível em: <<https://apublica.org/2020/09/em-brasilia-a-capital-do-carro-trabalhadores-sofrem-com-ma-qualidade-do-transporte-publico/>>.
- **Bomba Bomba:**
 - [28/08/2020] **“Como anda meu ônibus” celebra um ano de trabalho pela melhoria do transporte público.** Disponível em: <<https://www.bombabomba.com.br/ministerio-publico-df/como-anda-meu-onibus-celebra-um-ano-de-trabalho-pela-melhoria-do-transporte-publico/>>.
- **Brasília de Fato:**
 - [22/06/2020] **Motoristas e cobradores à mercê de aglomerações.** Disponível em: <<https://brasiliadefato.com.br/grandebrasilia/2020/06/motoristas-e-cobradores-a-merce-de-aglomeracoes/>>;
- **Brasília de Todos Nós:**
 - [24/06/2020] **Empresas devem limitar ocupação de ônibus a 50% da capacidade.** Disponível em: <<https://www.brasiliadetodosnos.com.br/2020/06/empresas-devem-limitar-ocupacao-de.html>>.
- **Combate Racismo Ambiental:**

- [10/09/2020] **Em Brasília, a “capital do carro”, trabalhadores sofrem com má qualidade do transporte público.** Disponível em: <https://racismoambiental.net.br/2020/09/10/em-brasilia-a-capital-do-carro-trabalhadores-sofrem-com-ma-qualidade-do-transporte-publico/>.
- **Correio Braziliense:**
 - [21/09/19] **Em pesquisa, 70% avaliam como "péssima" a lotação dos ônibus, no DF.** Disponível em: https://www.correiobraziliense.com.br/app/noticia/cidades/2019/11/20/interna_cidadesdf,807963/em-pesquisa-70-avaliam-como-pessima-a-lotacao-dos-onibus-no-df.shtml.
 - [17/02/2020] **Brasilienses desaprovam estrutura do transporte público de acordo com MPDFT.** Disponível em: https://www.correiobraziliense.com.br/app/noticia/cidades/2020/02/17/interna_cidadesdf,828727/brasilienses-desaprovam-estrutura-do-transporte-publico-de-acordo-com.shtml.
 - [18/02/2020] **Coluna Eixo Capital.** Disponível em: <http://www.multclipp.com.br/verNoticia.aspx?c=0&n=37648884&e=257>.
 - [01/06/2020] **Como anda meu ônibus: MP pede avaliação de usuário sobre combate à covid-19.** Disponível em: https://www.correiobraziliense.com.br/app/noticia/cidades/2020/06/01/interna_cidadesdf,860123/como-anda-meu-onibus-mp-pede-avaliacao-de-usuario-sobre-combate-a-cov.shtml.
 - [24/06/2020] **MPDFT quer limite de 50% da ocupação máxima no transporte público do DF.** Disponível em: https://www.correiobraziliense.com.br/app/noticia/cidades/2020/06/24/interna_cidadesdf,866476/mpdft-quer-limite-de-50-da-ocupacao-maxima-no-transporte-publico-do-d.shtml.
 - [09/09/2020] **Webinar aborda tema de transporte coletivo em tempos de covid-19.** Disponível em: <https://www.correiobraziliense.com.br/cidades-df/2020/09/4874180-webinar-aborda-tema-de-transporte-coletivo-em-tempos-de-covid-19.html>.
 - [18/09/2020] **MPDFT cobra Secretaria de Mobilidade sobre situação das paradas de ônibus.** Disponível em: <https://www.correiobraziliense.com.br/cidades-df/2020/09/4876395-mpdft-cobra-secretaria-de-mobilidade-sobre-situacao-das-paradas-de-onibus.html>.

- [22/07/2020] **Covid-19: reduzir a contaminação no transporte público é grande desafio.** Disponível em: <https://www.correiobraziliense.com.br/app/noticia/cidades/2020/07/22/interna_cidadesdf,874250/covid-19-reduzir-a-contaminacao-no-transporte-publico-e-grande-desafi.shtml>.
- **Diário Carioca:**
 - [10/09/2020] **Em Brasília, a “capital do carro”, trabalhadores sofrem com má qualidade do transporte público.** Disponível em: <<https://odiariocarioca.com/brasil/noticia/2020/09/10/em-brasilia-a-capital-do-carro-trabalhadores-sofrem-com-ma-qualidade-do-transporte-publico/10053647.carioca-rj.html>>.
- **Diário do poder:**
 - [26/05/2020] **Ministério Público do DF requisita testes rápidos para trabalhadores do transporte coletivo.** Disponível em: <https://diariodopoder.com.br/brasil-e-regioes/distrito-federal/ministerio-publico-do-df-requisita-testes-rapidos-para-trabalhadores-do-transporte-coletivo>>.
- **Diário do Transporte:**
 - [21/08/2019] **Ministério Público apoia “auditoria cívica” no serviço de ônibus do DF.** Disponível em: <<https://diariodotransporte.com.br/2019/08/21/ministerio-publico-apoia-auditoria-civica-no-servico-de-onibus-do-df/>>.
- **Dinâmicas SUL-SUL:**
 - [10/09/2020] **EM BRASÍLIA, A “CAPITAL DO CARRO”, TRABALHADORES SOFREM COM MÁ QUALIDADE DO TRANSPORTE PÚBLICO.** Disponível em: <<https://www.sul-sur.com/2020/09/em-brasilia-capital-do-carro.html>>.
- **G1**
 - [21/08/2019] **Qualidade dos ônibus no DF é avaliada por questionário; saiba como participar.** Disponível em: <https://g1.globo.com/df/distrito-federal/noticia/2019/08/21/qualidade-dos-onibus-no-df-sera-avaliada-por-questionario-saiba-como-participar.ghtml?utm_source=tv&utm_medium=qr&utm_campaign=g1df>.
- **Gama Cidadão:**
 - [21/08/2019] **“Como anda meu ônibus”: IFC e MPDFT lançam projeto para avaliar o transporte público do DF.** Disponível em:

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

- **Gama Livre:**

- [24/06/2020] **MPDF: Empresas devem limitar ocupação de ônibus a 50% da capacidade.** Disponível em: <<https://www.gamalivre.com.br/2020/06/mpdf-empresas-devem-limitar-ocupacao-de.html>>.

- **Imprensa Online:**

- [02/11/2020] **Como anda meu ônibus: MP pede avaliado de usuário sobre combate covid-19.** Disponível em: <<https://imprensa.online/2020/06/02/como-anda-meu-nibus-mp-pede-avaliao-de-usurio-sobre-combate-covid-19/>>.

- **Imprensa pública:**

- [21/08/2019] **Qualidade dos ônibus no DF é avaliada por questionário; saiba como participar.** Disponível em: <<https://imprensapublica.com.br/qualidade-dos-onibus-no-df-e-avaliada-por-questionario-saiba-como-participar/>>.

- **Jornal de Brasília:**

- [18/02/2020] **Brasiliense avalia mal o transporte público do DF.** Disponível em: <<http://www.multclipp.com.br/verNoticia.aspx?c=0&n=37649628&e=257> / <https://jornaldebrasil.com.br/cidades/brasiliense-avalia-mal-o-transporte-publico-do-df/>>.
- [19/05/2020] **Covid-19: MPDFT apresenta à Semob estudo sobre gerenciamento do transporte público.** Disponível em: < <https://jornaldebrasil.com.br/cidades/covid-19-mpdft-apresenta-a-semob-estudo-sobre-gerenciamento-do-transporte-publico/>>.
- [03/06/2020] **Estado incapaz.** Disponível em: < <https://jornaldebrasil.com.br/blogs-e-colunas/do-alto-da-torre/estado-incapaz/>>.
- [22/06/2020] **Motoristas e cobradores à mercê de aglomerações.** Disponível em: <<https://jornaldebrasil.com.br/cidades/motoristas-e-cobradores-a-merce-de-aglomeracoes/>>.
- [24/06/2020] **MPDFT que ônibus rodem com, no máximo, 50% da lotação máxima.** Disponível em:

<<https://jornaldebrasil.com.br/cidades/mpdft-que-onibus-rodem-com-no-maximo-50-da-lotacao-maxima/>>.

- [07/07/2020] **Ministérios públicos do DF e de Goiás recomendam que Entorno não paralise transporte público.** Disponível em: <<https://jornaldebrasil.com.br/cidades/ministerios-publicos-do-df-e-de-goias-recomendam-que-entorno-nao-paralise-transporte-publico/>>.
- [14/07/2020] **Pesquisa: Maioria reprovava o transporte no DF.** Disponível em: <<https://jornaldebrasil.com.br/cidades/pesquisa-maioria-reprova-o-transporte-no-df/>>.

- **Jornal Times Brasília:**

- [21/08/2019] **Projeto permite que passageiros avaliem transporte público do DF on-line.** Disponível em: <<https://timesbrasil.com.br/2019/08/21/projeto-permite-que-passageiros-avaliem-transporte-publico-do-df-on-line/>>.

- **Metrópoles**

- [19/08/2019] **“Auditoria cívica” vai avaliar serviço de ônibus no Distrito Federal.** Disponível em: <<https://www.metropoles.com/distrito-federal/transporte-df/auditoria-civica-vai-avaliar-servico-de-onibus-no-distrito-federal>>.
- [14/02/2020] **Pesquisa: ônibus lotado é principal reclamação de usuários no DF.** Disponível em: <<https://www.metropoles.com/distrito-federal/pesquisa-onibus-lotado-e-principal-reclamacao-de-usuarios-no-df>>.
- [17/02/2020] **MPDFT cobra índice de qualidade no transporte público do DF.** Disponível em: <<https://www.metropoles.com/distrito-federal/transporte-df/mpdft-cobra-indice-de-qualidade-no-transporte-publico-do-df>>.
- [24/02/2020] **Sem investimento, paradas de ônibus caem aos pedaços no DF.** Disponível em: <<https://www.metropoles.com/distrito-federal/transporte-df/sem-investimento-paradas-de-onibus-caem-aos-pedacos-no-df>>.
- [19/05/2020] **Coronavírus: MPDFT sugere suspensão de pagamento em dinheiro nos ônibus.** Disponível em: <<https://www.metropoles.com/distrito-federal/transporte-df/coronavirus-mpdft-sugere-suspensao-de-pagamento-em-dinheiro-nos-onibus>>.

- [24/06/2020] **MPDFT recomenda que ônibus rodem com 50% da lotação máxima na epidemia.** Disponível em:
< <https://www.metropoles.com/colunas-blogs/grande-angular/mpdft-recomenda-que-onibus-rodem-com-50-da-lotacao-maxima-na-epidemia>>.
- [18/07/2020] **MP quer explicações da Semob sobre precariedade de paradas de ônibus no DF.** Disponível em:
< <https://www.metropoles.com/colunas-blogs/janela-indiscreta/mp-quer-explicacoes-da-semob-sobre-precariedade-de-paradas-de-onibus-no-df>>.
- [07/07/2020] **Ministério Público pede que empresas não reduzam frota no Entorno do DF.** Disponível em:
<<https://www.metropoles.com/distrito-federal/entorno/ministerio-publico-pede-que-empresas-nao-reduzam-frota-no-entorno-do-df>>.
- **Misto Brasília**
 - [25/06/2020] **Ônibus do DF devem reduzir pela metade número de passageiros.** Disponível em:
< <https://mistobrasilia.com/2020/06/25/onibus-do-df-devem-reduzir-pela-metade-numero-de-passageiros/>>.
- **MSN Notícias:**
 - [10/09/2020] **Em Brasília, a “capital do carro”, trabalhadores sofrem com má qualidade do transporte público.** Disponível em:
< <https://www.msn.com/pt-br/noticias/brasil/em-bras%C3%ADlia-a-capital-do-carro-trabalhadores-sofrem-com-m%C3%A1-qualidade-do-transporte-p%C3%BAblico/ar-BB18U4AV?li=BBwanrb>>.
- **Os cabeças da notícia:**
 - [21/08/2019] **Projeto permite que passageiros avaliem transporte público do DF pela internet.** Disponível em:
< <https://www.oscabeasdanoticia.com/single-post/2019/08/21/Projeto-permite-que-passageiros-avaliem-transporte-p%C3%BAblico-do-DF-pela-internet>>.
- **Planeta Osasco:**
 - [24/09/2020] **Ônibus lotado é a maior reclamação de passageiros no DF, aponta pesquisa.** Disponível em:
< <https://planetaosasco.com/destaques/90425-onibus-lotado-e-a-maior-reclamacao-de-passageiros-no-df-aponta-pesquisa>>.
- **Poliarquia:**

- [10/09/2020] **Em Brasília, a “capital do carro”, trabalhadores sofrem com má qualidade do transporte público.** Disponível em: <<http://poliarquia.com.br/2020/09/10/em-brasilia-a-capital-do-carro-trabalhadores-sofrem-com-ma-qualidade-do-transporte-publico/>>.
- **Portal Top Gyn**
 - [13/08/2020] **O desafio de se proteger do novo coronavírus no serviço de transporte público.** Disponível em: <<https://www.topgyn.com.br/capa/o-desafio-de-se-proteger-do-novo-coronavirus-no-servico-de-transporte-publico/>>.
 -
- **Revista do Ônibus**
 - [02/06/2020] **DF: Usuários do transporte podem avaliar as medidas de prevenção à Covid-19.** Disponível em: <<https://revistadoonibus.com/2020/06/02/df-usuarios-do-transporte-podem-avaliar-as-medidas-de-prevencao-a-covid-19/>>.
- **Satélite Notícias:**
 - [21/08/2019] **Qualidade dos ônibus no DF é avaliada por questionário; saiba como participar.** Disponível em: <<https://www.satelitenoticias.com.br/2019/08/qualidade-dos-onibus-no-df-e-avaliada.html>>.
- **Tudo OK Notícias:**
 - [17/02/2020] **MPDFT de olho na tarifa dos ônibus.** Disponível em: <<https://www.tudooknoticias.com.br/brasilia/mpdft-de-olho-na-tarifa-dos-onibus/>>.

8.2. Rádio e Televisão

- **Band:**

- [17/02/2020] **MPDFT cobra índice de qualidade no transporte público do DF.**
Disponível em:
<<http://www.multclipp.com.br/verNoticia.aspx?c=0&n=37647803&e=257>.

- **GLOBO:**

- [21/02/2019] **Bom Dia DF: Superlotação e Insegurança no Transporte Público.**
Disponível em:
< <http://www.multclipp.com.br/verNoticia.aspx?c=0&n=37651965&e=257>>
- [21/08/2019] **Bom Dia DF: Brasília tem alguns dos piores índices do mundo em termos de transporte público.** Disponível em:
< <https://globoplay.globo.com/v/7858864/programa/>>.
- [21/08/2019] **DFTV 1ª Edição: Brasília tem alguns dos piores índices do mundo em termos de transporte público.** Disponível em:
< <https://globoplay.globo.com/v/7859694/programa/>>.
- [19/12/2019] **Bom dia DF: Blitz “Como anda meu ônibus” está hoje na rodoviária do Plano Piloto.** Disponível em:
< <https://globoplay.globo.com/v/8176992/>>.
- [24/06/2020] **DFTV 1ª Edição: Ministério Público cobra menos passageiros dentro dos ônibus.** Disponível em:
<<http://www.multclipp.com.br/verNoticia.aspx?c=0&n=41241599&e=257>>

- [24/06/2020] **DFTV 2ª Edição: Ministério Público quer que GDF acabe com a superlotação nos ônibus.** Disponível em: < <http://www.multclipp.com.br/verNoticia.aspx?c=0&n=41241840&e=257>>.
- [25/06/2020] **Bom Dia DF: Promotores pedem ao GDF providência para evitar lotação em ônibus.** Disponível em: <<http://www.multclipp.com.br/verNoticia.aspx?c=0&n=41243379&e=257>>.
- [24/06/2020] **DFTV 1ª Edição: Ministério Público cobra menos passageiros dentro dos ônibus.** Disponível em: <<http://monitoring.knewin.com/verNoticia.aspx?c=0&n=41241599&e=257>>.
- [25/06/2020] **Bom dia DF: Promotores pedem ao GDF providência para evitar lotação em ônibus.** Disponível em: <<http://monitoring.knewin.com/verNoticia.aspx?c=0&n=41243379&e=257>>.
- [21/09/2020] **DFTV 2ª Edição: MP cobra explicações do GDF sobre paradas de ônibus no DF.** Disponível em: < <https://globoplay.globo.com/v/8874742/programa/>>.
- [27/07/2020] **DFTV 1ª Edição: MP cobra do GDF adoção de medidas de segurança na pandemia.** Disponível em: <<http://monitoring.knewin.com/verNoticia.aspx?c=0&n=42589240&e=257>>.
- [01/07/2020] **DFTV 1ª Edição: Passageiros enfrentam ônibus lotados.** Disponível em: < <http://monitoring.knewin.com/verNoticia.aspx?c=0&n=41516572&e=257>>.
- [27/07/2020] **Bom dia DF: Passageiros não conseguem manter o distanciamento em ônibus lotados.** Disponível em: <<http://monitoring.knewin.com/verNoticia.aspx?c=0&n=42570590&e=257>>.
- [10/07/2020] 0

- **Rádio Band News**

- [21/08/2019] **Projeto “Como anda meu ônibus”.** Disponível em: <<http://www.multclipp.com.br/verNoticia.aspx?c=0&n=29943696&e=257>>.
- [17/02/2020] **Realização de Audiência Pública.** Disponível em: <<http://www.multclipp.com.br/verNoticia.aspx?c=0&n=37651961&e=257>>.
- [03/06/2020] **Higienização para profissionais do transporte público.** Disponível em: <<http://monitoring.knewin.com/verNoticia.aspx?c=0&n=40533059&e=257>>.

- **Rádio CBN:**

- [22/08/2019] **Projeto vai reunir opiniões do cidadão sobre a qualidade dos ônibus de Brasília.** Disponível em: <<http://www.multclipp.com.br/verNoticia.aspx?c=0&n=29945641&e=257>>.
- [18/02/2020] **Super Lotação nos ônibus.** Disponível em: <<http://www.multclipp.com.br/verNoticia.aspx?c=0&n=37651962&e=257>>.
- [24/06/2020] **"MPDFT quer limite de 50% da ocupação máxima no transporte público do DF.** Disponível em: <<http://www.multclipp.com.br/verNoticia.aspx?c=0&n=41246330&e=257>>.
- [05/06/2020] **Como anda meu ônibus: usuários podem avaliar as medidas de prevenção à Covid-19.** Disponível em: <<http://monitoring.knewin.com/verNoticia.aspx?c=0&n=40643883&e=257>>.

-

- **Rádio Justiça:**

- [22/08/2019] **Projeto “Como anda meu ônibus”.** Disponível em:
<<http://multclipp.com.br/verNoticia.aspx?c=0&n=29951039&e=257>>

- **Rádio Nacional de Brasília**

- [21/08/2019] **Projeto permite que passageiros avaliem transporte público do DF online.** Disponível em:
<<http://www.multclipp.com.br/verNoticia.aspx?n=29674390&e=257>>
- [18/02/2020] **MPDFT cobra índice de qualidade no transporte público do DF.** Disponível em:
<<http://www.multclipp.com.br/verNoticia.aspx?c=0&n=37654805&e=257>>
- [13/08/2020] **Trabalhadores e usuários falam do desafio da proteção contra a Covid 19 no transporte público.** Disponível em:
<<http://monitoring.knewin.com/verNoticia.aspx?c=0&n=43282752&e=257>>.

- **Record:**

- [21/08/2019] **DF no Ar.** Disponível em:
<<https://noticias.r7.com/distrito-federal/df-record/videos/assista-a-integra-do-df-record-desta-quarta-feira-21-21082019>>
- [21/08/2019] **DF no Ar.** Disponível em:
<<https://noticias.r7.com/distrito-federal/df-no-ar/videos/assista-a-integra-do-df-no-ar-desta-quarta-feira-21-23082019>>
- [17/02/2020] **DF Record: Projeto aponta qualidade do serviço de transporte prestado no DF.** Disponível em:
<<http://www.multclipp.com.br/verNoticia.aspx?c=0&n=37647266&e=257>>

- [25/06/2020] **Balanço Geral DF: MPDFT pede metade da lotação nos ônibus.** Disponível em:
<<http://www.multclipp.com.br/verNoticia.aspx?c=0&n=41243378&e=257>>

- [11/09/2020] **Balanço Geral DF: Transporte público e COVID-19.** Disponível em:
<<https://noticias.r7.com/distrito-federal/balanco-geral-df/videos/veja-a-integra-do-balanco-geral-df-desta-sexta-feira-11-14092020>>

- **SBT**

- [21/09/2019] **SBT Brasília: "Como anda meu ônibus?": usuário pode avaliar transporte público.** Disponível em:
<<https://www.youtube.com/watch?v=ayEAqzhrcNg>>.

Anexo III – Documentos referenciados não disponíveis para consulta online

9. Nota Técnica N.º 38/2020 – SEMOB/ST: Implantação, manutenção e limpeza dos abrigos

2. DA ANÁLISE

Para início da análise do teor dos relatórios emitidos pela iniciativa conjunta do MPDFT e IFC, encaminhou-se todos os relatórios às subsecretarias que compõem a Secretaria Executiva de Transporte, para que fossem verificadas como as ações implantadas nos períodos de referência podem ter impactado nos dados apresentados nos relatórios e também quais ações em implantação ou que serão implantadas influenciarão positivamente nas ações apontadas pelo estudo como não satisfatórias.

O Subsecretário de Terminais se manifestou através do Despacho - SEMOB/ST/SUTER

Nota Técnica 38 (43890531) SEI 00090-00032890/2019-10 / pg. 21

(42832388), de 02 de julho de 2020. Em síntese informou que no período de 2018 à 2020 foram implantados 591 (quinhentos e noventa e um) abrigos de passageiros, do tipo C, em diversas Regiões Administrativas, possibilitando um menor deslocamento dos usuários de transporte até o abrigo, resultando na avaliação positiva do deslocamento do usuário até o ponto de parada. Buscando corrigir os aspectos negativos, informa que já foi publicado novo edital de licitação, para a Contratação de empresa especializada, para manutenção, reparação e acessibilidade dos abrigos existentes. Também que foi realizado um Termo de Referência (42440538), para Contratação de empresa especializada, para limpeza dos abrigos, com mão-de-obra, material e equipamento para limpeza com jateamento d'água sob pressão, conforme processo (00090-00014680/2020-75), em andamento. Quanto a exposição ao sol e chuva na parada de ônibus, informa que o novo edital de licitação, presente no processo processo 00090-00001906/2020-78, para contratação de empresa especializada, possibilitará a realização de implantações e manutenções de abrigos de passageiros, a fim de mitigar a exposição ao sol e chuva nos pontos de parada no Distrito Federal.

9.1. Nota Técnica N.º 38/2020 – SEMOB/ST: Estudo sobre a necessidade de acréscimo da frota

Por fim, o Subsecretário de Operações se manifestou através do Despacho - SEMOB/ST/SUOP (43836846) onde informa o seguinte:

Lotação dos veículos: é o quesito que obteve avaliação negativa em todos os três períodos de auditoria, esclarecemos que é uma percepção típica da característica pendular do transporte coletivo do Distrito Federal, no qual há grande concentração de passageiros em direção ao Plano Piloto no início do dia e no sentido contrário no fim do dia. Ao longo do dia, nos horários de entre-pico, a característica é de ociosidade na maioria das linhas do STPC. **Mesmo assim, diante da preocupação de proporcionar melhorias aos passageiros, foi realizado estudo a fim de identificar a necessidade de acréscimo de frota (00090-00009854/2020-88).**

9.2. Ata de Reunião ocorrida em 04 de março de 2020: Previsão de Inauguração do Centro de Supervisão Operacional (CSO)

assegurar que os contratos sejam cumpridos e que o serviço público de transporte seja prestado adequadamente aos usuários. Ao final, foi informado que o CSO tem inauguração prevista para 04 de maio de 2020. Adicionalmente a SEMOB informou que será entregue com a maior brevidade possível Guia de Acompanhamento das ações prioritárias da Secretaria-Executiva de Transporte do ano de 2020. Não havendo mais assuntos a serem tratados, ordenou o Procurador Distrital dos Direitos do Cidadão que se encerrasse a presente ata. Eu, Ana Maria Constâncio Otto – matrícula nº 4010-0 a digitei.

9.3. Proposta do novo IQT



GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL
SECRETARIA DE ESTADO DE TRANSPORTE E MOBILIDADE
SECRETARIA EXECUTIVA DE TRANSPORTE
SUBSECRETARIA DE FISCALIZAÇÃO, AUDITORIA E CONTROLE

Página 24 de 31

4. PROPOSTA NOVO IQT – INDICADORES

Realizada a análise do Índice de Qualidade do Serviço Básico do STPC-F – IQT, pode-se apresentar um resumo da proposta preliminar de indicadores integrantes do Novo Índice de Qualidade do Transporte – Novo IQT.

Durante a análise foram apresentados os conceitos de sete indicadores integrantes da proposta e a sua relação com os atuais indicadores.

De fato, não se pretende com a presente proposta estabelecer um rol completamente novo de indicadores de desempenho, mas apenas promover os ajustes entendidos como essenciais à sua aferição.

Mesmo assim, para a elaboração da presente proposta, foram realizadas algumas pesquisas relacionadas ao tema, tanto no meio teórico (teses, estudos, artigos, trabalhos, etc.) quanto no meio prático (São Paulo, São Carlos, Rio de Janeiro, Belo Horizonte, etc.).

De um modo geral, acredita-se que a aferição dos indicadores propostos permitirá uma avaliação adequada das condições de prestação dos serviços, por parte dos operadores do Sistema de Transporte Público Coletivo do Distrito Federal – STPC/DF.

No entanto, dada a importância atualmente conferida aos recursos tecnológicos para os processos de gestão e fiscalização dos serviços delegados, enxerga-se como interessante o acréscimo do seguinte indicador à listagem em questão:

Indicador 5 - Grau de envio de dados operacionais ao Poder Concedente.

Forma de cálculo: Quociente da quantidade de dados operacionais enviados, nos termos determinados pelo Poder Concedente, pela quantidade programada.

Unidade: % percentual

Fonte de Informação: Processamento dos dados obtidos no processo de supervisão operacional.

Periodicidade: Mensal

Fórmula de Cálculo:

$GEDO = QDOE/QDOP$, onde:

$QDOE$ = Quantidade de Dados Operacionais Enviados

$QDOP$ = Quantidade de Dados Operacionais Programada

$GEDO$ = Grau de Envio de Dados Operacionais

Com isso, conclui-se a proposta preliminar com um rol de oito indicadores. Obviamente, ainda se faz necessário estabelecer a tabela de valores de referência, a forma de cálculo e as metas a serem alcançadas, de modo a integralizar um novo sistema de avaliação da qualidade dos serviços prestados.

Dessa forma, o Novo Índice de Qualidade do Transporte – Novo IQT contaria com os seguintes indicadores:

Indicador 1 - Grau de pontualidade das partidas realizadas.

Forma de cálculo: Quociente da quantidade de partidas pontuais realizadas pela quantidade de partidas programadas. As partidas consideradas realizadas são aquelas ocorridas no horário programado, com variação para antecipação de até 10% do intervalo previsto para a próxima partida, limitada a uma antecipação de no máximo 3 minutos. No caso de atraso, serão consideradas pontuais as partidas ocorridas com variação de até 50% do intervalo previsto para a próxima partida, limitado a um atraso de no máximo 15 minutos em relação ao horário programado. As demais partidas realizadas fora destes limites de tolerância serão consideradas como não pontuais.

Unidade: % percentual

Fonte de Informação: Processamento dos dados obtidos no processo de supervisão operacional.

Periodicidade: Mensal

Fórmula de Cálculo:

$GP = QPPR/QPP$, onde:

$QPPR$ = Quantidade de Partidas Pontuais Realizadas

QPP = Quantidade de Partidas Programadas

GP = Grau de Pontualidade

Indicador 2 - Grau de realização de viagens.

Forma de cálculo: Quociente da quantidade de viagens realizadas pela quantidade de viagens programadas. As viagens consideradas realizadas são aquelas ocorridas até o limite de antecipação permitido para a próxima viagem, com tolerância limitada a um máximo de 27 minutos. As demais viagens realizadas fora destes intervalos serão consideradas como não realizadas.

Unidade: % percentual

Fonte de Informação: Processamento dos dados obtidos no processo de supervisão operacional.

Periodicidade: Mensal

Fórmula de Cálculo:

$GRV = QVR/QVP$, onde:

QVR = Quantidade de Viagens Realizadas

QVP = Quantidade de Viagens Programadas

GRV = Grau de Realização de Viagens

Indicador 3 - Grau de quilometragem percorrida entre quebras dos veículos em operação.

Forma de cálculo: Quociente da quantidade de quilômetros percorridos com a frota pela quantidade de quebras de veículos.

Unidade: quilômetros por quebra de veículo.

Fonte de Informação: Processamento dos dados obtidos no processo de supervisão operacional.

Periodicidade: Mensal

Fórmula de Cálculo:

$GKM = QKM/QQV$, onde:

QKM = Quantidade de Quilômetros Percorridos

QQV = Quantidade de Quebras de Veículos

GKM = Grau de Quilometragem Média Percorrida entre Quebras

Indicador 4 - Grau de resolutividade das reclamações dos usuários sobre os serviços.

Forma de cálculo: Média simples das notas obtidas para cada sub-indicador.

Unidade: % percentual

Fonte de Informação: Sistema de Ouvidoria.

Periodicidade: Mensal

Fórmula de Cálculo:

$$GRSR_M = \sum GRSR_N / N$$
, onde:

 $GRSR_N$ = Grau de Resolutividade de Reclamações por Tipo

 N = Quantidade de Tipos

 $GRSR_M$ = Grau de Resolutividade de Reclamações Médio

Sub-indicador 4 - Grau de resolutividade de cada tipo de reclamação dos usuários sobre os serviços.
Forma de cálculo: Quociente da quantidade de reclamações resolvidas pela Concessionária pela quantidade de reclamações recebidas no mesmo período.

Unidade: % percentual

Fonte de Informação: Sistema de Ouvidoria.

Periodicidade: Mensal

Fórmula de Cálculo:
 $GRSR_N = QRRS_N / QRRC_N$, onde:

 $QRRS_N$ = Quantidade de Reclamações Resolvidas por Tipo

 $QRRC_N$ = Quantidade de Reclamações Recebidas por Tipo

 $GRSR_N$ = Grau de Resolutividade de Reclamações por Tipo

Indicador 5 - Grau de envio de dados operacionais ao Poder Concedente.
Forma de cálculo: Quociente da quantidade de dados operacionais enviados, nos termos determinados pelo Poder Concedente, pela quantidade programada.

Unidade: % percentual

Fonte de Informação: Processamento dos dados obtidos no processo de supervisão operacional.

Periodicidade: Mensal

Fórmula de Cálculo:
 $GEDO = QDOE / QDOP$, onde:

 $QDOE$ = Quantidade de Dados Operacionais Enviados

 $QDOP$ = Quantidade de Dados Operacionais Programada

 $GEDO$ = Grau de Envio de Dados Operacionais

Indicador 6 - Grau de detecção de irregularidades na exploração dos serviços.
Forma de cálculo: Quociente da quantidade de autuações por infrações ao Código Disciplinar Unificado do Sistema de Transporte Público Coletivo do Distrito Federal – CDU-STPC/DF e ao Código de Trânsito Brasileiro – CTB, ponderadas de acordo com a gravidade da infração, pela frota cadastrada para operação no período, assim entendida a quantidade de veículos registrados junto ao Poder Concedente.

Unidade: Autuações / Veículo

Fonte da informação: Processamento dos dados obtidos no processo de aplicação de sanções.

Periodicidade: Mensal.

Fórmula de Cálculo:
 $GDI = \sum QAI_N * Peso_N / FC$, onde:

 QAI = Quantidade de Autos de Infração Lavrados

 FC = Frota Cadastrada

 N = Tipo/Gravidade da Infração

 GDI = Grau de Detecção de Irregularidades

Indicador 7 - Grau de aprovação de veículos em vistorias programadas pelo Poder Concedente.
Forma de cálculo: Quociente da quantidade de veículos aprovados no primeiro procedimento de vistoria programada pelo total de veículos vistoriados.

Unidade: Aprovações / Vistorias

Fonte de Informação: Sistema de Controle de Vistorias.

Periodicidade: Mensal

Fórmula de Cálculo:
 $GAVP = QVA / QVV$, onde:

 QVA = Quantidade de Veículos Aprovados

 QVV = Quantidade de Veículos Vistoriados

 $GAVP$ = Grau de Aprovação em Vistorias Programadas

Indicador 8 - Grau de aprovação de veículos em vistorias realizadas em campo pelo Poder Concedente.
Forma de cálculo: Quociente da quantidade de veículos aprovados em procedimento de vistoria não programada, realizada em campo, pelo total de veículos vistoriados.

Unidade: Aprovações / Vistorias

Fonte de Informação: Sistema de Controle de Vistorias.

Periodicidade: Trimestral

Fórmula de Cálculo:
 $GAVC = QVA / QVV$, onde:

 QVA = Quantidade de Veículos Aprovados

 QVV = Quantidade de Veículos Vistoriados

 $GAVC$ = Grau de Aprovação em Vistorias de Campo