



Universidade de Brasília

Faculdade de Economia, Administração, Contabilidade e Gestão de Políticas Públicas

Departamento de Administração

Curso de Especialização (*Lato Sensu*) em Gestão Pública Municipal

SARAH DE SOUZA SANTOS

**QUALIDADE DA MOBILIDADE URBANA NO DISTRITO  
FEDERAL: uma análise da percepção do usuário do transporte  
coletivo**

Brasília – DF

2019

Santos, Sarah de Souza.

Qualidade da mobilidade urbana no Distrito Federal: uma análise da percepção do usuário do transporte coletivo/ Sarah de Souza Santos. – Brasília: Universidade de Brasília, Orientador: Nilton Oliveira da Silva. 2019.50 p.

Trabalho de Conclusão de Curso (Monografia) – Especialização em Gestão Pública Municipal – Brasília -DF, Universidade de Brasília, 2019.

1. Políticas Públicas. 2. Mobilidade Urbana. 3. Transporte Público. I. Título.

**Universidade de Brasília – UnB**

**Reitora:**

Prof<sup>a</sup>. Dr<sup>a</sup>. Márcia Abrahão Moura

**Vice-Reitor:**

Prof. Dr. Enrique Huelva

**Decana de Pós-Graduação:**

Prof<sup>a</sup>. Dr<sup>a</sup>. Helena Eri Shimizu

**Diretor da Faculdade de Economia, Administração, Contabilidade e Gestão  
Pública:**

Prof. Dr. Eduardo Tadeu Vieira

**Chefe do Departamento de Administração:**

Prof. Dr. José Márcio Carvalho

**Coordenadora do curso de Especialização em Gestão Pública Municipal**

Profa. Dr<sup>a</sup>. Fátima de Souza Freire

SARAH DE SOUZA SANTOS

**QUALIDADE DA MOBILIDADE URBANA NO DISTRITO  
FEDERAL: uma análise da percepção do usuário do transporte  
coletivo**

Monografia apresentada ao Departamento de  
Administração como requisito parcial à  
obtenção do certificado de especialista (*lato  
sensu*) em Gestão Pública Municipal.

Professor(a) Orientador(a): Nilton Oliveira da  
Silva

Brasília – DF

2019

SARAH DE SOUZA SANTOS

**A qualidade da mobilidade urbana no Distrito Federal: uma análise da percepção do usuário do transporte coletivo.**

A Comissão Examinadora, abaixo identificada, aprova o Trabalho de Conclusão do Curso de especialização em Gestão Pública Municipal da Universidade de Brasília do (a) aluno (a)

**Sarah de Souza Santos**

Nilton Oliveira da Silva  
Professor-Orientador

MsC, Ildenice Lima Costa  
Professor-Examinador

Tales Ramos Monteiro dos Santos  
Professor-Examinador

Brasília, 27 de abril de 2019

## **RESUMO**

O rápido crescimento do Distrito Federal e suas Regiões Administrativas exigiu a adoção de medidas que proporcionasse as melhorias de qualidade do transporte público e mobilidade urbana. Investir na qualidade do transporte público é fundamental para o desenvolvimento sócio econômico do Distrito Federal. Sua qualidade deve estar relacionada à prestação de serviços alinhadas com as expectativas dos usuários em relação a infraestrutura, acessibilidade e segurança. Portanto, o presente trabalho objetivou uma análise da percepção do usuário em relação a qualidade do transporte público do Distrito Federal. A partir do conceito da teoria do bem estar social, buscou-se verificar a efetividade das políticas públicas do transporte público no DF a partir de seus usuários, explorar a percepção do serviço público prestado no transporte público e levantar o modal mais utilizado e qual a percepção do usuário quanto a prestação do serviço. Foi utilizado um questionário pela ferramenta do google formulários que resultou em 64 respondentes. Após o levantamento de dados foi realizado uma análise por meio de gráficos e tabelas para a resposta do problema de pesquisa. Como principal resultado verificou-se que o usuário do transporte público do Distrito Federal encontra-se muito insatisfeito com os serviços prestados pelo governo distrital.

Palavras-chave: Transporte Público; Mobilidade Urbana; Políticas Públicas.

## SUMÁRIO

1	INTRODUÇÃO.....	5
1.1	Contextualização .....	6
1.2	Formulação do problema .....	7
1.3	Objetivo Geral .....	8
1.4	Objetivos Específicos .....	8
1.5	Justificativa.....	9
2	REVISÃO TEÓRICA .....	10
2.1	Mobilidade Urbana e a Teoria do Bem-Estar Social.....	10
2.1.1	Políticas Públicas para a Mobilidade Urbana.....	11
2.2	Transporte Público Urbano.....	14
2.2.1	Transporte Público no Distrito Federal .....	16
2.3	A Qualidade do Transporte Público .....	20
3	MÉTODOS E TÉCNICAS DE PESQUISA .....	22
3.1	Tipologia e descrição geral dos métodos de pesquisa .....	22
3.2	Caracterização da organização, setor ou área <i>lôcus</i> do estudo .....	22
3.3	População e amostra ou Participantes da pesquisa.....	23
3.4	Caracterização e descrição dos instrumentos de pesquisa.....	24
3.5	Procedimentos de coleta e de análise de dados .....	24
4	RESULTADOS E DISCUSSÃO .....	26
5	CONCLUSÃO E RECOMENDAÇÕES.....	35
	REFERÊNCIA .....	37
	APÊNDICES .....	42
	Apêndice A – Questionário .....	42

## 1 INTRODUÇÃO

O transporte público é um transporte não individual, abrangendo as áreas urbanas, tendo como características o deslocamento diário dos cidadãos. É uma modalidade de transporte essencial para as cidades, no qual garante o direito de ir e vir de seus cidadãos. A mobilidade urbana compreende o uso do transporte público, bem como envolve pedestres, ciclistas, usuários de transporte particular, no qual busca a facilidade ao acesso universal à cidade (COSTA; SILVA, 2015).

A mobilidade urbana é uma questão determinante para o desenvolvimento das cidades. No Brasil, desde 1950, o modelo de transporte privilegiado pela população é o transporte individual. Isso, ocasionou a histórica ausência de investimento e planejamento no transporte público, no qual reflete a péssima qualidade dos serviços prestados aos cidadãos na maior parte das cidades brasileiras. (CARVALHO, 2008).

Não obstante a isso, o Distrito Federal também era voltado para a priorização da utilização do transporte individual. Com planejamento da construção do Distrito Federal foram criadas cidades satélites para receber os novos trabalhadores na sua inauguração. Estas cidades satélites foram criadas longe do Plano Piloto, sem infraestrutura e empregos, consideradas cidades dormitórios. Diante disso, gerou-se a valorização do centro em relação à periferia, desde 1960. Tendo em vista que até hoje a maioria dos empregos se concentra no centro da capital, a demanda por transportes é grande, tanto de carros particulares quanto por transporte público. (OLIVERIA, 2017).

Devido as crescentes dificuldades de locomoção no Distrito Federal, o Plano Diretor de Transporte e Mobilidade do Distrito Federal (PDTU/DF) tem a finalidade de melhorar as condições de mobilidade e acessibilidade da população, aumentando a integração entre as Regiões Administrativas ao centro da capital. E o Programa de Transporte Urbano do Distrito Federal (PTU/DF) propõe ações com foco na implantação de uma nova concepção do sistema de transporte público coletivo (LEAL, 2017).

Segundo Tomás e Ferreira (2003), o plano diretor é um instrumento importantíssimo para o crescimento ordenado das cidades, no qual é preciso considerar o transporte e o sistema viário. Com a finalidade de desenvolvimento das cidades, este plano auxilia na conectividade



entre os bairros mais distantes ao centro, de uma maneira organizada e harmônica, diminuindo assim as distâncias percorridas pelos cidadãos.

O estado proporciona o bem estar social ao garantir um transporte público de qualidade com condições de acessibilidade urbana, tendo em vista que o acesso das pessoas aos equipamentos básico gera igualdade de oportunidades a todos cidadãos. O transporte público é um meio que pode aumentar a mobilidade das pessoas pobres, idosas ou com limitações que sempre ficaram na margem da sociedade (GOMIDE, 2006).

Segundo Carvalho (2008), Nova Iorque é referência nos Estados Unidos de transporte público de qualidade. Tendo em vista que as atividades de lazer, trabalho e estudo não estão concentradas no centro e sim em núcleos urbanos da cidade. Isso fez com que as pessoas dependessem menos do uso do transporte e acabou levando à falência de concessionárias do serviço. Atualmente, a maior parte o transporte coletivo nos Estados Unidos é gerido pelo o poder público. E foi isso que trouxe a qualidade para os transportes públicos de lá, porque as concessionárias se mostravam desinteressadas e incompetentes para a realização do serviço.

Diante deste exposto, faz-se necessário verificar a percepção do usuário em relação a qualidade do transporte público do Distrito Federal. Além dessa parte introdutória, que contextualiza o tema e define os seus propósitos, este estudo contempla: definições sobre mobilidade urbana e a teoria do bem estar social, com destaque para as políticas públicas para a mobilidade urbana (seção 2.1); transporte público urbano, com destaque para o transporte público no Distrito Federal (seção 2.2); a qualidade do transporte público (seção 2.3); e algumas considerações finais (seção 5).

## **1.1 Contextualização**

O planejamento pelo uso de transportes vem passando por sucessivas fases tendo em vista o crescimento urbano. Para Vasconcelos (2001) e Carvalho (2008), desde 1950 há uma escolha política pela mobilidade por automóveis. Esta realidade estava relacionada ao desenvolvimento da indústria brasileira automobilística que sofria forte influência estadunidenses. Tais escolhas exerceram também influência sobre os planejamentos governamentais, como por exemplo os investimentos nos setores públicos e privados para o desenvolver a malha rodoviária do Brasil, produzir automóveis e segmentos relacionados a ele.

Foi nesse contexto histórico e econômico que o Distrito Federal foi planejado e construído, para atender a demanda de automóveis e a nova realidade do país.

Em 1990, pensava-se que Brasília por ter sido planejada, estaria livre dos problemas relacionados ao trânsito de grandes metrópoles. No entanto, a partir do século XXI, com o aumento no número de veículos os problemas começaram a aparecer em determinados trechos da cidade, principalmente nas conexões entre as regiões administrativas e o centro da cidade (CARVALHO, 2008).

Na atual realidade das cidades grandes, a maioria da população brasileira passa grande parte do tempo no trânsito devido aos engarrafamentos. Além disso, a dificuldade em encontrar vagas nos estacionamentos, uma grande incidência de acidentes automobilísticos, e o alto índice de poluição sonora, fazem do trânsito o responsável por uma parcela dos transtornos para a população. (ARAUJO *et. al.*, 2011).

As principais vias do Distrito Federal geralmente amanhecem congestionadas, com apenas uma pessoa dentro do carro, no qual infere-se que a cultura do automóvel continua predominantemente no Distrito Federal. O DETRAN-DF (2017), registrou 1.716.406 veículos, média de 1,74 habitante por carro. Segundo Neto (2012), é comum nas grandes cidades do Brasil os engarrafamentos, devido à forte cultura automobilística do brasileiro de possuir e utilizar um automóvel para alcançar *status*, conforto e ascensão social.

De acordo com Silva e Schalag (2017); Chieriegatti (2016); Morais (2012), à medida que os problemas de trânsito aumentam é importante que gestores invistam no transporte público, na infraestrutura, para que os usuários possam se sentir seguros a optar pelo uso do transporte público. Corrobora para a mobilidade urbana trazendo benefícios socioeconômicos, bem como oferece um espaço urbano de qualidade e o torna o ambiente urbano mais favorável para o convívio humano. O transporte público possui um forte contexto sócio-político-cultural e por isso é imprescindível a qualidade da prestação deste serviço.

## **1.2 Formulação do problema**

A qualidade do transporte público no Distrito Federal é debatida há décadas pelos agentes de políticas públicas e ainda é um problema que não solucionado. As queixas ganharam relevância no início de 2010 com a promulgação da Lei Nacional de Mobilidade Urbana e a

definição, no âmbito distrital, do Plano Diretor de Transporte e Mobilidade do DF e Entorno (MORAES, 2017).

O Governo do Distrito Federal lançou em maio de 2016, o Circula Brasília, que busca priorizar o transporte público e não o transporte individual e possui mais de 80 ações de curto, médio e longo prazo. Este programa, busca a melhoria da integração entre os meios de transporte, a requalificação urbana, a aquisição de novas tecnologias e a valorização da acessibilidade. Em novembro de 2017, várias ações do programa foram entregues, como por exemplo, a implementação do bilhete único, a disponibilização de nove ônibus movidos a biodiesel, criação de estações de bicicletas compartilhadas, reforma e a criação de terminais rodoviários e criação e a readequação de mais de 800 linhas de ônibus (SEMOB, 2018).

O Distrito Federal possui uma grande oferta de transporte público, no qual cobre todo o seu território. A demanda pelo o sistema de transporte coletivo são de 26,3 milhões de passageiros por mês (LEAL, 2017). Neste contexto, o presente trabalho se propôs a responder o seguinte questionamento: **qual a percepção do usuário em relação a qualidade do transporte público do Distrito Federal?**

### **1.3 Objetivo Geral**

Analisar a percepção do usuário em relação a qualidade do transporte público do Distrito Federal.

### **1.4 Objetivos Específicos**

- 1- Verificar a efetividade das políticas públicas de transporte coletivo no Distrito Federal a partir de seus usuários;
- 2- Explorar a percepção do serviço público prestado no transporte público; e
- 3- Levantar o modal mais utilizado e qual a percepção do usuário quanto a prestação de serviço.

## 1.5 Justificativa

O transporte mudou a maneira de como as pessoas se deslocam ao longo do tempo, criando a necessidade de conforto e agilidade. Ele é utilizado para o deslocamento até o trabalho, à escola, para atividades de lazer, compras e para outras utilidades, tornando-se essencial para as pessoas. Ao se analisar a percepção dos usuários do transporte público, os atores responsáveis pelo fornecimento deste transporte podem conhecer a eficiência do serviço prestado e quais os ajustes necessários para uma qualidade efetiva deste serviço (MAGALHÃES; ARAGÃO; YAMASHITA, 2014).

Segundo Moraes (2012), a relevância acadêmica deste estudo está na necessidade de desenvolver o conhecimento da percepção da qualidade do sistema de transporte público por quem utiliza, no intuito de contribuir para possíveis melhorias em nossas cidades e quem sabe estimular o uso deste transporte por demais pessoas. Investir nessas ferramentas capazes de traduzir de maneira clara e objetivas as necessidades e percepção é essencial para que as ações sejam cada vez mais efetivas.

O estudo da percepção do usuário é importante para a construção de políticas públicas que atendam às necessidades e expectativas do cliente. Conforme Barcelos *et al.* (2017), conhecer a importância dos diferentes aspectos, com relação a satisfação, permite a priorização de ações que terão um impacto efetivo na melhoria de qualidade do serviço.

Como relevância gerencial, a pesquisa tem como objetivo proporcionar um maior desempenho por parte da gestão pública ao licitar empresas que fornecem transporte público, abordando aspectos influenciadores na decisão do uso de ônibus. Sendo assim, buscou-se entender o que realmente interfere no processo decisório e na utilização do transporte coletivo pela população (VASCONCELOS, 2001).

## 2 REVISÃO TEÓRICA

### 2.1 Mobilidade Urbana e a Teoria do Bem-Estar Social

O bem-estar social aborda a questão de desigualdade de forma abrangente nas dimensões sociais, econômicas e políticas. Contribuições que ajudam a esclarecer o movimento verdadeiro da política social capitalista, em relação aos assuntos da igualdade e da liberdade (PEREIRA, 2013).

O Estado foi incentivado pela ideia de cidadania por causa das grandes pressões por parte dos sindicatos trabalhistas, que reivindicava as condições do Bem-Estar Social. Isso colaborou para o desenvolvimento econômico e social dos cidadãos através do mercado. Assim o Estado passou a ter responsabilidade pela proteção social da população e a investir em obras, comprometendo-se a garantir educação pública, assistência à saúde, transporte, seguro-desemprego, etc. (PRZEWOEKI, 1996).

Com o intuito de defender a igualdade e o bem-estar social a Constituição de 1988 aborda no seu artigo 6º que “são direitos sociais a educação, a saúde, a alimentação, o trabalho, a moradia, o transporte, o lazer, a segurança, a previdência social, a proteção à maternidade e à infância e a assistência aos desamparados.”.

Segundo Garcias e Bernardi (2008), o transporte coletivo é fundamental e necessário para a concretização das funções sociais da cidade, no qual garante o direito do acesso ao transporte através da universalização dos serviços. Para isso, é preciso disponibilizar para todos os moradores da cidade, sem nenhum tipo de exclusão, seja pela ausência de condições econômica, acessibilidade física ou de outro tipo de discriminação.

A mobilidade urbana é o transporte e circulação de pessoas, no qual o governo planeja através das suas políticas públicas. Na busca de proporcionar acesso ao espaço urbano, assegurando o direito de ir e vir, reduzindo os impactos ambientais e garantindo um futuro mais sustentável. Para o bem-estar da população a prioridade se dar pelos modos não motorizados e coletivos de transporte, de tal maneira que seja socialmente inclusiva (LEAL, 2017).

Conforme Alves e Junior (2009), a mobilidade envolve os deslocamento das pessoas e bens de maneira fácil pela cidade. A mobilidade abrange pedestres, ciclistas, usuários de transporte coletivo ou motoristas levando em conta a cultura, valores, educação, aspectos geográficos, econômicos e políticas públicas.

Conforme Leal (2017) e Carvalho (2008), a mobilidade e o transporte se confundem, porém são considerados sinônimos em relação a política urbana. A mobilidade é alma do urbanismo voltada para o cidadão. Reflete no estilo de vida de cada pessoa. Está atrelada a qualidade de vida dos lugares onde os cidadãos moram e para onde eles se deslocam, no qual deve estar vinculada a um planejamento para o desenvolvimento das cidades atribuindo preferências às pessoas e não aos veículos.

Na prática, o que se observa é que a prioridade está sendo dada aos carros e motos, a partir do momento em que os estacionamentos ocupam uma grande parte das regiões em locais que deveriam ser destinados ao trânsito de pessoas. Esta realidade ainda se torna mais grave quando se vê carros estacionados nas calçadas, atrapalhando os pedestres (OLIVEIRA, 2017).

Ao escolherem os carros as pessoas se afastam do seu direito à cidade. E geralmente os que fazem essa escolha são as pessoas com influência sobre os gestores, que poderiam ajudar na melhoria do transporte público. Ocasionando a abertura dos seus direitos e dificultando os demais de usufruir o transporte coletivo de qualidade, mantendo-se indiferentes (NETO, 2012).

Não se pretende dizer nesse trabalho sobre todos os pontos da mobilidade urbana e o que deve ser feito para a solução dos mesmos. O foco é no transporte público, que se bem investido pode melhorar as condições ambientais e sociais, corroborando para qualidade de vida e bem estar da maioria das pessoas. Tendo em vista que o sistema de transporte público nas cidades possui um viés sócio-político-cultural (CARVALHO, 2008).

### **2.1.1 Políticas Públicas para a Mobilidade Urbana**

As políticas públicas de mobilidade urbana precisam ter como principal objetivo tornar mais vantajosa a utilização de meios de transporte público ao invés do carro. Tendo em vista a facilidade dos deslocamentos é preciso aprimorar as condições dos transportes públicos e dos carros, para evitar os engarrafamentos longos (LEAL, 2017).

Segundo Gomide (2006), com o aumento da frota de carros, no qual era a única opção eficiente de transporte para os cidadãos de classe média e alta, as rodovias sofreram modificações e ampliações ao longo dos anos, para atender a demanda de circulação dos automóveis particulares. Assim, há uma tendência por parte dos gestores a investirem mais com as rodovias ao invés de investir em transporte público urbano. Isso tem beneficiado uma minoria e desproporcionado uma piora na qualidade de vida dos não proprietários de veículos.

No Distrito Federal a mobilidade é o elemento-chave para determinar o equilíbrio entre as cidades satélites mais distantes, permitindo que todas as pessoas possam passar de um lado para o outro da cidade facilmente, independentemente de sua origem social e/ou de seu nível de habilidade motora (OLIVEIRA, 2017).

Por consequência, a falta de atenção dos gestores para os transportes públicos e a baixa oferta de mobilidade para as pessoas carentes afeta diariamente suas oportunidades de emprego e atrapalha o ingresso aos serviços básicos de atendimento ao cidadão como saúde e educação, tendo em vista as altas tarifas do transporte e a pouca oferta de serviços nas zonas periféricas (CARVALHO, 2008).

Conforme Pereira (2013), o Estado cria condições que aumentam a desigualdade social. Para o autor, se analisado o Estado de acordo com a visão de Marx, será caracterizado como uma organização estatal comprometida com interesses de classes dominantes, no qual sempre será um instrumento de dominação incapaz de garantir o bem-estar social.

Segundo Neto (2012) e Oliveira (2017), a dispersão urbana levou as pessoas a se deslocarem cada vez mais para atender as suas necessidades sociais. E o transporte público muitas vezes esquecido pelos gestores públicos e pelas pessoas de classe alta e média, passa por situações precárias. A tendência política é visar o crescimento econômico em detrimento da qualidade de vida das pessoas, tendo em vista que a renda dos mais pobres pode ser um impeditivo para determinados deslocamentos.

As políticas públicas são resultados da atividade política, tendo em vista planejamentos que envolvam os bens públicos. É uma atividade voltada à solução de problemas sociais. As políticas públicas são responsáveis para um bom funcionamento das cidades, e consequentemente pela prestação de serviço de qualidade do transporte público (RUA, 2014).

De acordo com Morais *et. al.* (2015), o modelo do Ciclo da política pública é baseado nas tomadas de decisões, ele ocorre em várias fases do planejamento, são eles:

**QUADRO 1**  
Ciclo da política pública

<b>Tipo</b>	<b>Descrição</b>
Formação de agenda	Compreende a identificação do problema e o reconhecimento da necessidade de resolvê-lo;
Elaboração de alternativas	Seleção de proposta para a solução dos problemas;
Implementação	Criação de instrumentos para operacionalizar a política e sua execução; e
Avaliação	Feedback da implementação da política e suas devidas correções.

Fonte: Adaptado de Morais *et. al.* (2015, p. 3).

A prestação de serviço de transporte público é feita diretamente pela Administração Pública sob regime de concessão/permissão, o que Sá e Brasileiro (2009) identificam com a obrigatoriedade de licitação, devido a existência de um contrato conforme exigido pela CF/88 em seu artigo 175. O serviço de transporte público intermunicipal é competência dos municípios (STF, ADI n. 2.349). Porém o Distrito Federal acumula competências legislativas reservadas aos Estados e Municípios.

No caso do Distrito Federal, a Secretaria de Estado de Mobilidade do Distrito Federal iniciou a Concorrência n° 01/2011 –ST, licitação por tipo menor preço ou tarifa, que visava à seleção de consórcios de pessoas jurídicas para a prestação de serviços de transporte público do Distrito Federal (CG, 2018).

Este fato ocorreu após a tentativa da equipe de governo no ano de 2011 dedicar-se a uma nova política de transporte público para o Distrito Federal. Sua intenção foi a de propor um processo licitatório que permitisse a renovação da frota e dos operadores do sistema de transporte. Para a gestão, a criação desta nova política pública distrital permitiria a melhora do sistema de transporte público. Porém, as influências dos atores envolvidos neste processo, fizeram com que houvesse atrasos. Os passageiros do transporte público só se beneficiaram desta nova política após o ano de 2013 (MORAIS, *et. al.*, 2015).

Conforme Moraes (2017), em razão da abrangência territorial do Distrito Federal o procedimento licitatório para outorga de concessão para prestação e exploração do serviço básico rodoviário, adotou-se o modelo de concessão por lotes (bacias). O quadro 2 representa a distribuição por bacias:

**QUADRO 2**  
Distribuição por bacias.

<b>Modelo de Bacias</b>	<b>Localidade</b>	<b>Frota (em veículos)</b>
Bacia 1	Brasília, Sobradinho, Planaltina, Cruzeiro, Sobradinho II, Lago Norte, Sudoeste/Octogonal, Varjão e Fercal.	417
Bacia 2	Gama, Paranoá, Santa Maria, São Sebastião, Candangolândia, Lago Sul, Park Way (parte), Jardim Botânico e Itapoã.	640
Bacia 3	Núcleo Bandeirante, Samambaia, Recanto das Emas, Riacho Fundo I e II.	483



Bacia 4	Taguatinga (parte), Ceilândia, Guará, Águas Claras e Park Way (parte).	464
Bacia 5	Taguatinga (parte), Brazlândia, Ceilândia, SAI, SCIA e Vicente Pires.	576

Fonte: Adaptado de Moraes (2017, p. 17)

A política de mobilidade urbana (Lei 12.587/2012) tem como objetivo contribuir para a participação social no processo decisório de políticas públicas. A lei busca garantir aos usuários de transporte público o direito de participar do planejamento, fiscalizar e avaliar os investimentos em mobilidade urbana. Por meio das ouvidorias, audiências e consultas públicas. O controle e a participação popular colabora para o acesso universal à cidade (COSTA; SILVA, 2015).

## 2.2 Transporte Público Urbano

Segundo Moraes (2012), o sistema de transporte público é importante para o desenvolvimento econômico e social de todas as cidades por se tratar de uma atividade meio, no qual possibilita o deslocamento das pessoas aos seus destinos para que possam realizar suas atividades. Para Borges (2006), não é possível encontrar uma definição legal para o transporte coletivo urbano, porém pode-se verificar a sua definição operacional que está relacionada ao deslocamento diário dos cidadãos realizado nas áreas urbanas.

No Brasil há a predominância do uso do ônibus no sistema de transporte público coletivo, raras são as cidades que apresentam outro meio de transporte público urbano como o metrô, trens suburbanos, etc. E quando possuem, na maioria das vezes não são integrados, no qual ocasiona uma série de dificuldades de deslocamento das pessoas e o gasto com duas ou mais passagens (MORAIS, 2012).

Conforme Silva e Schalag (2017), o transporte público atende milhares de brasileiros todos os dias e por isso se deve dar uma atenção melhor para a qualidade do mesmo. O transporte público é o que realiza viagens de média e longas distâncias. Ao ser bem planejado contribui de maneira positiva para o desenvolvimento humano.

Ao elaborar um planejamento de transporte público urbano, é preciso visar ações de melhorias de qualidades nas rotas, que liguem de maneira eficiente a cidade como um todo e melhorar os veículos. Esses fatores devem ser explorados para a elaboração de estratégias, para

alcançar mais usuários, de classes sociais mais favorecidas, buscando a mudança de hábito de locomoção das atividades cotidianas (RAMIS; SANTOS, 2012).

Estudos anteriores verificam que o ônibus é um dos meios de transporte coletivo mais utilizados pela população para auxiliá-los em seu deslocamento pelas cidades. Tais autores apresentaram a existência de vantagens e desvantagens na utilização deste modal. O quadro 3 apresenta o pensamento da literatura a respeito deste assunto:

### QUADRO 3

#### Vantagens e Desvantagens do transporte público.

<b>Autor</b>	<b>Vantagens</b>
(GOMIDE, 2006)	Democratização da mobilidade, redução de congestionamentos, reduz níveis de poluição e ameniza a necessidade de construção de rodovias e estacionamentos;
(RODRIGUES, 2006)	É fundamental para a população de baixa renda, contribui para a redução dos acidentes de trânsito e do consumo de combustível
(MACHADO <i>et. al.</i> , 2014)	Ao investir em transportes de alta capacidade, integrando as cidades e atendendo às necessidades dos usuários, tem potencial para atrair pessoas e reduzir o número de veículos privados;
(CARVALHO, 2008)	Contribui para a superação das barreiras que impõem, por exemplo, a vontade política, tendo em vista que a pressão popular ao priorizar o ônibus acarretaria a perda de influência nos ramos ligados ao setor automotivo; A inclusão social gera o compromisso do Governo Federal com a construção de um país melhor para todos, com o direito ao transporte para transitar por toda a cidade; e Sustentabilidade ambiental, no qual evidencia a preocupação com as futuras gerações das nossas cidades e com a qualidade de vida de todos.
	<b>Desvantagens</b>
(ARAÚJO <i>et. al.</i> , 2011)	As classes menos favorecidas são dependentes de meios de locomoção precários e pagam uma parcela cada vez maior pelo uso do transporte coletivo;
(RAMIS; SANTOS, 2012)	A demanda por carros particulares é maior que a demanda por transporte coletivos, por causa do sistema precário e escasso do mesmo;
(MACHADO <i>et. al.</i> , 2014)	Ausência de integração entre os modais, superlotação, ausência de conforto nos pontos de paradas, ausência de acessibilidade e preço altos das tarifas; e

(SILVA; SCHALAG, 2017)	A dificuldade de se deslocar pode ocasionar problemas como perspectivas de emprego e possibilidade de lazer, tendo em vista que o usuário dependa apenas do transporte coletivo. A ausência de transporte acarreta em fatores de condição para a não melhoria da qualidade de vida.
------------------------	---

Fonte: Elaboração própria

Contudo, o transporte público urbano deve ser pensado para a utilização de todos os cidadãos e não somente para aqueles que não têm condições de comprar/utilizar o transporte individual. Considerando que o fornecimento de um transporte público efetivo significa que os cidadãos não são dependentes do carro e que todos tem direito à cidade. Denota que mesmos aqueles que sempre tiveram carro, não terão a mobilidade prejudicada quando por qualquer motivo estiverem sem o seu veículo (LEAL, 2017).

Segundo Valença e Santos (2018) e Garcia *et. al.* (2017), é possível encontrar soluções para uma mobilidade eficaz nas cidades. Algumas cidades do mundo dão exemplo de como isso é uma realidade nos dias de hoje. Tóquio possui serviços de integração por toda área metropolitana. Com a vasta oferta de transporte público apenas 10% dos deslocamentos pessoais são feitos com o uso do carro. Outras cidades como Toronto, Nova Iorque, Chicago e Los Angeles implementaram o projeto de ruas completas, no qual visa diminuir as distâncias percorridas pelos seus habitantes e incentiva o uso do transporte público.

### 2.2.1 Transporte Público no Distrito Federal

Nas últimas décadas, além dos investimentos serem em transporte individual, a política habitacional afastava as pessoas de classe C e D, destinando-lhes moradias em periferias, carentes de serviços e equipamentos urbanos fundamentais. Essa política trouxe um aumento nas distâncias a serem percorridas. Inviabilizando a oferta de transporte público, e ainda o tornando mais caro (ARAÚJO *et. al.*, 2011).

Segundo Carvalho (2008), os cidadãos do Distrito Federal considera que o transporte público tem uma das tarifas mais altas do país, além disso é um transporte ineficiente por ser desconfortável e demorado (tanto os trajetos quanto o tempo de espera). É comum ver pela cidade os ônibus completamente lotados. Em contraposição, também é muito comum ver nas ruas carros com apenas uma pessoa.

Um dos problemas verificados para que o transporte público do Distrito Federal não seja eficiente está relacionado ao fato de que algumas empresas nunca foram submetidas a

processos de concorrência pública sob critérios de eficiência, como recomenda a lei nº 8.987 de 1995 de concessões e permissão de serviços públicos (GOMIDE, 2006).

Segundo Onuki (2007), o Distrito Federal passava por ausência de concorrência pública desde 2000 e se perpetuou durante muitos anos. O governo burlava o sistema através de delegação do serviço em caráter emergencial sem concorrência pública para manter os mesmo empresários fornecendo o serviço de transporte público no DF. A situação dos ônibus eram muito precárias, apresentava panes constantes e equipamentos quebrados. Aos poucos o GDF teve que fazer novas licitações e essas empresas tiveram que cumprir os contratos para não prejudicar totalmente o serviço de transportes.

Devido as crescentes dificuldades de locomoção no Distrito Federal o antigo governo distrital percebeu que não poderia mais se esquivar diante dos problemas, então para enfrentá-lo reuniu diversos projetos e apresentou o esboço do Programa Brasília Integrada em 2004. O programa é composto por medidas que visam reformular o sistema de transporte público coletivo de Brasília e suas Regiões Administrativas e melhorar as condições da mobilidade urbana para a população, sejam eles usuários do transporte público ou não (CARVALHO, 2008).

O programa Brasília Integrada contempla a ampliação do metrô, com novas estações na Asa Norte, Ceilândia e Samambaia. O programa deseja construir o VLT (Veículo Leve sobre Trilhos), ligando o Aeroporto à Asa Norte, a construção de um túnel na região central de Taguatinga e a criação do Anel Rodoviário do Distrito Federal, com as reformas e adequação de rodovias próximas à região do Entorno (MORAES, 2017)

Segundo Costa e Silva (2015), o governo federal também fez investimentos nesse meio de transporte e estimava investir mais de 90 bilhões de reais em mobilidade urbana até 2018. A maior parte desses recursos estão previstos no Programa de Aceleração do Crescimento (PAC), entre os programas constam Mobilidade e Trânsito; Mobilidade para Médias e Grandes cidades; Pavimentação e Manutenção de vias urbanas; Bicicleta Brasil; Pró-transporte; Brasil Acessível e Pró-mob.

Esses programas têm como responsável o Ministério das Cidades, no qual englobam investimentos para financiar mais de 100 cidades brasileiras com projetos como Corredores de Ônibus, *Bus Rapid Transit* (BRT), Metrô, Veículo Leve sobre Trilhos (VLT), Via Urbana, Monotrilho, Trem Urbana, Aero móvel e Corredor fluvial (COSTA; SILVA, 2015).

Os principais meios de transporte coletivo no Distrito Federal são: ônibus e o metrô. O que mais predomina é o ônibus devido sua flexibilidade para conexão de pontos e custos baixos de implantação (ARAÚJO *et. al.*, 2011). Para a operacionalização deste meios de

transporte visando a melhoria, o governo utiliza de dois sistemas distintos: o Sistema Integrado de Transporte (SIT) e o *Bus Rapid System* (BRT).

O Sistema Integrado de Transporte (SIT), iniciado em 1986 no Brasil, consiste na utilização do transporte público conectado por vários terminais de integração, onde o passageiro usa uma só tarifa para o seu deslocamento, dentro dos terminais de integração (ARAÚJO *et. al.*, 2011). Este sistema de integração se torna um benefício para os usuários que necessitam utilizar até três linhas de ônibus, no mesmo sentido, no período de três horas, pagando somente uma tarifa de maior valor, através do bilhete único (SEMOB, 2017).

O BRT (*Bus Rapid Sytem*) passou a funcionar em abril de 2015 porém só atende à áreas específicas. Esse tipo de sistema tem um grande potencial em melhorar a mobilidade das pessoas pela cidade, capaz de proporcionar deslocamento com mais qualidade por uma área mais abrangente do município (KNEIB, 2016).

Atualmente, o BRT Expresso DF liga as cidades de Santa Maria, Gama e Park Way ao Plano Piloto, conforme apresentado na Figura 1, no qual transporta em média 95 mil passageiros por dia. O sistema tem no total 100 veículos. O Expresso Sul, corredor do BRT do Distrito Federal, é responsável pela redução do tempo da viagem em cerca de 20 minutos em horário de pico em 1 hora. A integração é realizada por meio do Sistema de Bilhetagem Automática, licitado e implementado em 2010 (SEMOB, 2017).

#### INFRAESTRUTURA - BRT

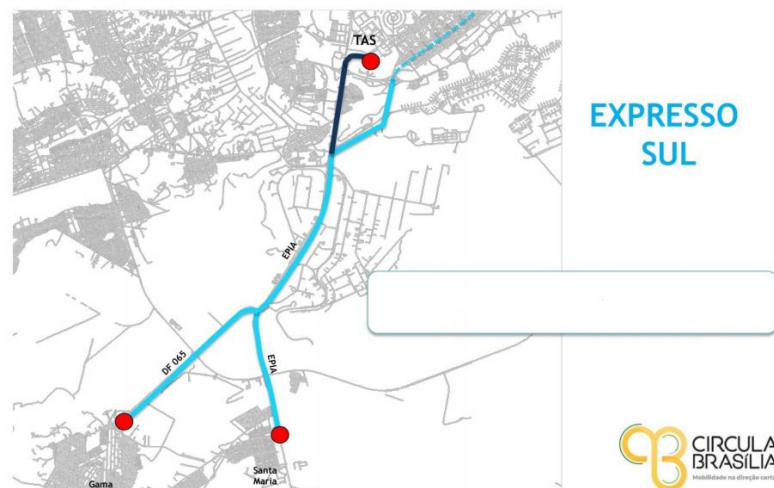


Figura 1 – BRT eixo Sul.  
Fonte: SEMOB (2017)

Segundo a SEMOB (2017), a gestão atual tem propostas para melhorar do transporte público no Distrito Federal. A primeira proposta tem como objetivo ampliar os corredores do BRT para as regiões Oeste, Norte, Sudoeste, Noroeste, Leste e Aeroporto, abrangendo todo o território do Distrito Federal. Além disso, o governo busca implementar o Projeto o Circula

Brasília, que prioriza o transporte coletivo e não motorizado com mais de 80 ações de curto, médio e longo prazo. As medidas envolvem a melhoria da integração entre os modais, a requalificação urbana, a adoção de novas tecnologias e a valorização da acessibilidade. A figura 2 apresenta a proposta de ampliação do Sistema BRT:

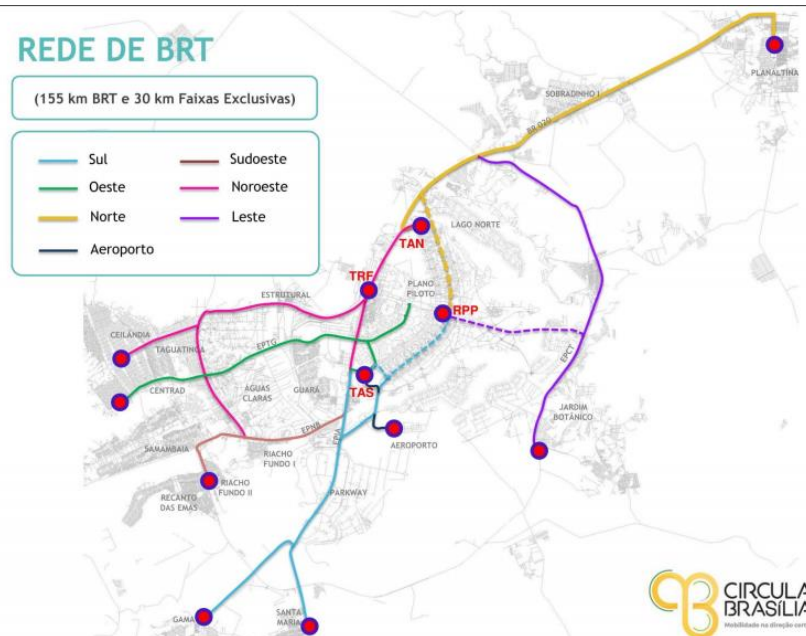


Figura 2 – Planejamento do BRT do Distrito Federal.  
Fonte: SEMOB (2017)

Segundo Moraes (2017), Carvalho (2016) e Santos (2014), uma das tentativas de melhoria no transporte público e fluidez da mobilidade urbana foi a implementação, em dezembro de 2011, faixas exclusivas para o transporte público nas principais vias rodoviárias do Distrito Federal, com o objetivo de otimizar o tempo de deslocamento para cerca de 22 itinerários. Atualmente, as faixas exclusivas no horário de pico gera aglomerações nas paradas de ônibus, dificultando o acesso dos mesmos para realizar o desembarque e o embarque dos usuários, por causa da má distribuição das baias. E outra desvantagem é que as faixas exclusivas da EPTG não são utilizadas para embarque e desembarque dos passageiros, porque as paradas de ônibus ficam do lado oposto das portas dos veículos.

A Secretaria de Auditoria, Fiscalização e Controle (Sufisa), ligada à Secretaria de Mobilidade é responsável pela fiscalização do Sistema de Transporte público do DF. A mesma tem como objetivos gerenciar e se adaptar para disponibilizar transportes públicos mais ágeis, capazes de acompanhar as inovações funcionais de um sistema integrado e informatizado (MORAES, 2017).

### 2.3 A Qualidade do Transporte Público

Segundo Moraes (2017), as expectativas do usuário depende diretamente da sua cultura e das suas crenças sobre o serviço ofertado e podem aumentar ou diminuir. Tais expectativas têm relação direta na percepção da qualidade. Os meios de informação como o boca a boca, propaganda e as relações com o serviço poderão estimular a aceitação ou não do produto/serviço. Sendo assim, a percepção influencia na escolha de qual meio de transporte usar para a realização do deslocamento.

Os usuários a partir dessas expectativas e percepções sobre a qualidade dos transportes público estão cada vez mais críticos quanto aos serviços que recebem e esperam (RODRIGUES, 2006). Um dos maiores desafios para a gestão pública é manter um padrão ou melhoria de qualidade do serviço ofertado no transporte público. Não basta aumentar a atratividade é preciso garantir um padrão de qualidade estabelecidos pelos usuários (SANTOS *et. al.*, 2017).

O sistema de transporte público por ônibus precisa oferecer um ótimo serviço. Para isso é preciso de uma adequada infraestrutura, ônibus em estado de conservação, rodovias com espaços otimizados. É essencial também que aspectos funcionais como pontualidade no cumprimento do serviço, assiduidade dos veículos nas paradas de ônibus e custo de tarifas adequado com o serviço prestado (MELO, 2011). Além disso, para que o transporte coletivo ao longo do seu trajeto ofereça qualidade é preciso rapidez, conforto e segurança. No qual precisam estar presentes sempre para minimizar os gastos de energia e tempo dos usuários (RODRIGUES, 2006).

Para Ferraz e Torres (2001), o transporte público deve possuir características que proporcionem uma adequada mobilidade para todas as pessoas independente de classe social a fim de que se constitua numa ação de processo de desenvolvimento econômico e social. Segundo os autores existem fatores que influenciam na qualidade do serviço do transporte público urbano. O quadro 2 apresenta os componentes do transporte originados do estudo:

#### QUADRO 4

##### Componentes de qualidade do transporte público

ITEM	DESCRIÇÃO
Acessibilidade	É a distância percorrida ao iniciar e finalizar a vigem do transporte. Os fatores para serem analisadas as acessibilidades são: calçamento dos passeis, os estados da calçada, a facilidade

	para atravessar as ruas do trajeto e estações de embarque e desembarque
Frequência de atendimento	É o intervalo de tempo da passagem entre dois veículos com o mesmo trajeto
Tempo de viagem	É o tempo gasto no traslado entre o ponto de embarque e desembarque
Lotação	É o número de passageiros no interior dos veículos
Confiabilidade	É a certeza que haverá pontualidade e efetividade, conforme a margem de tolerância
Segurança	Envolve os acidentes e incidentes como agressões e roubos no interior dos veículos
Características dos veículos	Estão relacionados ao conforto do usuário, temperatura interna, ventilação, ruído, aceleração/desaceleração, altura dos degraus, largura das portas e disposição e material dos assentos
Sistema de informações	Disponibilidade dos horários e os itinerários das linhas, fornecimento de informações verbais por parte de motoristas e cobradores, posto para fornecimento de informações e recebimento de reclamações e sugestões, pessoalmente, por telefone e internet
Conectividade	É caracterizada pela facilidade de deslocamento dos usuários entre dois pontos da cidade
Comportamento dos operadores	O funcionário vai constituir o elo pessoal imediato entre o sistema da empresa e o cliente. A avaliação pode ser feita com base nos seguintes itens: condutor dirigindo com habilidade e cuidado e operadores prestativos e educados
Estado das vias	Deve-se observar se há faixas exclusivas e buracos

Fonte: Ferraz e Torres (2004).

A qualidade do transporte público urbano proporciona não somente melhorias no bem estar do usuário, como redução da aquisição de automóvel próprio, diminuição no tempo de trânsito entre outros. Mas também, ocorre a contribuição para uma maior sustentabilidade ambiental a partir do momento que os usuários passam a preferir o transporte público há conseqüentemente uma redução na poluição do ar e sonora, uma vez que menos carros estarão nas ruas. (SANTOS, 2014).



### **3 MÉTODOS E TÉCNICAS DE PESQUISA**

#### **3.1 Tipologia e descrição geral dos métodos de pesquisa**

O presente trabalho é uma pesquisa descritiva exploratória e descritiva. De acordo GIL (1999) as pesquisas descritivas estudam as características de um determinado grupo suas opiniões, atitudes e crenças. Procuram conhecer e comparar diversas situações que abrangem o comportamento humano, individual ou em grupos sociais, nos aspectos econômicos, sociais e culturais (MICHEL, 2005).

Para entender melhor as percepções dos usuários, as pesquisas de satisfação, permitem quantificar e entender se os mesmos estão ou não satisfeitos com os fatores que abrangem o transporte público (BARCELOS *et. al*, 2017). E para atender aos objetivos propostos, a Pesquisa de Satisfação QualiÔnibus foi realizada com uma estrutura flexível, no qual permite entender as percepções dos usuários em relação a cada um dos aspectos da qualidade.

A técnica de pesquisa adotada foi o Levantamento (Surveys) onde busca conhecer a população estudada, no qual é uma grande resposta a pesquisas sociais, tendo em vista que partem do princípio de que os fatos falam por si (MICHEL, 2005).

O levantamento de dados foi composto por três grupos de perguntas: Perfil de uso do transporte; Perfil do entrevistado; e Satisfação geral em relação a cada um dos 16 fatores da qualidade.

O método utilizado foi o quantitativo, onde observa-se a precisão dos resultados, comprovados pela frequência de ocorrência ou exatidão do fenômeno (GIL, 1999).

#### **3.2 Caracterização da organização, setor ou área *lôcus* do estudo**

A área *lôcus* do estudo foi o Distrito Federal que atualmente está dividido em 31 regiões administrativas. De acordo, com o Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (2018), o Distrito Federal tem uma população de 2.570.160 habitantes, com renda mensal domiciliar per capita de R\$ 2.460,00, no ano de 2018.

De acordo com os dados do IBGE (2016) Brasília possuía 1.214.589 automóveis, 23.502 caminhões, 12.196 ônibus e 176.768 motocicletas. Infere-se que a utilização de automóveis continua sendo a mais utilizada pelo brasiliense, conforme gráfico 1:

**Veículos por tipo** ( Unidade: automóveis )

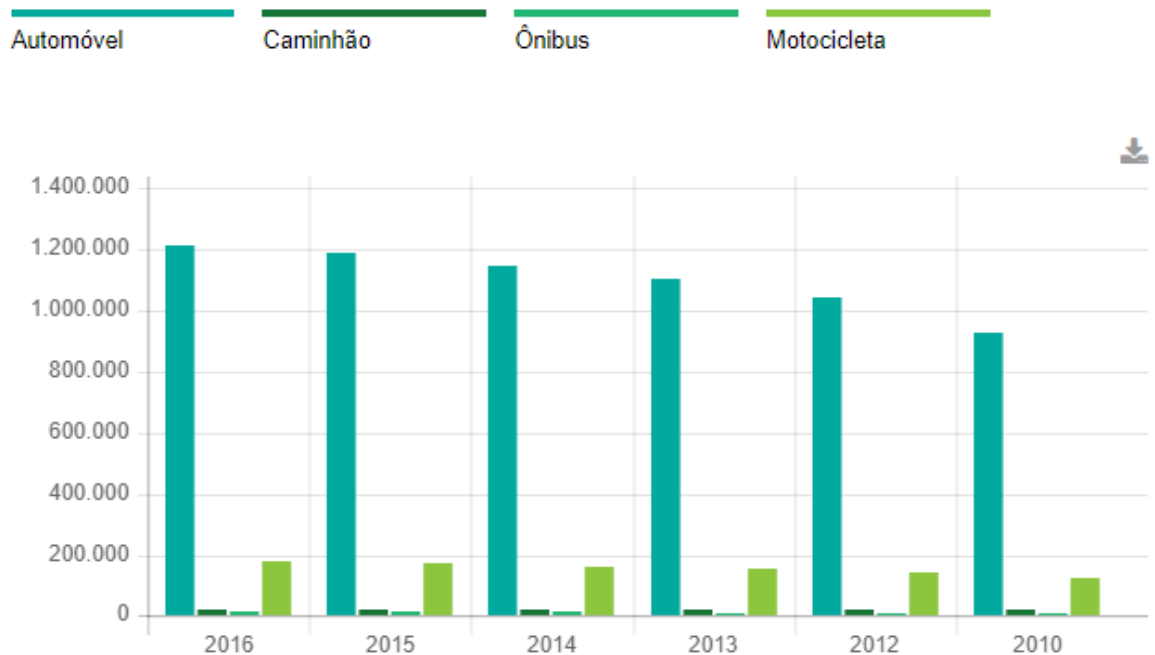


Gráfico 1: Total de veículo de Brasília

Fonte: Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (2016)

### 3.3 População e amostra ou Participantes da pesquisa

A sociedade é um conjunto de indivíduos, com diferentes interesses e recursos, no qual unificam a fim de satisfazer às suas necessidades. Diferem-se por suas classes sociais. Possuindo atributos diferenciados como: idade, sexo, religião, estado civil, escolaridade, renda, setor de atuação profissional, ideais, valores, interesses e aspirações. (RUA, 2014).

O presente estudo visa uma amostra que utilizem o transporte público de várias classes sociais. Para isso foi realizada uma pesquisa, aplicada a rotina de grupos de indivíduos, na qual os respondentes pudessem descrever sua rotina semanal, quais atividades dependem de deslocamento, tempo gasto no transporte, a qualidade do ônibus, etc.

### 3.4 Caracterização e descrição dos instrumentos de pesquisa

Essa pesquisa utilizou como modelo o questionário aplicado pela EMBARQ Brasil. Tal instrumento foi aplicado na pesquisa QualiÔnibus que buscou realizar uma pesquisa de satisfação que foi concebida por uma estrutura flexível a fim de entender as percepções dos usuários em relação a cada um dos fatores da qualidade (LINDAU *et al.* 2014).

O questionário foi adaptado para alinhamento ao problema de pesquisa deste estudo e utilizou da ferramenta do Google formulários. Na estrutura das perguntas, se dividiu em 3 fatores: o primeiro para identificar o perfil de uso do transporte, o segundo perfil do próprio usuário e pôr fim a sua percepção quanto a satisfação om o transporte público.

Para o quesito satisfação geral a contagem dos 16 fatores de qualidade foi realizada pela escala Likert, que tem a intenção de mensurar o grau de satisfação do usuário acerca de determinado produto ou serviço. As escalas podem ir de 1 a 5, de 5 a 1 ou de +2 a -2, passando por zero (MORAIS, 2012). Dessa forma, o questionário foi composto por dezesseis questões, sendo cada uma delas associada a uma escala de cinco pontos, onde 1 era muito insatisfeito, 2 insatisfeito, 3 nem satisfeito nem insatisfeito, 4 satisfeito e 5 muito satisfeito. Sendo assim os valores 1 e 2 correspondem a atributos negativos, o 3 a um valor neutro e os valores 4 e 5 são atributos positivos. O questionário pode ser verificado no anexo 1 deste estudo.

### 3.5 Procedimentos de coleta e de análise de dados

Os procedimentos seguiram o trabalho de Barcelos *et. al.* (2017), que utilizou o instrumento de pesquisa QualiÔnibus, criado pelo WRI Brasil. Trata-se de uma pesquisa padronizada que vem sendo aplicada no Brasil para mensurar o nível de satisfação e percepção dos usuários em relação aos sistemas de transporte coletivo por ônibus (EMBARQ Brasil, 2014)

O procedimento de coleta dos dados foi realizada por meio do formulário de pesquisa disponibilizado como ferramenta pelo *google*, para os moradores do Distrito Federal. Primeiramente foi feito um pré-teste, entre os dias 21 de fevereiro à 17 de março com 18 pessoas, para analisar se o instrumento estava coerente, direto e fácil de responder. Tendo em vista que a ciência sobre as atitudes das pessoas é indispensável para essa concepção, a fim de verificar como as pessoas percebem o objeto apresentado.

Logo após o pré-teste verificou-se que era importante acrescentar a pergunta em qual região administrativa o respondente morava. Depois disso, foram direcionados os questionários por meio de mensagem eletrônica e redes sociais para diversas localidades do Distrito Federal. Do total de 200 formulários enviados, foram coletadas as respostas de 64 (32%) participantes.

A análise dos dados da escala Likert foi mediante a moda que exprime a maior frequência de respostas (GIL, 1999).

#### 4 RESULTADOS E DISCUSSÃO

Com os resultados alcançados buscou-se fazer uma análise de uma maneira geral sobre a percepção do usuário em relação ao sistema de transporte público por ônibus no Distrito Federal, distribuída entre as 31 Regiões Administrativas.

Dentre os participantes, foi possível verificar que 40 (62,5%) são do sexo feminino e 24 (37,5%) do sexo masculino; com faixa etária entre 16 a 51 anos, sendo que 25 (39,75) possui ensino superior incompleto, 15 (23,8%) ensino superior completo, 13 (20,6%) Pós-Graduação/Mestrado/Doutorado e 8 (12,7%) ensino médio completo.

A mobilidade varia de acordo com a renda, gênero e escolaridade. O transporte individual é utilizado por pessoas das classe A e B sendo a maioria do sexo masculino e com um grau de escolaridade maior (Araújo *et. al.*, 2011). Porém para essa pesquisa o grau de escolaridade foi alto para os usuários do transporte público. Isso se deve porque no Distrito Federal há uma maior escolaridade em relação à média nacional (INEP, 2016). O gráfico 2 apresenta tais resultados:

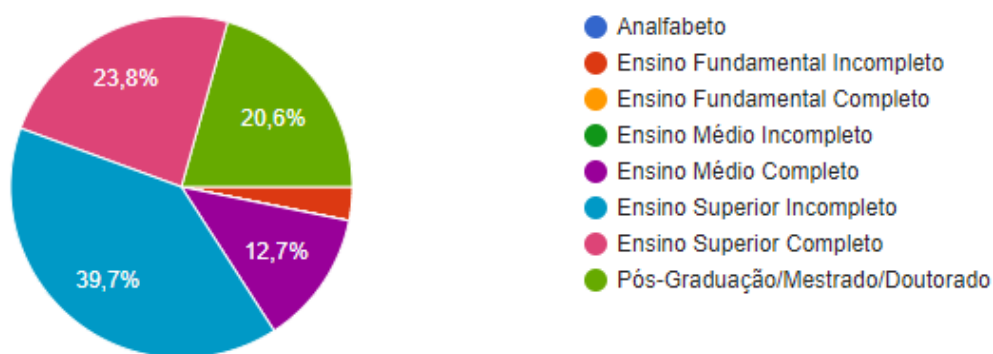


Gráfico 2 – Escolaridade dos participantes  
Fonte: Elaboração Própria.

Os eixos viário que interligam o Plano Piloto à região Oeste do Distrito Federal apresenta os maiores volumes de passageiros, principalmente nas localidades de Ceilândia, Taguatinga, Águas Claras e Samambaia (STPC, 2012). A Regiões Administrativas com maior frequência na pesquisa foi Taguatinga e Ceilândia com (22,7%) e (20,5%) respectivamente. Estas regiões possuem as maiores populações do DF.

De acordo com o Gráfico 3, é possível corroborar com as informações do STPC (2012) na qual classifica os eixo viários que ligam o Plano Piloto às regiões de Taguatinga e Ceilândia.

Francisco (2013), obteve resultado semelhante ao analisar Taguatinga. Apesar dessa região ter um dos maiores centros comerciais do DF e melhores infraestruturas urbanas, seus habitantes ainda tem forte relação aos postos de trabalho do Plano Piloto. Isso se concretiza com a política que os gestores operam no Distrito Federal.

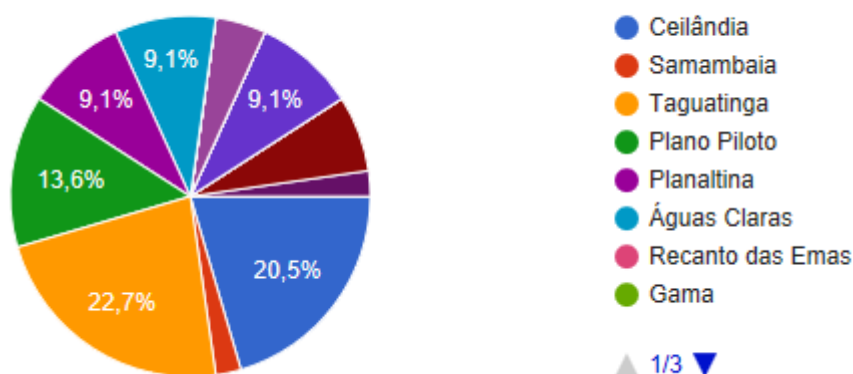


Gráfico 3 – Quantidade de moradores por Região Administrativa  
Fonte: Elaboração própria.

A rede de transporte se baseia no tempo de viagem entre zonas de tráfego, sistema viário e a malha de transportes, no qual desempenham um papel decisivo na identificação da acessibilidade, fornecendo dados de mobilidade nas Regiões Administrativas. O principal eixo que interliga Taguatinga e Ceilândia ao Plano Piloto é um dos maiores beneficiados em relação a mobilidade pela presença de uma linha de metrô e corredores exclusivos para ônibus (PDTU/DF, 2011).

Segundo Santos (2014), as faixas exclusivas não estão cumprindo suas funções tanto que o governo busca alternativas para melhorar essa política. Vale ressaltar o caso da EPTG na qual o número de ônibus que utilizam a faixa exclusiva é muito pequeno e não atende a população. Isso pode ser corroborado com o Gráfico 4. Embora a maior quantidade de respondentes pertencem a regiões que possuem faixas, as respostas apresentaram que 47 (73,4%) não utilizam a faixa e 17 (26,6%) a utilizam.

Esses indicadores demonstram que a prioridade pelo transporte individual precisa ser revertida com investimentos em infraestrutura (corredores exclusivos) e ofertando mais transportes para que a população tenha opções eficientes de mobilidade. De acordo com o PDTU/DF (2011), a implantação de corredores exclusivos e com o aumento da baía de parada dos ônibus podem elevar de 25km/h para 35km/h a velocidades dos ônibus, impactando diretamente na redução de 35% no tempo de deslocamento.

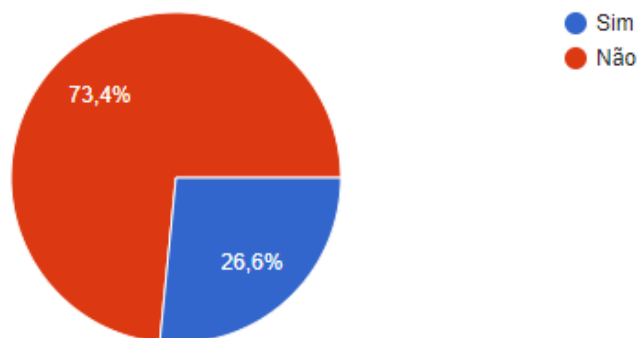


Gráfico 4- Quantidade de usuários que utilizam linhas de ônibus que circulam por corredores exclusivos.  
Fonte: Elaboração própria.

O número de automóveis/motocicletas nas residências é de 81,3% (52) dos participantes e os que possuem habilitação para dirigir é de 69,8% (44). Os resultados apresentados no Gráfico 5, permitem inferir que a maioria da população está motorizada no Distrito Federal. Isso justifica o porquê do brasileiro está utilizando mais os transportes individuais do que os transportes coletivos (NETO, 2012).

Conforme o Detran/DF (2009), o transporte coletivo urbano no DF representa 47% dos deslocamentos diários dos modos motorizados, enquanto os transportes individuais 53%. Cabe ressaltar que no mesmo tempo que o ônibus transporta em média 55 passageiros/viagem/dia, um número significativo para o deslocamento diário no DF, o carro transporta em média 1,7 pessoas/viagem/dia.

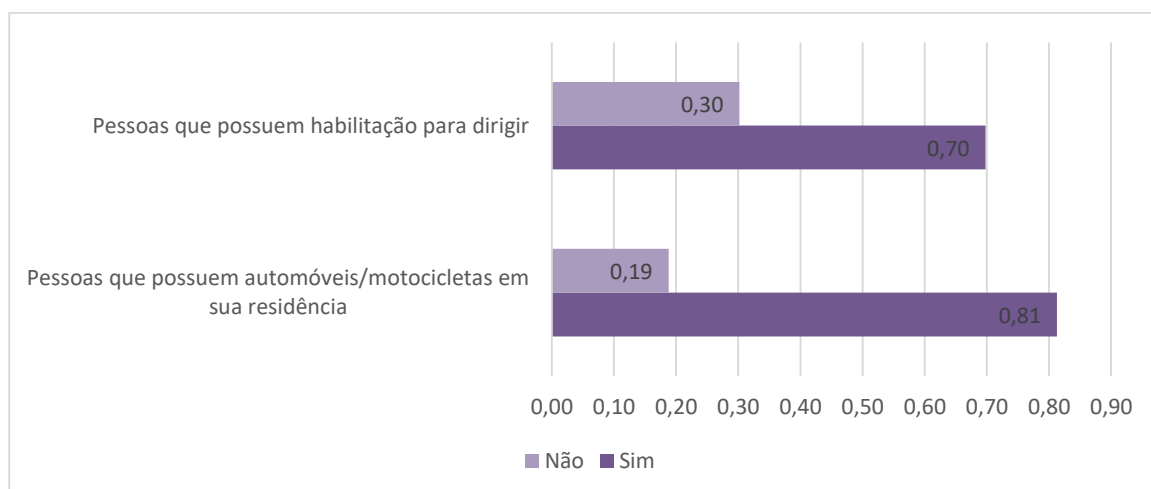


Gráfico 5 – Quantidade de usuários que possuem habilitação e automóveis na sua residência.  
Fonte: Elaboração própria.

Segundo Carvalho (2008), o transporte público do Distrito federal apresenta condições precárias, no qual muitos cidadãos têm condições de evita-lo. Tendo em vista que a renda per capita do brasileiro é uma das maiores do Brasil. Isso corrobora com os resultado encontrados na pesquisa, como observado no Gráfico 6, 27% (17) dos participantes possuem renda entre R\$ 5.201,00 e R\$ 9.200,00.

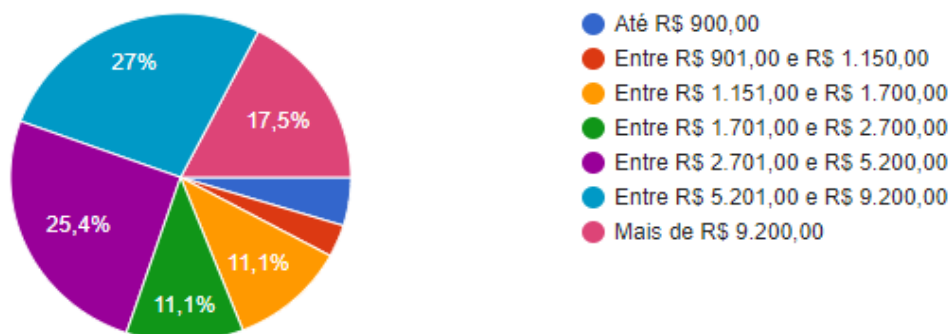


Gráfico 6 – Renda familiar.  
Fonte: Elaboração própria.

O deslocamento está associado as atividades sociais como o trabalho, estudo, compras e lazer e outras atividades fins (MAGALHÃES *et.al.*, 2014). O gráfico 7 apresenta o resultado do fator utilidade do transporte. Os participantes poderiam escolher mais de uma utilidade. Isso permitiu verificar uma escala decrescente. Assim a maioria dos participantes utiliza o transporte coletivo para as atividades básicas como trabalhar (68,3%) e estudar (47,6 %). A menor quantidade foi atribuída a compras (17,5%).

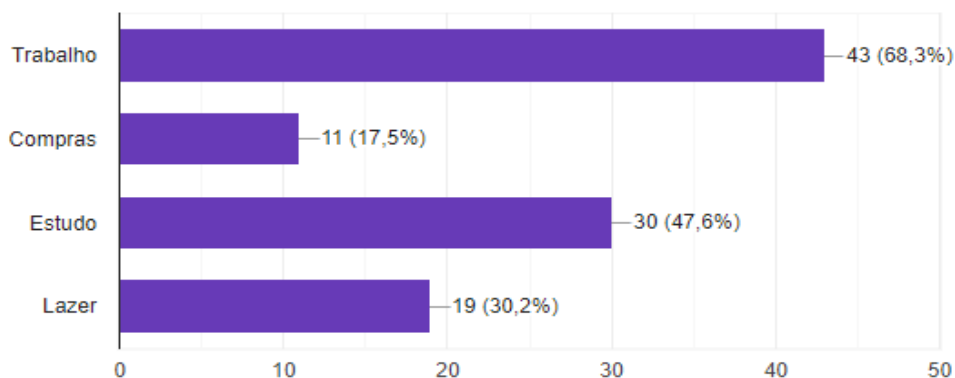


Gráfico 7 – Utilidade do transporte público.  
Fonte: Elaboração própria.

Na análise sobre a distribuição das viagem por motivo justifica o horário que as pessoas mais utilizam o transporte público, no qual é o período inicial da manhã e o final da



tarde. Bem como produz um grande volume de tráfego, ocasionando os engarrafamentos. Esses horários com maior incidência são apresentados pelo gráfico 8. O que permite verificar a maior incidência nos horários de pico. A rede de transporte público coletivo registrou que 86% (275 mil) dos passageiros no horário de pico utilizam as linhas do transporte público do Distrito Federal, sendo mais de 45 mil linhas são de Ceilândia (PDTU,2011).

Segundo Santos *et. al.* (2012), os congestionamentos nas cidades em horário de pico chegam a 82 km de lentidão ocasionando a má qualidade de vida das pessoas, por causa do tempo que passam no trânsito. Os transportes individuais poluem a atmosfera, aumentam as chances de doenças respiratórias e os engarrafamentos causam estresse. E isso induz o governo, que é o provedor do bem estar social, a melhorar as políticas de transporte público.

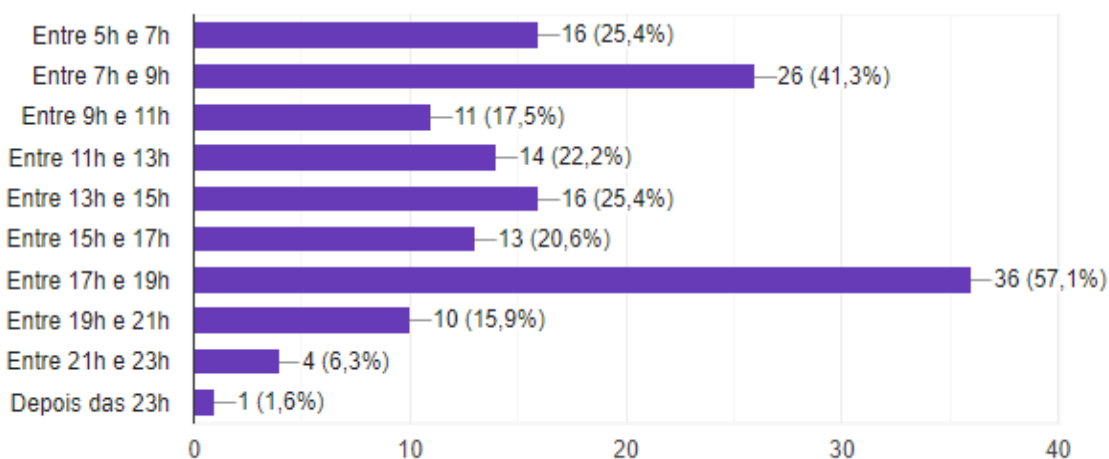


Gráfico 8 – Horário que os participantes utilizam o transporte público.  
Fonte: Elaboração própria.

O gráfico 9 apresenta os resultados a respeito do tempo gasto. Ao calcular o tempo da vigem é possível analisar a acessibilidade, conectividade e os estados das vias. Os participantes responderam quanto tempo eles gastam em média dentro dos transportes públicos, considerando ida e volta em todas as viagens e todos os modos (não apenas ônibus). A maioria dos participantes (54%) gastam em média 30 min e 1h30min para o termino deste deslocamentos.

Segundo Neto (2012) e Néspoli *et. al.* (2017), o tempo gasto nas viagens de transporte público é maior do que do transporte individual. Os deslocamentos feito por carros ou motocicletas tem um tempo médio nacional de 19 minutos, enquanto os ônibus gastam 42 minutos. O tempo gasto no transporte público acaba incentivando o uso dos transportes individuais e eleva a quantidade de espaço e custo viário.

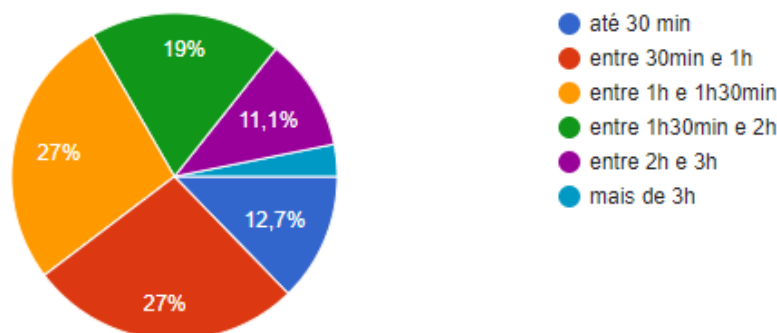


Gráfico 9 – Tempo gasto no transporte público.  
Fonte: Elaboração própria.

Segundo Rodrigues (2006), o tempo perdido dentro dos veículos depende da velocidade média do transporte, da distância percorrida entre os pontos de embarque e desembarque, da via utilizada e do tráfego. E a maioria dos usuários do transporte público leva em consideração o tempo de deslocamento um dos fatores mais importante. Porém ao comparar o tempo com o transporte privado e o público, os usuários são mais insatisfeitos com o transporte público, pois há uma diferença significativa entre o tempo gasto por um e por outro.

Se comparado este tempo gasto no transporte, o gráfico 10, permite inferir que o tempo de deslocamento da maioria das pessoas é alto, já que em média, a maioria (63,5%) dos usuários utilizam apenas um transporte de ida até o seu destino final e não precisam gastar o tempo com a conectividade entre outros transportes. O PDTU/DF (2011), verificou que isso prejudica ainda mais a percepção da qualidade do serviço por parte do usuário, pois o tempo de espera poderia ser ocupado com outra atividade.

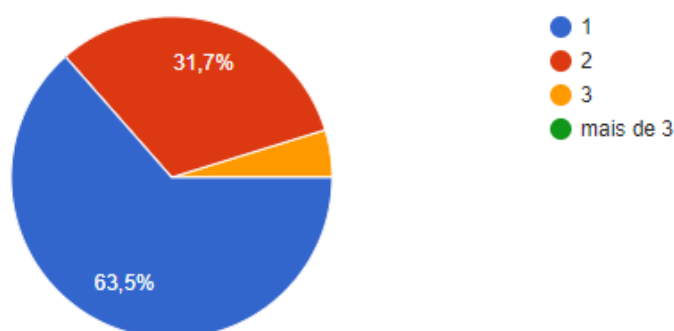


Gráfico 10 – Quantidade de transporte público para o traslado.  
Fonte: Elaboração própria.

No gráfico 11, pode-se observar quantidade de viagens realizadas na semana 45,3% dos participantes utilizam o transporte público 5 ou mais dias por semana e 32,8% utilizam raramente ou menos de uma vez por semana. Infere-se que o ônibus apesar de fornecer um serviço de baixa qualidade é um dos meios que atende mais a população em seus deslocamentos.

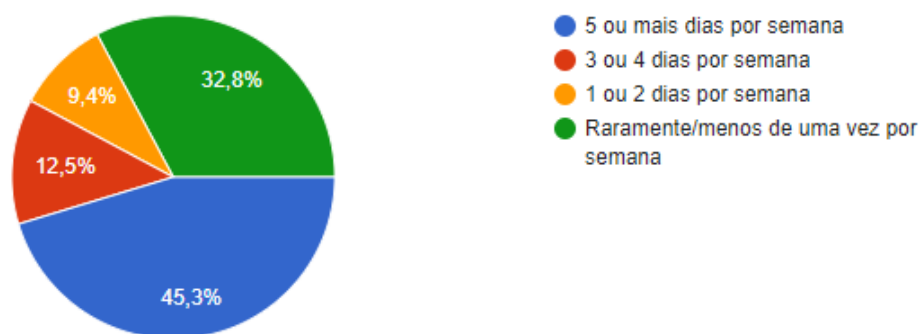


Gráfico 11 – Quantidade de vezes que o participante pega o transporte público por semana.  
Fonte: Elaboração própria.

A percepção geral do usuário sobre a qualidade dos transportes públicos coletivos do Distrito Federal está exemplificada no gráfico 12. De acordo com a escala Likert os resultados apresentaram que os usuários do transporte coletivo urbano no DF, em média, o classificam como muito insatisfatório. Corroborando para que o sistema de transporte público aprimore e conseqüentemente melhore a qualidade de vida do brasileiro que precise usar ou que opte por esse meio de transporte.

O acesso ao transporte está relacionado com a conectividade, confiabilidade, disponibilidade e acessibilidade. De acordo com a percepção do usuário a moda é a seguinte: 22 (34,9%) participantes estão nem satisfeitos e nem insatisfeitos com o acesso ao transporte público, tendo em vista a facilidade para chegar aos pontos de acesso e circular nos e terminais; 21 (33,3%) estão muito insatisfeitos com a confiabilidade da chegada no horário previsto; outro ponto preocupante é a questão da disponibilidade de um intervalo entre dos ônibus nos horários e locais demandados onde 23 (36,5%) das opiniões demonstra muito insatisfeitos; porém no que concerne a facilidade em pegar ônibus e recarregar o cartão de transporte 18 (29%) estão nem satisfeito e nem insatisfeito.

Conforme Rodrigues (2006), o usuário do transporte público deseja chegar no horário programado e que isto ocorra de forma segura e com um conforto razoável. O Distrito Federal precisa de transportes públicos com maior acessibilidade, locais com fácil de acesso para pontos

de ônibus; que chegue nos horários marcados considerando uma margem de tolerância; bem como tenha estações de integração de fácil deslocamento entre dois pontos da cidade.

Foi realizada a análise sobre a percepção dos usuários em relação ao conforto dos transportes públicos e pontos de ônibus - levando em consideração a iluminação, proteção, limpeza, quantidade de pessoas, quantidade de assentos – de forma geral todos os pontos aqui propostos nessa seção tiveram atribuição da maioria das pessoas como muito insatisfeitos: 29 (46,8%) dos participantes se sentem muito insatisfeitos com o conforto das estações; 28 (45,2%) estão muito insatisfeitos com o conforto dos ônibus; bem como 26 (41,9%) estão muito insatisfeitos com o conforto dos terminais de integração; e em relação ao ruído e poluição gerada pelos ônibus 24 (38,7%) dos participantes estão muito insatisfeitos.

A falta de preservação dos pontos de ônibus por parte dos gestores faz com que eles se deteriorem ao longo do tempo, é o caso do DF em que muitas localidades faltam assentos e coberturas nas paradas. E ainda há transtornos dentro dos transportes como o excesso de passageiros, causando muita insatisfação principalmente em horários de pico, no qual o usuário passa um longo caminho dentro do transporte público superlotado (CARVALHO, 2008).

Buscou-se analisar a percepção dos usuários em relação a segurança dos transportes públicos. Então de acordo com a moda tem-se que: 34 (54,8%) dos participantes estão muito insatisfeitos em relação com a segurança contra roubos, furtos e agressões nas paradas, no caminho e dentro dos ônibus; bem como 21 (33,9%) estão muito insatisfeitos com a segurança em relação a acidentes de trânsito.

Os usuários estão muito insatisfeitos com a segurança do serviço no Distrito Federal. Isso corrobora com o trabalho de Santos (2014), onde ele infere que os usuários são constantemente alvos de assaltos dentro e fora dos ônibus. Há também a insegurança em relação a velocidade dos veículos e o fato dos motoristas não pararem somente nos pontos de ônibus.

Considerando a percepção do usuário em relação ao atendimento e informações do transporte público, tem-se de acordo com a moda que: 19 (30,6%) dos participantes estão insatisfeitos com o atendimento ao cliente em relação ao respeito, cordialidade e preparo dos cobradores, funcionários e central de atendimento; e 21 (33,3%) estão insatisfeitos com o acesso a informação sobre as linhas, horários e demais informações.

Conforme Rodrigues (2006) e Chieragatti (2016), o atendimento é uma contribuição para uma boa percepção do serviço por parte do usuário, tendo em vista que a aparência, a conduta e o comportamento profissional dos funcionários contam muito para a satisfação dos usuários. Os canais de informação também são importante para mobilidade, porém o governo quase não disponibiliza as informações necessárias para os usuários.

Além de grandes insatisfações por parte dos entrevistados, a rapidez do transporte público teve um índice de 19 (30,6%) dos participantes como nem satisfeitos e nem insatisfeitos. Porém, 19 (29%) dos participantes estão insatisfeitos com os pontos de integração do transporte público do DF. Segundo Rodrigues (2006), a insatisfação se deve a integração tarifária e o tempo de espera nas integrações.

E em relação as tarifas do transporte público 31 (49,2%) dos participantes estão muito insatisfeitos. De acordo com Carvalho (2008), a passagem do DF é uma das mais caras do Brasil. E muitos dos usuários ficam insatisfeitos com os gastos excessivos com o transporte público porque na maioria das vezes esse gasto é necessário para trabalhar.



Gráfico 12 – Satisfação e percepção do usuário do transporte público.

Fonte: Elaboração própria.

De acordo com a moda, conforme a escala Likert, é possível verificar que os participantes encontram-se insatisfeitos com o sistema de transporte público do Distrito Federal. A ordem de importância para ações de melhoria no DF são: 1. Segurança no caminho e dentro dos ônibus, 2. Gasto com o transporte, 3. Conforto das estações, 4. Conforto dos terminais, 5. Exposição a ruído e poluição gerada pelos ônibus. Isso corrobora com o trabalho do Santos (2014), no qual também obteve médias negativas em relação a qualidade dos serviços de transporte público.

## 5 CONCLUSÃO E RECOMENDAÇÕES

O Distrito Federal foi planejado para não possuir os problemas vivenciados em outras cidades do país. Mas o tempo fez com que as coisas mudassem e perdessem o controle. A população da cidade cresceu e a demanda por automóveis também. Segundo Leal (2017), um transporte público efetivo voltado para os cidadãos colabora para que mesmos aqueles que sempre tiveram carro não fiquem com sua mobilidade prejudicada quando estiverem sem seus veículos.

A mobilidade urbana é o deslocamento das pessoas e bens pela cidade. Esses deslocamentos são feitos através de veículos, vias, calçadas. Possibilita o direito de ir e vir de todos os cidadão, independente da origem social e habilidade motora. A mobilidade por meio do transporte público precisa garantir o acesso de toda a população aos serviços básicos de atendimento como saúde, trabalho e educação (NETO, 2012).

Atualmente, é preciso melhorar todo o contexto da cidade, tendo em vista que a maioria dos problemas do transporte público no DF podem estar relacionados aos vícios sociais e culturais em relação ao transporte particular. Tais melhorias para o transporte devem passar primeiramente na redução de investimentos voltados para os automóveis particulares, pois já se sabe que não são eficazes por muito tempo. Isso porque investimentos em infraestrutura para carros prezam demandas particulares e não coletivas, além de ir na contramão de cidades desenvolvidas e sustentáveis.

Neste contexto o presente trabalho buscou responder o problema de pesquisa ao verificar qual a percepção do usuário em relação ao transporte público do Distrito Federal. O objetivo da pesquisa esteve proposto a identificar como o usuário do transporte público do Distrito Federal percebe a qualidade da prestação deste serviço por meio das políticas públicas. Para isso foi coletado dados por meio de um formulário entre os dias 21 de fevereiro a 26 de março que identificou 3 fatores que classificavam tal percepção, sendo elas: a percepção do uso do transporte, a percepção do próprio usuário e o grau de satisfação com transporte público.

As políticas públicas de mobilidade urbana devem ter como objetivo tornar o transporte público mais efetivo, porque, a situação da mobilidade urbana do Distrito Federal tem piorado rapidamente e é visível a necessidade rápida de intervenção dos governantes. O novo programa (Circula Brasília) proposto pelo governo atual poderá trazer melhorias para a

mobilidade urbana, mas o planejamento deve sair rapidamente do papel e que seja colocado em prática.

As regiões administrativas que tiveram maior incidência de participantes foi Taguatinga e Ceilândia, no qual podemos inferir que o sistema de transporte público precisa dar uma maior atenção para essas regiões. Tendo em vista que a percepção em relação a prestação de serviço do transporte público do Distrito Federal é que os usuários estão muito insatisfeito com a disponibilidade, conforto, segurança do transporte. Isso corroborou com os trabalhos de Machado *et. al.* (2014) e do Rodrigues (2006) que já havia realizado estudos semelhantes.

Faz-se necessário a melhoria da qualidade do sistema transporte público no Distrito Federal, com a construção e implementação de políticas públicas eficazes, um gestão de controle por parte dos usuários e gestores, com foco na reestruturação das infraestruturas existentes, que não estão condizentes com a expectativa do usuário. Além disso, é preciso políticas públicas que viabilizem um deslocamento seguro dos cidadãos aos seus destinos.

É importante que se tenha um sistema de informação de transporte público eficiente, tendo em vista que podem ser utilizados não somente pelos usuários habituais mas por pessoas da própria cidade ou de fora que precisem de informação sobre horários, linhas de ônibus ou até mesmo fazer elogios ou reclamações.

A realização do trabalho foi limitada ao quantitativo de respondentes. Como sugestão de pesquisas futuras, uma reformulação do questionário com separação de fatores que possam identificar a realidade própria do Distrito Federal. Outra sugestão, está no fato de estudos que abordem se as políticas públicas do Distrito Federal estão sendo efetivas em relação a mobilidade urbana do Distrito Federal.

## REFERÊNCIA

ARAÚJO, M. R. M.; OLIVEIRA, J. M.; JESUS, M. S.; SÁ, N. R.; SANTOS, P. A. C.; LIMA, T. C. **Transporte público coletivo: Discutindo acessibilidade, mobilidade e qualidade de vida.** Psicologia & Sociedade. 2011. Disponível em <<http://www.scielo.br/pdf/psoc/v23n3/15.pdf>> Acesso em: 24 de outubro 2018.

BARCELOS, M. M.; LINDAU, L. A.; PEREIRA, B. M.; COSTA, M. B. B.; ALBUQUERQUE, C.; CATEN, C. S. T. **Benchmarking com foco na satisfação dos usuários do transporte coletivo do ônibus.** 2017. Disponível em:< <https://www.revistatransportes.org.br/anpet/article/view/1335/657>>. Acesso em: 29 de outubro de 2018.

BARCELOS, M. M.; LINDAU, L. A.; PEREIRA, B. M.; DANILEVICZ, A. M. F.; CATEN, C. S. T. **Inferindo a importância dos atributos do transporte coletivo a partir da satisfação dos usuários.** 2017. Disponível em: < <https://www.revistatransportes.org.br/anpet/article/view/1336/650>>. Acesso em: 29 de outubro de 2018.

BORGES, R. C. N. **Definição de transporte coletivo urbano.** 2006. Disponível em < <https://www2.camara.leg.br/atividade-legislativa/estudos-e-notas-tecnicas/publicacoes-da-consultoria-legislativa/areas-da-conle/tema14/2006-1860.pdf> > Acesso em: 08 de abril de 2019.

BRASIL. **Constituição Federal.** 1988. Disponível em: < [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/constituicao/constituicao.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constituicao.htm)>. Acesso em: 13 de março de 2019.

CARVALHO, D. L. **Mobilidade urbana e cidadania no Distrito Federal: um estudo do Programa Brasília Integrada.** 2008. Disponível em: < [http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0102-69922008000200017](http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0102-69922008000200017)> Acesso em: 30 de janeiro 2019

CARVALHO, L. F. **Estudo da eficiência da faixa exclusiva de ônibus da via w3 utilizando software de microssimulação de tráfego.** 2016. Disponível em: < <https://www.publicacoesacademicas.uniceub.br/pic/article/view/5390/3772>> Acesso em: 11 de abril de 2019.

CHIEREGATTI, C. M. **A mobilidade urbana de Brasília: um estudo descritivo em comparação com as propostas de uma cidade inteligente.** 2016. Disponível em: < [http://bdm.unb.br/bitstream/10483/14004/1/2016\\_CarolinaMoreiraChieregatti\\_tcc.pdf](http://bdm.unb.br/bitstream/10483/14004/1/2016_CarolinaMoreiraChieregatti_tcc.pdf)> Acesso em: 11 de abril de 2019.

COSTA, A. J. B.; SILVA, H. F. **Controle social da política brasileira de transportes: investimentos em mobilidade urbana no Distrito Federal.** Revista Brasileira de Gestão Urbana, 2016. Disponível em < <http://publicacoes.unigranrio.edu.br/index.php/amp/article/view/3093/1531> >. Acesso em: 30 de janeiro de 2019.



D’ALESSANDRO, A. A. R.; PRETUPA, A. N. L. **Comprometimento no trabalho em uma empresa de transporte coletivo de passageiros.** 2013. Disponível em: <<http://revista.uemg.br/index.php/cgf/article/view/2817/1544>>. Acesso em: 11 de novembro de 2018.

Departamento de Trânsito do Distrito Federal (2018). Recuperado de <<http://www.detran.df.gov.br/wp-content/uploads/2018/06/Frota-de-ve%C3%ADculos-registrados-no-DF-Abril-2018.pdf>>

FRANCISCO, M. F. F.; **Planejamento urbano, transportes e mobilidade no Distrito Federal.** 2013. Disponível em: <[http://bdm.unb.br/bitstream/10483/5156/1/2013\\_MariadeFatimaFerreiraFrancisco.pdf](http://bdm.unb.br/bitstream/10483/5156/1/2013_MariadeFatimaFerreiraFrancisco.pdf)>. Acesso em: 13 de abril de 2019.

FERRAZ, A. C. P.; TORRES I.G.E. 2004. **Transporte público urbano.** 2ª. ed. São Carlos, Rima.

GARCIA, G. F.; ROCHA, C. H.; JORGE, J. M. **Financiando projetos de metrô com a valorização da terra.** 2017. Disponível em: <[https://www.researchgate.net/profile/Jessica\\_Jorge2/publication/331037256\\_Financiando\\_projetos\\_de\\_metro\\_com\\_a\\_valorizacao\\_da\\_terra/links/5c62b91b299bf1d14cc0ab92/Financiando-projetos-de-metro-com-a-valorizacao-da-terra.pdf](https://www.researchgate.net/profile/Jessica_Jorge2/publication/331037256_Financiando_projetos_de_metro_com_a_valorizacao_da_terra/links/5c62b91b299bf1d14cc0ab92/Financiando-projetos-de-metro-com-a-valorizacao-da-terra.pdf)> Acesso em: 12 de abril de 2019.

GARCIAS, C. M.; BERNARDI, J. L. **As funções sociais da cidade.** 2008. Disponível em: <<http://revistaeletronicardfd.unibrasil.com.br/index.php/rdfd/article/view/48/47>> Acesso em: 11 de abril de 2019.

GIL, A. C. **Métodos e técnicas de pesquisa social.** São Paulo: Atlas, 1999.

GOMIDE, A. Á. **Mobilidade urbana, iniquidade e políticas sociais.** 2006. Disponível em: <[http://repositorio.ipea.gov.br/bitstream/11058/4511/1/bps\\_n.12\\_ensaio5\\_alexandre12.pdf](http://repositorio.ipea.gov.br/bitstream/11058/4511/1/bps_n.12_ensaio5_alexandre12.pdf)> Acesso em: 30 de janeiro de 2019.

Instituto Nacional de Estudos e Pesquisas Educacionais Anísio Teixeira (2016). Censo da Educação Superior. Recuperado de <[http://download.inep.gov.br/educacao\\_superior/censo\\_superior/documentos/2016/notas\\_sobre\\_o\\_censo\\_da\\_educacao\\_superior\\_2016.pdf](http://download.inep.gov.br/educacao_superior/censo_superior/documentos/2016/notas_sobre_o_censo_da_educacao_superior_2016.pdf)>

JUNIOR, A. A. B.; FONSECA, M. J. **O Uso da Pesquisa de Satisfação do Consumidor como Instrumento de Política Pública:** o potencial de uso no caso do transporte coletivo de Porto Alegre. 2002. Disponível em: <<http://eduem.uem.br/laboratorio/ojs/index.php/rimar/article/view/26388/14135>>. Acesso em: 29 de outubro de 2018.

KNEIB, E. C. **Centralidades urbanas e sistemas de transporte público em Goiânia.** Revista Brasileira de Gestão Urbana, 2016. Disponível em <<http://www.scielo.br/pdf/urbe/v8n3/2175-3369-urbe-2175-3369008003AO02.pdf>>. Acesso em: 24 de outubro de 2018.

LEAL, C. C. M. **Plano Diretor de Transporte e Mobilidade do Distrito Federal:** instrumento de mobilidade urbana. 2017. Disponível em:< <http://www.codeplan.df.gov.br/wp->

content/uploads/2018/02/TD\_25\_Plano\_Sustentável\_para\_Mobilidade\_Urbana\_do\_DF.pdf>  
Acesso em: 30 de janeiro de 2019

LINDAU, L. A.; FACCHINI, D.; FERNANDES, R. D.; PEREIRA, B. M.; ALBUQUERQUE, C.; BARCELOS, M.; JOCOBSEN, N.; CAVALCANTI, M. F.; PACHECO, P. K.; BOSCAINI, F.; SCHARDONG, L.; GIL, M. **QualiÔnibus Pesquisa de Satisfação**. 2002. Disponível em: <<http://wricidades.org/node/47381>> Acesso em: 22 de novembro de 2018.

MAGALHÃES, M. T. Q.; ARAGÃO, J. J. G.; YAMASHITA, Y. **Definição de transporte: uma reflexão sobre a natureza do fenômeno e objeto da pesquisa e ensino em transportes**. 2014. Disponível em: <<https://www.revistatransportes.org.br/anpet/article/view/655/520>>. Acesso em: 29 de outubro de 2018.

MICHEL, M. H. **Metodologia e pesquisa científica em ciências sociais: um guia prático para acompanhamento da disciplina e elaboração de trabalhos monográficos**. São Paulo: Atlas, 2005.

MORAES, M. B. **O serviço de transporte público rodoviário urbano do Distrito Federal: uma análise qualitativa dos mecanismo de regulação e seus incentivos**. 2017. Disponível em: <[http://repositorio.unb.br/bitstream/10482/31022/2/2017\\_MarceloB%C3%A1lbioMoraes.pdf](http://repositorio.unb.br/bitstream/10482/31022/2/2017_MarceloB%C3%A1lbioMoraes.pdf)>. Acesso em: 18 de março 2019.

MORAIS, A. C.; SILVA, C. A. P; SILVA, M. A.; SANTOS, M. A.; FAGUNDES, J. L. **Stakeholders no processo de licitação do sistema de transporte público de Brasília**. 2015. Disponível em: <[http://146.164.5.73:20080/ssat/interface/content/anais\\_2015/TrabalhosFormatados/548AC.pdf](http://146.164.5.73:20080/ssat/interface/content/anais_2015/TrabalhosFormatados/548AC.pdf)> Acesso em: 8 de abril de 2019.

MORAIS, J. S. **Proposta de método para avaliação da qualidade do transporte público urbano por ônibus utilizando a teoria das representações sociais**. 2012. Disponível em: <[http://repositorio.unb.br/bitstream/10482/11177/1/2012\\_JulienneSantanadeMoraes.pdf](http://repositorio.unb.br/bitstream/10482/11177/1/2012_JulienneSantanadeMoraes.pdf)>. Acesso em: 26 de fevereiro de 2019.

NÉSPOLI, L. C. M.; VASCONCELLOS, E. A.; PIRES, A. B. **Mobilidade humana para um Brasil urbano**. São Paulo: Associação Nacional de Transporte Públicos, 2017.

NETO, M. P. A. **Gestão do novo sistema de transporte público coletivo**. 2014. Disponível em: <<https://www.tc.df.gov.br/wp-content/uploads/2017/07/gesttransppub.pdf>>. Acesso em: 18 de março de 2019.

NETO, O. A. R. **Mobilidade urbana e cultural do automóvel na singularidade da metrópole brasileira**. 2012. Disponível em: <[http://repositorio.unb.br/bitstream/10482/11560/1/2012\\_OsvaldoAssisRochaNeto.pdf](http://repositorio.unb.br/bitstream/10482/11560/1/2012_OsvaldoAssisRochaNeto.pdf)> Acesso em: 08 de abril de 2019.

PRZWORSKI, A. **Nota sobre o Estado e o mercado**. Economia Política, v. 16, n° 3. 1996. Disponível em: <[https://aprender.ead.unb.br/pluginfile.php/410828/mod\\_resource/content/1/Przeworski\\_nota%20sobre%20o%20Estado%20e%20o%20mercado.PDF](https://aprender.ead.unb.br/pluginfile.php/410828/mod_resource/content/1/Przeworski_nota%20sobre%20o%20Estado%20e%20o%20mercado.PDF)> Acesso em: 18 de março de 2019.

OLIVEIRA, T. F. **Análise dos impasses, obstáculos e desafios à construção da política integrada de transporte público na Área Metropolitana de Brasília (AMB)**. 2017. Disponível em: <[http://repositorio.unb.br/bitstream/10482/23679/1/2017\\_TaniaFerreiradeOliveira.pdf](http://repositorio.unb.br/bitstream/10482/23679/1/2017_TaniaFerreiradeOliveira.pdf)> Acesso em: 08 de abril de 2019.

ONUKEI, R. A. **Transporte público no Distrito Federal: A questão do processo licitatório**. 2007. Disponível em: <<https://repositorio.ucb.br/jspui/bitstream/10869/3519/3/Rafael%20Amorim%20Onuki.pdf>> Acesso em: 11 de abril de 2019.

RAMIS, J. E.; SANTOS, E. A. **Uso de automóveis e o caos urbano: considerações sobre planejamento de transportes das cidades**. 2012. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/jtl/v6n4/v6n4a09.pdf>>. Acesso em: 11 de novembro de 2018.

RODRIGUES, M. O. **Avaliação da qualidade do transporte coletivo da cidade de São Carlos**. 2006. Disponível em: <<http://www.teses.usp.br/teses/disponiveis/18/18137/tde-26072006-211449/en.php>>. Acesso em: 11 de novembro de 2018.

RUA, M. G. **Políticas Públicas**. 2002. Disponível em: <[https://aprender.ead.unb.br/pluginfile.php/449656/mod\\_resource/content/1/PNAP%20-%20Modulo%20Basico%20-%20GP%20-%20Políticas%20Publicas%20-%203ed%202014%20-%20WEB%20atualizado.pdf](https://aprender.ead.unb.br/pluginfile.php/449656/mod_resource/content/1/PNAP%20-%20Modulo%20Basico%20-%20GP%20-%20Políticas%20Publicas%20-%203ed%202014%20-%20WEB%20atualizado.pdf)>. Acesso em: 22 de novembro de 2018.

SÁ, A. L. S.; BRASILEIRO, A. **A obrigatoriedade de licitar e o transporte público por ônibus na região metropolitana do Recife**. 2014. Disponível em <<http://www.workoutenergy.com.br/abar/cbr/Trab0905.pdf>> Acesso em: 08 de abril de 2019.

SANTOS, A. F.; CRUZ, J. S.; TANAKA, W. Y.; REIS, J. G. M; MACHADO, S. T. **Transporte Público de Passageiros: Análise de rede da área nordeste da cidade de São Paulo**. Junho, 2017. Disponível em: <<http://www.sadsj.org/index.php/revista/article/view/59/60>>. Acesso em: 11 de novembro de 2018.

SANTOS, R.G. **Propostas para melhoria contínua da qualidade do transporte público coletivo do distrito federal utilizando a escala servqual**. 2014. Disponível em: <[http://repositorio.unb.br/bitstream/10482/16346/1/2014\\_RodrigoGuimaraesSantos.pdf](http://repositorio.unb.br/bitstream/10482/16346/1/2014_RodrigoGuimaraesSantos.pdf)> Acesso em: 08 de abril de 2019.

SILVA, J. A. B.; SCHALAG, F. **Aspectos tangíveis e intangíveis na definição da qualidade do transporte público**. Junho, 2017. Disponível em: <<http://www.anais.ueg.br/index.php/sepe/article/viewFile/8840/6538>>. Acesso em: 24 de outubro de 2018.

SILVA, J. A. B.; SILVA, S. **Critérios de qualidade em serviços de transporte público urbano: um contribuição teórica**. Abril, 2018. Disponível em: <[periodicos.ufes.br/BJPE/article/download/v4n1\\_6/pdf](http://periodicos.ufes.br/BJPE/article/download/v4n1_6/pdf)> Acesso em: 27 de março de 2019.

TOMÁS, L. R.; FERREIRA, D. L. **Plano Diretor: Documento ou Instrumento? Um estudo de caso de Tupaciguara**. Novembro, 2003. Disponível em: <

[http://www.dsr.inpe.br/geu/artigos\\_Livia/Simp\\_Regional.pdf](http://www.dsr.inpe.br/geu/artigos_Livia/Simp_Regional.pdf) > Acesso em: 24 de outubro de 2018.

VALENÇA, G. C.; SANTOS, E. **O conceito de ruas completas e a infraestrutura cicloviária: a experiência de Toronto, Canadá.** 2018. Disponível em: <<https://www.revistaespacios.com/a18v39n08/a18v39n08p26.pdf>> Acesso em: 12 de abril de 2019.

VASCONCELOS, E. A. **Transporte urbano, espaço e equidade: análise das políticas públicas.** São Paulo: Annablume, 2001.

## APÊNDICES

### Apêndice A – Questionário

Prezados, meu nome é Sarah e eu sou aluna do Curso de Especialização em Gestão Pública Municipal pela Universidade de Brasília. Esta é uma pesquisa acadêmica, no qual faz parte do meu Trabalho de Conclusão e tem como objetivo principal o conhecimento da percepção do usuário do transporte público no Distrito Federal. Cabe destacar que todas as informações coletadas serão tratadas em conjunto, o que torna impossível a identificação pessoal de qualquer respondente. A pesquisa pode ser realizada com um tempo estimado de 5 minutos. Agradeço sua atenção e disponibilidade, pois sua colaboração será de suma importância para a geração do conhecimento neste país e para a busca de novos caminhos para o desenvolvimento.

1) Sexo

1.  Masculino 2.  Feminino

2) Qual a sua idade?

3) Qual a sua escolaridade?

1.  Analfabeto

5.  Ensino Médio Completo

2.  Ensino Fundamental Incompleto

6.  Ensino Superior Incompleto

3.  Ensino Fundamental Completo

7.  Ensino Superior Completo

4.  Ensino Médio Incompleto

8.  Pós-Graduação/Mestrado/Doutorado

4) O(a) Sr.(a) possui habilitação para dirigir automóvel ou motocicleta?

1.  Sim 2.  Não

5) (a) Sr.(a) possui automóveis/motocicletas/bicicletas em sua residência?

6.1. Automóvel? 1.  Sim 2.  Não

6.2. Motocicleta? 1.  Sim 2.  Não

6.3. Bicicleta? 1.  Sim 2.  Não

**6)** Qual é, aproximadamente, a renda total bruta de sua família por mês, somando todas as fontes (como salários, horas extras, renda de aluguéis etc.)?

- |   |   |
|---|---|
| 1. <input type="checkbox"/> Até R\$ 780,00                    | 5. <input type="checkbox"/> Entre R\$ 2.701,00 e R\$ 5.200,00 |
| 2. <input type="checkbox"/> Entre R\$ 781,00 e R\$ 1.150,00   | 6. <input type="checkbox"/> Entre R\$ 5.201,00 e R\$ 9.200,00 |
| 3. <input type="checkbox"/> Entre R\$ 1.151,00 e R\$ 1.700,00 | 7. <input type="checkbox"/> Mais de R\$ 9.200,00              |
| 4. <input type="checkbox"/> Entre R\$ 1.701,00 e R\$ 2.700,00 | 8. <input type="checkbox"/> Não informado                     |

**7)** Quantas vezes o (a) Sr. (a) utiliza o transporte público em uma semana regular?

- a.  5 ou mais dias por semana
- b.  3 ou 4 dias por semana
- c.  1 ou 2 dias por semana
- d.  Raramente/menos de uma vez por semana

**8)** Normalmente, para qual finalidade o(a) Sr.(a) utiliza o transporte coletivo por ônibus? O(a) Sr.(a) pode marcar duas alternativas, caso seja necessário.

1.  Trabalho 4.  Compras 2.  Estudo 5.  Outras. Qual?

**9)** Normalmente, em que horários do dia o(a) Sr.(a) utiliza o transporte coletivo por ônibus?

- | Manhã                                       | Tarde                                       | Noite                                       |
|---|---|---|
| 1. <input type="checkbox"/> Entre 5h e 7h   | 5. <input type="checkbox"/> Entre 13h e 15h | 8. <input type="checkbox"/> Entre 19h e 21h |
| 2. <input type="checkbox"/> Entre 7h e 9h   | 6. <input type="checkbox"/> Entre 15h e 17h | 9. <input type="checkbox"/> Entre 21h e 23h |
| 3. <input type="checkbox"/> Entre 9h e 11h  | 7. <input type="checkbox"/> Entre 17h e 19h | 10. <input type="checkbox"/> Depois das 23h |
| 4. <input type="checkbox"/> Entre 11h e 13h |   |   |

**10)** Na maioria dos seus deslocamentos, o(a) Sr.(a) utiliza linhas que circulam por corredores exclusivos ou faixas para ônibus?

1.  Sim 2.  Não

**11)** O(a) Sr.(a) normalmente precisa utilizar quantos ônibus para chegar ao seu destino, considerando apenas a ida?

**12)** O(a) Sr.(a) utiliza cartão/bilhetagem eletrônica?

1.  Sim 2.  Não

**13)** Quanto tempo o(a) Sr.(a) gasta em média por dia em transporte coletivo, considerando ida e volta em todas as viagens e todos os modos, não apenas ônibus?

1.  até 30 min

2.  entre 30min e 1h

3.  entre 1h e 1h30min

4.  entre 1h30min e 2h

5.  entre 2h e 3h

6.  mais de 3h

**14)** O(a) Sr.(a) poderia ter realizado esta viagem em algum outro modo de transporte?

Favor citar todos os modos de transporte que poderiam ter sido utilizados.

1.  A pé

8.  Metrô/Trem

2.  Bicicleta

9.  Perua/Van

3.  Automóvel como condutor

10.  Transporte escolar

4.  Automóvel como passageiro

11.  Fretado da empresa onde trabalha

5.  Moto como condutor

12.  Ônibus executivo/suplementar

6.  Moto como passageiro

13.  Não poderia ter utilizado nenhum

outro meio de transporte.

7.  Táxi

**15)** Qual Região Administrativa o (a) Sr. (a) mora?

Ceilândia

Samambaia

Taguatinga

Plano Piloto

- Planaltina
- Águas Claras
- Recanto das Emas
- Gama
- Guará
- Santa Maria
- São Sebastião
- Vicente Pires
- Sobradinho
- Sudoeste/ Octogonal
- Brazlândia
- Riacho Fundo II
- Estrutural
- Lago Norte
- Cruzeiro
- Outros...



## Satisfação Geral

Considerando o transporte público em Brasília, como o(a) Sr.(a) avalia a sua satisfação com cada um dos seguintes aspectos.

	Muito insatisfeito [1]	Insatisfeito [2]	Nem satisfeito nem insatisfeito [3]	Satisfeito [4]	Muito satisfeito [5]
<b>S1. Acesso ao transporte: facilidade de chegar aos pontos de acesso e circular nas estações e terminais</b>					
<b>S2. Disponibilidade: intervalo entre os ônibus, nos horários e locais em que necessito</b>					
<b>S3. Rapidez</b>					
<b>S4. Confiabilidade: chegada no horário previsto</b>					
<b>S5. Facilidade de fazer transferências, entre linhas de ônibus e outros modos de transporte, para chegar ao destino</b>					
<b>S6. Conforto dos pontos de ônibus: iluminação, proteção, limpeza, quantidade de pessoas</b>					
<b>S7. Conforto das estações: iluminação, proteção, limpeza, quantidade de pessoas</b>					
<b>S8. Conforto dos terminais de integração: iluminação, proteção, limpeza, quantidade de pessoas</b>					
<b>S9. Conforto dos ônibus: iluminação, limpeza, quantidade de pessoas, assentos</b>					
<b>S10. Atendimento ao cliente: respeito, cordialidade e preparo dos motoristas, cobradores, funcionários e central de atendimento</b>					

<b>S11. Informação ao cliente: sobre linhas, horários e outras informações</b>					
<b>S12. Segurança contra roubos, furtos e agressões no caminho e dentro dos ônibus</b>					
<b>S13. Segurança em relação a acidentes de trânsito</b>					
<b>S14. Exposição a ruído e poluição gerada pelos ônibus</b>					
<b>S15. Facilidade em pagar o ônibus e recarregar o cartão de transporte</b>					
<b>S16. Gasto com transporte coletivo por ônibus</b>					
<b>S17. Satisfação geral com o transporte coletivo por ônibus</b>					