



Universidade de Brasília

Faculdade de Economia, Administração e Contabilidade

Departamento de Administração

Curso de Graduação em Administração

JOANA D'ARC VIEIRA DE OLIVEIRA

TRANSPORTE PÚBLICO DO DISTRITO FEDERAL: UM PROBLEMA DE GESTÃO?

**Dos paradigmas, problemas, desafios e oportunidades do Sistema
de Transporte Público do DF**

Brasília – DF
2011

JOANA D'ARC VIEIRA DE OLIVEIRA

**TRANSPORTE PÚBLICO DO DISTRITO FEDERAL: UM
PROBLEMA DE GESTÃO?**

**Dos paradigmas, problemas, desafios e oportunidades do Sistema
de Transporte Público do DF**

Monografia apresentada à Universidade de Brasília (UnB) como requisito parcial para obtenção do grau de Bacharel em Administração.

Orientador: Tiago Conde Teixeira

Brasília – DF
2011

Oliveira, Joana D'arc Vieira de.

Transporte Público do Distrito Federal: um problema de gestão?
Dos paradigmas, problemas, desafios e oportunidades do Sistema
de Transporte Público do DF/ Joana D'arc Vieira de Oliveira –
Brasília, 2011.

112 f.: il.

Monografia (bacharelado) – Universidade de Brasília,
Departamento de Administração – EaD, 2011.

Orientador: Me. Tiago Conde Teixeira, Departamento de
Administração.

1. Sistema de Transporte Público. 2. Administração Pública. 3.
Dos Problemas e Desafios do STPC/DF. I. Título.

TRANSPORTE PÚBLICO DO DISTRITO FEDERAL: UM PROBLEMA DE GESTÃO?

Dos paradigmas, problemas, desafios e oportunidades do Sistema de Transporte Público do DF.

A Comissão Examinadora, abaixo identificada, aprova o Trabalho de Conclusão do Curso de Administração da Universidade de Brasília do (a) aluno (a), em 9 de abril de 2011

JOANA D'ARC VIEIRA DE OLIVEIRA

Me. Tiago Conde Teixeira
Professor-Orientador

Dr. José Matias Pereira
Professor-Examinador

Me. Domingos Chaves Spezia
Professor-Examinador

Àqueles que, assim como David Osborne e Ted Gaebler, pensam que o Governo pode ser reinventado. O espírito empreendedor pode transformar o setor público.

AGRADECIMENTOS

A Deus, por ter me guiado até aqui. Ele sabe como os percalços foram grandes, mas não insuperáveis diante da força que me proporcionou. Não tenho dúvidas de que o seu amor por mim é incondicional.

A toda minha família, pelo amor e carinho. Ainda quando pareceu pouco, sei que foi o máximo que puderam ofertar.

Ao meu orientador supervisor, Prof. Dr. Matias, pela sabedoria e ensinamentos transmitidos.

Ao meu tutor, Prof. Me. Tiago, pela paciência e compreensão.

Ao Christian, amigo francês, por ter me ajudado com os dados do sistema de transporte público da Île-de-France (Paris). Sem ele meu trabalho não seria o mesmo, serei eternamente grata.

A Laila, pela ajuda incansável na aplicação dos questionários. Jamais poderei retribuir tamanha generosidade. Está para existir um coração como o seu e eu sei que poderei contar sempre que precisar, amiga.

A todos que me proporcionaram direta ou indiretamente ajuda na realização desta pesquisa. Ao pessoal da Gerência de Fiscalização (GFI) do DFTrans, Ricardo, Fernando, Aurélio e Maria Isabel, pelas informações, documentos e legislação disponibilizados, bem como pela atenção contínua durante esta trajetória. Agradeço também ao pessoal da Secretaria de Transporte, que disponibilizou o novo Plano Diretor, ao pessoal do Núcleo de Estudos Populacionais da CODEPLAN, Mirna e Mônica, e ao pessoal do Núcleo de Pesquisa, pela atenção e material disponibilizados.

A todos os colegas de turma, pela amizade, troca de conhecimentos e experiências, em especial, Eunice, Diana, Ana Carolina e Emílio.

*Por fim, **a todos** os meus amigos, pela compreensão e paciência diante da minha ausência durante todo esse período de pesquisa e pela força e motivação nas horas devidas.*

“A proposta de reinventar o governo pode parecer audaciosa para aqueles que encaram o governo como algo fixo, imutável”.

David Osborne e Ted Gaebler

“O impossível de amanhã será o possível se fizermos o possível de hoje.”

Paulo Freire

RESUMO

Esta monografia discorre sobre os problemas do Sistema de Transporte Público do Distrito Federal, analisando, sobretudo, se os problemas existentes decorrem de falhas de gerenciamento do órgão gestor (DFTrans). Como métodos e técnicas de pesquisa, realizaram-se pesquisa documental, bibliográfica e aplicação de questionário aos usuários de transporte público a fim de complementar os resultados alcançados pela análise documental. Procurou-se identificar o grau de satisfação dos usuários com o serviço ofertado, bem como avaliar sua percepção acerca das restrições de acesso ao serviço de transporte de qualidade. Foram aplicados 444 questionários, representando uma margem de erro estimada em 5% e intervalo de confiança de 95%. Constatou-se grande insatisfação dos usuários quanto ao serviço prestado, a maioria avaliou como 'péssimas' as condições de viagens diárias. Identificou-se ainda falta de informação e comunicação do órgão gestor ao usuário, a maior parte dos entrevistados avaliou como 'péssimas' as informações oferecidas pelo órgão gestor sendo que a maioria dos entrevistados não sabia sequer onde reclamar e conseguir informações. Identificou-se que duas grandes operadoras monopolizam os serviços prestados, usando frota envelhecida, motivo de alto grau de insatisfação dos usuários. A análise dos dados permite inferir como 'insatisfatória' a atuação do órgão gestor frente à fiscalização e promoção da qualidade do transporte público. Por fim, com base na apresentação de dois sistemas de transportes tidos como referência, um nacional e outro internacional, a saber: o Sistema de Transporte Urbano de Curitiba e o de Paris – França, apresentaram-se propostas visando à melhoria da qualidade do Sistema de Transporte Público do Distrito Federal de acordo com suas características políticas, sociais e culturais.

Palavras-chave: Gestão Pública. Transporte Público. Políticas Públicas.

ABSTRACT

This work discusses the problems of the Public Transport System of the Federal District, examines whether the problems arising from management failures of the managing agency (DFTrans). As methods and research techniques, there were desk research, literature and questionnaire to the users of public transport to complement the results achieved by the documental analysis. We sought to identify the degree of user satisfaction with the service offered and to assess their perception about the restrictions on access to transport service quality. 444 questionnaires were applied, representing a margin of error estimated at 5% and confidence interval of 95%. It found great dissatisfaction of the users on the service, the majority rated as poor conditions of daily trips. It was identified, lack of information and communication to the user of the managing agency, the majority of respondents rated as poor information supplied by the managing agency and the majority of respondents did not even know where to complain and get information. It was identified that two major carriers monopolize the services provided by an aging fleet, the reason for high degree of dissatisfaction of users. Data analysis allows inference as to unsatisfactory performance of the managing agency forward the supervision and promotion of quality public transport. Finally, from the presentation of two transport systems taken as a reference, one national and one international, namely the Urban Transport System in Curitiba and in Paris - France, presented proposals to improve the quality of the system Transportation Federal District according to its political, social and cultural rights.

Keywords: Public Management. Public Transport. Public Policy.

RÉSUMÉ

Cette monographie aborde les problèmes du système de transport public du District fédéral et examine si les problèmes découlent de défauts dans la gestion de l'organisation publique. Avec les méthodes et les techniques de recherche, la recherche documentaire, la littérature et le questionnaire pour les utilisateurs des transports publics pour compléter les résultats obtenus par l'analyse documentaire. Nous avons cherché à identifier le degré de satisfaction des utilisateurs du service offert pour évaluer leur perception au sujet des restrictions sur l'accès à la qualité du service de transport. Un nombre de 444 questionnaires ont été appliqués, ce qui représente une marge d'erreur estimée à 5% et un intervalle de confiance de 95%. On constate un grand mécontentement des utilisateurs sur le service, la majorité des résultats indiquent les mauvaises conditions de déplacements quotidiens. Il a été identifié, le manque d'information et de communication à l'utilisateur de l'agence de gestion pour évaluer à quel point la plupart des informations offertes par le tribunal et la majorité des participants au questionnaires ne savaient même pas où se plaindre et obtenir des informations. Nous identifions aussi que deux grands transporteurs ont le monopole des services tout en fournissant une flotte vieillissante, ce qui est une grande raison d'insatisfaction chez les utilisateurs. L'analyse des données permet de conclure à un rendement insatisfaisant de l'agence de gestion avant la supervision et la promotion des transports publics de qualité. Enfin, à partir des systèmes de présentation des deux transporteur pris comme référence, un national et un international, à savoir le système de transport de Curitiba au Brésil et celui de Paris en France. Il sera présenté des propositions pour améliorer la qualité des transports publics du système du District fédéral, conformément à ses droits politiques, sociaux et culturels.

Mots-clés: La gestion publique. les transports publics. Des politiques publiques.

LISTA DE FIGURAS

Figura 1 – Plano de Tarifas no Sistema de Transporte de Paris.....	45
Figura 2 – Organograma Simples (elaborado pelo autor).	54
Figura 3 – Organograma DFTrans.	55
Figura 4 – Ciclo de Descumprimento dos Horários Programados.....	71
Figura 5 – Exemplo de uma Possível Estruturação do Planejamento Integrado.....	105

LISTA DE GRÁFICOS

Gráfico 1 – Quantidade de autos Lavrados por Tipo de Infração.	64
Gráfico 2 – Quantidade de autos Lavrados por Tipo de Infração.	66
Gráfico 3 – Quantidade de entrevistados por cidade.	75
Gráfico 4 – Cidades com maior número de entrevistados.	75
Gráfico 5 – Distribuição percentual dos entrevistados segundo a variável sexo.	76
Gráfico 6 – Distribuição percentual dos entrevistados por faixa etária.	77
Gráfico 7 – Comparação distribuição por faixa etária – Feminino x Masculino.	77
Gráfico 8 – Distribuição por escolaridade.	78
Gráfico 9 – Distribuição por escolaridade do gênero feminino.	79
Gráfico 10 – Distribuição por escolaridade do gênero masculino.	79
Gráfico 11 – Comparação distribuição por escolaridade – Feminino x Masculino. ...	79
Gráfico 12 – Renda dos entrevistados.	80
Gráfico 13 – Distribuição de renda de até salários Mínimos (SM) por cidade.	81
Gráfico 14 – Distribuição de renda de 3 a 5 salários Mínimos (SM) por cidade.	82
Gráfico 15 – Distribuição de renda de 5 a 10 salários Mínimos (SM) por cidade.	83
Gráfico 16 – Distribuição de renda de mais de 10 salários Mínimos (SM) por cidade.	84
Gráfico 17 – Frequência das viagens dos entrevistados.	85
Gráfico 18 – Motivos das viagens dos entrevistados.	85
Gráfico 19 – Quantidade de ônibus necessários para chegar ao destino.	86
Gráfico 20 – Percentual de usuário x Destino x 1 Linha.	86
Gráfico 21 – Percentual de usuário x Destino x 2 Linhas.	87
Gráfico 22 – Preço da passagem.	88
Gráfico 23 – Satisfação geral do usuário com o serviço prestado.	90
Gráfico 24 – Avaliação do grau de satisfação do usuário.	90
Gráfico 25 – Avaliação do Grau de Satisfação do Usuário.	91
Gráfico 26 – Grau de satisfação do usuário.	92
Gráfico 27 – Indicadores essenciais para a qualidade do transporte público.	93
Gráfico 28 – Informação do usuário sobre onde reclamar.	94
Gráfico 29 – Quantidade de usuários que já fizeram reclamação.	96
Gráfico 30 – Percentual de reclamações resolvidas.	96

LISTA DE QUADROS

Quadro 1 – Evolução da População.....	31
Quadro 2 – Frota Urbana nas áreas metropolitanas – Veículos.....	32
Quadro 3 – Evolução da Rede Integrada de Transporte – RIT.....	37
Quadro 6 – Comparação da Aplicação dos Autos de Infração no Sistema Básico. ..	61
Quadro 7 – Autos de Infração por tipo de Serviço.....	63
Quadro 8 – Ações de Fiscalização em 2009.....	65
Quadro 10 – Ações de Fiscalização em 2010.....	67
Quadro 11 – Distribuição por faixa etária: Feminino x Masculino.....	77
Quadro 12 – Distribuição de renda de até 2 salários mínimos (SM) por cidade.....	80
Quadro 13 – Distribuição de renda de 3 a 5 salários mínimos (SM) por cidade.....	81
Quadro 14 – Distribuição de renda de 5 a 10 salários Mínimos (SM) por cidade.....	82
Quadro 15 – Distribuição de renda de mais de 10 salários Mínimos (SM) por cidade.	83

LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

ANTP – Agência Nacional de Transporte

CODEPLAN – Companhia do Desenvolvimento do Planalto Central

CTPC/DF – Conselho de Transporte Público Coletivo do Distrito Federal

DER/DF – Departamento de Estradas e Rodagem do Distrito Federal

DETRAN/DF – Departamento de Trânsito do Distrito Federal

DF – Distrito Federal

DFTrans – Transporte Urbano do Distrito Federal

GDF – Governo do Distrito Federal

GFI – Gerência de Fiscalização

GVI – Gerência de Vistorias

Metrô – Companhia do Metropolitano do Distrito Federal

ONG – Organização não governamental

PDOT – Plano Diretor de Ordenamento Territorial

RA – Região Administrativa

SBA – Sistema de Bilhetagem Automática

SIT/DF – Sistema Integrado do Transporte Público do Distrito Federal

ST – Secretaria de Estado de Transportes

STPC – Sistema de Transporte Público Coletivo do Distrito Federal

TCB – Sociedade de Transporte Coletivo de Brasília

TCDF – Tribunal de Contas do Distrito Federal

VLP – Veículo Leve sobre Pneus

VLT – Veículo Leve sobre Trilhos

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO	18
1.1 CONTEXTUALIZAÇÃO	19
1.2 FORMULAÇÃO DO PROBLEMA.....	19
1.3 OBJETIVO GERAL.....	21
1.4 OBJETIVOS ESPECÍFICOS	21
1.5 JUSTIFICATIVA	22
2 REFERENCIAL TEÓRICO.....	23
2.1 O PAPEL DA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA NO GERENCIAMENTO DO SISTEMA DE TRANSPORTE PÚBLICO DO DISTRITO FEDERAL.....	24
2.2 A IMPORTÂNCIA DO PLANEJAMENTO NO SISTEMA DE TRANSPORTE PÚBLICO.....	26
2.3 A IMPORTÂNCIA DA GESTÃO ESTRATÉGICA PARA UM SERVIÇO DE TRANSPORTE PÚBLICO ESTRATÉGICO	28
2.4 DESENVOLVIMENTO URBANO DO DISTRITO FEDERAL.....	29
2.4.1 Evolução da população nos últimos anos	30
2.4.2 Frota urbana nas áreas metropolitanas – veículos por habitantes	31
2.5 SISTEMAS DE TRANSPORTES PÚBLICO “MODELO” NO BRASIL E NO MUNDO.....	33
2.5.1 Sistema de transporte público de Curitiba.....	34
2.5.1.1 <i>Do Órgão Gestor: Gestão e Operação do Sistema</i>	<i>36</i>
2.5.1.2 <i>Sistema Integrado de Transporte de Passageiros de Curitiba e Região Metropolitana.....</i>	<i>37</i>
2.5.2 Sistema de Transporte de Paris	38
2.5.2.1 <i>Do Órgão Gestor</i>	<i>40</i>
2.5.2.2 <i>Gestão e Operação do Sistema</i>	<i>40</i>
2.5.2.3 <i>Principais Modais de Transporte em Paris</i>	<i>41</i>
2.5.2.3.1 <i>O RER – Réseau Express Régional.....</i>	<i>41</i>
2.5.2.3.2 <i>Do Metrô.....</i>	<i>42</i>
2.5.2.3.3 <i>Tranway (Bonde Elétrico)</i>	<i>43</i>
2.5.2.3.4 <i>Ônibus</i>	<i>43</i>
2.5.2.3.5 <i>“Noctilien” (Linha Noturna)</i>	<i>44</i>
2.5.2.4 <i>Das tarifas</i>	<i>44</i>
2.5.2.5 <i>Programa de melhoria da qualidade do serviço</i>	<i>45</i>

3 MÉTODOS E TÉCNICAS DE PESQUISA	47
3.1 CARACTERIZAÇÃO DO SISTEMA DE TRANSPORTE PÚBLICO DO DF	48
3.1.1 Compreensão do funcionamento do STPC/DF	48
3.1.2 Gestão e regulamentação do transporte público do DF	49
3.1.3 Das operadoras	51
3.1.4 Do sistema integrado de transporte do DF (SIT/DF)	53
3.1.5 Da estrutura do sistema de transporte público do DF	54
3.1.6 Da estrutura da DFTrans	55
3.1.7 Da estrutura da TCB	56
3.1.8 Da estrutura da Companhia de Metropolitano do Distrito Federal – Metrô/DF	56
3.2 POPULAÇÃO E AMOSTRA	57
3.3 CARACTERIZAÇÃO DOS INSTRUMENTOS DE PESQUISA	58
3.4 PROCEDIMENTOS DE COLETA E DE ANÁLISE DE DADOS	59
4 RESULTADOS E DISCUSSÃO	60
4.1 SITUAÇÃO ATUAL DO SISTEMA DE TRANSPORTE PÚBLICO DO DISTRITO FEDERAL	60
4.1.1 O DFTrans segundo suas gerências	60
4.1.2 Da fiscalização	60
4.1.3 Da efetividade da fiscalização	68
4.1.4 Do processamento dos autos	68
4.1.5 Do controle da execução da programação operacional	69
4.1.6 Das vistorias	71
4.1.7 Do atendimento ao usuário	73
4.2 O SISTEMA DE TRANSPORTE PÚBLICO DO DF SEGUNDO O USUÁRIO	74
4.2.1 Caracterização da amostra	74
4.2.2 O perfil dos entrevistados segundo algumas variáveis demográficas	75
4.2.3 O perfil dos entrevistados segundo as características de deslocamento	84
4.2.4 O perfil dos entrevistados segundo grau de satisfação do usuário	87
4.2.4.1 <i>Tarifa – preço da passagem</i>	87
4.2.4.2 <i>Acessibilidade e conforto</i>	89
4.2.4.3 <i>Da satisfação das viagens</i>	89
4.2.5 Da participação da sociedade	95
5 CONCLUSÕES E RECOMENDAÇÕES	97
5.1 O TRANSPORTE URBANO BRASILENSE APRESENTA-SE PROBLEMÁTICO	98
5.2 RESTRIÇÕES DE ACESSO AO SERVIÇO DE TRANSPORTE PÚBLICO	99

5.3 LIMITAÇÕES DO TRABALHO	102
5.4 RECOMENDAÇÕES E SUGESTÕES	102
REFERÊNCIAS.....	110
ANEXO A – DADOS DA URBS.....	116
ANEXO – B MAPA METRÔ – PARIS.....	117
ANEXO C – QUESTIONÁRIO APLICADO AO USUÁRIO.....	118

1 INTRODUÇÃO

Esta monografia trata dos problemas correntes no Sistema de Transporte Público do Distrito Federal e procura analisar se suas causas têm como fator predominante a gestão adotada pelo órgão gestor e fiscalizador (DFTrans). Avalia-se ainda a atuação desse órgão na promoção da qualidade desse serviço.

O Sistema de Transporte Público do Distrito Federal vive um cenário desestimulante, insatisfatório e improdutivo para o desenvolvimento da região. A questão é se os problemas a ser diagnosticados são por omissão do órgão responsável por controlar e fiscalizar as empresas que prestam serviço à população.

O acesso a empregos, educação e serviços públicos é parte das necessidades fundamentais para o desenvolvimento humano. Um Sistema de Transporte Público eficiente e de preço justo conecta as pessoas com a vida diária. Muitas cidades, no entanto, desistiram do verdadeiro transporte público, deixando as necessidades de mobilidade exclusivamente nas mãos de veículos particulares e de operadores de transporte coletivo, desordenados e sem regulamentação. (ARIAS et al., 2008).

Essas cidades estão bastante despreparadas para as consequências, incluindo sérios congestionamentos, poluição do ar e sonora, acidentes e perda de senso de comunidade. O sistema de transporte público de alta qualidade ainda é elemento indispensável no desenvolvimento de uma cidade onde as pessoas e a comunidade vêm em primeiro lugar. (ARIAS et al., 2008).

Por efeito do cenário identificado e com Plano Diretor arcaico, verificou-se a necessidade de estruturar um modelo de gestão com políticas satisfatórias e inovadoras a fim de definir suas prioridades no que tange à qualidade do Sistema de Transporte Público do Distrito Federal.

O órgão gestor terá grandes desafios, não impossíveis, mas desafiantes para quem quer fazer acontecer. Com uma gestão empreendedora, inovadora, bem definida, planejada e estruturada, será possível ao DF um Sistema de Transporte de qualidade e autossuficiente, o qual será capaz de proporcionar aos cidadãos qualidade de vida e facilidade de mobilidade.

Segundo Padula (2008), a oferta de transporte de massa, sua acessibilidade e grau de integração, bem como seu custo, são importantes para a qualidade de

vida. Isso porque refletem diretamente em congestionamentos, acidentes, poluição do ar, ruídos e custo urbano, principalmente em áreas mais concentradas.

1.1 CONTEXTUALIZAÇÃO

A questão do transporte na capital federal merece atenção especial haja vista o crescimento significativo da frota de automóveis, provocando situações críticas de congestionamento nas vias urbanas e prejudicando a qualidade de vida na região.

Com efeito, a utilização cada vez mais generalizada do uso do automóvel individual e o conseqüente agravamento da circulação do tráfego trazem à baila as deficiências na prestação dos serviços de transporte público no Distrito Federal.

Este problema vai além de engarrafamentos e redução da mobilidade nas vias urbanas. Questões como poluição ambiental, crescimento urbano desordenado, agressão ao solo e exclusão social são situações que demandam políticas públicas integradas e imediatas.

Cabe notar que a realidade brasiliense necessita de ações conjuntas entre órgãos gestores, fiscalizadores e institucionais por meio de uma visão holística e pragmática adotando políticas de gestão inovadoras que priorizem o uso do transporte público coletivo.

Trata-se, pois, de interesse da sociedade que seus representantes procurem traçar medidas de curto e longo prazo com um planejamento dinâmico e contínuo que garanta alta mobilidade e acessibilidade por meio de uma rede de transporte rápida, segura, regular, confiável e que tenha, sobretudo, tarifa acessível.

1.2 FORMULAÇÃO DO PROBLEMA

O Sistema de Transporte Público do Distrito Federal (DF) está passando por um processo de reestruturação, tendo em vista o deficiente serviço de transporte oferecido à sociedade.

Dentro do contexto urbano, os transportes coletivos têm papel fundamental na viabilização da modalidade de grande parte da população, já que se constituem nos

meios de deslocamento à disposição para a efetivação das mais variadas atividades que dão sustento à vida do indivíduo e da cidade como um todo. (REVISTA DOS TRANSPORTES PÚBLICOS, 1993).

O transporte público deve ser encarado como serviço de utilidade pública. Além de afetar a qualidade de vida da população, seu custo incide diretamente nos salários reais dos trabalhadores. (PADULA, 2008)

A pergunta em questão, “os problemas de gestão é uma das causas determinantes para os problemas correntes no sistema de transporte público do Distrito Federal?”, discute a eficácia da gestão dos órgãos gestores desse sistema, bem como sua eficiência.

Este trabalho discorrerá, pois, sobre os problemas de transportes sucedidos na capital federal, averiguando a relação entre o sistema e a gestão instalada, e avaliando ações na promoção da qualidade do serviço ofertado. Apresentaram-se dois sistemas de transportes “modelos” com base na forma de gerir. Elaboraram-se, ao final, propostas de gerenciamento e controle da qualidade do transporte público como sugestão para sanar os problemas existentes no setor de transporte público no DF.

Um novo sistema de transporte público não se cria sozinho. Em algum lugar, de alguma forma, alguém precisa agir como catalisador para preparar uma nova visão radical do sistema de transporte público de uma cidade. Esse catalisador de mudança pode ser uma autoridade política, uma ONG ou simplesmente um cidadão. (ARIAS et al., 2008).

Da perspectiva do usuário, um serviço de transporte competitivo com o carro é aquele que consiga apresentar vantagens similares quanto ao tempo total de viagem, ao conforto, ao custo e à conveniência. (ARIAS et al., 2008). Portanto, para resolver os problemas correntes de congestionamentos, a ineficiência do serviço de transporte público deverá ser sanada. Um sistema de transporte deverá proporcionar qualidade semelhante ao que o carro oferece, assim haverá maior atratividade. Tal fato somente será possível mediante políticas públicas a médio e longo prazo. Assim como o governo, as operadoras e a sociedade também deverão cumprir seu papel: os dois primeiros oferecendo um serviço eficiente e de qualidade a um preço acessível, mas rentável; e o segundo auxiliando o governo na fiscalização e controle da qualidade do serviço.

De acordo com Padula (2008), a racionalização dos transportes públicos de passageiros (coletivos) gera maior eficiência econômica, pois reduz os custos e favorece a qualidade de vida da população, principalmente nos grandes centros urbanos. O autor explana que – embora o automóvel seja visto como fonte de conforto individual e sua produção gere empregos, impostos e desenvolvimento – a racionalização do transporte de massa é importante para o bem público.

1.3 OBJETIVO GERAL

Este estudo tem como objetivo averiguar as causas determinantes dos problemas correntes no Sistema de Transporte do DF e, ao tempo, relacioná-los com a gestão implantada para, assim, averiguar sua eficácia na promoção da qualidade do serviço ofertado. Pretende-se, por fim, apresentar dois sistemas de transportes tidos como modelos, um nacional (Sistema de Transporte Público de Curitiba) e outro internacional (Sistema de Transporte Público de Paris), que serviram de apoio na elaboração de propostas de melhorias no gerenciamento de transporte público do DF. Apresentam-se também propostas de “modelo de gestão” voltado para o resultado a fim de orientar a administração local na formulação e implementação de políticas e ações de desenvolvimento do sistema de transporte do DF.

1.4 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Identificar e analisar os problemas existentes no Sistema de Transporte público do DF por meio da análise documental e aplicação de questionário aos usuários do serviço.
- Relacionar os problemas com a gestão implementada a fim de averiguar a eficácia do órgão gestor na qualidade do serviço ofertado.
- Discorrer sobre as soluções.
- Apresentar dois Sistemas de Transporte Públicos “modelos”, tidos como referenciais no Brasil e no mundo.

- Propor formas de reorganização do Transporte público do DF por meio de experiências e políticas bem sucedidas dos órgãos gestores dos “sistemas modelos”, adaptando-as à estrutura geográfica do DF.

1.5 JUSTIFICATIVA

O tema é atual tendo em vista que a população do DF tem acompanhado o agravamento das condições de circulação na cidade de Brasília e Regiões Administrativas decorrente de sucessivos engarrafamentos recordes por causa do aumento de carros em circulação nas vias. Tudo isso é resultado da ineficiência do serviço de transporte público prestado à população.

As inúmeras reclamações da sociedade no que tange à falta de transporte eficiente trazem à baila a questão do transporte e do tráfego na capital brasileira. Atualmente, congestionamentos são quase inevitáveis ou um problema insolúvel, ou, na melhor das hipóteses, apenas gerenciável. Sendo assim, o tema é relevante visto sua importância social e política dentro da Administração Pública.

Sua importância está ainda relacionada ao intenso processo de urbanização e crescimento do Distrito federal e dos consequentes problemas, e à necessidade de o Governo do Distrito Federal e a Administração Pública desenvolverem ações institucionais, técnicas, políticas e legais a fim de melhorar a qualidade de vida daqueles que aqui habitam. Pois tais medidas podem garantir níveis adequados de serviço de transporte à população do DF.

O presente estudo pretende contribuir significativamente para que as ações referentes ao serviço de transporte público sejam aprimoradas e desenvolvidas a fim de atender a demanda de maneira mais socioresponsável.

2 REFERENCIAL TEÓRICO

O inadequado modelo atual de transporte urbano pode ser entendido como fator importante do “custo Brasil” (no sentido mais amplo), gerando deseconomias de grande impacto para a nossa sociedade. Por outro lado, as nossas grandes cidades formam a base da produção industrial e de serviços do país, e terão sua importância aumentada frente aos novos requisitos de eficiência e competitividade que caracterizam as mudanças econômicas regionais (como as trazidas pela criação do MERCOSUL) e mundiais. Assim, a eficiência da economia brasileira dependerá em grande parte do funcionamento adequado desta rede de cidades e dos seus sistemas de transporte. (ANTP, 1998).

Dada sua interferência profunda na estruturação do espaço urbano, o campo dos transportes coletivos se apresenta como uma arena de conflitos, onde atuam uma multiplicidade de agentes, com lógicas de interesses diversos. Cada um deles possui diferente poder de pressão e age no sentido de influenciar as decisões e impor seus objetivos. (REVISTA DOS TRANSPORTES PÚBLICOS, 1993).

Congregar todas essas perspectivas diversificadas, para gerar a partir daí decisões a serem implementadas, é tarefa dos órgãos planejadores e gestores do transporte coletivo urbano. O ponto de partida para essa tarefa deve ser sempre as necessidades da população, geradas a partir de características da mobilidade dos segmentos sociais, em cada contexto urbano particular. (REVISTA DOS TRANSPORTES PÚBLICOS, 1993).

Segundo Villaça (2001), o transporte urbano de passageiros:

[...] não tem recebido da economia política a mesma atenção que tem sido dispensada ao transporte regional de carga. É importante atender um alerta do próprio Harvey: ‘a força de trabalho é uma mercadoria, mas as condições que governam sua mobilidade são muito especiais’. É a única mercadoria que pode trazer-se a si própria para o mercado, com suas próprias energias. Portanto, o termo ‘mobilidade do trabalho’ ocupa uma posição especial no discurso econômico. (VILLAÇA, 2001, p. 43)

Villaça (2001) argumenta ainda que a viagem da residência ao trabalho envolve movimentos que se repetem diariamente, por anos e décadas, e que se ligam à reprodução do trabalhador. Ao contrário do transporte de carga, que o capital tem constantemente penetrado e revolucionado, por inserir na esfera de

produção, o transporte de passageiros urbanos apresenta, no Terceiro mundo, péssimas condições para o trabalhador.

2.1 O PAPEL DA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA NO GERENCIAMENTO DO SISTEMA DE TRANSPORTE PÚBLICO DO DISTRITO FEDERAL

A Administração Pública tem como característica específica uma relação de responsabilidade direta com o processo histórico global que se dá no desenvolvimento da sociedade; daí a necessidade de continuamente redefinir a sua missão em face dos novos imperativos, sob pena de comprometer a sua capacidade sinérgica. (TEIXEIRA; SANTANA, 1994).

O principal inimigo do progresso dos transportes na administração pública está na descontinuidade administrativa e na dispersão de autoridade para o planejamento, operação, manutenção e controle do sistema nacional dos transportes. (VOIGT; UELZE; SCHOEPS, 1980).

A arte/ciência de administrar o conjunto das políticas públicas em cada uma das Unidades Federadas Brasileiras tem o seu sucesso determinado entre o plano, os recursos necessários para a execução deste plano e a conjuntura em que se dará esta execução. (CODEPLAN, 2004)

A administração constitui a maneira de utilizar os diversos recursos organizacionais – humanos, materiais, financeiros, de informação e tecnologia – para alcançar objetivos e atingir elevado desempenho. (CHIAVENATO, 1999).

Segundo Chiavenato (1999), administração “é o processo de planejar, organizar, dirigir e controlar o uso dos recursos organizacionais para alcançar determinados objetivos de maneira eficiente e eficaz”.

Para o autor, eficiência no processo administrativo é quando há utilização máxima dos recursos, e há eficácia quando se atingem os objetivos esperados. Portanto, o encontro das duas resulta em excelência, ou seja, havendo eficácia e eficiência a excelência é alcançada.

De acordo com Chiavenato (1999), o sucesso administrativo consiste em obter eficiência e eficácia simultaneamente na utilização dos recursos organizacionais. Isso significa excelência no desempenho.

Compete ao Distrito Federal, por intermédio da Secretaria de Estado de Transportes:

planejar, regulamentar, organizar, delegar, definir políticas tarifárias e controlar todas e quaisquer modalidades ou categorias de serviço relativas ao transporte público coletivo integrante do Sistema de Transporte do Distrito Federal, instituído pela Lei Orgânica, Título VII, Capítulo V, bem como promover a articulação do planejamento dos serviços com as políticas de desenvolvimento urbano do Distrito Federal. (DISTRITO FEDERAL, 2007, art. 1º).

É obrigação do DF oferecer serviço de transporte público com qualidade, prevê o inciso V, do mesmo artigo. Ao município compete organizar e prestar, diretamente ou sob regime de concessão ou permissão, os serviços públicos de interesse local, incluindo o de transporte coletivo, que tem caráter essencial.

O artigo 335 da Lei Orgânica do DF (LODF) prevê que o Sistema de Transporte do Distrito Federal deve subordinar-se aos princípios de preservação da vida, segurança, conforto das pessoas, defesa do meio ambiente e do patrimônio arquitetônico e paisagístico. (DISTRITO FEDERAL, 1993)

Já o artigo 342 enfatiza que a prestação de serviços de transporte público deve atender os princípios de segurança, compatibilidade da tarifa com o poder aquisitivo da população, conservação de veículos e instalações e bom estado, continuidade, periodicidade, disponibilidade, regularidade e quantidade de veículos necessários ao transporte eficaz, além de urbanidade e prestabilidade. No entanto, em presença do cenário atual, verifica-se que a legislação não é cumprida, a começar pelo valor tarifário, um dos mais altos do Brasil, acarretando exclusão dos mais pobres e preferência do empregador pelo candidato que mora menos distante com vale transporte mais barato.

Imprescindível se faz que as funções públicas de interesse comum se efetivem de forma a conferir a nossas Metrôpoles a suficiente atratividade para alcançar novos investimentos de origem nacional e internacional. Entre essas funções de interesse comum, a de transporte público é vital para a melhoria da mobilidade e acessibilidade dos cidadãos metropolitanos, além de contribuir significativamente para o bom funcionamento do setor privado produtivo e das demais funções públicas. (ARAGÃO, TURMA, 2004).

2.2 A IMPORTÂNCIA DO PLANEJAMENTO NO SISTEMA DE TRANSPORTE PÚBLICO

A temática do planejamento e do desenvolvimento urbano ocupa, hoje, lugar de destaque na realidade municipal. Afinal, qual município brasileiro não tem problemas ou ainda passa por problemas de assentamentos irregulares, precariedade ou carência de habitação ou ausência de saneamento? (CNM, 2008). A realidade brasileira não é diferente: com problemas de planejamento e desenvolvimento urbano mediante aumento da demanda populacional e ausência de um plano diretor inovador, o sistema de transporte público não acompanhou esse crescimento da população de modo que se tornou ineficiente.

Planejar é requisito fundamental e necessário para a Administração. Com efeito, administrar é prever. Partindo de uma visão bastante sintetizada do fenômeno administrativo, a administração pública é encarada em cada sociedade sob dois aspectos: o primeiro como uma das expressões da organização desta sociedade e o segundo como um dos meios de satisfazer suas necessidades. (SOARES, 1985).

Os problemas e as dificuldades, associados com a movimentação dentro das vilas e cidades do mundo industrializado, são evidentes e públicos e destacam-se diariamente nas vidas dos residentes urbanos. Embora esses problemas não sejam novos, eles passaram a ter dimensões mais dominantes com o crescimento das populações urbanas e o rápido aumento da utilização e propriedade de veículos motorizados. O processo de planejamento dos transportes tem sido desenvolvido com o objetivo de aliviar esses problemas, enquanto, ao mesmo tempo, utilizam-se os modos de transportes disponíveis para movimentação. (BRUTON, 1979).

Em seu prefácio, Bruton (1979) define que a estrutura metodológica para o planejamento dos transportes pode ser dividida em quatro etapas principais:

1. A estimativa das futuras demandas por viagens e a análise das falhas nos sistemas de transporte existentes, visando adequá-los à demanda futura;
2. A elaboração de uma série de planos alternativos de transporte, estabelecidos segundo as aspirações e objetivos da comunidade e a satisfação da demanda por viagens estimadas;
3. A avaliação destes planos alternativos, em termos econômicos e sociais, com o fim de obter uma solução ótima;
4. O financiamento e a implementação do plano alternativo escolhido.

O autor defende que tal estrutura é complexa e relaciona-se intimamente com a tentativa de quantificar os desejos e as demandas por viagens individuais para algum tempo no futuro.

De acordo com a Associação Nacional de Transportes Públicos (ANTP) (1995), o planejamento de transportes pode ser definido como:

a atividade que define a infra-estrutura [sic] necessária para assegurar a circulação de pessoas e mercadorias e que organiza os sistemas de transporte que estarão sujeitos à regulamentação pública, inclusive à tecnologia e o nível de serviço a ser ofertado. (ANTP, 1995)

Falta de planejamento e falta de prioridade ao transporte público levam ao caos urbano nos transportes, ao surgimento dos chamados transportes “alternativos” (clandestinos ou não) e ao crescimento do número de automóveis (flexibilidade e disponibilidade), para quem pode arcar com os custos. Aumentam o número de veículos automotores em circulação, os congestionamentos e a poluição. O resultado final é diminuir a qualidade de vida e reduzir a eficiência econômica. (PADULA, 2008).

A análise do processo de planejamento de transportes em países em desenvolvimento mostra problemas relevantes, com consequências que não podem ser ignoradas. Os modelos são altamente especulativos, e o seu conjunto não é consistente. Segundo Vasconcellos (2000), as principais falhas podem ser classificadas como técnicas, políticas, ideológicas e estratégicas.

Vasconcellos (2000) enfatiza que do ponto de vista ideológico nos países em desenvolvimento o processo de planejamento de transporte foi orientado para o automóvel, baseado na ideologia de mobilidade irrestrita, mas normalmente limitando essa mobilidade àqueles que podem pagar os custos do transporte individual. O referido autor em pesquisa identificou – com respaldo em critérios de avaliação econômica baseados na valoração do tempo em função do salário das pessoas – o favorecimento daqueles que utilizam o automóvel. Ele deixa claro o descuido permanente com formas não motorizadas de transporte, especialmente o deslocamento de pedestres, assim como em relação aos sistemas de transporte público.

2.3 A IMPORTÂNCIA DA GESTÃO ESTRATÉGICA PARA UM SERVIÇO DE TRANSPORTE PÚBLICO ESTRATÉGICO

O papel do governo é a busca de soluções e investimento para atender a demanda. Essas soluções podem ser deslançadas por meio de uma administração estratégica local que tenha uma política de transporte urbano voltada para competição e qualidade, para uma governança participativa que atenda aos requisitos de representatividade, bem como uma administração descentralizada, inovadora, aberta à sociedade e eficaz.

Poder Público pode instituir e utilizar certos indicadores para premiar as empresas com melhores desempenhos e punir as com pior, instaurando assim um processo controlado de competição. (ARAGÃO et al. 2004).

Segundo Oliveira (2007), administração estratégica é como uma administração do futuro que – de forma estruturada, sistêmica e intuitiva – consolida um conjunto de princípios, normas e funções para alavancar, harmoniosamente, o processo de planejamento da situação futura desejada da empresa como um todo.

Para Ansoff et al. (1981) a “administração estratégica” é entendida como um sistema escolhido de administração, que enfatiza sua própria flexibilidade, isto é, que provoca o aparecimento de programas estratégicos inovadores, que busca a mudança na própria política, que avalia mais o desenvolvimento do potencial para mudanças futuras do que o desempenho a curto prazo, e que entende os fundamentos do poder e das características culturais dentro da organização, porque aí estão os principais geradores de sua própria flexibilidade.

Com os diversos setores essenciais a nossa economia, o transporte, estratégico para o desenvolvimento nacional vem enfrentando diversas crises e um rápido processo de transformação institucional. A crise das finanças públicas, assim como a decorrente Reforma do Estado, as transformações tecnológicas e organizacionais criam um ambiente de insegurança e mudanças que não poupa nenhum setor da sociedade. Evidentemente, as formas como as atividades do transporte têm sido levadas pelo Estado e pela iniciativa privada estão sujeitas a um profundo questionamento. (ARAGÃO et al., 2004).

2.4 DESENVOLVIMENTO URBANO DO DISTRITO FEDERAL

Conforme se pode conferir no inciso VIII do artigo 30 da Constituição Federal (CF), compete ao município promover, no que couber, adequado ordenamento territorial, mediante planejamento e controle do uso, do parcelamento e da ocupação do solo urbano. Portanto, o governo do DF deve de maneira pragmática propor e executar políticas voltadas para o desenvolvimento urbano, econômico e bem estar da população. (BRASIL, 1988).

O desenvolvimento populacional – muito superior às previsões e expectativas iniciais, consequência do poder de atração exercido pelo DF em relação às áreas circunvizinhas e ao restante do país – levou o GDF a adotar soluções e medidas emergenciais, na maioria dos casos por meio de flexibilização dos instrumentos de planejamento territorial. (TRIBUNAL DE CONTAS DO DISTRITO FEDERAL, 2009).

O crescimento urbano desordenado, a política de doação de lotes do governo anterior, emigração de pessoas de outros Estados procurando uma vida melhor na capital trouxeram problemas de circulação, de habitação, educação e saúde à capital, cujo planejamento urbano fora projetado para 500 mil habitantes, hoje com mais de 2 milhões de habitantes. Contudo, é dever do Estado, mesmo que não previsto, elaborar e executar políticas urbanas capazes de reduzir os problemas advindos dessa demanda. A busca de soluções e ações deve ser executada pelo governo para cumprimento da legislação que rege esses temas.

O acelerado processo de urbanização nas últimas décadas, trazendo como consequência a constituição de enormes áreas metropolitanas carentes, esgotou os limites de uma oferta de serviços públicos caracteristicamente estreita, contraposta a uma elevada demanda que, latente durante certo período, torna-se agora uma demanda real. Nessas circunstâncias, o que é necessário e possível é um melhor entendimento à demanda, tanto pela expansão como pela integração dos serviços, propiciando maior eficiência na utilização dos recursos existentes. (TEIXEIRA; SANTANA, 1994).

O bloco geográfico formado pelo Distrito Federal e seu Entorno caracteriza-se por marcada polarização urbana. Fruto de um processo de desenvolvimento heterogêneo, a região apresenta nítida concentração de postos de trabalho, capital humano, renda, qualidade de vida e oportunidades em Brasília. Como consequência

tem-se o aumento da necessidade de mobilidade intraurbana da população, o que implica um desgaste maior das vias públicas e uma elevação dos gastos governamentais e individuais relativos à transporte e uso do tempo. (PEREIRA, 2006).

2.4.1 Evolução da população nos últimos anos

De acordo com pesquisa sociodemográfica da CODEPLAN (2009, p. 22), “a população do DF em 2030 estará próxima dos 3.270.564 habitantes”. O contingente populacional em idade potencialmente ativa (15 a 64 anos) estará em torno de 70,0% da população total.

Em 1991, Brasília contava com 1,6 milhão de pessoas. Em 40 anos, esse contingente deverá dobrar atingindo a faixa de 3,3 milhões de habitantes, em 2030. A diminuição consecutiva das taxas de crescimento esperadas responderá por um incremento populacional de aproximadamente 0,7% ao ano, no quinquênio 2025-2030. (CODEPLAN, 2009).

Os dados apresentados no estudo atentam para o aumento significativo da população idosa, em razão da melhoria da qualidade de vida, aumento da expectativa de vida, entre outros, e chamam à reflexão mais uma vez para a necessidade premente de elaboração de políticas públicas voltadas essencialmente para esse segmento da população. (CODEPLAN, 2009).

Estudo da CODEPLAN em 2007 acerca dos Indicadores Sociais das RA's (Regiões Administrativas de Brasília, à época um total de XXVI) permitiu diagnosticar as dessemelhanças e similaridades a partir dos indicadores de classes de renda mensal *per capita* em salários mínimos. Segundo a CODEPLAN (2007), os dados evidenciaram, no estudo, que o Distrito Federal mostra diferenças concretas e acentuadas entre suas RA's. E, apesar de sua extensão territorial equiparada a de um município, possui divisão interna. Algumas regiões apresentam indicadores que permitem compará-las a cidades de médio porte, enquanto outras regiões apresentam indicadores que guardam semelhanças com pequenos municípios.

Esse estudo mostra de forma clara e objetiva um agrupamento de regiões com excelente condição socioeconômica em que se encontram o centro das

decisões políticas do país e sua adjacência e, na outra ponta, comunidades com renda irrisória e com pouco acesso aos serviços públicos. (CODEPLAN, 2007).

Brasileiro e Turma (1999, p. 500) definem como “apartheid urbanístico” o desperdício urbano crônico (imensos vazios urbanos existem separando o Plano Piloto das cidades-satélites) e colocam o transporte coletivo como seu símbolo. Das cidades-satélites ao centro, as distâncias variam de 5 a 62 quilômetros, estando a maioria delas a mais de 30 quilômetros, o que forçou a criação de uma estrutura rodoviária, aumentando os custos do transporte e dificultando a acessibilidade.

O problema de transporte em Brasília provém dessa política de exclusão, na qual a segregação social coincide inteiramente com a segregação espacial. “A política de exclusão das populações pobres das invasões e ‘fundos de quintais’ prossegue até hoje” (AUBERTIN; VIDAL, 1991 apud BRASILEIRO; TURMA, 1999, p. 497).

Evolução da População - Distrito Federal - 1956-2030	
Ano	Total População
1956	6.000
1957	12.283
1958	28.804
1959	64.314
1960	140.164
1970	537.492
1980	1.176.935
1991	1.621.458
1996	1.821.946
2000	2.069.094
2010	2.654.059
2030	3.270.564

Quadro 1 – Evolução da População.

Fonte: CODEPLAN, 2009.

2.4.2 Frota urbana nas áreas metropolitanas – veículos por habitantes

No Transporte Urbano, o alto poder aquisitivo da população do Distrito Federal, principalmente em Brasília e nos Lago Sul e Norte, favorece o uso do automóvel, que representa 75,6% da frota local, de 1.033.696 veículos (Dados de

2008 do DETRAN), apresentando uma taxa de cerca de duas pessoas por veículo. (CODEPLAN, 2008). Apesar disso, para grande parte da população do Distrito Federal, o principal meio de locomoção é o ônibus coletivo. Em algumas cidades, como no Paranoá, chegou a 71%, 67% no Recanto das Emas e 65% em Santa Maria. (CODEPLAN, 2007).

Em Brasília concentram-se cerca de 45% das oportunidades de emprego do Distrito Federal. Na sequência, Taguatinga (10,71%) e Guará (9,03%), consolidando assim a importância do transporte público para os trabalhadores das demais regiões.

Frota de Veículos Registrados	
Distrito Federal, 2000 a 2010	
Ano	Total
2000	585 424
2001	651 342
2002	688 746
2003	732 138
2004	775 112
2005	821 352
2006	883 676
2007	964 534
2008	1 046 638
2009	1 138 127
2010	1 233 000

Quadro 2 – Frota Urbana nas áreas metropolitanas – Veículos.

Dados: GDF/SSP/DETRAN, em 02/01/2011.

Fixada assim a rede geral do tráfego automóvel, estabeleceram-se, tanto nos setores centrais como nos residenciais, tramas autônomas para o trânsito local dos pedestres a fim de garantir-lhes o uso livre do chão, sem, contudo, levar tal separação a extremos sistemáticos e antinaturais, pois não se deve esquecer que o automóvel hoje em dia deixou de ser o inimigo inconciliável do homem, domesticou-se: já faz por assim dizer parte da família. (COSTA apud BRASILEIRO; TURMA, 1999).

Percebe-se assim dentro da concepção urbanístico-rodoviária dos princípios, um privilégio ao automóvel. (BRASILEIRO; TURMA, 1999).

Brasileiro e Turma (1999) explanam que Brasília nos seus 37 anos de vida havia se tornado símbolo nacional da ideologia automobilística, impulsionada por

forte apoio federal de incentivo à instalação de montadoras e de redução de impostos para importação, sendo que o Distrito Federal tinha um incentivo a mais, devido à disponibilidade de espaço para trafegar e estacionar com custos baixos para os usuários de automóveis. Tudo isso só fez explodir na cidade a motorização, o que explica os problemas sérios de circulação com congestionamentos quilométricos nas horas de pico e falta de espaço para estacionamentos.

Tem-se a impressão de que as cidades de hoje foram feitas para o automóvel. Os veículos possuem a prioridade na ocupação dos espaços, no planejamento urbano e nas obras públicas. Há muito tempo os pobres vêm sendo empurrados para a periferia ou para cima dos morros e terrenos insalubres. Portanto, Brasília é um capítulo de um drama muito maior. Uma tentativa de racionalizar arquitetonicamente o que nasce e se desenvolve no lucro. Talvez esteja aí o limite fundamental do modernismo. Um movimento que sonhou mudar o mundo e terminou sendo apenas uma vertente da realidade que queria ver transformada. (LOPES, 1996 apud BRASILEIRO; TURMA, 1999, p. 525)

Ainda hoje, o “transporte real” parece uma resposta subversiva à utopia urbanística. Pois, “o viajante que lê” poderia querer saber quando afinal deixará de ser usuário de transporte público, tendo acesso a um velho carro próprio, com o qual ajudará a congestionar a cidade. Ou, inversamente, se o desenvolvimento sustentável, evitando prescindíveis deslocamentos – e investimentos –, acontecerá quando se der uma substancial melhora da dinâmica econômica e do quadro de vida do morador da cidade-satélite. (BRASILEIRO; TURMA, 1999).

2.5 SISTEMAS DE TRANSPORTES PÚBLICO “MODELO” NO BRASIL E NO MUNDO

Neste capítulo serão apresentados modelos referenciais de gerenciamento de Sistema de Transporte Público no Brasil, da cidade de Curitiba, e no mundo, da cidade de Paris (França). A escolha das duas cidades foi devida à facilidade de informações e diante da eficácia da gestão dos órgãos gestores, fiscalizadores, bem como dos prestadores de serviços. Projetos e experiências relevantes: com qualidade ambiental, qualidade no transporte público e segurança na circulação (trânsito), foram decisivos na escolha desses modelos.

Brasileiro (1996) defende no estudo sobre regulamentação do transporte por ônibus francês, de gestão pública e operação privada, que entre os principais ensinamentos da experiência destaca-se a importância que o Estado francês

concede ao transporte. Segundo o autor, essa importância se manifesta pela implantação de mecanismos institucionais e de financiamento que garantem o acúmulo de *savoir-faire*,¹ tanto por parte dos poderes públicos quanto por parte do setor privado.

A experiência de Curitiba é frequentemente utilizada como cartão-visita para a tecnologia brasileira de gestão de transportes coletivos urbanos e resulta de décadas de esforços ininterruptos de coordenação entre o planejamento urbano e o de transportes urbanos, fato ainda infelizmente raro no nosso país. (ARAGÃO et al. 1996).

Curitiba é mundialmente conhecida por sua original política de transporte aplicada há decênios. Todavia, os inquestionáveis méritos dessa experiência erigida em modelo, ainda que relativos, são de difícil aplicação a outras cidades brasileiras. Pois, além das competentes e originais proposições técnicas ou urbanísticas, são as relações entre os atores – neste caso, favorecidas por continuidade excepcional em um rico contexto econômico, urbano e político – que tem garantido o sucesso das iniciativas públicas e sua habilidade em gerenciar conflito. (BRASILEIRO; TURMA, 1999).

2.5.1 Sistema de transporte público de Curitiba

Curitiba tornou-se há vários anos modelo em transporte público, planejamento urbano e preservação ambiental no Brasil, se não no mundo. Mérito alcançado devido à participação eficiente do órgão gestor, trazendo técnicas inovadoras e empreendedoras no modo de gerir, e à participação efetiva da sociedade, vinda com histórico de marcadas exigências no que tange a um serviço de transporte de qualidade. Fator preponderante para que os gestores buscassem oferecer o serviço de transporte público de qualidade mediante às exigências requeridas.

Acerca da regulamentação no sistema de transporte curitibano, Aragão et al. (1996) explana que a partir da Lei n. 7.556/90, a Urbanização de Curitiba (URBS) foi estabelecida como órgão gestor com competências de planejamento, gestão e até

¹ Do fr. *savoir-faire*, habilidade, jeito, saber fazer.

de operação dos serviços. Ali a função de planejamento é bastante detalhada, contendo as atribuições de criar, modificar e extinguir itinerários e paradas, assim como de definir os horários, as frequências e a frota das linhas. São também amplas as competências de controle e de determinação das tarifas. A receita tarifária é declarada como propriedade do Poder Público e lhe deve ser repassada todos os dias para que o órgão então proceda à redistribuição dos recursos entre as empresas, conforme regras preestabelecidas. As operadoras são contratadas mediante permissões, uma vez cumpridas às formalidades legais (mediante licitação).

Em Curitiba, a operação dos transportes por ônibus sempre foi da exclusiva responsabilidade do setor privado, cabendo perguntar: por que e em que medida o empresariado se adaptou ao modelo público de gestão de transportes, pedra angular do projeto urbanístico dos técnicos e prefeitos locais? A resposta a essa pergunta depende, em boa parte, da classificação dos elementos-chave. (ARAGÃO et al., 1996).

Na questão do meio ambiente, a cidade foi pioneira na introdução do biocombustível nas linhas de ônibus que circulam na linha verde, reduzindo as emissões de gases poluentes. Nas vistorias da frota de veículos, realiza a medição de fumaça no escapamento e dos ruídos em que trouxe benefícios com a redução de emissão dos poluentes na ordem de 11,2% (URBS, 1963).

E agora Curitiba prepara novo avanço com o Sistema Integrado de Mobilidade (SIM), que dará orientação em tempo real aos passageiros sobre horários e itinerários de ônibus.

A comunicação entre o órgão gestor e o usuário é perceptível. Por meio do sítio da URBS, o usuário pode ter acesso a todas as informações necessárias referente ao sistema de transporte público da cidade, bem como indicadores e situação atual, serviço de atendimento, a central 156 e Ouvidoria. No sítio do órgão o turista também tem acesso às informações da “linha turismo” como o trajeto e seus horários.

O Sistema de Transporte Coletivo de Passageiros de Curitiba (STCPC/Curitiba) decorre do Plano Diretor da Cidade e teve sua concepção e implementação em 1970, planejado de acordo com o crescimento e desenvolvimento da cidade. Ele sobreviveu e se impôs por ser uma causa compartilhada.

A cidade é bastante conhecida pelo sistema inovador de transporte, considerado eficiente e eficaz por acompanhar o desenvolvimento urbano ordenado da cidade e atender as expectativas dos usuários.

O Sistema de Transporte Coletivo de Passageiros de Curitiba e região Metropolitana garante a integração físico-tarifária de 14 municípios da Grande Curitiba. Para se valer diante do crescimento urbano, o sistema de transporte de Curitiba não ficou parado no tempo, ele se impôs repleto de inovação e empreendedorismo.

Possui o total de 28 empresas operantes, com 10 abrangendo o sistema urbano, 12 o sistema Metropolitano Integrado e 6 o sistema Metropolitano não integrado. Tem o total de 2730 frotas operantes, sendo 445 em reserva e as demais, 2275, operantes. A idade média da frota é de 4,75 anos. Transporta em média 1.325.000 passageiros pagantes e 2.515.000 passageiros transportados com integrações e isenções pela distribuição de 430 linhas. Realiza em média 23.260 viagens diárias percorrendo no total 595 mil quilômetros com 9450 pontos de parada e 36 terminais e 360 estações-tubos.

A tarifa cobrada dos usuários do transporte coletivo constitui arrecadação pública, sendo recolhida pelas empresas operadoras e gerenciada pela URBS. O Poder Executivo fixa a tarifa com base na planilha de custos do sistema, precedida de proposta da URBS. O valor da Tarifa Integrada é de R\$ 2,20 em que sua última atualização foi em 11.01.2009. O do sistema convencional é o mesmo preço, enquanto o circular é R\$ 1,20 e aos domingos o valor da tarifa é de R\$1,00 para fomentar o lazer e diversão nos parques e shoppings da cidade para a população de baixa renda. A tarifa “Domingueira” iniciou em 25.01.2005 e perdura até os dias atuais. Existe também a tarifa turismo no valor de R\$20,00 para impulsionar o turismo. O ônibus tem o percurso entre os principais pontos turísticos, e o turista tem direito a 5 tickets e quatro paradas.

2.5.1.1 Do Órgão Gestor: Gestão e Operação do Sistema

A URBS é o órgão gestor do Sistema de Transporte Público Coletivo de Curitiba, responsável pelo gerenciamento e planejamento operacional do transporte

coletivo. É uma empresa de economia mista, de recursos técnicos e financeiros próprios.

Foi criada com o objetivo de administrar o Fundo de Urbanização de Curitiba (FUC), desenvolver obras de infraestrutura, programas de equipamentos urbanos e atividades relacionadas ao desenvolvimento urbano da cidade, como pavimentação, iluminação, saneamento e paisagismo.

A URBS é responsável por contratar as operadoras, definir itinerários, pontos de parada e horários. Determina os tipos e características dos veículos, além de vistoriar e fiscalizar os serviços. Também define o custo por quilômetro e propõe tarifa, controla a quilometragem rodada e passageiros. Gerencia a receita e remunera as empresas por quilômetro rodado.

2.5.1.2 Sistema Integrado de Transporte de Passageiros de Curitiba e Região Metropolitana

A Rede Integrada de Transporte (RIT) tem como pilar a Integração com o uso do solo e sistema viário (crescimento linear); prioridade do transporte coletivo sobre o individual e ampla acessibilidade com o pagamento de uma tarifa única.

A RIT comporta mais de 350 linhas de ônibus que utilizam a frota de 2000 veículos e transportam mais de 2,3 milhões passageiros/dia com uma extensão de 81 km de corredores exclusivos.

Evolução da Rede Integrada de Transporte – RIT	
Ano	Atividade
1974	Corredor Norte/Sul Corredor Boqueirão
1975- 1979	Tarifa Única/ Interbairros I
1990	Linhas Diretas Extensão dos Eixos
1992	Expresso Circular Sul
1995	Expresso Leste/Oeste
1996	Linha Verde/ Ligeirão Boqueirão

Quadro 3 – Evolução da Rede Integrada de Transporte – RIT.
Dados: URBS, 1963.

Atualmente o sistema é estruturado em trinário de vias em que consiste a Via Central e as Vias estruturais. A Via Central é formada por corredor central exclusivo para a circulação das linhas expressas e duas vias lentas para acesso às atividades lindeiras. As Vias estruturas são duas vias paralelas à Via Central com sentidos únicos destinadas às ligações centro-bairro, bairro-centro, para a circulação de veículos privados.

Adotaram-se Corredores de Transportes como componentes do sistema trinário tidos como elementos referenciais dos eixos estruturais porque ordenam o crescimento linear do centro, caracterizam as maiores densidades demográficas, concentram a infraestrutura urbana, entre outros fatores.

Há também terminais de integração que permitem a integração das linhas que formam a RIT (expressas, alimentadoras, linhas diretas e de interbairros).

2.5.2 Sistema de Transporte de Paris

O Sistema de Transporte Público de Paris compreende toda sua zona Metropolitana e os departamentos vizinhos. Logo, o Sistema de Transporte atende a chamada “Île-de-France”.

A mobilidade está no centro da dinâmica urbana e territorial da região. Isso obrigou o órgão gestor, STIF, a projetar uma nova gestão da mobilidade propícia ao desenvolvimento de transportes alternativos ao automóvel particular, o Metrô, o RER, o Ônibus, o Bonde elétrico e modos de transporte leve, como o ciclismo.

O sistema de Transporte de Paris vem de uma trajetória antiga. O primeiro bonde da França surgiu em 1855, assim começa uma rede que irá proporcionar grande serviço. A primeira linha de metrô aberta ao público é datada de 19/07/1900. Em 1906 surgiram as primeiras linhas de ônibus, dando futuramente lugar à tecnologia e à inovação. Ao longo dos anos o ônibus teceu sua teia com um aumento de tráfego de 1982, especialmente nos subúrbios. O desenvolvimento tecnológico descansou mais uma vez. O ônibus “padrão”, mesmo modernizado, já não correspondia perfeitamente aos critérios de qualidade e conforto exigidos pelos

passageiros. Em maio de 1983 novos ônibus articulados de grande capacidade foram colocados em operação.

Nos anos 60, os transportes coletivos urbanos na França deveriam desempenhar papel estratégico, mas apenas nas grandes aglomerações, em especial nas áreas centrais, onde se previa a construção de vias exclusivas para ônibus. Na segunda metade dos anos 60, iniciam-se então estudos para a construção do *Réseau Express Régional* (RER), em Paris, e dos metrô em Lyon e de Marseille. O automóvel deveria atender às cidades médias e às cidades novas, substituindo os ônibus nas cidades com baixa densidade de tráfego. (BRASILEIRO, 1996).

Com o crescimento demográfico e o aumento do tráfego de carros individuais, acarretando grande poluição, as autoridades se viram na necessidade de maiores políticas públicas e um plano estratégico e inovador que acompanhasse o desenvolvimento urbano. Um Plano de Transporte Urbano, criado em 2000, foi desenvolvido com o objetivo de melhorar a qualidade de vida da população reduzindo o tráfego de automóveis e promovendo ao transporte público maior velocidade e maior atratividade. Um dos pilares do desenvolvimento do Plano de Transporte Urbano teve como fator preponderante a Lei do “Ar” e “Uso Racional de Energia” (LAURE) de dezembro de 1996.

A reestruturação do transporte público e o seu desenvolvimento se tornaram uma necessidade para os órgãos gestores, avaliado como instrumento de equidade social, que pode satisfazer as necessidades de viagem dos cidadãos, dos turistas e ao mesmo tempo conciliar o dinamismo econômico, a coesão social e a proteção ambiental.

Uma das operadoras com contrato firmado, responsável por operar boa parte do Sistema de Transporte Público de Paris, o grupo RATP é o sexto maior no mundo dos transportes públicos. RATP está presente em todos os modais de mobilidade coletiva. Na Île-de-France, opera, mantém, moderniza e desenvolve uma das redes multi-modais mais densas do mundo. Todo dia ela tem mais de 10 milhões de pessoas. Diante dessa experiência, a RATP e suas controladas são exportação de todos os continentes. O grupo realiza mais de 3 milhões de viagens por ano na Île-de-France.

Os contratos postos em prática nas cidades francesas apontam para a separação entre os riscos de operação e os riscos comerciais. Ao se desvincularem

esses riscos, assumidos em parceria pelos dois setores, a empresa vê-se obrigada a conhecer o seu mercado, a se perguntar quem é o seu cliente e que produto colocar no mercado. Da mesma forma, a empresa será sempre incitada a atuar sobre seus custos de operação, buscando incorporar ganhos permanentes de produtividade. Esse aspecto da regulamentação francesa – decorrente dos incentivos à busca de ganhos de produtividade – é particularmente importante para a análise das cidades brasileiras. (BRASILEIRO, 1996).

2.5.2.1 Do Órgão Gestor

2.5.2.2 Gestão e Operação do Sistema

O STIF é o órgão gestor responsável por organizar e coordenar todos os modais de transporte público na grande Paris (Île-de-France).

Tem como missão implementar as decisões das comunidades locais representadas pelo Conselho de Administração. Para tal, sempre promove diálogos com as operadoras, que atualmente são três, a saber: RATP, SNCF e OPTILE. Desde 1º de julho de 2005, as operadoras e a STIF estão sujeitas às regras do código de contratação pública aplicáveis aos governos locais e suas instituições. Assim, STIF defende a vontade política da região de Paris, para prestar serviços de transporte integrado e eficiente em toda a Île-de-France e para todos os parisienses.

A cada ano o órgão gestor é quem decide os valores das tarifas. No entanto, essas receitas não são recolhidas diretamente pelas operadoras, mas pela STIF.

Esse órgão gestor está presente na vida dos parisienses e dos departamentos que compõe a Île-de-France há 45 anos. Ao longo de sua história, o STIF teve de se adaptar e modernizar-se mediante os diferentes contextos de desenvolvimento urbano ordenado.

Em 2004, mediante a Lei relativa às liberdades locais e responsabilidades, houve grande reforma da organização dos transportes públicos em Île-de-France, importante desenvolvimento atravessado em que o órgão foi descentralizado.

A descentralização do STIF trouxe liberdade e responsabilidades locais, passos importantes para a modernização dos transportes públicos em Île-de-France. Isso permitiu responder a questões importantes, tais como: serviços aos subúrbios, necessidade de dividir a estrada, melhorar a regularidade da tropa, otimização de preços, renovação da tropa circulante, inclusão de novos critérios de Transporte.

O STIF desempenha um papel no desenvolvimento dos transportes na Île-de-France. Ele empreendeu estudos sobre a mobilidade de Paris e tem seus próprios meios de estudo e modelagem de antecipar futuras viagens.

Ele é encarregado de revisar o plano de transportes urbanos da Île-de-France (PDUiF) para todos os modais de transporte.

O Órgão procura gerir por meio de ferramentas modernas e inovadoras de administração como o *benchmarking*.

O STIF, desde 1999, é participante de processo de *benchmarking* em relação ao gerenciamento de transportes urbanos, processo iniciado pela Comissão Européia, chamado “Benchmarking Initiative”. Os resultados permitem comparar o desempenho com mais de vinte autoridades de trânsito da União Européia e países candidatos à adesão.

2.5.2.3 Principais Modais de Transporte em Paris

2.5.2.3.1 O RER – Réseau Express Régional

O RER é um trem que atravessa os subúrbios de Paris para conectar geograficamente um ponto ao outro, por meio de conexões rápidas de leste a oeste e de norte a sul. RER, trafegado pela RATP (operadora), é de cerca de 440 milhões de viagens por ano.

Há atualmente cinco linhas de RER ramificadas. Cada linha é identificada por sua cor, número e direções:

- RER A inclui 46 estações, incluindo 12 estações operadas pela SNCF (operadora);
- RER B é composto por 47 estações, incluindo 16 estações operadas pela SNCF (operadora);
- RER C inclui 86 estações;
- RER D é composta de 58 estações;
- RER E inclui 21 estações.

A frequência de RER na hora de pico pela manhã na parte central (região central de Paris) é extraordinária:

- RER A: 25 trens por hora, ou um comboio a cada 2 minutos e 30 segundos em média;
- RER B: 20 trens por hora, ou um trem a cada três minutos em média;
- RER C: 24 trens por hora, ou um comboio a cada 2 minutos e 30 segundos em média;
- RER D Norte: 12 trens por hora, ou um trem a cada cinco minutos em média;
- D-Train do Sul: 16 trens por hora, ou um trem a cada três minutos média 45;
- RER E: 12 trens por hora, ou um trem a cada cinco minutos em média.

2.5.2.3.2 Do Metrô

A rede de metrô é composta por 16 linhas numeradas de 1 a 14 linhas, mais 3 e 7. A Linha 14 é totalmente automatizada. A operação é realizada com uma frota de 688 trens de um total de 3.553 carros. O comprimento total da rede é 212,1 km, 168,4 km dentro de Paris e 43,7 km no subúrbio. Esse sistema inclui 381 estações: 327 em Paris e 54 nos subúrbios. O intervalo entre dois comboios é de 2 minutos e 8 minutos.

O serviço de metrô funciona todos os dias da semana entre os horários de 5h20 às 1h20, funcionando uma hora a mais aos sábados.

O sistema de metrô fatura em torno de US \$ 1.350 milhões de viagens por ano. Esse valor é 4,4 milhões de viagens em média por dia de trabalho. O metrô é

em média utilizado por 35% dos parisienses, 55% dos moradores suburbanos e 10% dos visitantes.

2.5.2.3.3 Tranway (Bonde Elétrico)

O tranway (bonde) atualmente opera com 4 linhas (T1, T2, T3, T4). Contudo, em vista da sua eficiência e eficácia, várias outras linhas estão sendo construídas. A rede do Bonde Elétrico tem 2 T1 e T2, com extensão de 23,5 km cada.

O Bonde circula externamente às vias públicas ou em via reservada, e sua passagem é previamente avisada por meio de um sino. As paradas são sinalizadas pela letra T e são visíveis de longe.

Funciona diariamente das 4h50 às 23h40. O intervalo dos trens varia entre 5 a 7 minutos dependendo da hora do dia.

2.5.2.3.4 Ônibus

Cada ônibus é identificado pelo número de linha, direção e uma lista das suas principais paradas, exibida nas laterais. Nas ruas, paradas de ônibus são geralmente um abrigo de ônibus ou um poste indicando o nome da parada e o número de linhas de ônibus que passam na parada. Algumas linhas estão equipados com uma tela mostrando as próximas duas passagens de ônibus.

O motorista vende ingressos para as necessidades da unidade e informa ao usuário sobre o itinerário quando questionado. Todos os ônibus rodam de segunda a sábado à noite e roda também aos domingos e feriados.

Os ônibus começam de 5h30 e finalizam meia-noite e meia. À noite, as linhas especiais "Noctilien" assumem até 5h.

2.5.2.3.5 “Noctilien” (Linha Noturna)

Noctilien é também uma rede de ônibus noturnos altamente integrada ao sistema de transporte. Essa rede é composta de 42 linhas que ligam Paris a 175 municípios em Île-de-France. A rede está estruturada em torno de cinco grandes estações de transferência em Paris. Nessa cidade, 42 linhas conectam os quatro terminais e vários locais de atividade noturna.

Das 5 principais estações de Paris, também é possível fazer conexões com todas as linhas que operam a Noctilien na região da Île-de-France.

Algumas linhas da rede Noctilien são modificadas diariamente para serem mais eficientes. Essas melhorias são caracterizadas por mudanças nas rotas, extensões de percurso e de separações de linhas. As mudanças visam melhoras à regularidade, à legibilidade do serviço, redução do tempo de viagem, acomodação das necessidades dos viajantes.

2.5.2.4 Das tarifas

O STIF é responsável pela definição dos valores das tarifas. Existem várias maneiras de efetuar pagamento. Os usuários podem adquirir tickets que podem ser usados durante 1h30 no RER em Paris, no Metrô, no Bonde Elétrico e nos ônibus ou comprar o cartão Navigo, que obrigatoriamente deverá constar foto do usuário. Por um valor fixo semanal, mensal ou anual. Com o cartão Navigo, o usuário faz quantas viagens forem necessárias durante o período adquirido. O cartão Navigo é bastante atraente e também muito utilizado por turistas.

Tarifs Navigo Annuel			
Zones	Annual	Zones	Annual
1-2	617,10	2-6	993,30
1-3	796,40	3-4	572,00
1-4	972,40	3-5	704,00
1-5	1 112,50	3-6	810,70
1-6	1 251,10	4-5	569,80
2-3	585,20	4-6	636,90
2-4	739,20	5-6	561,00
2-5	878,90		

Tarifs Navigo Semaine et Mois					
Zones	Semaine	Mois	Zones	Semaine	Mois
1-2	18,35	60,40	2-6	29,75	97,70
1-3	23,85	78,20	3-4	16,95	55,90
1-4	29,05	95,50	3-5	20,95	69,00
1-5	33,40	109,90	3-6	24,25	79,60
1-6	37,60	123,60	4-5	16,95	55,70
2-3	17,45	57,30	4-6	18,95	62,40
2-4	22,05	72,50	5-6	16,65	54,90
2-5	26,25	86,30			

Figura 1 – Plano de Tarifas no Sistema de Transporte de Paris.

Fonte: <http://www.stif.info>.

O STIF oferece também planos de tarifas promocionais para a rede de ônibus noturna (sextas, sábados e domingos). A rede de ônibus da noite vai de 0h30 às 5h 30. É constituída por 42 linhas e está organizada em torno de cinco principais estações de Paris. Há também o plano Tarifa Jovem Final de Semana para os jovens com menos de 26 anos, é uma tarifa diária usada para quantas viagens forem necessárias no sábado, domingo ou feriado, dentro das áreas selecionadas. O STIF oferece a tarifa especial, ou seja, gratuita aos desempregados e outros beneficiários, sendo renovada a cada três meses.

2.5.2.5 Programa de melhoria da qualidade do serviço

O STIF tem um programa de melhoria da qualidade do serviço. Para tal, ela faz uso de informação aos usuários, segurança de passageiros e de acessibilidade. O STIF também conduz uma política de investimento dentro do parque e estações de ônibus e procura andar de acordo com o desejo de desenvolver a intermodalidade entre os transportes rodoviários e transportes públicos. Além disso, assinou contratos com as operadoras RATP e SNCF a fim de definir metas mais altas para a qualidade de serviço e de reforçar a responsabilização das empresas.

Com informação em tempo real, esse programa visa informar aos viajantes a qualquer momento o tempo de espera ou o tempo para o próximo ônibus ou trem. Mensagens específicas também podem ser exibidas em caso de distúrbios.

Além de proporcionar programas que estimulam a melhoria da acessibilidade, da segurança, disponibilização de bicicletários (transportes leves alternativos), implanta indicadores de desempenho das operadoras, renovação da frota circulante.

Nos termos dos contratos entre operadores e o STIF, SNCF, RATP, ou a RFF, gerente de infraestrutura, a qualidade do serviço é medido por vários indicadores, variando de acordo com a empresa e as redes, que permitem ao STIF definir o nível de qualidade desejada, e capacitam os operadores sobre os objetivos de qualidade a serem alcançados. A maioria desses indicadores refere-se ao padrão europeu de qualidade no transporte. Eles são geralmente sujeitos a um sistema de incentivos financeiros, como “bonus-malus”: se o resultado anual for melhor do que foi projetado, a remuneração será um bônus; caso contrário, as operadoras serão penalizadas.

3 MÉTODOS E TÉCNICAS DE PESQUISA

Este trabalho procurou conhecer a realidade do Sistema de Transporte Público do Distrito Federal, bem como suas características e problemas correntes. Objetivou-se descrever com exatidão os fatos e fenômenos predominantes no que tange aos problemas de transporte público da região em estudo. A pesquisa é, portanto, de caráter descritivo e teve como parâmetros a análise documental (relatórios técnicos, auditorias), a análise de dados secundários do transporte urbano do DF (DFTrans), a revisão bibliográfica e a aplicação de questionário estruturado ao usuário (pesquisa de opinião) para complementação dos resultados alcançados por meio da análise documental.

Uma pesquisa descritiva visa descobrir e observar fenômenos existentes, situações presentes e eventos, procurando descrevê-los, classificá-los, compará-los, interpretá-los e avaliá-los, com o objetivo de aclarar situações para idealizar futuros planos e decisões. (MARTINS, 2008).

No primeiro momento, realizou-se o levantamento de informações referentes ao Sistema de Transporte Público do DF, planos e políticas para o setor. Inicia-se então a pesquisa documental, que é toda informação de forma oral, escrita ou visualizada.

A pesquisa documental consiste na coleta, classificação, seleção difusa e na utilização de toda espécie de informações, compreendendo também as técnicas e os métodos que facilitam a sua busca e a sua identificação. (FACHIN, 2001).

A investigação documental foi realizada por meio dos documentos internos e externos da Secretaria de Transporte do DF (STDF) e órgãos vinculados, como o TCB (Transporte Coletivo de Brasília), DER (Departamento de Estrada de Rodagens do Distrito Federal), DFTRANS (Transporte Urbano do Distrito Federal), Metrô (Companhia do Metropolitano do Distrito Federal).

Para Fachin (2001), pesquisa bibliográfica diz respeito ao conjunto de conhecimentos humanos reunidos nas obras. Tem como base fundamental conduzir o leitor a determinado assunto e à produção, coleção, armazenamento, reprodução, utilização e comunicação das informações coletadas para o desempenho da pesquisa.

Procurou-se, contudo, realizar uma pesquisa bibliográfica que direcionasse os leitores ao objeto da investigação, o qual, conforme citado, visa averiguar as causas determinantes para os problemas correntes no sistema de transporte do DF e relacioná-los à gestão adotada. Pretendeu-se, ainda, com base na apresentação de exemplos bem sucedidos de dois sistemas de transportes modelos no Brasil e no mundo, a elaboração de propostas de gerenciamento no transporte público a fim de orientar a administração local na formulação e implementação de políticas e ações de desenvolvimento do sistema de transporte existente no DF.

A pesquisa bibliográfica foi realizada em bibliotecas públicas em geral. Destaca-se em acervo específico a importância das bibliotecas dos órgãos de transporte (MT – Ministério dos Transportes; DENIT – Departamento Nacional da Infra-Estrutura de Transportes; ANTT – Agência Nacional de Transportes; ANTP – Agência Nacional de Transportes). Ademais, livros e trabalhos acadêmicos (artigos, monografias, dissertações e teses) foram essenciais para complementar o arcabouço teórico do estudo.

3.1 CARACTERIZAÇÃO DO SISTEMA DE TRANSPORTE PÚBLICO DO DF

3.1.1 Compreensão do funcionamento do STPC/DF

O Serviço de Transporte Público do DF constitui o serviço de transporte de pessoas, por modos coletivos, destinados ao atendimento das necessidades gerais de deslocamento dos cidadãos, mediante pagamento de tarifa individual, fixada previamente pelo poder executivo, sujeito à regulação, delegação, fiscalização e controle do poder concernente. (DISTRITO FEDERAL, 2007).

O Sistema de Transporte Público Coletivo do DF (STPC) pode ser classificado em Serviço Convencional, Serviço Autônomo Rural e Serviço Especial de Vizinhança em que o primeiro compreende em linhas de modo metroviário e rodoviário e visa proporcionar aos cidadãos acesso universal, seguro, e equânime ao espaço urbano. O segundo compreende linhas de modo rodoviário com características diferenciadas e visa atender segmentos específicos de usuários.

O modo rodoviário é operado por pessoas jurídicas, públicas e autônomas. O modo metroviário é operado pela Companhia do Metropolitano do Distrito Federal (Metrô/DF).

O serviço Convencional, predominante no contexto do STPC, caracteriza-se pelo atendimento contínuo e permanente das necessidades básicas de transporte. É responsável pela maioria da demanda de transporte coletivo rodoviário. Deve operar obedecendo a itinerários e horários pré-fixados pelo órgão gestor. O período de operação é de 18 horas, em dias úteis, sábados, domingos e feriados. Possui horários noturnos de caráter eminentemente social. (TRIBUNAL DE CONTAS DO DISTRITO FEDERAL, 2009).

Segundo o TCDF, em documento da auditoria realizada em 2009, o Sistema Convencional conta com 865 linhas, às quais foram adicionadas mais 83 linhas servidas por microônibus, devido ao modelo físico-operacional adotado, baseado em linhas diretas.

Os serviços de transporte público do DF são prestados sob regime de concessão ou permissão. O critério de seleção das empresas é por meio de licitação na modalidade concorrência. As permissionárias e as concessionárias têm prazo de até dez anos para prestação de serviço.

O objeto do contrato a que se sujeitam as operadoras não é a linha, e sim uma frota delimitada, o que confere ao Poder Público certa flexibilidade na realocação das diferentes empresas para operarem as diversas linhas. A contratação deve ser precedida de um processo licitatório, durante o qual as operadoras participantes são avaliadas segundo sua regularidade societária e fiscal, bem como sua competência técnica e financeira. Para cada operadora contratada, o objeto do contrato pode se estender até o limite de 30% da frota total operando no sistema, sem que se faça obrigatória realização de novo certame. (ARAGÃO et al., 2004).

3.1.2 Gestão e regulamentação do transporte público do DF

A Secretaria de Estado de Transportes (ST) é a unidade institucional e reguladora do Sistema de Transportes.

O Transporte Urbano do DF (DFTrans) e a Companhia do Metropolitano (Metrô) são unidades gestoras do serviço de transporte público no DF, as quais têm como competências a gestão operacional, a avaliação de desempenho, a caracterização da demanda e da oferta de serviços, a elaboração dos estudos de custos e dos níveis tarifários, o controle e a fiscalização dos serviços públicos e privados de transporte de passageiros, a gestão do Fundo de transportes e a operação de terminais e pontos de paradas e, se for o caso, a aplicação de penalidades. Ambas são vinculadas à Secretaria de Estado de Transportes.

A regulamentação dos serviços de transporte de passageiros está sendo há duas décadas centro de intensos debates teóricos e políticos em âmbito internacional. Especialmente porque o transporte urbano de passageiros é um setor em franca crise. Com o aumento da renda, a motorização avança. (ARAGÃO et al., 2004).

O modelo econômico-financeiro vigente mediante a Lei n. 239/92, responsável pela criação da Câmara de compensação do Sistema de Transporte Público Coletivo do Distrito Federal, tem como atividade fim compensar as operadoras que prestam serviços de transporte público coletivo e os desequilíbrios entre os custos e as receitas.

O 2º artigo da presente Lei determina que os serviços de transportes públicos coletivos prestados pelas empresas operadoras deverão ser remunerados mediante receita global do sistema, resultante da fixação de tarifas calculadas com base nas estimativas dos custos de serviço e no número de passageiros e por outras receitas. Percebe-se, portanto, que os custos operacionais são utilizados para definir o rateio operacional das empresas e definir os preços das passagens.

O modelo econômico-financeiro atual é regido de acordo com a Lei n. 239/92, da qual extinguiu o “caixa-único” e criou a “Câmara de Compensação”, que tem instrumentos próprios de controle e administração e é gerida pelas próprias operadoras do Sistema, contudo está sujeita à supervisão da DFTrans.

O antigo “caixa único” tinha como principal objetivo a garantia de que os serviços prestados pelos operadores deveriam ser remunerados em função da quilometragem rodada, independentemente da demanda transportada.

Pela forma como foi implantado em Brasília, o modelo de “caixa único” contribuiu para consolidar os grandes grupos, retirando dos empresários os riscos dos negócios, pois eles não precisavam se preocupar com a relação entre receita

tarifária e custo. A fragilidade do poder público para controlar a efetiva prestação do serviço incentivou em algumas empresas uma administração deficiente. O número de fiscais do DTU (órgão extinto, hoje DFTrans) caiu ao longo desses anos e, assim, os únicos instrumentos de controle e manutenção do serviço passaram a ser os registros de horário e de chegada e saída de veículos, que ficavam em mãos dos próprios operadores privados, informação essencial para o cálculo tarifário. (BRASILEIRO; TURMA, 1999).

Atualmente, com base no custo unitário e na quilometragem admitida dos subsistemas tarifado e gratuito, o órgão gestor calcula a participação percentual do custo de cada uma das operadoras, proporcionalmente ao custo total do sistema. Esses percentuais, denominados 'fatores de rateio', determinam a remuneração de cada empresa. (TRIBUNAL DE CONTAS DO DISTRITO FEDERAL, 2009).

3.1.3 Das operadoras

Os serviços de Transportes Públicos Coletivos do Distrito Federal são regulamentados mediante o Decreto n. 30.584/2009, Lei Orgânica do Distrito Federal, Constituição Federal, Lei Distrital n. 3.106/2002 (Código Disciplinar Unificado do Sistema de Transporte Público Coletivo do Distrito Federal), Lei Federal n. 8.987/1995 (Lei de Concessões e Permissões) e demais legislações vinculadas. (DFTrans, 2008).

O serviço de transporte público pode ser prestado diretamente pela Sociedade de Transporte Coletivos de Brasília Limitada (TCB) ou indiretamente sob o regime de concessão ou permissão.

Os operadores do STPC/DF exploram o serviço mediante permissão ou autorização de acordo com a Lei Federal n. 8.987/1995 (Lei de Concessões e Permissões). O prazo da delegação para operação do serviço é de 10 anos podendo ser prorrogado uma só vez por igual período, sendo devidamente justificado pelo poder público.

Cabe às empresas privadas operar por concessão o transporte público rodoviário no DF, afora o serviço prestado pela TCB. As demais empresas participantes do sistema de transporte público do DF são: Condor, Lotaxi, Rápido

Brasília, Riacho Grande, São José, Veneza Turismo, Viação Cidade Brasília, Viação Pioneira, Viação Planeta, Viação Satélite, Viação Viva Brasília e Viplan. (TRIBUNAL DE CONTAS DO DISTRITO FEDERAL, 2009).

Quantidade de Operadoras e Veículos frota		
Operador	Total de Veículos da Frota Julho 2005	Total de Veículos da Frota Novembro 2008
Veneza Turismo	30	40
Viação Planeta/Pioneira	596	690
Viação Satélite/ Cidade Brasília	271	281
TCB	15	15
Lotaxi	30	30
Viplan	641	709
Viva Brasília	154	155
Condor	84	84
São José	187	237
Sol	51	0
Riacho Grande	112	137
Rápido Brasília	165	189
Total	2.336	2.567

Quadro 4 – Evolução da Frota por Operador entre 2005 e 2008.

Dados: TRIBUNAL DE CONTAS DO DISTRITO FEDERAL, 2009.

No quadro 4, pode-se ver a evolução da frota entre as empresas no mercado de transportes urbano do DF, operados pelas diferentes empresas. Observa-se o domínio do serviço por meio das empresas Viplan e Viação Planeta/Pioneira. A primeira com 709 veículos mais 84 da Condor e 30 da Lotaxi, pertencentes ao mesmo grupo, e a segunda com 690 veículos mais 281 da Viação Satélite/ Cidade Brasília, que fazem parte do mesmo grupo.

Por sua posição monopolista, os empresários poderiam dispor de força para um confronto aberto com o governo, que não tem poderes de intervir em caso de locaute (greve de empresários) quando conflitos tarifários ou outros não forem resolvidos via entendimento direto. (BRASILEIRO; TURMA, 1999).

De acordo com Brasileiro e Turma (1999) de fato muitas greves trabalhistas serviram (não só em Brasília) para advogar a demanda por aumentos tarifários e outros interesses dos empresários junto aos governos, justificando aumentos subsequentes.

Pelas licitações já realizadas no Distrito Federal, percebe-se a existência de outros empresários dispostos a explorar o negócio do transporte coletivo. Mas as

concorrências levadas a efeito pelo poder concedente são extremamente tímidas e os lotes licitados insignificantes frente ao número de veículos em operação. (BRASILEIRO; TURMA, 1999).

Brasileiro e Turma (1999) observam ainda que – mesmo sendo as licitações realizadas por lotes e as linhas podendo ser mudadas a qualquer tempo pelo órgão gestor – as empresas com maior poder econômico e político garantem a manutenção de suas linhas.

Ocorre que as decisões terminam por chegar à instância máxima de governo, enfraquecendo o órgão gestor, que não tem apoio político necessário para fazer frente a um duopólio, que hoje concentra 75% da demanda de passageiros. (BRASILEIRO; TURMA, 1999).

Reduzir a capacidade do Poder Público em gerenciar o transporte público significará, pois, dificultar a função governamental de proteger o mercado e os empresários regulares de práticas competitivas desleais ou até ilegais. Assim, o Poder Público tem de se manter suficientemente forte para cumprir o seu papel de guardião de uma ordem, por certo democraticamente implantada e ampla aceitação social. (ARAGÃO et al., 2004).

3.1.4 Do sistema integrado de transporte do DF (SIT/DF)

Seguindo a concepção do “Programa Brasília Integrada”, que consiste na integração das políticas urbanas e de transporte do DF em que todas as ações desenvolvidas na área de transportes deverão estar em sintonia com o programa, foi desenvolvido o Sistema Integrado de Transporte do DF (SIT/DF).

O SIT/DF, institucionalizado pela Lei n. 4.011 de 2007, consiste na integração dos segmentos integrantes do serviço básico do Sistema. Faz parte do SIT/DF o Sistema de Bilhetagem Automática (instrumento de cobrança de tarifa e de controle da demanda e da oferta).

As operadoras dos serviços que compõem o SIT/DF submetem-se às determinações do DFTrans, entidade gestora do STPC/DF no tocante àquelas relativas à integração física, operacional e tarifária.

O Sistema Integrado do Transporte Público do Distrito Federal (SIT/DF) é o principal sistema de informação do DFTrans. Tem por objetivo subsidiar com informações o processo de gestão do Sistema de Transporte Público Coletivo no Distrito Federal. Conta com os seguintes subsistemas: Controle de Frota e Prepostos; Controle de Auto de Infração; Controle de Linha; Controle Operacional e Arrecadação; e Controle de Acesso. (TRIBUNAL DE CONTAS DO DISTRITO FEDERAL, 2009).

Segundo o Tribunal de Contas do DF (2009), a qualidade das informações é baixa, pois o cadastro de paradas encontra-se desatualizado, os dados cadastrais da frota apresentam inconsistências e há dados sobre viagens realizadas incompletos, intempestivos e incoerentes.

O Sistema de Bilhetagem Automática do Distrito Federal (SBA/DF) foi constituído a fim de propiciar a integração do serviço básico do STPC/DF, por meio da utilização de cartão com crédito temporal, pessoal e intransferível, entre os transportes rodoviários e o Metrô, com ou sem complementação de tarifa.

O primeiro extrato da população a fazer uso do sistema de bilhetagem automática foram os estudantes, pois o passe estudantil assumiu a forma de um cartão do SBA. Em seguida, o vale transporte também migrou para a nova tecnologia. No entanto, durante 2008, nenhum modal de transporte público no DF operou com integração tarifária. (TRIBUNAL DE CONTAS DO DISTRITO FEDERAL, 2009).

3.1.5 Da estrutura do sistema de transporte público do DF



Figura 2 – Organograma Simples (elaborado pelo autor).

O sistema de transporte público do DF (STPDF) contempla a Secretaria de Estado de Transporte do Distrito Federal (STDF), que tem como missão proporcionar mobilidade e acessibilidade aos cidadãos do DF, com segurança, menor custo, tempo de percurso e impacto ambiental, por meio da gestão integrada dos sistemas viário, de trânsito e de transporte. Seus órgãos vinculados são o DFTrans, a TCB e o Metrô e Detran, porém somente o primeiro será objeto de estudo deste trabalho.

3.1.6 Da estrutura da DFTrans

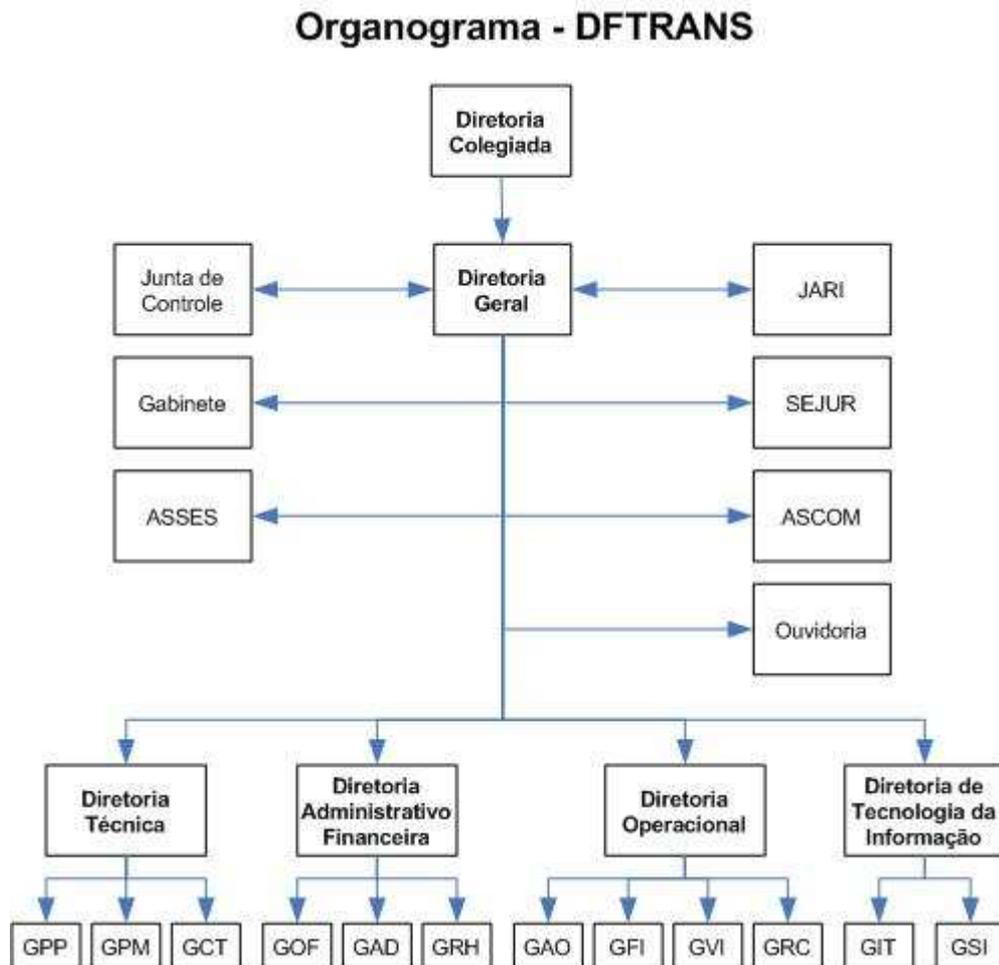


Figura 3 – Organograma DFTrans.

Fonte: DFTRANS, 2008a.

O DFTrans, Transporte Urbano do Distrito Federal, é o órgão gestor e fiscalizador, criado pela Lei n. 241 de 28 de fevereiro de 1992, para fiscalizar a área de transporte. Esse órgão surgiu com o nome de DMTU, tendo a alteração de sua denominação para DFTrans com o Decreto n. 23.902 no dia 11 de julho de 2003.

Seu objetivo precípua é garantir à população um transporte eficiente e seguro, fiscalizando a área de transporte, colocando em prática o direito de ir e vir do cidadão, com conforto e no menor tempo possível, bem como aumentar a oferta de transporte para que a população seja atendida satisfatoriamente.

O DFTrans também tem como atribuições o planejamento das linhas, 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.

3.1.7 Da estrutura da TCB

A Transporte Coletivo de Brasília (TCB), fundada em 8 de maio de 1961, foi a primeira empresa de transportes coletivos criada em Brasília. Viveu seu ápice na década de 70, considerada modelo nacional, sendo pioneira na implantação de transmissão automática em ônibus.

A TCB tem por objetivo a exploração dos serviços de transportes coletivos urbanos na área do Distrito Federal.

3.1.8 Da estrutura da Companhia de Metropolitano do Distrito Federal – Metrô/DF

A Companhia de Metropolitano do Distrito Federal (Metrô/DF) teve como objetivo apresentar novo sistema de transporte à população de Brasília, iniciado em 1991.

Atualmente o Metrô é coordenador técnico da implantação do Veículo Leve sobre Trilhos e do Eixo Sul, o corredor de transportes de massas que ligará Gama e Santa Maria ao Plano Piloto. O crescimento da frota de trens entrou em discussão

também. A ampliação da frota será realizada em duas etapas, com a compra de 12 novas composições inicialmente.

3.2 POPULAÇÃO E AMOSTRA

Os objetivos da pesquisa acerca da amplitude e profundidade foram trabalhados por meio de uma amostra representativa da população em estudo a fim de que a quantidade de questionários respondidos fosse significativa para obtenção do resultado almejado.

Parker (2002 apud ZANELLA, 2009) argumenta que, para determinar o tamanho da amostra, é preciso especificar o nível de confiança e o intervalo de confiança. Para Parker, nível de confiança “é o erro que o pesquisador está disposto a aceitar no estudo. [...] o pesquisador normalmente irá escolher um nível de confiança de 95% (5% de chance de erro) ou de 99% (1% de chance de erro)” (PARKER, 2002 apud ZANELLA, 2009, p. 96).

Na determinação da amostra, utilizou-se a seguinte fórmula:

$$n_0 = \frac{1}{E_0^2}$$

, onde:

- n_0 é a primeira aproximação do tamanho da amostra
- E_0 é o erro amostral tolerável (Ex.: 5% = 0,05)

$$n = \frac{N \cdot n_0}{N + n_0}$$

, onde:

- N é o número de elementos da população
- n é o tamanho da amostra

Assim, admitindo um nível de confiança de 95% e adotando uma margem de erro de 5%, chegou-se a uma quantidade de 444 questionários aplicados.

3.3 CARACTERIZAÇÃO DOS INSTRUMENTOS DE PESQUISA

O trabalho pretende buscar respostas conclusivas para a hipótese da pesquisa, a qual sustenta que o problema de gestão é uma das causas determinantes para os problemas correntes no sistema de transporte público do Distrito Federal, de modo que procurou, além dos dados secundários, coletar dados primários por meio da aplicação de um questionário (pesquisa de opinião) como instrumento de coleta.

Fachin (2001) ressalta que o questionário consiste num elenco de questões que são apreciadas e submetidas a certo número de pessoas com o intuito de obter respostas para a coleta de informações. E, para que a coleta seja significativa, é importante verificar os meios de como, quando e onde obter as informações.

Nas últimas décadas, a pesquisa de opinião tem conseguido mostrar toda a riqueza de possibilidades que sua aplicação pode trazer para o campo dos serviços públicos de transporte. Durante esse período, ela vem se firmando como um instrumento de gestão precioso, cujos resultados têm interferido no processo decisório. (REVISTA DOS TRANSPORTES PÚBLICOS, 1993).

A partir de um estudo quantitativo, aplicou-se questionário estruturado aos usuários de transporte público do DF. Logo, a população de estudo é formada por usuários do Sistema de Transporte Público. A coleta de dados foi realizada por meio da aplicação do questionário, com perguntas de múltipla escolha, na região central do Plano Piloto, situada na Rodoviária de Brasília e Universidade de Brasília (UnB), além de disponibilizá-lo em sítio destinado para tal fim.

A Rodoviária é local mais que relevante, pois todos os dias milhares de trabalhadores, estudantes e cidadãos comuns passam por ali.

Os dados foram submetidos à análise estatística para identificação dos maiores problemas do serviço de transporte público da região em estudo. Pretendeu-se avaliar e diagnosticar com base nas respostas dos usuários o nível de satisfação por meio dos indicadores relativos a reclamações, nível de segurança,

acessibilidade, estado de conservação dos ônibus, tempo de espera, nível de lotação etc.

Através dos dados encontrados, procurou-se concluir a análise acerca das causas determinantes da ineficiência do sistema de transporte público do DF e efetividade da atuação do órgão gestor na promoção da qualidade desse serviço.

3.4 PROCEDIMENTOS DE COLETA E DE ANÁLISE DE DADOS

Em relação aos dados secundários, foram utilizados dados operacionais mediante análise documental em relatórios técnicos disponibilizados pelas gerências do DFTrans, em especial pela GFI, pelo relatório de auditoria realizada pelo TCDF, bem como demais documentos necessários para compor a análise documental.

Quanto à aplicação do questionário, foram realizadas entrevistas entre os usuários do serviço de transporte público urbano do DF nos dias 22/11/2010 a 26/11/2010 na Rodoviária de Brasília, Restaurante Universitário (RU) e Biblioteca Central (BCE) da Universidade de Brasília. Ademais, disponibilizou-se o questionário em sítio de pesquisa criado para tal fim, ficando disponível até 30/12/2010.

Os horários de aplicação dos questionários foram variados. Na Rodoviária, procurou-se realizá-los no período da tarde e em horário de pico (das 15h às 22h) nos pontos de embarque/desembarque. Já no Restaurante Universitário, procurou-se aplicá-los entre 12h às 14h (horário de almoço), período de maior movimento do restaurante. Por sua vez, na Biblioteca Central, a maioria dos questionários foi aplicada aos usuários presentes no laboratório de informática no período da tarde, entre as 16h e 18h.

Vale lembrar que o questionário teve caráter complementar para esclarecimentos quanto à avaliação da população inerente à qualidade do serviço de transporte público ofertado.

A produção de opinião nem sempre está ao alcance de todos os segmentos da população, pois depende do acesso à informação, que difere segundo os diferentes grupos sociais. As opiniões possuem sempre pesos e poder de pressão diferenciados. Além disso, a problemática priorizada pela pesquisa nem sempre

coincide com a problemática que os entrevistados priorizam. (REVISTA DOS TRANSPORTES PÚBLICOS, 1993).

De acordo com o enunciado, a análise dos resultados da pesquisa de opinião procurou seguir tal linha de raciocínio.

4 RESULTADOS E DISCUSSÃO

4.1 SITUAÇÃO ATUAL DO SISTEMA DE TRANSPORTE PÚBLICO DO DISTRITO FEDERAL

4.1.1 O DFTrans segundo suas gerências

Esta seção objetiva analisar e avaliar a eficácia e eficiência do controle exercido pelo DFTrans, unidade gestora e fiscalizadora do STPC/DF, na promoção da qualidade do serviço de transporte prestado por meio da análise de alguns processos de trabalho que impactam na qualidade do serviço de transporte público, entre eles as vistorias, as fiscalizações, o processamento de reclamações e denúncias (ouvidoria), a aplicação de penalidades aos operadores e a respectiva cobrança dos débitos.

Alardeado aos quatro ventos como solução para o Transporte Público no Distrito Federal, o Projeto Brasília Integrada ainda não conseguiu dar sinais de que sua implementação segue pelo direcionamento correto no que toca a essa questão. A situação problemática em que o Distrito Federal mergulhou após a divulgação de escândalos políticos na mídia, durante 2010, agravou ainda mais o problema. (DFTRANS, 2010).

4.1.2 Da fiscalização

Apresenta-se a seguir com base na análise documental os resultados obtidos pela Fiscalização de Transportes nas atividades de controle e fiscalização do STPC/DF entre 2008 e 2010. Mais detalhados nesse período por conta do Programa

Brasília Integrada, criado 2007/2008 e implementado em 2009. Também foram utilizados dados fornecidos pela auditoria realizada em 2008/2009 pelo Tribunal de Contas do Distrito Federal.

Segundo Relatório Analítico da Atividade Fiscal (RAAF) do Centro de Apoio Operacional, contabilizou-se em 2008 um total de 1.295 Operações Programadas realizadas, 17461 Autos de Infração Tipo “A” lavrados, 8334 Notificações de Irregularidades emitidas, 4383 Liberações efetuadas e 912 Autos de Infração Tipo “B” lavrados. (Quadro 5).

Operações de Fiscalização Realizadas em 2008	
Atividades	Total
Operações Programadas	1.295
Autos de Infração Tipo “A” lavrados	17.461
Notificações de Irregularidades Emitidas	8.334
Liberações Efetuadas	4.383
Autos de Infração Tipo “B” lavrados	912

Quadro 5 – Ações de Fiscalização em 2008.

Dados: DFTRANS, 2008b.

O auto de infração tipo “A” é um dos instrumentos utilizados pela Fiscalização de Transportes para iniciar o processo de imputação de penalidade ao permissionário que, por ações ou omissões, incorre em infração às determinações legais previstas, durante a prestação do serviço que lhe compete. (DFTRANS, 2008b).

Comparação Autos de Infração Tipo “A” lavrados	
Ano	Total
2006	5.670
2007	7.569
1. Sem. 2008	10.468
2008	17.385
2009	11.588
2010	6.044

Quadro 6 – Comparação da Aplicação dos Autos de Infração no Sistema Básico.

Dados: DFTRANS, 2008b, 2009, 2010.

Depreende-se do quadro comparativo que, no primeiro semestre de 2008, sucederam-se 10.468 autos de infração do tipo “A”; desses, 7.548 foram aplicadas ao serviço convencional, essa quantidade é maior que a quantidade de autos de infração tipo “A” de 2006 e 2007 juntos, 5.670 e 7.569 respectivamente. Contudo, verifica-se redução de mais de 40% dos autos de infração aplicados em 2009. Percebe-se, porém, mesmo com a redução de aplicação dos autos em 2010, comparado a 2008 e 2009, mas superior a 2006 e 2007, um crescimento da Fiscalização de Transportes. Resta saber se as empresas foram penalizadas, ou seja, se após a aplicação dos autos, os processos tiveram seu encaminhamento até a aplicação e pagamento da multa.

Segundo o Relatório Analítico da Atividade Fiscal (DFTRANS, 2009) da Gerência de Fiscalização (GFI), a redução no quantitativo de autos de infração lavrados em 2009 foi motivada pela constante renovação da frota utilizada, pelo ingresso de novos permissionários no sistema e pela extinção do Serviço de Transporte Público Alternativo (STPA) e do Serviço de Transporte Público Alternativo de Condomínios (STPAC). Além da redução dos autos de infração, houve diminuição de fraudes (pirataria) contra o Sistema de Transporte do Distrito Federal e da quantidade de notificações, retenções, recolhimento e apreensões realizados durante aquele ano.

Quanto ao quadro 6, vale ressaltar que estão computados os autos lavrados pelos permissionários de cada um dos serviços que compõem o Sistema de Transportes Público Coletivo do Distrito Federal (STPC/DF), a saber: serviço Convencional, Alternativo, Especial Vizinhança, Fretamento, e Autônomo Rural e transporte interestadual, a partir e com destino ao Distrito Federal. Segundo o DFTrans (2008b, 2009, 2010), esse procedimento somente é possível em virtude da celebração do convênio para fiscalização junto à Agência Nacional de Transportes Terrestres (ANTT). (Quadro 7).

Autos de Infração Tipo “A” lavrados no 1sem. 2008.	
Tipo de Serviço	Total
Convencional	7.548
Alternativo	2.819
Especial Vizinhaça	0
Fretamento	8
Autônomo Rural	34
Transporte Interestadual	59
Total	10.468

Quadro 7 – Autos de Infração por tipo de Serviço.

Dados: DFTRANS, 2008b.

Das empresas autuadas foi apontado no documento “Relatório Analítico da Atividade Fiscal do Centro de Apoio Operacional, 2008” que de um total de 7.548 autos de infração tipo “A” lavrados para o serviço no primeiro semestre de 2008; 3.594 são direcionados à operadora Viplan, cerca de 48% dessas autuações. Notadamente a empresa foi autuada em quase 50% dos autos de infração. (DFTRANS, 2008b)

No relatório analisado, pode-se verificar a quantidade de autos de infração lavrados por tipo de infração. Das infrações que deram origem a maior quantidade de autos lavrados foi:

- A.** A não realização de viagem determinada pelo DFTrans;
- B.** O transporte de passageiros de forma que comprometa a sua segurança ou a dos demais;
- C.** A utilização de pneu que resulte em risco para a segurança de passageiro ou de terceiro e;
- D.** Deixar de utilizar ou não providenciar a substituição ou reparo do equipamento de controle de operação, avariado ou com defeito, no prazo estabelecido pelo DFTrans;

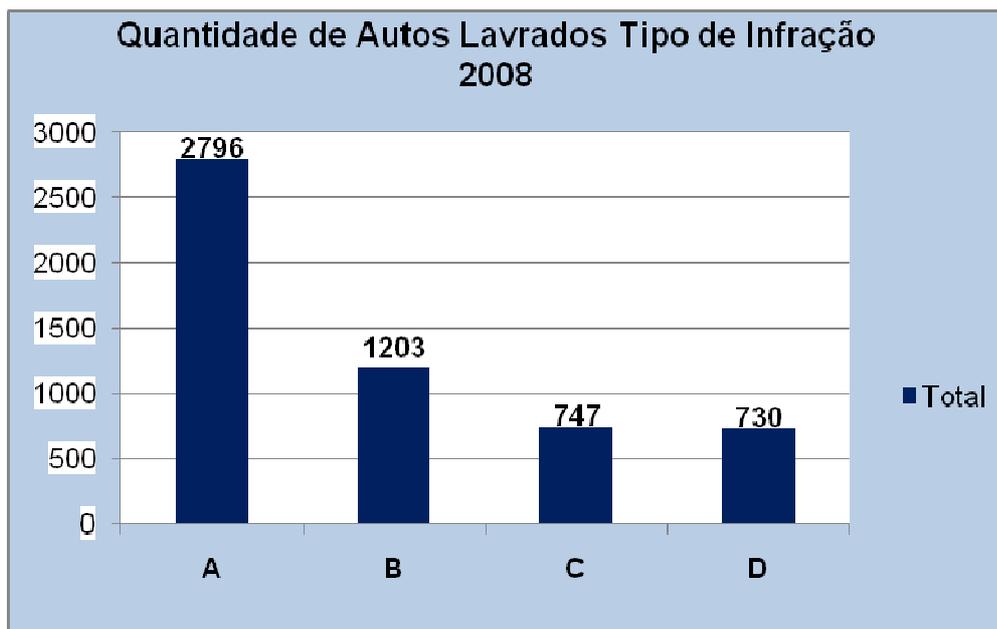


Gráfico 1 – Quantidade de autos Lavrados por Tipo de Infração.

Dados: DFTRANS, 2008b.

Pode-se depreender diante de tais dados que o Sistema de Transporte do Distrito Federal sofre uma profunda desregulamentação, e o serviço prestado aos usuários está longe de ser um sistema modelo. Nota-se, no presente ano, a ocorrência de mais de 2.500 viagens não realizadas, o que colabora para a insatisfação do usuário, pela espera excessiva pelo ônibus, e acarreta problemas na economia local e na qualidade de vida do cidadão do DF.

Segundo o DFTrans (2009), em 2009, predominou-se a repressão à operação irregular, geralmente chamada de “Pirataria Interna”, por parte das operadoras do STPC/DF.

A “Pirataria Interna” ocorre a partir do momento em que as operadoras operam linhas que não existem, ou operam linhas existentes, mas por permissionários diferentes, ou ainda operacionalizam linhas existentes, mas em itinerário diferente do determinado na ordem de serviço expedida pela DFTrans.

Segundo o DFTrans (2009), diante das irregularidades, tal operação irregular tem causado diversos problemas para o STPC/DF e sérias consequências na qualidade do serviço prestado à população do Distrito Federal.

Surgem então vários problemas: a impossibilidade de precisar a demanda por transporte nas regiões do DF pelo órgão gestor; as dificuldades para adequação da oferta de serviços de transporte disponibilizados; a alocação de frota fora dos

parâmetros estabelecidos para as linhas, direcionando veículos para linhas “piratas”; operação ineficiente, ou até inexistente, em linhas com rentabilidade menor; desequilíbrio entre as relações de despesas e receitas dos permissionários e, conseqüentemente, do sistema como um todo; prejuízos para o erário e permissionários, com o pagamento de viagens que não deveriam ter acontecido; impossibilidade de reclamação, por parte do usuário, quanto ao serviço disponibilizado, uma vez que a linha não existe oficialmente; e desrespeito à condição legal de oferta de transporte público como obrigação do Estado e outros.

No relatório do DFTrans (2009), verificou-se que foram lavrados, em 2009, 11.465 autos de infração do tipo “A”. Considerando os números dos anos anteriores, 2006 e 2008, pode-se verificar um aumento na produção de autos de infração até 2008, seguindo para uma redução, já justificada, em 2009. (Quadro 8).

Operações de Fiscalização Realizadas em 2009	
Atividades	Total
Autos de Infração Tipo “A” lavrados	11465
Notificações, Retenções, Recolhimentos ou Apreensões	5663
Liberações Efetuadas	3837
Autos de Infração Tipo “B” lavrados	849

Quadro 8 – Ações de Fiscalização em 2009.

Dados: DFTRANS, 2009.

Autos de Infração Tipo “A” lavrados em 2009.	
Tipo de Serviço	Total
Convencional – Atual Básico	11419
Autônomo Rural	45
Próprio de Empregados	1
Total	11465

Quadro 9 – Autos de Infração por Tipo de Serviço.

Dados: DFTRANS, 2009.

Mais uma vez, das empresas autuadas, apontadas no documento “Relatório Analítico Atividade Fiscal, 2009”, a operadora Viplan tem recorde nos autos de infração tipo “A”, comparada às demais.

Do total de 11.465 autos de infração tipo “A” lavrados para o serviço, 3.852 são direcionados à operadora Viplan, ou seja, cerca de 33,6% dessas autuações. Se

forem consideradas em conjunto, as operadoras Viplan, Condor e Lotaxi, todas pertencentes ao mesmo grupo empresarial, chega-se ao percentual de 39%. De modo similar, se forem consideradas em conjunto as operadoras Planeta, Pioneira, Satélite e Cidade Brasília, também pertencentes a um mesmo grupo empresarial, alcança-se um total de 5.151 autos de infração tipo “A” lavrados ou o equivalente a 45% do total de autuações realizadas. (DFTRANS, 2009).

No relatório supracitado, pôde-se verificar a quantidade de autos de infração lavrados por tipo de infração. Das infrações que deram origem a maior quantidade de autos lavrados foi:

- A.** A não realização de viagem determinada pelo DFTrans;
- B.** O não atendimento à programação visual especificada pelo DFTrans para o serviço;
- C.** A operação em itinerário, área ou linha não autorizados pelo DFTrans;
- D.** A falta ou defeito em velocímetro, hodômetro, tacógrafo, extintor de incêndio, triângulo ou em outro equipamento obrigatório exigido pelo DFTrans para o serviço e;
- E.** A falta de higiene no interior do veículo, antes do início da operação;

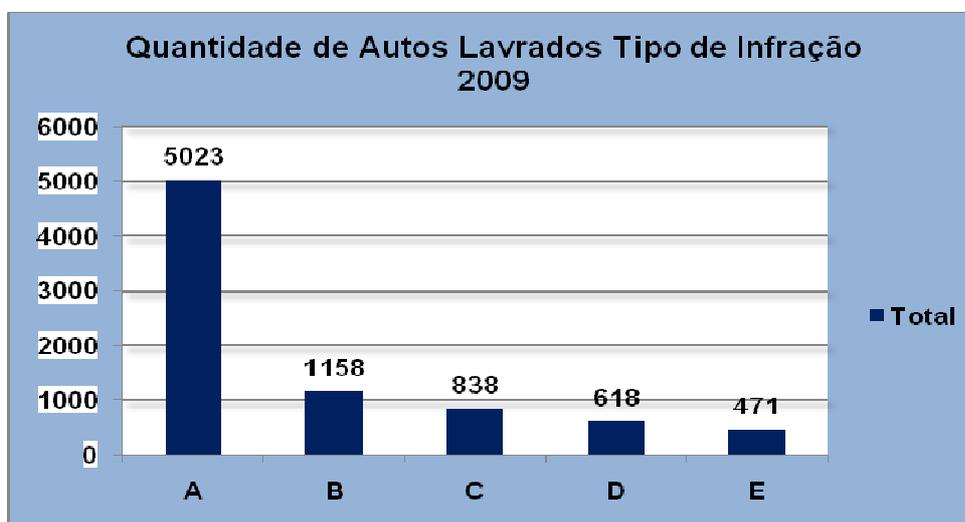


Gráfico 2 – Quantidade de autos Lavrados por Tipo de Infração.

Dados: DFTRANS, 2009.

Nota-se um aumento significativo em 2009 da quantidade de infrações cometidas em relação a não realização de viagens determinadas pelo DFTrans. Em 2008, foram 2.796 infrações relacionadas a não realização de viagens determinadas

pelo órgão gestor e fiscalizador, enquanto que em 2009 ocorreram 5.023, um aumento de mais de 50% em relação ao ano anterior.

Conclui-se, pois que grande parte do aumento do descumprimento das viagens esteja relacionado à operação em itinerário, área ou linha não autorizados pelo DFTrans, a chamada “Pirataria Interna”. No ano em análise identificou-se um total de 838 autos lavrados para tal infração.

De acordo com o DFTrans (2010), os resultados da fiscalização para 2010 foram de um total de 6.044 Autos de Infração Tipo “A” lavrados, 3.200 Notificações, Retenções, Recolhimentos ou Apreensões realizadas, 1.309 Liberações efetuadas e 783 Autos de infração Tipo “B” lavrados.

Operações de Fiscalização Realizadas em 2010	
Atividades	Total
Autos de Infração Tipo “A” lavrados	6.044
Notificações de Irregularidades Emitidas	3.200
Liberações Efetuadas	1.309
Autos de Infração Tipo “B” lavrados	783

Quadro 10 – Ações de Fiscalização em 2010.

Dados: DFTRANS, 2010.

Dos Autos de Infração por Serviços de Transporte, o DFTrans (2010) aponta disparidade entre as operadoras Viplan e Pioneira dos demais operadores.

Segundo o relatório, dos 6.044 autos de infração tipo “A” lavrados para o serviço, mais de 46% foram das operadoras Viplan e Pioneira, a primeira com 1.422 e a segunda com 1.398 autos de infrações lavrados.

Se forem consideradas em conjunto, as operadoras Viplan, Condor e Lotaxi, todas pertencentes ao mesmo grupo empresarial, chega-se ao percentual de 29,3%. De modo similar, as operadoras Planeta, Pioneira, Satélite e Cidade Brasília, também pertencentes a um mesmo grupo empresarial, alcançam juntas um total de 2.977 autos de infração tipo “A” lavrado ou o equivalente a 49,2% do total de autuações realizadas. (DFTRANS, 2010).

Em relação às notificações, retenções, recolhimentos e apreensões realizadas em 2010, de acordo com o DFTrans (2010), verifica-se novamente significativa diferença entre quantitativo vinculado às operadoras Viplan e Pioneira e

das demais. Dos 3.200 termos emitidos, 707 foram para a Viplan, percentual de 22,1%, da operadora Pioneira foram emitidos 550 termos, ou seja, 26,1%. Considerando o grupo empresarial das respectivas empresas, chega-se ao total de 51,8% do total dos termos emitidos.

4.1.3 Da efetividade da fiscalização

A avaliação da efetividade da fiscalização realizada pelo DFTrans teve como critério a penalização efetiva dos operadores que descumprem a programação operacional e controle informatizado e tempestivo das ações de lacre e deslacre de veículos com irregularidades detectadas. (TRIBUNAL DE CONTAS DO DISTRITO FEDERAL, 2009).

A Gerência de Fiscalização relatou, em entrevista, que empresas deslacam ônibus sem a devida liberação do DFTrans. Segundo o rito da gerência, os veículos com irregularidades são notificados e precisam ser apresentados a um fiscal do DFTrans para serem liberados. Todavia, houve 5.926 notificações de irregularidade emitidas e somente 3.284 liberações no 1º semestre de 2008, o que evidencia claramente as falhas existentes no controle das Notificações de Irregularidade emitidas e liberadas pelo órgão gestor do transporte público coletivo no DF. (TRIBUNAL DE CONTAS DO DISTRITO FEDERAL, 2009).

4.1.4 Do processamento dos autos

O Código Disciplinar Unificado (CDU) do Sistema de Transporte do Distrito Federal, Lei n. 3.106/2002, prevê penalização aos operadores que omitirem ou infringirem as normas dos serviços que compõem o STPC/DF.

De acordo com o CDU, o prazo para processamento dos autos é de trinta dias, contudo a lei nem sempre é cumprida.

Diversos setores do DFTrans relatam dificuldades na obtenção de informações gerenciais do SIT/DF, incluindo o processamento dos autos, decorrentes da lentidão/ falta de disponibilidade do sistema e da ausência de um

módulo específico no sistema para instrução, processamento e controle de prazos para processamento dos autos. (TRIBUNAL DE CONTAS DO DISTRITO FEDERAL, 2009).

Segundo informações do TCDF (2009), de janeiro de 2004 até setembro de 2008, o DFTrans lavrou 33.902 autos de infração aplicados às operadoras permissionárias do Serviço Convencional. Desses, apenas 11.805, em torno de 34%, tiveram o processamento concluído. O mais impressionante é que nenhuma dessas multas havia sido paga até 30 de setembro de 2008.

Na auditoria do TCDF em 2009, verificou-se que a campeã no número de reclamações e autuações do respectivo ano, a empresa Viplan, não constou em nenhum dos 852 processos de cobrança administrativa concluídos.

O Diretor do DFTrans estima que o DF deixa de arrecadar R\$ 18,1 milhões devido à ausência de pagamentos dos débitos dos operadores relativos a penalidades aplicadas nos últimos 5 anos. (TRIBUNAL DE CONTAS DO DISTRITO FEDERAL, 2009).

Vários fatores explicam a lentidão observada no processamento dos autos de infração e na cobrança administrativa/judicial. Os de maior peso são a persistente desestruturação do órgão gestor (que já se encontrava nesse estado em 2005), ações insuficientes do governo para estruturar o órgão gestor e fortalecê-lo para que ele possa se impor sobre os operadores; e o desarranjo institucional do órgão gestor/fiscalizador por falta de recursos humanos, insuficiência de equipamentos e de materiais. Além disso, o órgão gestor não dá cumprimento à Lei n. 3.106/2002 (Código Disciplinar Unificado); e a Secretaria de Estado de Transportes do DF e o DFTrans não cumprem a decisão do TCDF n. 6871/2006. Por fim, existe o apoio ineficiente do SIT/DF para processamento dos autos. (TRIBUNAL DE CONTAS DO DISTRITO FEDERAL, 2009).

4.1.5 Do controle da execução da programação operacional

Mais de uma em cada cinco viagens programadas pelo DFTrans não são executadas pelas empresas concessionárias do transporte público do DF. (TRIBUNAL DE CONTAS DO DISTRITO FEDERAL, 2009).

Segundo a Auditoria realizada pelo TCDF em 2009, mediante dados levantados pelo SIT/DF, relativos a abril e maio de 2008, o descumprimento dos horários somou 23,2% do total de viagens.

Além de descumprirem os horários determinados pelo DFTrans, as empresas migram seus ônibus para ofertar viagens extras, ou seja, as operadoras “pirateiam” entre si e operam mesmas linhas sem autorização.

Contudo, os custos das viagens extras e dos furos não deveriam ser compensados pela Câmara de Compensação às operadoras. Entretanto, constata-se pelos dados da auditoria do TCDF/2009 que a Câmara de Compensação não cumpre seu papel. Pois os repasses não estão de acordo com o serviço admitido pelo DFTrans.

De fato, a Lei n. 239, de 10/02/1992, atribui a gestão da Câmara de Compensação às empresas operadoras do sistema e confere poderes à Secretaria de Estado de Transportes para realizar auditoria nas empresas operadoras e na Câmara de Compensação. Por sua vez, o DFTrans não tem poderes para fiscalizar a efetiva repartição de receitas de acordo com os relatórios de débitos e créditos emitidos pelo DFTrans, e não tem competência para aplicar sanções aos operadores que não realizam a repartição de receitas de acordo com os relatórios. (TRIBUNAL DE CONTAS DO DISTRITO FEDERAL, 2009).

Portanto, as empresas não são penalizadas. Sendo assim, não estariam sujeitas a cumprirem a programação, tornando-se um círculo vicioso.

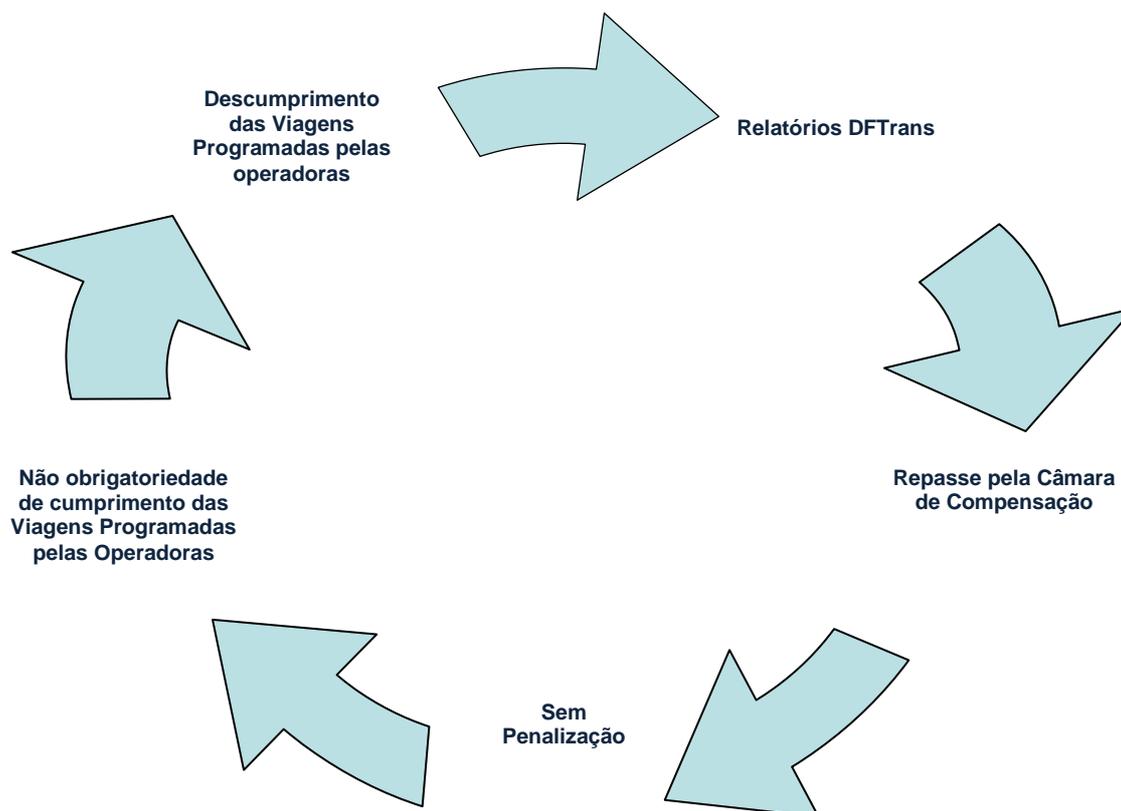


Figura 4 – Ciclo de Descumprimento dos Horários Programados

Os efeitos desses descumprimentos são: o comprometimento da qualidade do serviço de transporte público coletivo no DF; a insatisfação dos usuários motivada pelo elevado tempo de espera nas paradas de ônibus e pela baixa confiabilidade no sistema; a baixa atratividade do STPC para a sociedade; e a oportunidade para surgimento de transporte clandestino que oferte serviços que deveriam ser entregues pelas operadoras permissionárias. (TRIBUNAL DE CONTAS DO DISTRITO FEDERAL, 2009).

4.1.6 Das vistorias

O artigo 13 da Lei n. 4.011/07 prevê a vistoria prévia e periódica dos veículos, equipamentos e instalações necessários à operação do funcionamento do Sistema de Transporte Público.

A Lei delega à entidade gestora, DFTrans, a normatização inerente às idades média e máxima das frotas, que deve ser precedida de estudo técnico. As empresas operadoras deverão ter os dados dos veículos, equipamentos e instalações cadastrados periodicamente no DFTrans.

Contudo, na auditoria realizada pelo TCDF em 2009, foram identificados veículos que não obedeciam a idade limite prevista na resolução n. 176/86 do Conselho de Transporte Público Coletivo do DF (CTPC/DF): sete anos vistoriados e autorizados a circular.

Constatou-se ainda que até novembro de 2008 todas as empresas tinham veículos da frota com idade limite vencida. Do total, três empresas – Lotaxi, Condor e TCB – estavam com 100% dos veículos com idade vencida. A Veneza Turismo estava com 97,5%, quase toda a frota; a Viplan, a Viação Planeta/Pioneira, a Viva Brasília, a São José e a Rápido Brasília com mais de 50% da frota de veículos; e a Riacho Grande com 13,1% de veículos vencidos.

Em novembro de 2008 o total da frota de veículos do STPC/DF era de 2.567. Desses, 1.602 veículos estavam com idades superiores aos sete anos determinado pelo Conselho de Transporte Público Coletivo do DF. Mais de 62% da frota estavam circulando nas vias do Distrito Federal sem condições de operar.

Isso ocorre porque o órgão gestor não cumpre o determinado na Lei e não fiscaliza de acordo com as normas estabelecidas. Na auditoria realizada pelo TCDF/2009, verificou-se que o DFTrans não exigia das empresas de ônibus a quitação de débitos de autos de infração para a realização da vistoria.

A renovação da frota de veículos de uma empresa de ônibus é parte integrante de sua estratégia de crescimento e de permanência no mercado. Os fatores determinantes das decisões de renovação de seu parque fundamentam-se, sobretudo, em aspectos econômicos, salvo na presença de fatores externos que a obriguem a mudar essa estratégia. Assim, em princípio, um veículo será substituído quando sua rentabilidade for inferior à prevista para um veículo novo. (ARAGÃO, TURMA, 1996).

Várias são as determinantes da baixa efetividade da vistoria promovida pelo DFTrans. Ele não faz cumprir as exigências normativas quanto à idade da frota, ao permitir que mais da metade da frota do serviço Convencional seja mais antiga que o limite permitido na Resolução n. 176/86 do CTPC/DF. Também não exige dos operadores a quitação de débitos anteriores para a realização de vistoria, prática

que era adotada para os operadores do STPA antes da sua extinção. As atividades de vistoria da Gerência de Fiscalização não são planejadas adequadamente. Ademais, o processo de crítica e validação das informações cadastrais da frota constantes do SIT/DF apresenta falhas evidentes e grosseiras, gerando dúvidas sobre a identificação dos veículos vistoriados. (TRIBUNAL DE CONTAS DO DISTRITO FEDERAL, 2009).

Fora isso, os serviços de transportes coletivos urbanos (e mesmo interurbanos) não estão submetidos às leis de mercado – ao contrário, estão num ambiente econômico onde as tarifas são ditadas pelo poder público e as possibilidades de entrada e saída de operadores são fortemente limitadas. A estratégia utilizada para a renovação de veículos depende também dos mecanismos da formação de preços, isto é, da própria mecânica de cálculo tarifário. (ARAGÃO, TURMA, 1996).

4.1.7 Do atendimento ao usuário

O DFTrans conta com uma Gerência de Relações com a Comunidade e Atendimento ao Usuário (GRC), que tem por atribuição principal atender a reclamações e pedidos de informação de usuários, encaminhando para a administração relatórios estatísticos para subsidiar decisões que visem à melhoria do transporte público. (TRIBUNAL DE CONTAS DO DISTRITO FEDERAL, 2009).

Segundo a auditoria do TCDF/2009, constatou-se que dos 26 terminais de passageiros não há Postos de Atendimentos ao Público em 15 deles.

Quanto ao atendimento feito pela Ouvidoria, foi identificado pelo Tribunal de Contas do DF (2009) que em 2008 até julho, das 13.562 reclamações recebidas pela Ouvidoria, 11.046 ainda aguardavam conclusão, ou seja, apenas 2.516 haviam sido concluídas até aquela data.

A precariedade no funcionamento da GRC e da Ouvidoria é causada pela insuficiência de recursos humanos, materiais e tecnológicos para processamento das reclamações e denúncias; pela deficiência do sistema de controle de prazos no processamento e cobrança de informações de outras unidades do DFTrans e dos operadores do Transporte Público; pela não utilização de dados sobre reclamação

que estipule prazo para as operadoras do STPC e do SBA (empresa Fácil) prestarem informações à Ouvidoria e à GRC do DFTrans. (TRIBUNAL DE CONTAS DO DISTRITO FEDERAL, 2009).

4.2 O SISTEMA DE TRANSPORTE PÚBLICO DO DF SEGUNDO O USUÁRIO

Nesta seção é apresentada a análise dos dados da pesquisa quantitativa, que se fundamentou em técnicas de estatísticas.

Esta seção descreve os resultados alcançados com o questionário aplicado ao usuário do transporte público do Distrito Federal quanto à qualidade do serviço ofertado e as conclusões sobre a atuação do órgão gestor e fiscalizador do STPC/DF na promoção da qualidade desse serviço.

A pesquisa de opinião em transporte é um dos instrumentos que os órgãos gestores podem utilizar para esclarecer necessidades da população, ordenar prioridades e conhecer as especificidades das expectativas, antes da tomada de decisões. (REVISTA DOS TRANSPORTES PÚBLICOS, 1993).

4.2.1 Caracterização da amostra

Foram entrevistados 444 usuários do transporte público, distribuídos em 36 cidades. As cidades com maior número de entrevistados foram Santa Maria com 83 entrevistados, seguida de Taguatinga com 74, Gama com 33, Samambaia com 30, Ceilândia e Planaltina com 22. Ressalta-se que a quantidade de entrevistados de uma cidade para outra foi variado tendo em vista que as pessoas eram selecionadas aleatoriamente no terminal da rodoviária em horário de “pique”. Das 36 cidades houve algumas do entorno do DF. Isso se explica em parte pela oferta de emprego, educação e saúde na capital federal fazendo com que diversas pessoas do entorno utilizem o sistema de transporte do DF, seja porque trabalham, estudam ou vão ao médico na região do DF.

4.2.2 O perfil dos entrevistados segundo algumas variáveis demográficas

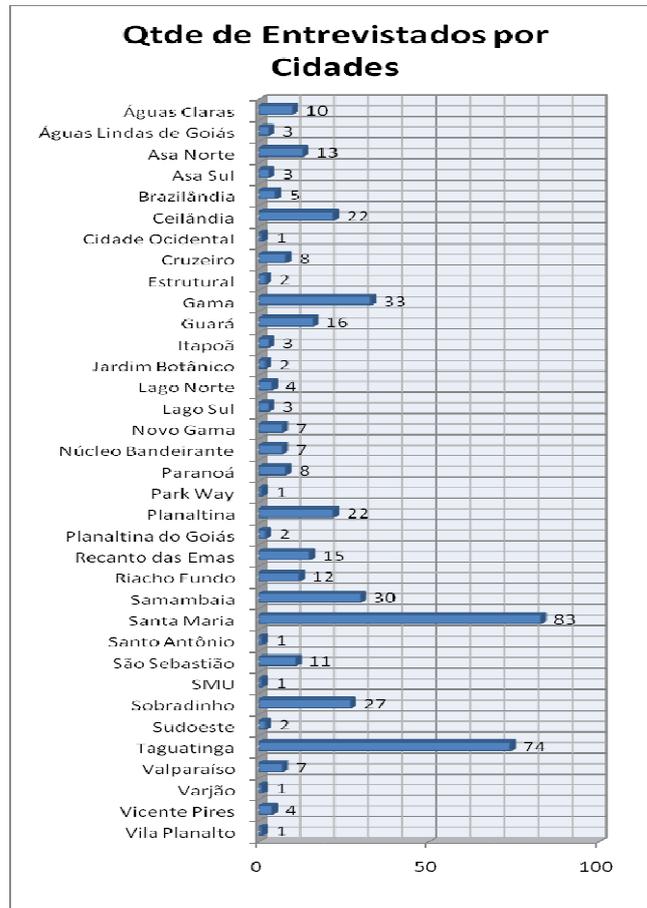


Gráfico 3 – Quantidade de entrevistados por cidade.

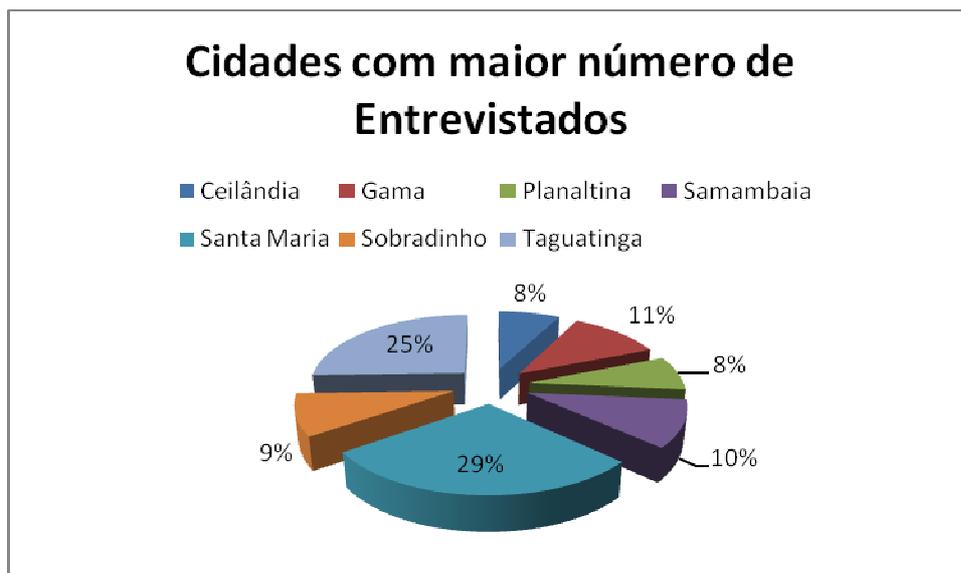


Gráfico 4 – Cidades com maior número de entrevistados.

Dos 444 entrevistados, usuários do serviço de transporte público do DF, praticamente 50% são homens e 50% mulheres, sendo 220 mulheres e 224 homens entrevistados. A distribuição por faixa etária mostrou o percentual de 49% dos usuários na faixa dos 21 a 30, seguidos pelos 26% na faixa dos 15 aos 20, com 15% entre os 31 aos 40 e 10% entre os 41 aos 64. Os gráficos 5 e 6 apresentam a distribuição por sexo e por faixa etária, respectivamente.

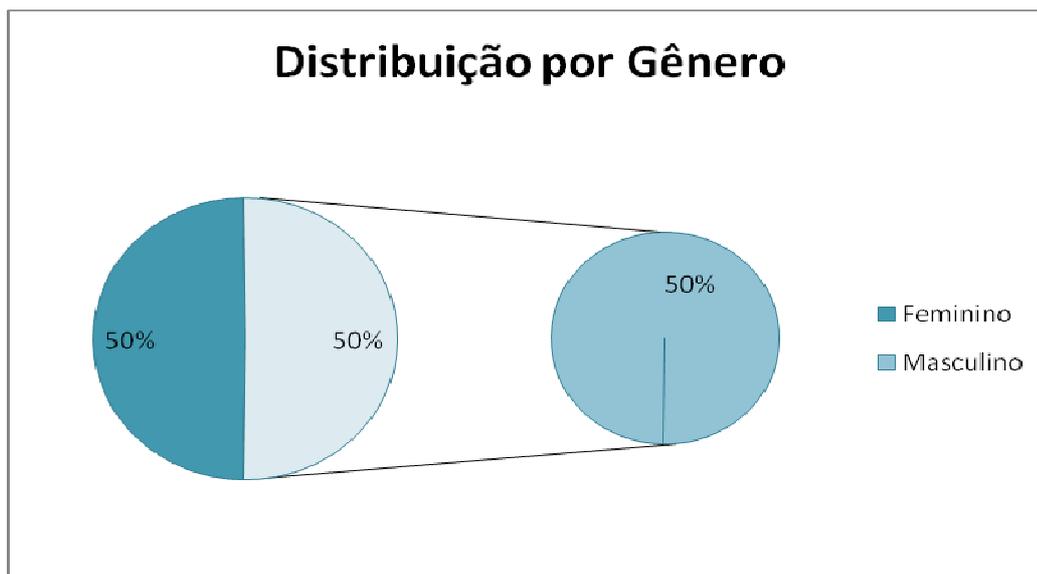


Gráfico 5 – Distribuição percentual dos entrevistados segundo a variável sexo.

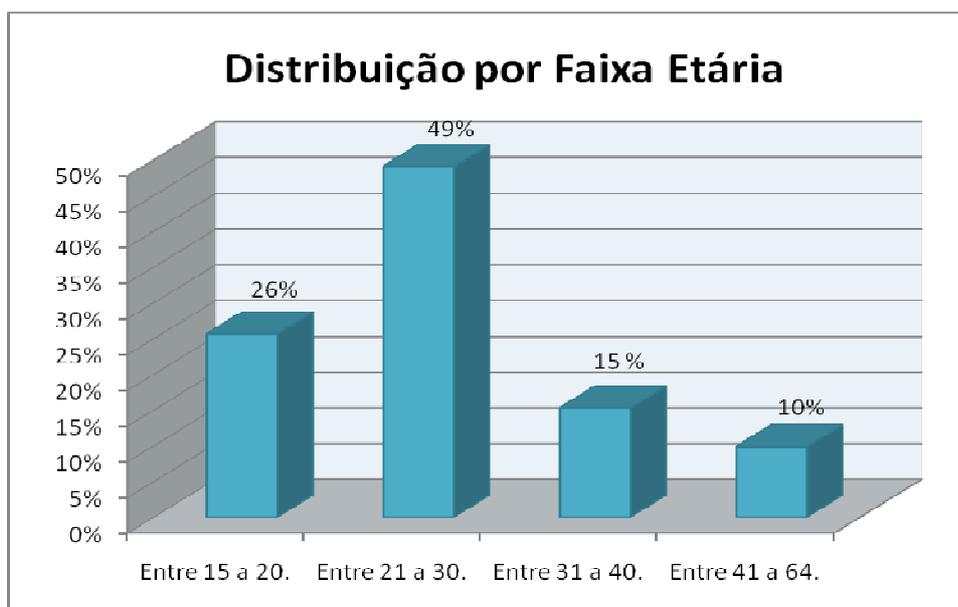


Gráfico 6 – Distribuição percentual dos entrevistados por faixa etária.

Sexo	Faixa	Qtde	%	Sexo	Faixa	Qtde	%
Feminino	15 a 20	61	27,73	Masculino	15 a 20	53	23,66
	21 a 30	99	45,00		21 a 30	119	53,13
	31 a 40	38	17,27		31 a 40	30	13,39
	41 a 64	22	10,00		41 a 64	22	9,82
	Total	220	100,00		Total	224	100,00

Quadro 11 – Distribuição por faixa etária: Feminino x Masculino

Comparando a faixa etária e o sexo dos passageiros, verifica-se predominância das idades entre 21 e 30 de ambos os sexos, com frequência de 53% masculino e 45% para o gênero feminino, seguido de 28%, na faixa de 15 a 20 para o feminino, e 24% para o masculino. Esses dados são facilmente compreensíveis, já que nessa faixa de idade (dos 20 aos 50), os homens e mulheres ou estão na atividade profissional, ou na atividade educacional, ou em ambas as atividades.

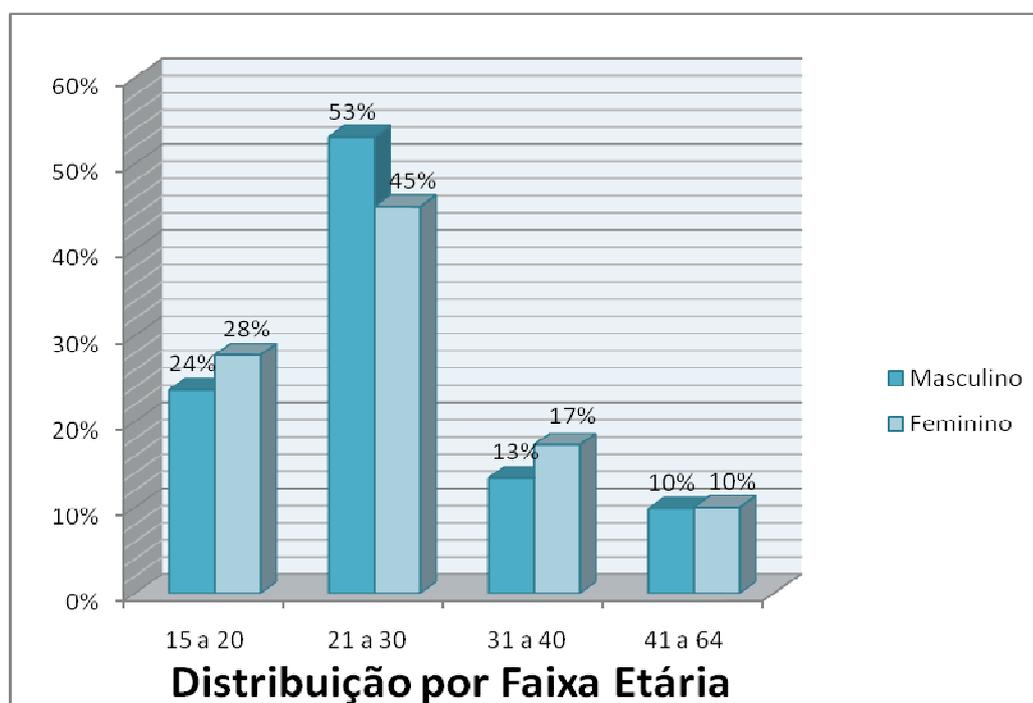


Gráfico 7 – Comparação distribuição por faixa etária – Feminino x Masculino.

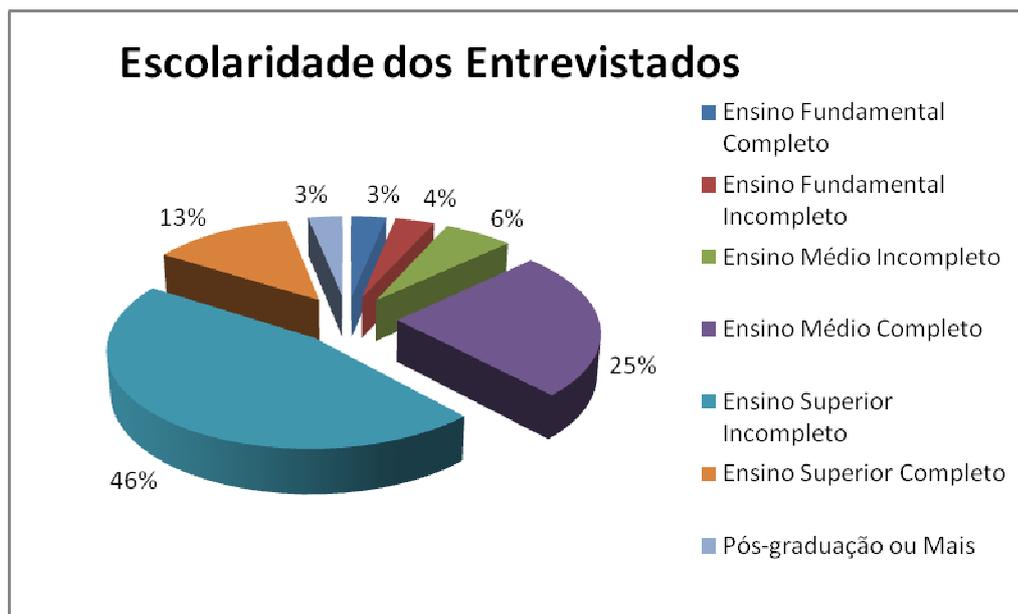


Gráfico 8 – Distribuição por escolaridade.

A distribuição dos usuários por escolaridade foi analisada sob o enfoque específico, importando o sexo do usuário. Pelo gráfico 8, verifica-se que cerca de 46% dos usuários entrevistados possuem ensino superior incompleto. Esse percentual se deve ao grande número de questionários aplicados no campus da Universidade de Brasília, bem como na rodoviária no ponto de espera do ônibus da linha 110, com destino à universidade. Aproximadamente 25% do total de entrevistados possuem o ensino médio completo, 13% são formados, 6% com ensino médio incompleto e 4% ensino fundamental incompleto e 3% ensino fundamental incompleto e 2% com pós-graduação ou mais.

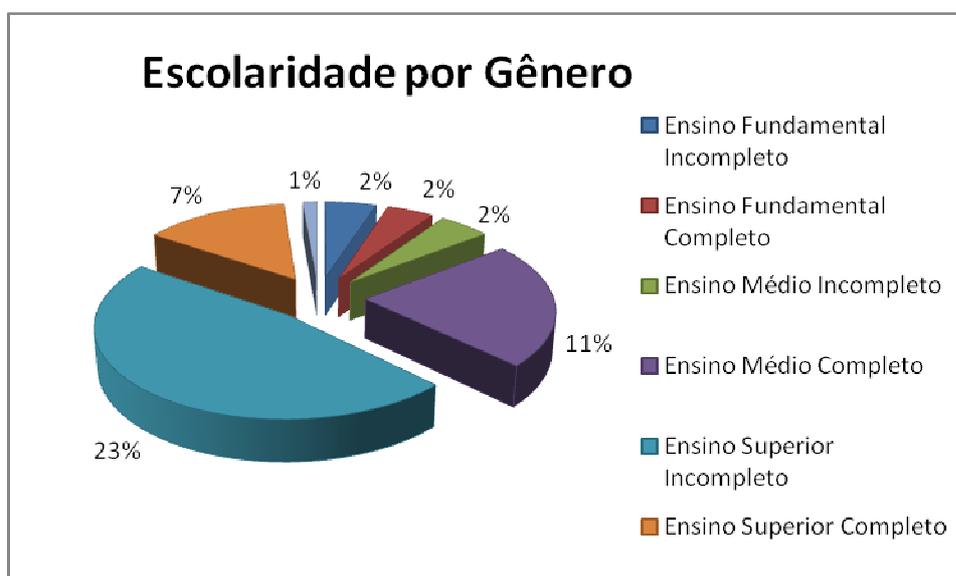


Gráfico 9 – Distribuição por escolaridade do gênero feminino.

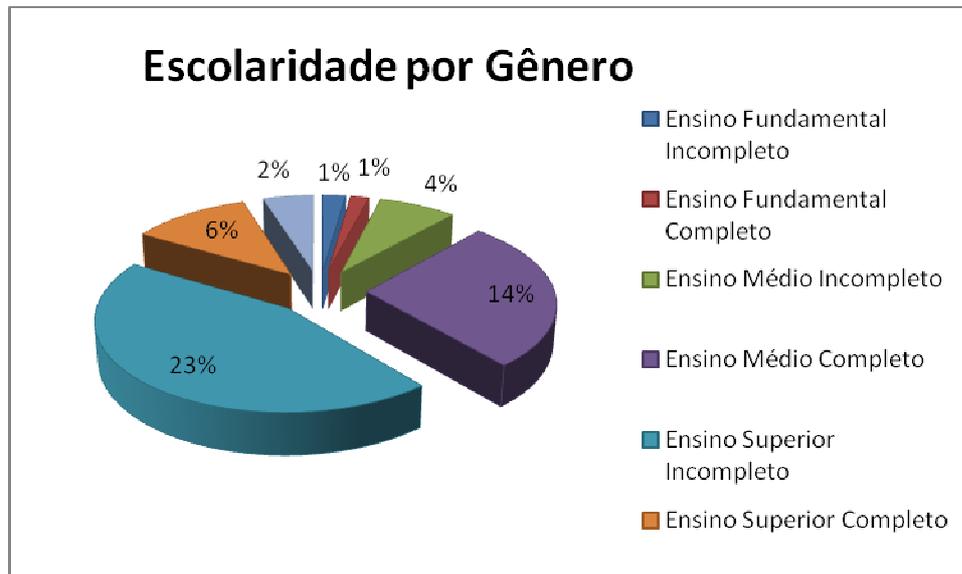


Gráfico 10 – Distribuição por escolaridade do gênero masculino.

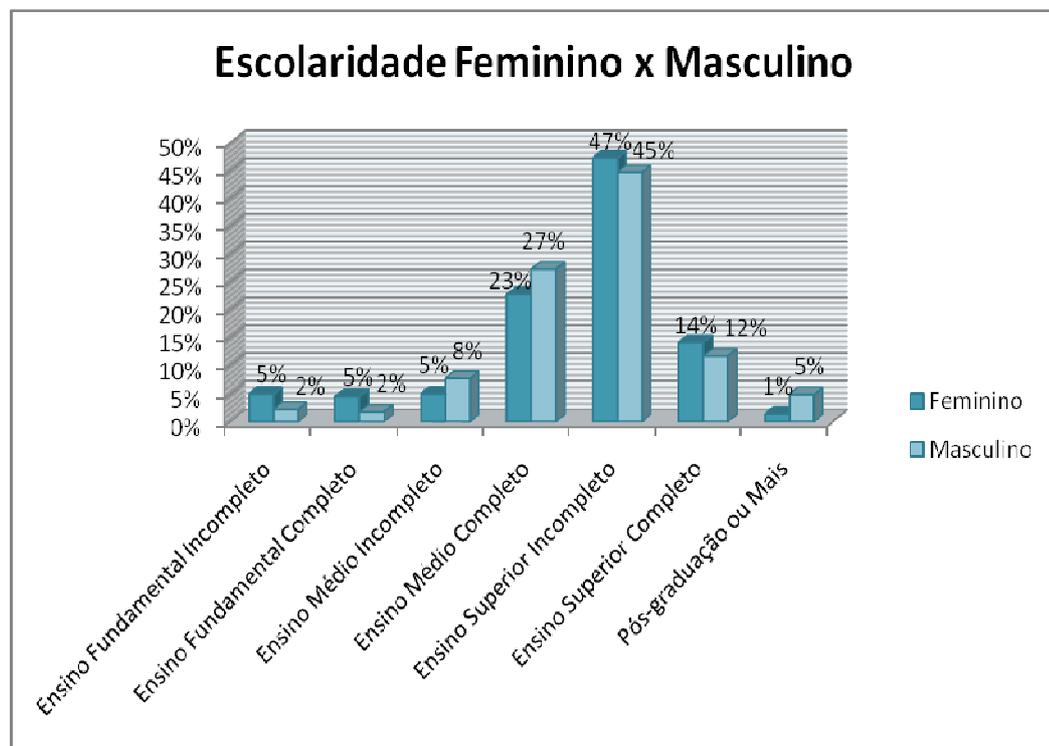


Gráfico 11 – Comparação distribuição por escolaridade – Feminino x Masculino.

Verifica-se no gráfico 11 que dos entrevistados por gênero a distribuição é similar. Dos 444 entrevistados, 47% do gênero feminino possuem nível superior

completo, do gênero masculino 45%. Contudo, o gênero masculino superou o gênero feminino para o grau de instrução de pós-graduação, com 5% contra 1%. Para o ensino médio completo, 27% homens e 23% mulheres o possuem.

Na distribuição da Renda Familiar dos usuários que utilizam o serviço de transporte público, os dados mostram 24% dos usuários com renda de até 2 salários mínimos, enquanto 22% possuem renda de 3 a 5 salários mínimos. Predomina entre os entrevistados a renda familiar de 5 a 10 salários mínimos, 33%, isso pode ser explicado tendo em vista que dos entrevistados 46% são estudantes de nível superior e residem em cidades como Taguatinga, Cruzeiro, Gama etc. Há ainda, mesmo que uma percentagem mínima, 12%, usuários com mais de 10 salários. Dos entrevistados, 9% optaram por não responder.

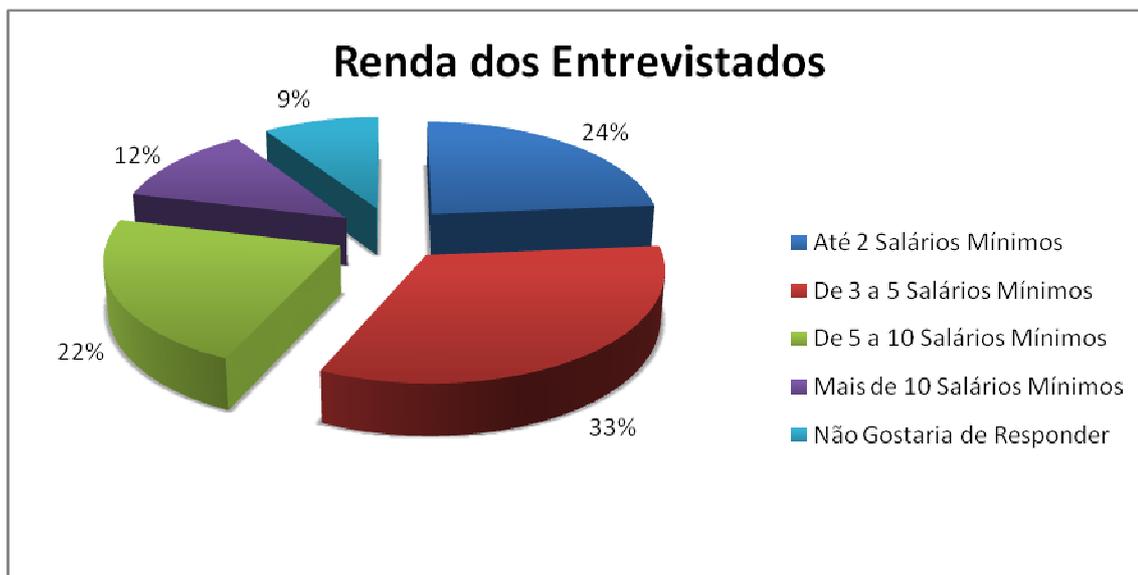


Gráfico 12 – Renda dos entrevistados.

Até 2 SM			
Cidade	Qtde de entrevistados com renda de 2 SM	Qtde de entrevistados por cidade	%
Ceilândia	13	22	59%
Planaltina	7	22	32%
Samambaia	13	30	43%
Santa Maria	21	83	25%
Taguatinga	7	74	9%

Quadro 12 – Distribuição de renda de até 2 salários mínimos (SM) .

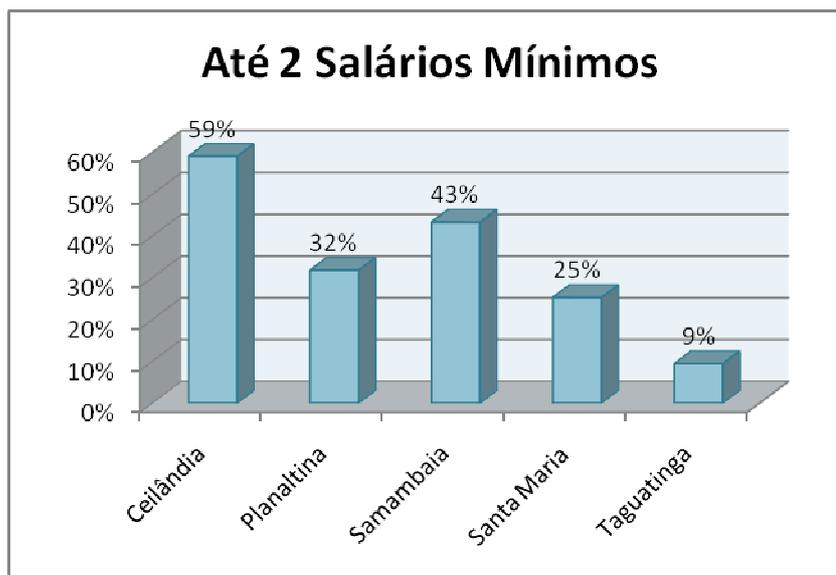


Gráfico 13 – Distribuição de renda de até salários Mínimos (SM) por cidade.

Inseriram-se no gráfico os cinco maiores percentuais inerentes às cidades dos entrevistados com renda de até dois salários mínimos. Verifica-se que 25%, do universo de 83 entrevistados com renda familiar de até 2 salários mínimos, residem em Santa Maria. 43% para 30 entrevistados são de Samambaia e 59% dos 22 entrevistados da Ceilândia e 32% dos entrevistados são de Planaltina e 9% de 74 entrevistados de Taguatinga.

De 3 a 5 Salários Mínimos			
Cidade	Qtde de entrevistados com renda de 3 SM a 5 SM	Qtde de entrevistados por cidade	%
Gama	9	33	27%
Planaltina	12	22	55%
Samambaia	11	30	37%
Santa Maria	37	83	45%
Taguatinga	22	74	30%

Quadro 13 – Distribuição de renda de 3 a 5 salários mínimos (SM).

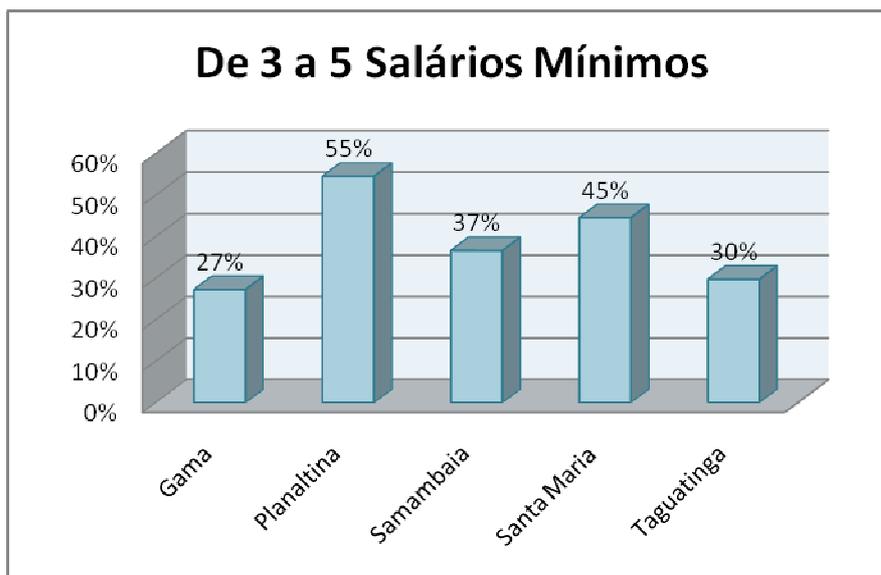


Gráfico 14 – Distribuição de renda de 3 a 5 salários Mínimos (SM) por cidade.

Verifica-se no gráfico 14 as cinco cidades com maior distribuição de renda familiar de 3 a 5 salários mínimos. Nessa faixa de renda, 55% dos 22 entrevistados são de Planaltina, logo a seguir vem Santa Maria com 45% num universo de 83 entrevistados, seguida de Samambaia com 37% dos 30 entrevistados, Taguatinga com 30% de 74 e Gama com 27% de 33.

De 5 a 10 Salários Mínimos			
Cidade	Qtde de entrevistados com renda de 5 SM a 10 SM	Qtde de entrevistados por cidade	%
Gama	22	33	67%
Samambaia	11	30	37%
Santa Maria	16	83	19%
Sobradinho	8	27	30%
Taguatinga	20	74	27%

Quadro 14 – Distribuição de renda de 5 a 10 salários Mínimos (SM).



Gráfico 15 – Distribuição de renda de 5 a 10 salários Mínimos (SM) por cidade.

No gráfico 15, estão as cinco cidades com maior percentual na distribuição de renda familiar de 5 a 10 Salários Mínimos. A cidade do Gama possui 67% dos 33 entrevistados com renda de 5 a 10 SM, em seguida vem Samambaia com 37% dos 30, Sobradinho com 30% dos 27 entrevistados, Taguatinga com 27% dos 74 entrevistados e Santa Maria com 19% dos 83.

De mais de 10 Salários Mínimos			
Cidade	Qtde de entrevistados com renda de mais 10 SM	Qtde de entrevistados por cidade	%
Asa Norte	5	13	38%
Gama	4	33	12%
Samambaia	11	30	37%
Santa Maria	3	83	4%
Sobradinho	4	27	15%
Taguatinga	15	74	20%

Quadro 15 – Distribuição de renda de mais de 10 salários Mínimos (SM).

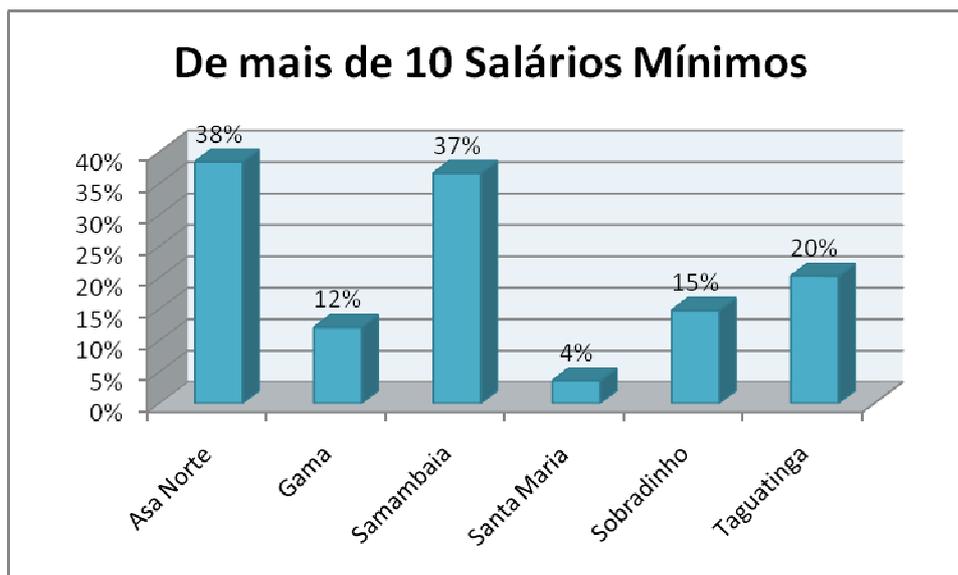


Gráfico 16 – Distribuição de renda de mais de 10 salários Mínimos (SM) por cidade.

Dos 444 entrevistados, 52 tinham renda familiar maior que 10 salários mínimos. Optou-se por inserir no gráfico as cinco cidades com maior percentual entre os seus entrevistados. Foram entrevistados 13 usuários da Asa Norte, desses 38% possuem renda maior que 10 SM. Dos 30 entrevistados da Samambaia, 11 possuem renda familiar acima de 10 salários mínimos, Taguatinga possui 20% dos 74 entrevistados. O Gama 12% dos 33 e Santa Maria somente 4% dos 83 entrevistados possuem renda superior a 10 SM.

4.2.3 O perfil dos entrevistados segundo as características de deslocamento

Dos entrevistados, 60% utilizam os serviços de transporte público do DF todos os dias, enquanto 16% utilizam de 1 a 2 vezes na semana. 11% afirmaram utilizar os serviços de 3 a 4 vezes, 8% de 5 a 10 vezes e 5% mais de 10 vezes na semana. Como se verifica no gráfico 17, há predomínio dos passageiros que utilizam o transporte público todos os dias, sendo que 38% é para trabalho, 18% trabalho e estudo e 26% somente para estudo (gráfico 18). Nota-se um percentual menor de usuários que utilizam o serviço de transporte público para lazer, atingindo 2 a 3%.

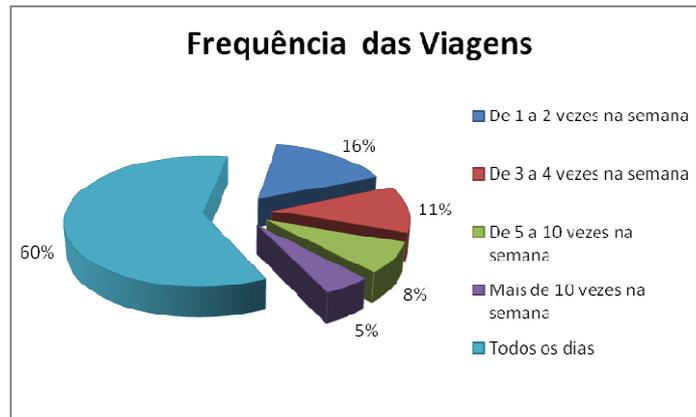


Gráfico 17 – Frequência das viagens dos entrevistados.

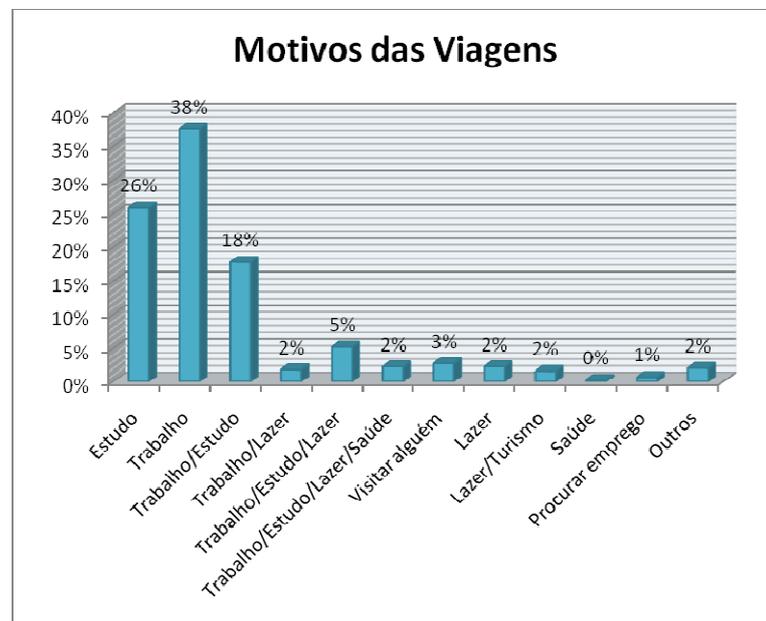


Gráfico 18 – Motivos das viagens dos entrevistados.

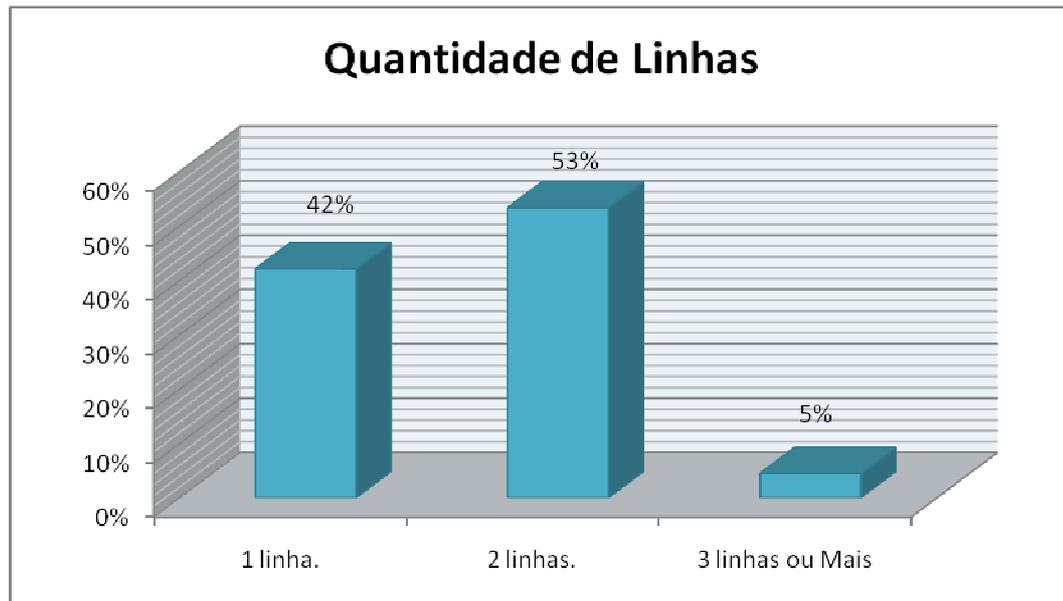


Gráfico 19 – Quantidade de ônibus necessários para chegar ao destino.

Constata-se pela pesquisa que mais de 50% dos entrevistados precisam de duas ou mais conduções para chegar ao seu destino. Dos 42% usuários que necessitam de uma só linha para chegar ao destino, 47% usam o serviço somente para trabalhar, 20% somente para estudar, 12% para trabalhar e estudar e 5% para trabalhar, estudar e passear.



Gráfico 20 – Percentual de usuário x Destino x 1 Linha.

Dos 53% dos usuários que necessitam de duas linhas para chegar ao local de destino, 31% necessitam do serviço de transporte público para trabalhar, 31% somente para estudar, 21% para trabalhar e estudar e 4% trabalhar, estudar e passear.



Gráfico 21 – Percentual de usuário x Destino x 2 Linhas.

4.2.4 O perfil dos entrevistados segundo grau de satisfação do usuário

4.2.4.1 Tarifa – preço da passagem

Em princípio, o preço deve, além de ser devidamente módico, tornar a atividade rentável e até atrativa para os investidores, sobretudo se não forem previstas outras fontes de remuneração dos exploradores dos serviços. (ARAGÃO et al. 2004).

A maioria dos entrevistados acha o preço da passagem caro ou muito caro. No entanto, há uma tendência de as pessoas, do ponto de vista perceptivo, quando questionadas, acharem as coisas caras. Principalmente se o serviço ofertado for ineficiente. Neste estudo, mais de 50% dos entrevistados necessita de dois ou mais ônibus para chegar ao local do destino, esse é um dos fatores que influenciam para

tal avaliação. Ressalta-se que o poder aquisitivo dos usuários e a qualidade do serviço são motivos que influenciam na avaliação da tarifa.

O acesso ao serviço de transporte público eficiente e de preço justo é fundamental para as necessidades da população. Caso contrário, a exclusão e o subdesenvolvimento traçarão a linha da pobreza e o aumento dos problemas sociais na região.

Neste estudo, constatou-se que 45% dos entrevistados avaliaram o preço da passagem muito caro, 41% avaliaram como caro, 11% não acham nem barato nem caro e 1% e 2% acham barato e muito barato, respectivamente.

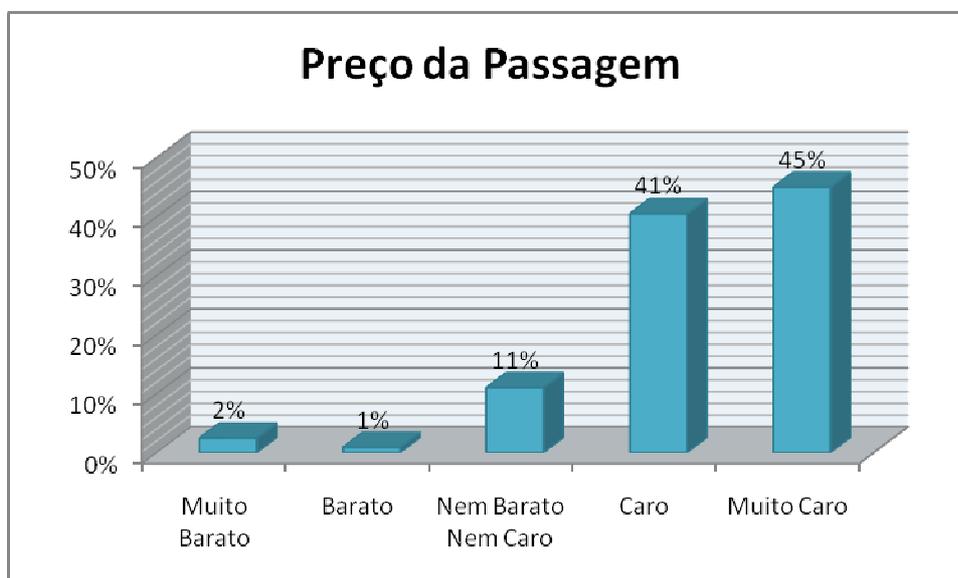


Gráfico 22 – Preço da passagem.

O preço da passagem é um fator preponderante na vida do usuário e um dos problemas que mais afetam a população, no quesito exclusão. Dos dados analisados, verifica-se que a rotina diária dos entrevistados é estudo, trabalho, trabalho-estudo. Por sua vez, o percentual de lazer foi insignificante. Logo, o equilíbrio do preço versus serviço prestado deve estar de acordo com a variável renda e demanda a fim de corroborar com a qualidade de vida da população.

Políticas – como preço-teto, remuneração-teto, tarifa com base nos custos e taxa de remuneração com redutor de ganho esperado de produtividade, definição da tarifa em processo licitatório (por exemplo, licitação pela menor tarifa), entre tantas outras – podem, assim, substituir ou complementar políticas tradicionais de tarifa simplesmente planilhada com base nos custos médios e em taxa de remuneração

(método *cost-plus*). Por sinal, essa estratégia tem sido acusada de ser responsável pelo aumento sistemático dos custos e de outras ineficiências alocativas (ARAGÃO et al., 2004).

4.2.4.2 *Acessibilidade e conforto*

A acessibilidade, vista como a facilidade de atingir os destinos desejados, é a medida mais direta (positiva) dos efeitos de um sistema de transporte. Na sua forma mais simples, a acessibilidade pode ser medida pelo número e pela natureza dos destinos (desejados) que podem ser alcançados por uma pessoa. (VASCONCELLOS, 1996).

As autoridades locais tendem a atuar de forma relativamente omissa com relação ao transporte coletivo de passageiros, deixando que as empresas passem a definir a quantidade de serviços e as tarifas, limitando-se apenas a “administrar privilégios” das operadoras locais, na medida em que não permitem a entrada de outras empresas no mercado local. Agindo assim as autoridades locais estão, virtualmente, adotando uma abordagem de poder de polícia (na sua modalidade proibitiva) em vez de efetivamente administrarem um serviço constitucionalmente estabelecido como público. (ARAGÃO et al., 1996).

4.2.4.3 *Da satisfação das viagens*

A análise a seguir é baseada na resposta do usuário aos questionamentos acerca da satisfação dos serviços prestados. Foi dada a opção de avaliação ao entrevistado em cinco níveis de satisfação (Péssimo, Ruim, Regular, Bom, Ótimo). O gráfico mostra que 41% das pessoas acham as viagens péssimas, 30% acham ruim e 25% regular, enquanto apenas 3% opinaram como boa. Nota-se insatisfação geral dos usuários do serviço de transporte público do DF.

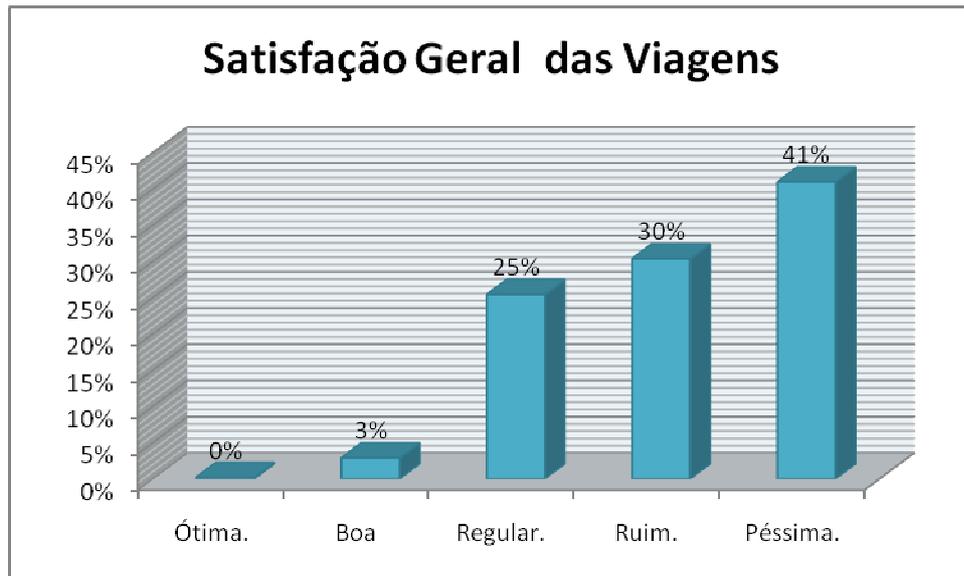


Gráfico 23 – Satisfação geral do usuário com o serviço prestado.

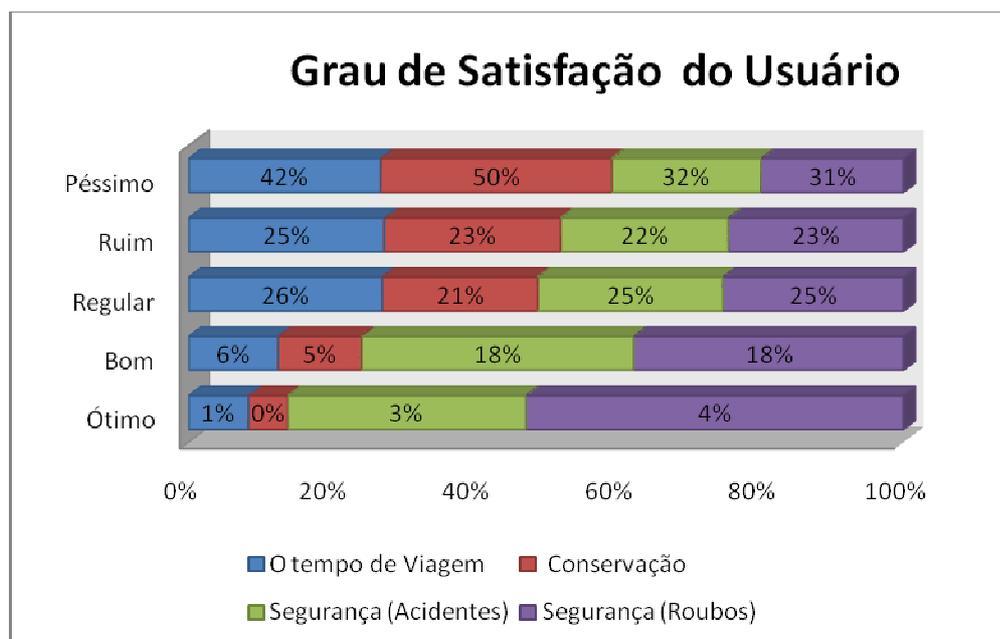


Gráfico 24 – Avaliação do grau de satisfação do usuário.

Os dados do gráfico permitem identificar que 93% dos usuários entrevistados estão insatisfeitos com o tempo de viagem dentro do ônibus, sendo que 42% avaliaram como péssimo. 25% acham ruim o tempo gasto dentro do ônibus e 26% regular e somente 6% e 1% consideram ser bom ou ótimo, respectivamente. Isso se explica devido ao aumento de engarrafamentos na capital federal e regiões administrativas em vista do aumento de carros em circulação nos últimos anos.

Quanto ao estado de conservação dos ônibus, 96% avaliaram como negativo, 50% avaliam como péssimo o estado de conservação das frotas, 23% como ruim e 21% consideram regular. Já a segurança de acidente e roubos, 18% se sentem seguros, contra 32% e 31% respectivamente que avaliaram como péssima a segurança (acidentes/ roubos) e, somados, 45% e 50% avaliam como ruim e regular. (Gráfico 24).

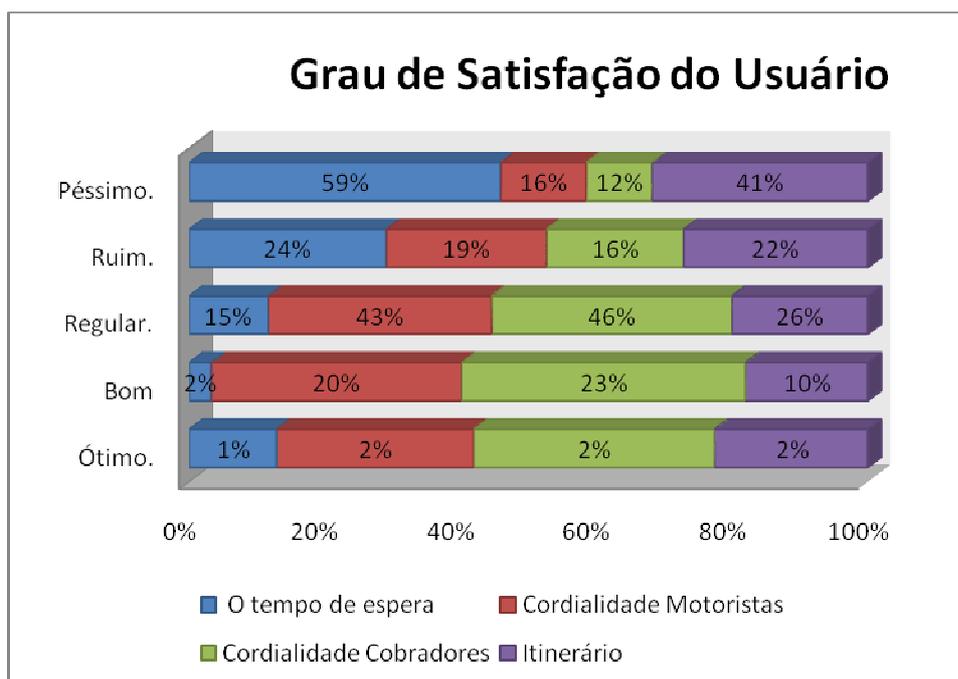


Gráfico 25 – Avaliação do Grau de Satisfação do Usuário.

Como pode ser observado, grande percentual dos usuários entrevistados avaliaram negativamente o tempo de espera pelo ônibus, somados chegam a 87%. Do total, 59% avaliaram como péssimo o tempo de espera, 24% acham ruim a demora e 15% avaliam como regular. Por sua vez, 3% avaliam como bom e ótimo.

Quanto à cordialidade dos funcionários (motoristas e cobradores), percebe-se que de certa forma os cobradores são mais “cordiais” que os motoristas. Na avaliação 12% avaliam como péssimo o atendimento dos cobradores contra 41% referente aos motoristas. A maioria dos entrevistados avaliou como regular o atendimento oferecido pelos motoristas e cobradores, o percentual chegou a 46% e 26%, respectivamente.

Já quanto ao itinerário, 41% entendem como péssimo, ou seja, as operadoras não cumprem os horários determinados pelo DFTrans. Dos insatisfeitos quanto aos

horários, o percentual é grande também, cerca de 22% e 26% avaliaram o itinerário dos ônibus como ruim e regular, respectivamente.

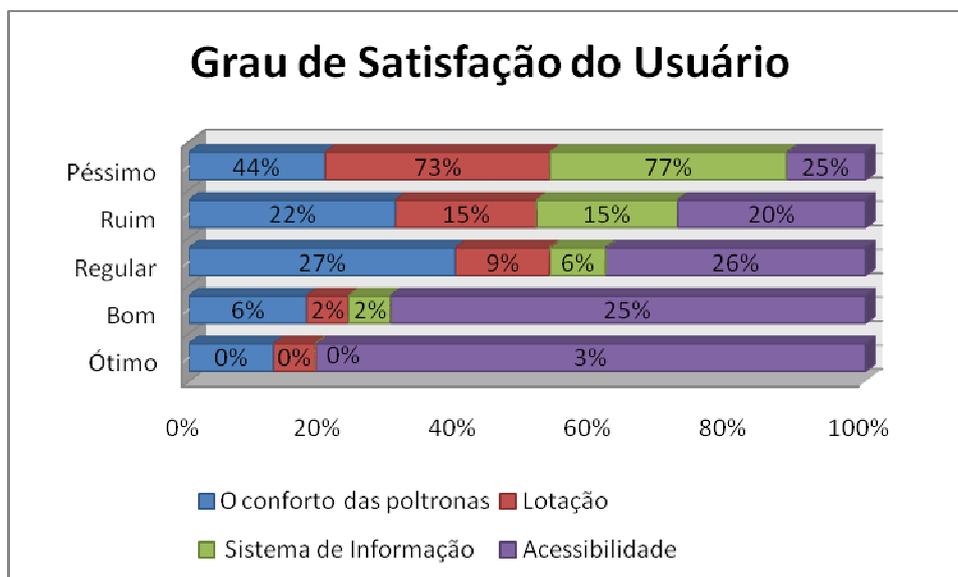


Gráfico 26 – Grau de satisfação do usuário.

Os resultados mostram que a maioria dos usuários entrevistados estão insatisfeitos com o serviço ofertado, com a falta de conforto, com a lotação dos ônibus, com a falta de informação do órgão gestor e fiscalizador.

Verifica-se que mais de 90% dos entrevistados não sentem conforto com as poltronas dos ônibus, 98% se indignam com a lotação dos ônibus, explicada, em parte, pela pouca quantidade de frota, furo nos itinerários pelas operadoras, engarrafamentos, etc.

Diante desse cenário, os usuários não sabem nem onde reclamar. 98% dos cidadãos usuários do serviço público de transporte avaliaram negativamente o sistema de informação, que deveria ser oferecido pelo DFTrans, órgão gestor. Do total, 77% (342) dos entrevistados avaliaram como péssimo o serviço de informação (folhetos com horários, informações adequadas nas paradas, postos de reclamação), 15% como ruim e 6% como regular. Nesse quesito, apenas 2% do total dos entrevistados avaliam como bom.

Quanto à acessibilidade, as avaliações foram equilibradas. 28% dos entrevistados avaliaram como acessível o ponto de ônibus contra 25% que avaliam como péssima a distância do ponto de ônibus da residência. 20% assinalam como ruim e 26% como regular.



Gráfico 27 – Indicadores essenciais para a qualidade do transporte público.

O indicador mais citado como essencial para um transporte de qualidade foi o tempo de espera pelos ônibus com 42% de votos. O segundo mais citado foi o estado de conservação dos ônibus com 16%, seguidos da lotação do ônibus com 11%, da segurança com 10% e do itinerário dos ônibus com 9%.

Segundo os entrevistados, para que o transporte seja de qualidade não deve faltar pelo menos um desses indicadores. Entre os cinco mais citados, três indicadores estão relacionados ao tempo, todos avaliados pela maioria como serviço de péssima qualidade.

Entre as condições inadequadas de acessibilidade ao transporte, merecem atenção os indicadores supracitados, que frequentemente impedem as pessoas de embarcar no tempo desejado e impõem viagens extremamente desconfortáveis. Ônibus superlotado é uma realidade cotidiana na capital brasiliense.

No relatório técnico da auditoria operacional realizada em 2009 pelo TCDF, foi identificada grande diferença entre qualidade do serviço prestado pelo Metrô e pelas empresas operadoras permissionárias do Serviço convencional. Na comparação dos dois modais em relação à regularidade de operação, o Metrô mais uma vez se sobressai, operando com grande regularidade, enquanto no Serviço Convencional há elevado grau de descumprimento dos horários estabelecidos pelo DFTrans em que a grande espera dos usuários pelos ônibus é comum.

De acordo com Vasconcelos (1996), a medida mais direta de acessibilidade é dada pelo tempo de acesso ao ônibus. As pessoas que vivem muito longe do centro têm sua acessibilidade ao transporte mais prejudicada.

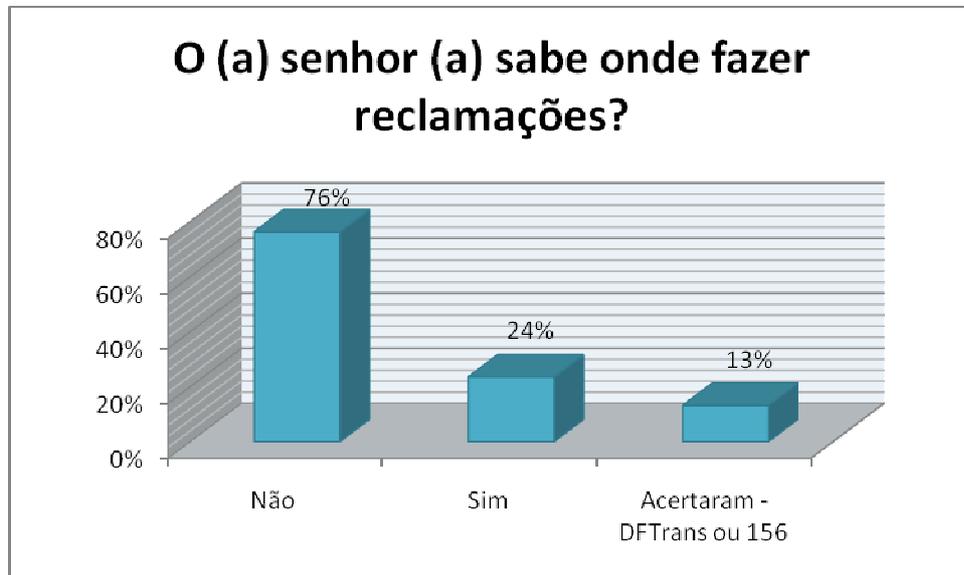


Gráfico 28 – Informação do usuário sobre onde reclamar.

Os dados mostram que, dos 444 entrevistados, 76%, ou seja, 339 entrevistados, a maioria, não sabe qual é o órgão gestor e fiscalizador. Por isso, não sabe onde reclamar. Em consequência disso, nunca fez nenhuma reclamação. Dos que opinaram, somente 13% acertaram, ou seja, menos da metade. O fato curioso é que a população está insatisfeita tanto com os serviços prestados pelas operadoras quanto pela administração pública, que é impotente frente à tamanha insuficiência, mas se restam passivos diante de tamanho desrespeito. É de se entender o fato de o DFTrans ser omissivo quanto a publicidade e atendimento ao cidadão, porém não é justificável que a população não se mova contra tal omissão.

Para confirmar a desinformação, citam-se os órgãos sugeridos pelos usuários como local de reclamação: DMTU, ANTT, Secretaria de Transportes, PROCON, própria empresa, GDF e a Televisão.

4.2.5 Da participação da sociedade

Perez (2004) argumenta que a participação da sociedade na Administração Pública é o princípio de organização, pois implica a estruturação de processos de tomada de decisão pela Administração Pública ou a divisão de tarefas entre a Administração e os administrados.

Ainda para Perez (2004) a participação serve justamente para romper com o distanciamento entre a sociedade e a Administração. O objetivo é agir diretamente na solução dos conflitos sociais e políticos e proporcionar aos administrados uma gestão responsiva, dinâmica e atenta à pluralidade dos interesses sociais. Dessa forma, é possível efetivar os direitos fundamentais, essenciais para a eficiência das atividades de bem-estar, que devem ser conduzidas pela Administração e para a legitimidade.

Um instituto de particular importância no campo de participação popular é a audiência pública, onde [sic] os cidadãos interessados são convidados a discutir decisões a serem tomadas pelos órgãos governamentais e que podem afetar o seu dia-a-dia [sic]. A supressão de linhas de ônibus e várias medidas relacionadas ao uso do solo são geralmente objeto de audiência pública em muitos países onde se pratica a participação popular ou o planejamento participativo. O importante é que a audiência pública seja obrigatória em casos determinados, não ficando a critério da autoridade convocá-la ou não. (IBAM, 1998, p. 38).

Muitos ignoram o governo, por achar que o tempo é precioso demais para desperdiçar com uma causa tão perdida. (OSBORNE; GAEBLER, 1994). Contudo, esquecem que as decisões de como gerenciar os recursos e serviços ofertados são tão impactantes ao ponto de interferir na rotina diária de cada cidadão.

A participação da comunidade na discussão e proposição de ações ainda é rara como comprometimento formal no relacionamento cotidiano entre governo e sociedade, embora tenha havido um grande crescimento nesta relação na última década. (ANTP, 1998).

Portanto, a gestão participativa, em que cada cidadão interfira de modo significativo na promoção do serviço de transporte público, será sempre o caminho mais inteligente a seguir.

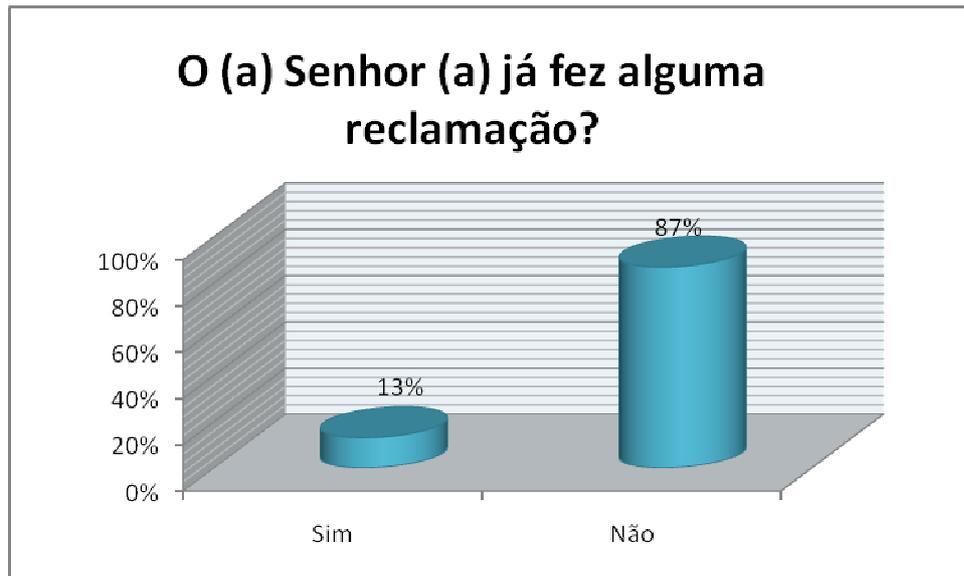


Gráfico 29 – Quantidade de usuários que já fizeram reclamação.

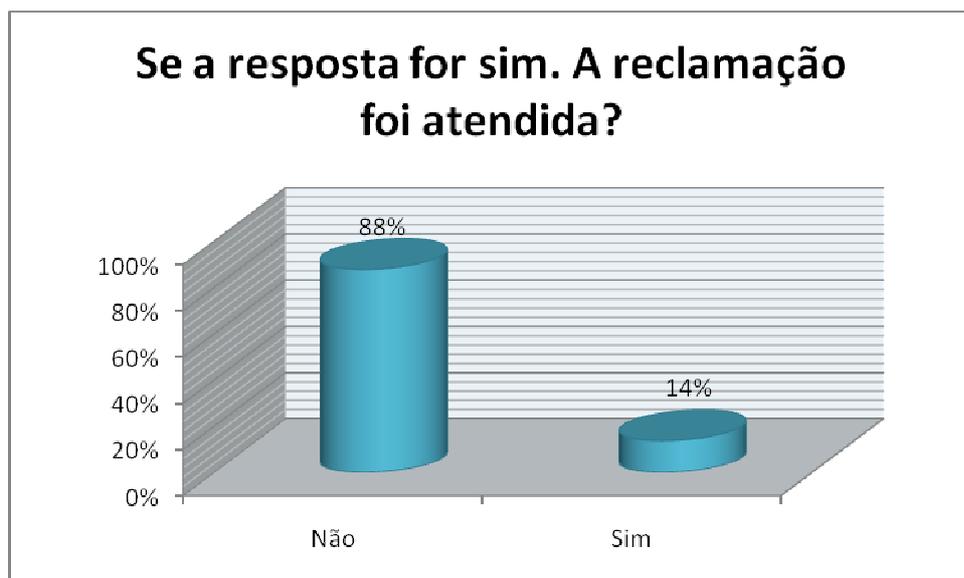


Gráfico 30 – Percentual de reclamações resolvidas.

Pelo gráfico, conclui-se que, mesmo com índice pequeno de reclamações realizadas no universo dos entrevistados, o DFTrans é omisso mais uma vez. Das 58 reclamações realizadas entre os 444 entrevistados, somente 8 (14%) foram atendidas. Isso faz com que os usuários fiquem desacreditados do sistema. Desamparados, deixam de pressionar o órgão e o governo para que sejam concedidas políticas públicas suficientes ao sistema de transporte público.

5 CONCLUSÕES E RECOMENDAÇÕES

Nesta parte, apresenta-se a conclusão do trabalho com recomendações e propostas de políticas públicas e ações de desenvolvimento para o Sistema de Transporte Público do DF. Com base na pesquisa realizada, procurou-se apresentar proposições para um sistema de gerenciamento “modelo” de transporte público adequado à estrutura geográfica, política e urbanística da região.

O modelo de gestão do governo empreendedor reflete a moderna tendência de gestão compartilhada e coordenada, que estimula a iniciativa e pró-atividade dos gestores, identificando-os, ao mesmo tempo, com a missão, crenças e valores da sua entidade ou organização. Essa pró-atividade dos gestores é considerada condição fundamental para a criação empreendedora de valor na gestão pública. (DUMONT; RIBEIRO; RODRIGUES, 2006).

A presente pesquisa propôs como objetivo principal averiguar as causas determinantes dos problemas correntes no Sistema de Transporte Público e, ao tempo, relacioná-las com a gestão implantada para assim averiguar sua eficácia na promoção da qualidade do serviço ofertado. Com relação a tal objetivo os resultados do questionário aplicado aos usuários apenas ratificaram os apresentados a partir da análise documental o que demonstra que ele foi cumprido.

O controle exercido pelo DFTrans na promoção da qualidade do serviço foi avaliado por meio da análise de alguns processos operacionais diretamente impactantes na efetividade e qualidade do serviço de transporte, a saber: as fiscalizações, as vistorias, o atendimento, as reclamações e denúncias na ouvidoria, a penalização aos operadores e cobrança dos débitos. Primeiramente foi realizada uma revisão bibliográfica sobre o assunto. Foram pesquisadas várias fontes documentais relevantes, além da aplicação de questionário e análise dos resultados alcançados acerca da opinião dos usuários quanto à oferta do serviço do Sistema de Transporte Público do DF.

5.1 O TRANSPORTE URBANO BRASILENSE APRESENTA-SE PROBLEMÁTICO

Identificou-se que os maiores problemas no Sistema de Transporte Público estão relacionados a:

- 1 – Problemas externos:** o desenvolvimento urbano desordenado e o aumento da frota de veículos;
- 2 – Problemas internos:** a organização institucional e a integração dos processos operacionais do órgão gestor e fiscalizador;
- 3 – Problemas técnicos:** do órgão gestor, DFTrans, do SIT/DF;
- 4 – Problemas de controle:** do órgão gestor inerente à qualidade dos serviços ofertados pelas operadoras aos cidadãos usuários;
- 5 – Ineficiência:** no atendimento e relacionamento com os usuários.

Dos problemas externos, verificou-se crescimento urbano desordenado provocando inchaço da área urbana e aumento da frota de veículos, afetando o meio ambiente, para o qual deveria haver políticas públicas de desenvolvimento urbano ordenado, integradas com o plano de desenvolvimento do Transporte Público.

Quanto à questão institucional, identificou-se desarticulação entre os órgãos que compõem o STPC/DF (Secretaria de Transportes, DFTrans, TCB, DNER, Metrô). Falta integração de políticas públicas voltadas para o resultado. Questões essenciais para o funcionamento do sistema esbarram na burocracia e ineficiência.

Dos problemas internos da organização institucional, identificou-se falta de agilidade nas decisões, descontinuidade nas ações para implementação das políticas setoriais, enfraquecimento do órgão gestor, pois as operadoras não são penalizadas segundo as infrações cometidas. Há ainda inexistência de indicadores de qualidade dos serviços setoriais.

É evidente a falha na efetividade das atividades realizadas pela Gerência de Vistoria tendo em vista que, mesmo com idade ultrapassada, ônibus são autorizados a circular. A existência de grande número de frota envelhecida em circulação é ratificada pela grande insatisfação dos usuários com o estado de conservação dos ônibus disponibilizados no serviço. Falta efetividade do sistema de integração

(ônibus–metrô ou ônibus–ônibus). As informações disponibilizadas pelo SIT/DF são inconsistentes.

Se não bastasse isso, há o descumprimento da programação operacional das empresas, acarretando insatisfação em massa pelos usuários quanto ao tempo de espera pelos ônibus. São significativos o aumento dos autos de infração aplicados para o descumprimento das viagens programadas pelo DFTrans entre 2008/2009, a falta de penalização das empresas infratoras, provocando enfraquecimento do órgão gestor, e a falta de cobrança das multas das empresas.

Os usuários não têm retorno das reclamações realizadas ao DFTrans, não recebem respostas e não sentem mudança do que foi reclamado, uma vez que nem 10% das reclamações registradas na GRC e Ouvidoria são concluídas, desestimulando-os a fazer futuras reclamações.

Duas empresas detentoras da maioria das frotas, a Viplan e a Planeta/Pioneira, monopolizam o mercado, causando forte poder de influência no controle exercido pelo órgão gestor.

Percebe-se que o desgaste de improdutividade do órgão exige que qualquer fator atual de mudança na sua gestão esteja apoiado num princípio de dignificação do setor. Porém, o transporte coletivo não é privilegiado, ou seja, não está em primeiro lugar na gestão do DF.

5.2 RESTRIÇÕES DE ACESSO AO SERVIÇO DE TRANSPORTE PÚBLICO

Com tantos fatos relatados, é perceptível a ineficiência do órgão gestor e fiscalizador. E essa ineficiência, causa dos problemas identificados no serviço de transporte público, ocasiona restrições de acesso aos usuários a um sistema de qualidade.

Aumento de tarifa, demora dos ônibus, permanência de tempo maior nas viagens de ônibus por causa de engarrafamentos, quebra dos ônibus (em decorrência do estado precário de conservação da frota), lotação e todos os indicadores apresentados nesta pesquisa levam a concluir que o serviço oferecido é de péssima qualidade.

Os resultados alcançados permitem afirmar que a realidade atual da capital brasileira inerente ao serviço de transporte público eficiente está longe da “ordem e progresso” estampado em nossa bandeira, pois as condições de transporte e a acessibilidade são lastimáveis.

Uma reestruturação do setor se faz urgente e necessária, de forma a atender sua finalidade precípua: proporcionar um transporte eficiente que colabore para a promoção da qualidade de vida e desenvolvimento econômico regional.

Contudo, de acordo com Vasconcellos (1996), parte importante da solução está fora do alcance das políticas de transporte e trânsito, pois depende da democratização efetiva da sociedade, da redução das disparidades sociais e econômicas, do aumento do nível de educação médio e da distribuição de renda.

De fato, as mudanças pretendidas não serão atingidas facilmente. Elas carecem de muito mais que o esforço reformador das coordenadorias e gerências do DFTrans, em especial a fiscalização, que sobrevive num sistema carregado de ineficiência em que interesses políticos trazem o “reprogresso”. É preciso que a sociedade também seja participativa e exija mais efetividade nas ações do DFTrans, órgão gestor e fiscalizador, e maior qualidade dos serviços prestados pelas operadoras.

As condições atuais do Sistema de Transporte Público do DF resultam de processo histórico cujo desenvolvimento econômico e social fora traçado por meio de políticas especialmente voltadas para a utilização de automóvel.

A realidade é que o sistema de transporte público no DF nunca foi prioridade para os governantes, autarquias e gestores porque poucos esforços se tiveram para garantir um sistema de qualidade.

O projeto urbanístico de Brasília não previu o crescimento urbano desordenado. Ademais, o uso indiscriminado do automóvel sempre foi prioritário, resultando numa política de exclusão das partes menos favorecidas.

Hoje a realidade não é diferente, pouco mudou de lá para cá. O desenvolvimento de políticas inerentes às condições de melhoria do sistema de transporte caminha a passos lentos. A bem da verdade, uma política de desigualdade social em detrimento da cidadania sempre existiu, pois o sistema de transporte é remoto, ineficiente e sofre crise inigualável.

Atualmente, no Distrito Federal, poucas empresas oferecem os serviços de transporte público, sendo que duas detêm o monopólio do serviço, como já

mencionado. Sem concorrência, a instabilidade na prestação de serviço de transporte ocorre constantemente, trazendo o sofrimento da sociedade.

Diante do serviço oferecido à população e do suplício vivido na rotina diária do cidadão brasileiro, parcela da população procura outros meios de transportes que satisfaçam as suas necessidades, como o transporte individual. Com isso, aumenta-se o problema de congestionamentos e engarrafamentos, cada vez mais frequentes.

Somente com o crescimento dos congestionamentos e das dificuldades de circulação na capital federal é que se pensou em discutir proposta de melhoria para o sistema com a criação e desenvolvimento do novo Plano Diretor e de programas como o “Brasília Integrada”, que desde 2007 pouco se agregou à melhoria do serviço, pois a insatisfação geral ainda é perceptível.

O crescimento das cidades brasileiras não pode continuar sendo conduzido pelo desenvolvimento caótico e pelas necessidades do transporte individual. As mudanças necessárias dependem principalmente de um grande esforço político para posicionar o transporte público como única alternativa viável para estruturar o desenvolvimento futuro das cidades brasileiras. O desafio é mobilizar os aliados e a opinião pública para apoiar a prioridade efetiva dos sistemas públicos de transporte, em termos financeiros e operacionais (ANTP, 1998).

Para Vasconcelos (1996), o objetivo passa a ser reduzir já as inequidades que foram produzidas pelas políticas anteriores, em vez de imaginar soluções para um futuro modelado hipoteticamente. O objetivo da equidade deve opor-se à busca limitada da eficiência, para reconstruir um espaço em que a eficiência esteja submetida às condições mínimas de equidade.

O acelerado processo urbano das últimas décadas, que trouxe como consequência a constituição de enormes áreas metropolitanas carentes, esgotou os limites de uma oferta de serviços públicos caracteristicamente estreita, contrapondo-se a uma elevada demanda que, latente durante certo período, torna-se agora, nas condições da abertura democrática, uma demanda real. Nessas circunstâncias o que é necessário e possível é um melhor atendimento à demanda, tanto pela expansão como pela integração dos serviços, propiciando maior eficiência na utilização dos recursos existentes. (TEIXEIRA; SANTANA, 1994).

Em nossos municípios, a operação e gestão dos transportes públicos apresentam limitações também no que concerne à busca de obtenção de índice de

produtividade, sobretudo porque a regulamentação em vigor no Brasil inibe a competitividade entre as empresas, na disputa pelo direito de operar o serviço, mecanismo fundamental de garantia de redução de custos, de aumentos de produtividade e de melhor qualidade do serviço ofertado à população. (BRASILEIRO; TURMA, 1999).

O serviço de transporte público oferecido à população merece reparos imediatos com políticas integradas de curto e longo prazo por parte dos governantes. Acredita-se, que o órgão gestor deve ser renovado dando lugar a uma gestão empreendedora, inovadora e eficaz.

5.3 LIMITAÇÕES DO TRABALHO

A principal limitação deste trabalho foi o fato de algumas coordenadorias do próprio DFTrans, como a ouvidoria, ter dificultado o acesso a dados importantes necessários à análise da eficácia do órgão, dados como índice de reclamações efetuadas entre 2009/2010 e índice de reclamações resolvidas. Outras coordenadorias não disponibilizaram informações acerca da quantidade atual de empresas permissionárias e quais as empresas atuais, quantidade de veículos cada empresa possui, quantidade de frotas que estão acima da idade.

Os dados documentais apresentados neste trabalho foram através de documentos disponibilizados pela coordenadoria de fiscalização e da auditoria realizada pelo TCDF em 2008/2009.

5.4 RECOMENDAÇÕES E SUGESTÕES

Da análise comparativa – a experiência nacional *versus* a internacional –, as conclusões que se deixam tirar desse esforço comparativo apontam para o conjunto de elementos-chave de propostas de melhoria para desenvolvimento socioresponsável do transporte público do DF.

Apesar da grande diferença entre a França, país desenvolvido, e o Brasil (em desenvolvimento), que são diferentes no contexto político, econômico, social e

cultural com impactos relevantes no desenvolvimento urbano ordenado e políticas públicas voltadas para o transporte urbano de qualidade, os dois países compartilham condições semelhantes de transporte e trânsito (busca incessante de meios adequados de transporte frente à concorrência do uso elevado do automóvel).

No entanto, o país em desenvolvimento possui referência, cidade modelo no planejamento urbano ordenado com políticas públicas contínuas, a cidade de Curitiba, é exemplo de gestão eficiente em que o crescimento urbano está integrado às condições de circulação na cidade. Cabem as demais cidades, órgãos e governos regionais do país procurar meios de interação ao modelo de gestão integrado daquela cidade a fim de incorporá-lo as próprias características regionais.

Os resultados da pesquisa permitem concluir que o órgão gestor é ineficiente e incapaz de controlar, analisar e colaborar pela melhoria do Sistema de Transporte Público do DF. A falta de informações, a improdutividade das empresas operadoras (permissionárias) são encobertas pela eventual incapacidade do DFTrans em captar irregularidades no sistema, em buscar penalização, ou averiguar as ineficiências do Sistema de Transporte Público, fazendo com que as operadoras se beneficiem em face da ineficiência do órgão gestor em detrimento dos benefícios à sociedade.

A atuação dos gestores não promove a qualidade e a eficiência do serviço de transporte público coletivo de ônibus. De fato a maioria dos problemas levantados poderia ser evitada se houvesse atuação satisfatória do gestor em atividades básicas de fiscalização e planejamento. (TRIBUNAL DE CONTAS DO DISTRITO FEDERAL, 2009).

O órgão deve ser mais transparente, mais solícito à sociedade. Considera-se, entretanto, que a otimização do serviço prestado só acontecerá mediante políticas de gestão inovadora, empreendedora no sentido de servir à população melhores serviços. O DFTrans deve oferecer programas estimuladores de modo que a sociedade seja mais participativa como instrumento medidor, o termômetro da qualidade dos serviços prestados.

Os desafios do plano de melhoria do Sistema de Transporte Público da capital são grandes, mas não insuperáveis. O planejamento do órgão deve estar voltado para o resultado, ou seja, no alcance do que se planejou. A eficiência deve surgir como valor normativo havendo maior preocupação com a aferição dos custos e com a qualidade dos gastos.

A política de gestão do DFTrans deve ser orientada para a concepção de resultados esperados em decorrência do alcance de objetivos fixados por políticas públicas integradas. Esse órgão, junto ao governo local, deve ser instrumento para o desenvolvimento econômico, social e até político da região.

Devem-se, sobretudo, de maneira sustentável, combater à exclusão social, reduzir as desigualdades sociais e regionais, fortalecer a cidadania (aumento da capacidade dos indivíduos de fazer escolhas), priorizar a garantia do pleno exercício de todos, dos direitos civis, políticos, culturais e ambientais.

Nesse sentido, os principais desafios para reorganização do Sistema de Transporte Público do Distrito Federal, é a organização institucional aliada aos recursos econômicos-financeiros com a integração das atividades de planejamento urbano, de transporte e de circulação.

Introduzir mudanças na administração pública e propor novas diretrizes e mecanismos de gestão representam sempre ir de encontro a interesses estabelecidos, ultrapassados pelas novas exigências da sociedade, e adequar-se a novos anseios e procedimentos, interferindo na cultura organizacional do aparelho administrativo do Estado. (TEIXEIRA; SANTANA, 1994).

As principais ações que podem ser empreendidas pelo órgão gestor para lidar com os problemas de gestão, apontados anteriormente, podem ser definidas como propostas de melhorias por meio de estratégias alinhadas a três princípios: eficácia, eficiência e efetividade.

O planejamento dará um direcionamento ao órgão gestor em que definir estratégias faz parte do plano de metas do Sistema de Transporte Público. Com essa visão, é importante analisar os recursos, identificar os objetivos e validá-los para assim propor estratégias bem fundamentadas e realistas a fim de oferecer um serviço de qualidade e voltado para o resultado, priorizando a qualidade de vida e o desenvolvimento econômico.

Uma questão básica para o planejamento público é justamente como estruturar um modelo de (funcionamento) de um sistema à cada subsistema e, estabelecer as inter-relações existentes entre cada um deles, de modo a se obter, com alguma precisão, o impacto das ações do administrador do sistema e/ou da ação de uma das partes (órgão ou entidade) no sistema como um todo.

Integrar o transporte com outras políticas governamentais (meio ambiente, políticas de uso do solo, zoneamento, energia) bem como a todos os envolvidos será somente almejado por meio de um planejamento integrado.

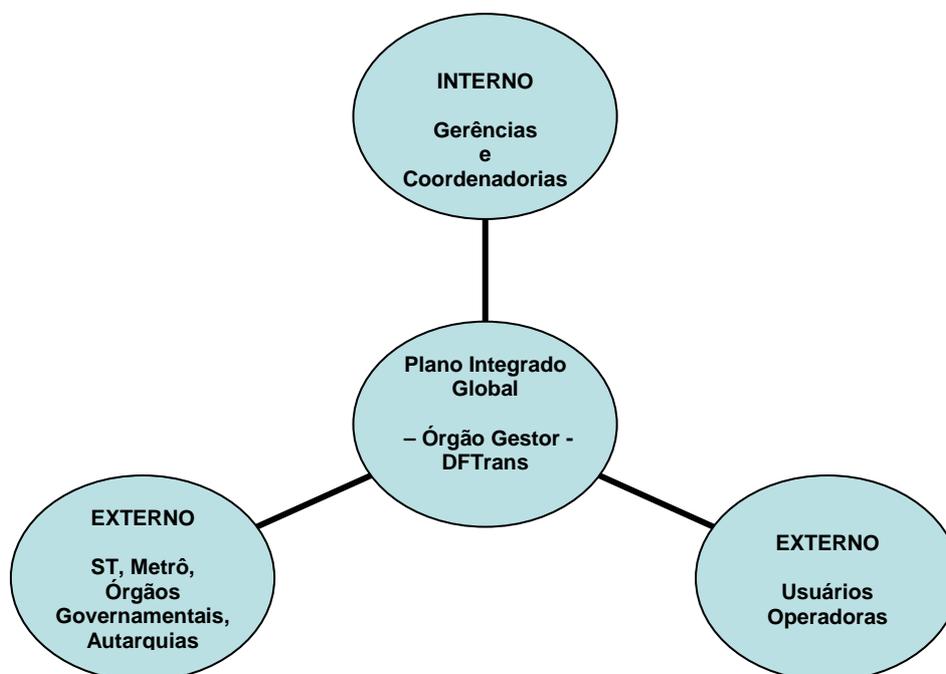


Figura 5 – Exemplo de uma Possível Estruturação do Planejamento Integrado.

A finalidade do planejamento é fazer com que os responsáveis pela vida econômica (setor público e setor privado) possam estudar, conjuntamente, as perspectivas da economia dentro do prazo previamente delimitado. Deve-se buscar antes de tudo uma convergência entre os interesses do Estado e do setor privado. (SOARES, 1985).

Para maior efetividade das ações do DFTrans, a descentralização e integração se fazem necessárias. Sugere-se que o órgão gestor seja somente gestor e a atividade de fiscalização se torne independente, com poder de fiscalizar até mesmo o órgão responsável pelo gerenciamento do Sistema de Transporte Público. Acredita-se que se a coordenadoria se tornasse uma agência reguladora, as fiscalizações e penalizações seriam mais efetivas.

Para Teixeira e Santana (1994), a aplicação da descentralização e integração na máquina pública implica entre outros aspectos o incentivo à descentralização dos mecanismos decisórios, estabelecendo circuitos decisórios mais amplos e dando respaldo às deliberações alcançadas.

Segundo os autores a descentralização das estruturas fiscalizadoras faz com que as atividades de fiscalização e controle permeiem organicamente a rede administrativa, tornando a função fiscalizadora mais próxima da fonte de execução da atividade correspondente e, portanto, da população; eleva a transparência em nível de planos e organismos, de forma coerente com a descentralização pretendida e institucionaliza valores e objetivos comuns por meio de programas e instâncias coordenadoras entre os diversos níveis e áreas da administração – atentando-se sempre para a sua integração horizontal e vertical e garantindo que a função reguladora do órgão gestor seja exercida.

Instituições descentralizadas são muito mais flexíveis que as instituições centralizadas e podem responder com muito mais rapidez a mudanças nas circunstâncias ou nas necessidades dos clientes. (OSBORNE; GAEBLER, 1994).

Diante do diagnóstico feito e dos resultados alcançados, conclui-se que o órgão precisa de reestruturação. Portanto, é necessário reinventar o modo de gerir. É preciso construir uma gestão descentralizada, mas alinhada a ideais promissores. Para isso, é importante que o órgão adote novas medidas de gestão para que o gerenciamento e a fiscalização do Sistema de Transporte público sejam válidos, eficientes, eficazes e efetivos.

De acordo com Matias-Pereira (2007), eficiência refere-se ao esforço holístico da organização no que se refere ao emprego e otimização de recursos, comparando-as com os resultados obtidos. Já a eficácia é tida como os esforços das ações governamentais ou de uma organização para ofertar adequadamente os bens e serviços esperados, previamente definidos em seus objetivos e metas. Por fim, a efetividade é a soma da eficiência e da eficácia. Segundo o autor, a efetividade ocorre quando os bens e serviços resultantes de determinada ação alcançam os resultados mais benéficos para a sociedade.

Atualmente, deve-se buscar eficácia, eficiência e efetividade na aplicação dos recursos públicos pelos administradores. Credibilidade e relevância de um método de avaliação destinado ao setor público só são possíveis de se alcançar quando se analisam características que reflitam os anseios da sociedade, cliente primeiro do

setor público, e a distância que se encontra dos objetivos principais. (DUMONT; RIBEIRO; RODRIGUES, 2006).

Entre os princípios empreendedores, está a eficácia da gestão pública, que depende principalmente de: gestores competentes e bem-intencionados; um modelo de gestão que aproveite todo o potencial dos gestores; um sistema de gestão que otimize os esforços do governo e da sociedade em seus diferentes níveis, grupos e segmentos; um sistema de informações e de comunicações que possibilite o entendimento entre governo e sociedade e a avaliação de resultados, proporcionando a tomada de decisões transparentes e um sistema de controles internos que assegure a legitimidade de todas as ações dos gestores, sem prejuízo de sua eficácia. (DUMONT; RIBEIRO; RODRIGUES, 2006).

A administração pública, por sua vez, tem como objetivo principal a promoção da pessoa humana e do seu desenvolvimento integral em liberdade. Para isso, deve atuar de maneira eficiente, eficaz e efetiva para viabilizar e garantir os direitos do cidadão, consagrados na Constituição do país. (MATIAS-PEREIRA, 2007).

A imagem de uma organização governamental eficiente está associada, neste caso, àquela na qual a atenção da administração está voltada para a otimização de processos produtivos flexíveis e para a adaptação dos desenhos dos programas em função do *feedback* recebido e das mudanças nas prioridades e nos objetivos das políticas públicas. As organizações devem ser responsabilizadas pelos resultados de sua atuação mais do que pela sua forma de funcionamento. (DUMONT; RIBEIRO; RODRIGUES, 2006).

A gestão com foco nos resultados que melhor respondam às demandas e carências dos cidadãos, é baseada em avaliações contínuas da sociedade para ajustes nas estratégias, planos e metas, bem como na sua ação implementadora. (DUMONT; RIBEIRO; RODRIGUES, 2006).

Os resultados alcançados das avaliações devem ser recebidos no sentido avaliativo para correção das distorções ocorridas em relação aos objetivos e metas traçados.

A competição pode ser impulsionadora do desenvolvimento do Transporte Público brasileiro. De acordo com Aragão et al. (2004), a competição é essencial, não apenas para o poder público transportado, mas também para as próprias empresas que investirem nesse ramo.

Qualquer enfraquecimento da Administração Pública pode implicar (e, de fato, tem implicado) insegurança do negócio pelo menos para uma parte considerável do empresariado (há sempre uma parcela que, no curto prazo, até pode tirar proveito de uma fraqueza do Poder Público, mas certamente esse proveito será passageiro, e a maior parte do empresariado só sofrerá com isso). A competição dar-se-ia pela entrada no mercado, mediante licitação, que levaria em consideração critérios de eficiência do proponente. (ARAGÃO et al., 2004).

O poder Público pode instituir e utilizar certos indicadores para premiar as empresas com melhores desempenhos e punir as com pior, instaurando assim um processo controlado de competição. (ARAGÃO et al., 2004).

O DFTrans deve instituir maior comunicação com a sociedade. A Administração Pública e suas entidades, em certo sentido, “pertencem” aos cidadãos. No entanto, não há, entre nós, em geral, canais adequados para que os cidadãos façam ouvir suas reivindicações, nem há meios efetivos de informação sobre o que se passa dentro da Administração Pública. Isso contribui para agravar ainda mais a larga margem de insatisfação popular em relação aos serviços prestados pelo Estado e a desconfiança do público em geral sobre a forma como são geridos os recursos, pago direta ou indiretamente pela população. (TEIXEIRA; SANTANA, 1994).

A desburocratização e o fácil acesso à informação pública de interesse dos cidadãos são também instrumentos que facilitam o exercício da cidadania. Por isso, são muito mais presentes nas sociedades mais democráticas. (IBAM, 1988).

O que mais irrita as pessoas no trato com o governo é a arrogância da burocracia. As pessoas, hoje em dia, querem ser valorizadas como clientes, mesmo por parte do governo. (OSBORNE; GAEBLER, 1994).

A sociedade democrática requer discussão transparente e ampla de soluções para os problemas coletivos, o que implica tanto na abertura do Estado para a sociedade e os usuários dos sistemas de transporte quanto no respeito às leis e as decisões tomadas em processos democráticos legítimos por parte de indivíduos e de entidades públicas privadas. (ANTP, 1998).

A população está mais exigente com os serviços ofertados pelo governo. Osborne e Gaebler (1994) argumentam que, para lidar com mudanças tão expressivas, os governos empreendedores começaram a se transformar. Passaram a ouvir atentamente o clamor de seus clientes, por meio de pesquisas de opinião e

muitos outros métodos. Com a pesquisa de opinião, o órgão gestor e fiscalizador e as operadoras estariam mais preparados para oferecer um serviço que atendesse as expectativas dos usuários.

Como proposta para prosseguimento desta pesquisa para trabalhos futuros, sugere-se discussões sobre a estrutura organizacional do DFTrans ou até mesmo sobre a estrutura administrativa dos órgãos que compõem o Sistema de Transporte Público do DF, principalmente, com uma proposta de reestruturação da Ouvidoria, da Gerência de Vistoria, da JARI, da atuação do Conselho Deliberativo, da Gerência de Fiscalização, se tornando ela, quem sabe, uma agência reguladora.

Discussões mais aprofundadas sob o regime de concessão ou permissão e a concorrência no serviço de transporte público do DF, o critério de seleção das empresas, do prazo de dez anos para prestação de serviço e ainda o modo de gerir das operadoras.

De qualquer forma, prossegue-se a questão, Sistema de Transporte Público do Distrito Federal: problema, insolúvel? Ou apenas gerenciável.

REFERÊNCIAS

ANSOFF, H. Igor, et al. **Do Planejamento Estratégico à Administração Estratégica**. São Paulo: Atlas, 1981.

ARAGÃO, Joaquim et al. **Ônibus urbano: regulamentação e mercados**. Brasília: LGE, 1996.

ARAGÃO, Joaquim et al. **Transporte em tempos de reforma. Estudos sobre o transporte urbano**. 2. ed. Natal, RN: Editora da UFRN, 2004.

ARIAS, César et al. **Manual de BRT – Bus Rapid Transit – Guia rápido de planejamento**. 3 ed. Brasília: Ministério das Cidades, 2007.

_____. **Manual de BRT – Bus Rapid Transit – Guia rápido de planejamento**. Brasília: Ministério das Cidades, 2008. parte IV.

ASSOCIAÇÃO NACIONAL DAS EMPRESAS DE TRANSPORTES URBANOS – NTU. 2010. Disponível em: <<http://www.ntu.org.br/novosite/>>. Acesso em: 20 nov. 2010

ASSOCIAÇÃO NACIONAL DE TRANSPORTES PÚBLICOS – ANTP. 1977. Disponível em: <<http://portal1.antp.net/site/default.aspx>>. Acesso em: 20 nov. 2010

_____. **Desenvolvimento urbano**. São Paulo: ANTP, 1995. Disponível em: <http://hist.antp.org.br/telas/desenvolvimento_urbano/capitulo2_urbano.htm>. Acesso em: 10 maio 2010.

_____. **O transporte na cidade do século 21**. São Paulo: ANTP, 1998. Disponível em: <http://hist.antp.org.br/telas/transporte/capitulo1_transporte.htm>. Acesso em: 10 maio 2010.

BRASIL. **Constituição da República Federativa do Brasil**. Brasília: Senado Federal, 1988.

_____. **Lei nº 8.987/1995, de 13 de fevereiro de 1995**. Dispõe sobre o regime de concessão e permissão da prestação de serviços públicos previsto no

art. 175 da constituição federal, e da outras providências. Disponível em: <http://legislacao.planalto.gov.br>. Acesso em: 05 de junho de 2010.

BRASILEIRO, Anísio; TURMA, Etienne Henry &. **Viação ilimitada**: ônibus das cidades brasileiras. São Paulo: Cultura Editores Associados, 1999.

BRASILEIRO, A. et al, 1996. **Estrutura das empresas de transportes urbanos da América Latina**: ensinamentos de Caracas e Recife. In: Ônibus urbano: regulamentação e mercados. Brasília.

BRUTON, Michael J. **Introdução ao planejamento dos transportes**. Tradução de João Bosco Furtado Arruda, Carlos Braune e Cesar Cals de Oliveira Neto. Rio de Janeiro: Interciência; São Paulo: Editora da Universidade de São Paulo, 1979.

CHIAVENATO, I. **Administração nos novos tempos**. Rio de Janeiro: Campus, 1999.

COMPANHIA DE PLANEJAMENTO DO DISTRITO FEDERAL – CODEPLAN. **Pesquisa distrital por amostra de domicílios, PDAD**. Distrito Federal, 2004.

_____. **Indicadores de desigualdade social no Distrito Federal**. Brasília, 2007.

_____. **Síntese de informações socioeconômicas**. Brasília, 2008.

_____. **Indicadores sociodemográficos prospectivos para o Distrito Federal: 1991-2030**. Brasília, 2009.

COMPANHIA DO METROPOLITANO DO DISTRITO FEDERAL – METRÔ. 1993. Disponível em: <<http://www.metro.df.gov.br/>>. Acesso em: 5 jul. 2010.

CONFEDERAÇÃO NACIONAL DOS MUNICÍPIOS – CNM. **Desenvolvimento urbano**: Gestão Territorial Responsável / Confederação Nacional dos Municípios. Brasília: CNM, 2008.

DEPARTAMENTO DE ESTRADAS DE RODAGEM DO DISTRITO FEDERAL. 1960. Disponível em: <<http://www.der.df.gov.br/>>. Acesso em: 5 jul. 2010.

DFTRANS. 2008a. Disponível em: <<http://www.dftrans.df.gov.br/>>. Acesso em: 5 jul. 2010.

_____. Centro de Controle Operacional. **Relatório Analítico Atividade Fiscal**. Brasília: Sistema de Controle de Ações de Fiscalização de Transporte (Confit), 2008b.

_____. Gerência de Fiscalização – GFI. **Relatório Analítico Atividade Fiscal**. Brasília: Sistema de Controle de Ações de Auditoria Fiscal de Transporte (Confit), 2009.

DFTRANS. Gerência de Fiscalização – GFI. **Relatório Analítico Atividade Fiscal**. Brasília: Sistema de Controle de Ações de Auditoria Fiscal de Transporte (Confit), 2010.

DISTRITO FEDERAL. **Lei Orgânica do Distrito Federal**. Brasília: Câmara Legislativa, 1993.

_____. **Decreto n. 23.902 no dia 11 de julho de 2003**. Altera a denominação do Departamento Metropolitano de Transportes Urbanos do Distrito Federal – DMTU/DF e dá outras providências.

_____. **Lei nº 241, de 28 de fevereiro de 1992**. Dispõe sobre a transformação do Departamento de Transportes Urbanos da Secretaria de Transportes em autarquia, define sua estrutura orgânica, cria Quadro de Pessoal e dá outras providências. Brasília: Câmara Legislativa.

_____. **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, instituído pela Lei Orgânica do Distrito Federal, e dá outras providências. Disponível em: <<http://zrak7.ifrance.com/lei-4011-2007.pdf>>. Acesso em: 5 jun. 2010.

DUMONT, Danilo Mozeli; RIBEIRO, José Araújo; RODRIGUES, Luiz Alberto **Inteligência na era do conhecimento**. Rio de Janeiro: Revan, 2006.

FACHIN, Odília. **Fundamentos de metodologia**. 3. ed. São Paulo: Saraiva, 2001.

FORMFÁCIL. **Qual sua opinião sobre a qualidade do Transporte Público do Distrito Federal?** 2010. Disponível em: <<http://www.formfacil.com/darcdf/transporte>>. Acesso em: 18 nov. 2010

IBAM. INSTITUTO BRASILEIRO DE ADMINISTRAÇÃO MUNICIPAL. **Manual do prefeito**. 7. ed. rev. e atual. Rio de Janeiro, 1988.

INSTITUTO BRASILEIRO DE GEOGRAFIA E ESTATÍSTICA – IBGE. 1937. Disponível em: <<http://www.ibge.gov.br/home/>>. Acesso em: 20 nov. 2010

MATIAS-PEREIRA, José. **Manual de gestão pública contemporânea**. São Paulo: Atlas, 2007.

OLIVEIRA, Djalma de Pinho Rebouças de. **Administração estratégica na prática. Competitividade para administrar o futuro das empresas**. São Paulo: Atlas, 2007.

OSBORNE, David; GAEBLER, Ted. **Reinventando o governo**. Tradução de Sérgio Bath e Ewandro Magalhães Junior. Brasília: MH Comunicação, 1994.

PADULA, Raphael. **Transporte – Fundamentos e propostas para o Brasil**. Brasília: Confea, 2008.

PEREIRA, Rafael H. Moraes. **Polarização urbana e mobilidade espacial da população: O caso dos deslocamentos pendulares na rede pública de ensino médio do Distrito Federal**. Monografia. Universidade de Brasília, 2006.

PEREZ, Marcos Augusto. **A administração pública democrática: institutos de participação popular na administração pública**. Belo Horizonte: Fórum, 2004.

REVISTA DOS TRANSPORTES PÚBLICOS. São Paulo: ANTP, ano 15, n. 60, 1993.

SANTOS, Benjamin J. R. A qualidade no serviço de transporte público urbano. In: JORNADA CIENTÍFICA DE ENGENHARIA, 1., 2003, Goiânia. **Anais...** Núcleo de Pesquisa em Engenharia – NUPENGE. Goiânia, 2003. Disponível em: <http://www2.ucg.br/nupenge/pdf/Benjaminim_Jorge_R.pdf>. Acesso em: 3 jun. 2010.

SECRETARIA DE ESTADO DE DESENVOLVIMENTO URBANO E HABITAÇÃO.

Transporte e sistema viário. 2009. Disponível em:

<<http://www.districtofederal.df.gov.br/sites/100/155/PDOT/doct11.htm>>. Acesso em: 5 jul. 2010.

SECRETARIA DE ESTADO DE TRANSPORTES DO DISTRITO FEDERAL. 1989.

Disponível em: <<http://www.st.df.gov.br/>>. Acesso em: 5 jul. 2010.

SNCF. 1966. Disponível em: <<http://www.sncf.com/>>. Acesso em: 20 nov. 2010.

SOARES, José Teodoro. **Planejamento e administração no Brasil:** tentativas e realizações nos últimos cinquenta anos. Fortaleza: Edições UFC, 1985.

SOCIEDADE DE TRANSPORTES COLETIVOS DE BRASÍLIA LTDA. 1961.

Disponível em: <<http://www.tcb.df.gov.br/>>. Acesso em: 5 jul. 2010.

STIF. INFO, 1966. Disponível em: <<http://www.stif.info/les-transportes-aujourd-hui/les-principaux-modes-transport/historique-transport/bus-40.html>>. Acesso em: 20 nov. 2010.

TEIXEIRA, Hélio Janny; SANTANA, Solange Maria. **Remodelando a Gestão Pública.** São Paulo: Edgard Blücher Ltda, 1994.

TRIBUNAL DE CONTAS DO DISTRITO FEDERAL – TCDF. **Auditoria Operacional do Sistema de Transporte Público do Distrito Federal.** 2009. Disponível em:

<<http://www.tc.df.gov.br>>. Acesso em: 25 jan. 2010.

URBANIZAÇÃO DE CURITIBA – URBS. 1963. Disponível em:

<<http://www.urbs.curitiba.pr.gov.br/PORTAL/index.php>>. Acesso em: 5 jul. 2010.

VASCONCELLOS, Eduardo Alcântara. **Transporte urbano nos países em desenvolvimento:** reflexões e propostas. São Paulo: Unidas, 1996.

VILLAÇA, Flávio. **Espaço intra-urbano no Brasil.** São Paulo: Studio Nobel, 2001.

VOIGT, Fritz; UELZE, Reginald; SCHOEPS, Wolfgang. Transportes: Brasil e Alemanha. In: SIMPÓSIO TEUTO-BRASILEIRO DE TRANSPORTES, 1., 1980, São Paulo. **Anais...** São Paulo: Câmara Brasileira do Livro, 1980.

ZANELLA, Liane Carly Hermes. **Metodologia da pesquisa**. Brasília: UnB, 2009.

ANEXO A – DADOS DA URBS

RESUMO OPERACIONAL 2010					
DADOS OPERACIONAIS	URBANO	METROPOLITANO INTEGRADO	SUB-TOTAL RIT	METROPOLITANO NÃO INTEGRADO	TOTAL
Frota Operante	1.345	570	1.915	360	2.275
Frota Total (operante + reserva)	1.600	700	2.300	430	2.730
Passageiros Pagantes (d.u.)	960.000	220.000	1.180.000	145.000	1.325.000
Passageiros Transportados (d.u.)	1.900.000	460.000	2.360.000	155.000	2.515.000
Linhas	250	105	355	75	430
Terminais	21	9	30	6	36
Estações tubo	343	21	364	-	364
Pontos de parada	6.000	2.550	8.550	900	9.450
Km percorrida (d.u.)	350.000	150.000	500.000	95.000	595.000
Viagens (d.u.)	15.450	5.750	21.200	2.060	23.260
Idade Média da Frota (anos)	4,48	5,09	4,69	4,85	4,75
Empresas	10	12	22	6	28

d.u.: dias úteis
 Passageiros Pagantes: excluso isenções e integrações.
 Passageiros transportados: com integrações e isenções.
 Dados não inclusos: SITES - Sistema Integrado de Transporte para o Ensino Especial

Base: Maio/2010
Fonte: URBS / AOC/UC



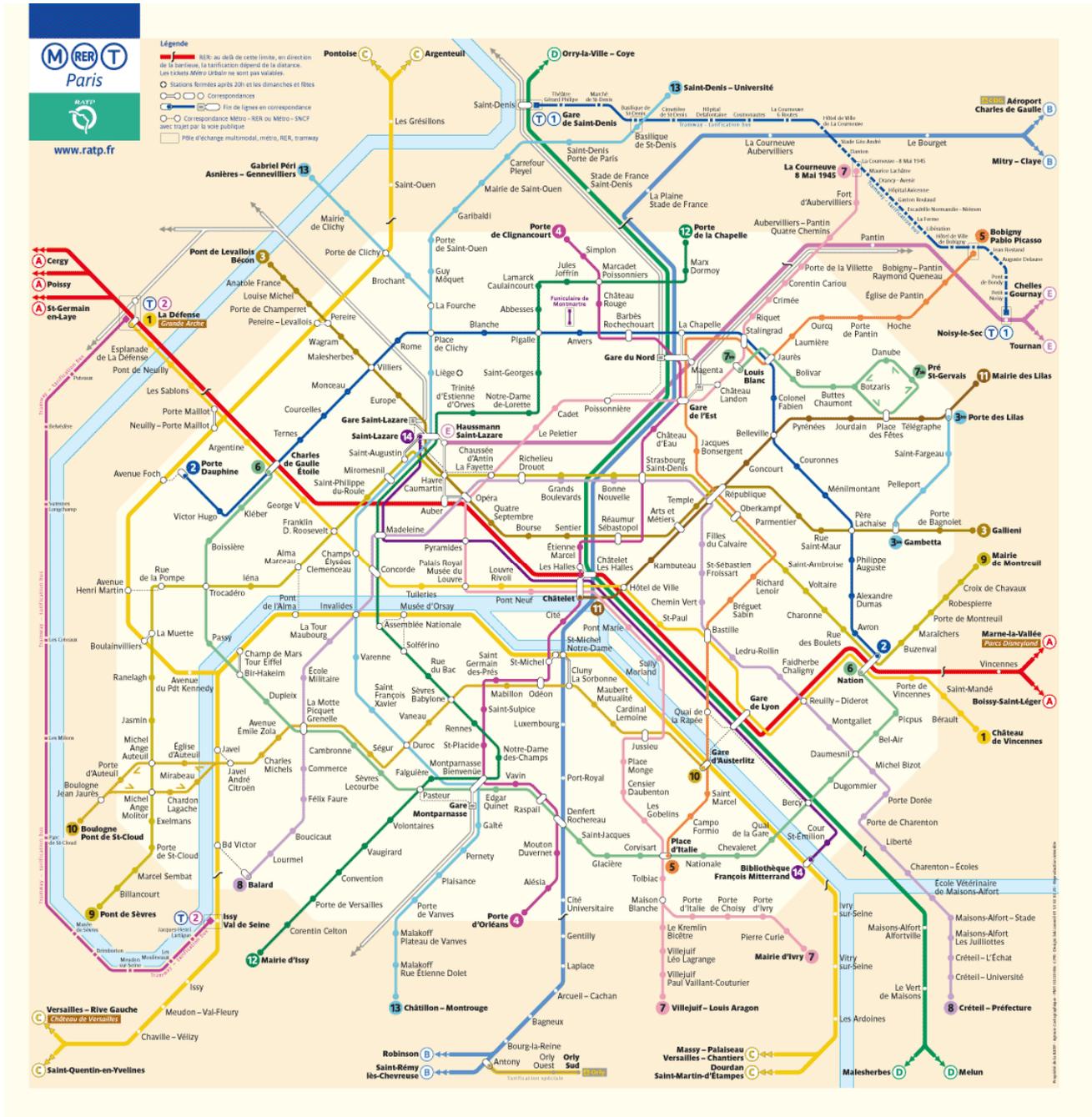
TARIFA INTEGRADA DE CURITIBA

DATA	MOEDA	RIT	CONVENCIONAL	CIRCULAR	DOMINGUEIRA	TURISMO	DATA DECR.	DECRETO
11.01.2009	R\$	2,20	2,20	1,20	1,00	20,00	08.01.09	50
23.04.2007	R\$	1,90	1,90	1,00	1,00	16,00	19.04.07	387
27.06.2005	R\$	1,80	1,80	1,00	1,00	15,00	23.06.05	1043
23.01.2005	R\$	1,90	1,90	1,00	1,00	15,00	20.01.05	387
09.04.2004	R\$	1,90	1,90	1,00	*	15,00	06.04.04	267
01.03.2004	R\$	1,70	1,70	0,90	*	12,00	26.02.04	162
27.01.2004	R\$	1,65	1,65	0,80	*	10,00	27.01.04	64
25.01.2004	R\$	1,90	1,90	1,00	*	15,00	22.01.04	61
14.05.2003	R\$	1,65	1,65	0,80	*	10,00	13.05.03	458
23.02.2003	R\$	1,70	1,70	0,85	*	10,00	21.02.03	179
10.11.2002	R\$	1,50	1,50	0,75	*	10,00	07.11.02	855
07.07.2002	R\$	1,40	1,40	0,70	*	8,00	03.07.02	433
03.02.2002	R\$	1,35	1,35	0,70	*	8,00	30.01.02	28
08.07.2001	R\$	1,25	1,25	0,60	*	6,00	06.07.01	768
21.01.2001	R\$	1,10	1,10	0,50	*	6,00	04.02.93	209
20.02.2000	R\$	1,00	1,00	0,50	*	6,00	03.02.00	80

REAL R\$ 01.07.1994

* Tarifa Domingueira iniciou em 25/01/2005.

ANEXO – B - MAPA METRÔ – PARIS



ANEXO C – QUESTIONÁRIO APLICADO AO USUÁRIO



Universidade de Brasília
Departamento de Administração (FACE)

ROTEIRO PARA PESQUISA DE OPINIÃO SOBRE O SISTEMA DE TRANSPORTE PÚBLICO

Local da pesquisa: _____ n. do questionário: _____

Data: _____

Perfil do usuário:

Questão 1. Qual cidade o (a) senhor (a) mora? _____.

Questão 2. Qual seu sexo? Masculino () Feminino ().

Questão 3. Qual sua idade?

- | | |
|-----------------|-----------------------------------|
| 1. () 15 a 20. | 4. () 41 a 64. |
| 2. () 21 a 30. | 5. () mais de 65. |
| 3. () 31 a 40. | 6. () Não gostaria de responder. |

Questão 4. Qual sua escolaridade?

- | | |
|---------------------------------|------------------------------------|
| 1. () Fundamental incompleto. | 5. () Ensino Superior incompleto. |
| 2. () Fundamental completo. | 6. () Ensino Superior completo. |
| 3. () Ensino Médio incompleto. | 7. Outra situação _____. |
| 4. () Ensino Médio completo. | |

Questão 5. Qual a renda geral da família? (incluindo salários, aposentadorias e rendas informais de todas as pessoas de sua casa).

- | | |
|------------------------------------|-------------------------------------|
| 1. () Até 2 Salários Mínimos. | 4. () Mais de 10 Salários Mínimos. |
| 2. () De 3 a 5 Salários Mínimos. | 5. () Não gostaria de responder. |
| 3. () De 5 a 10 Salários Mínimos. | |

Questões gerais:**Questão 6. Com que frequência o (a) senhor (a) utiliza o serviço de transporte Público?**

- | | |
|-------------------------------------|------------------------------------|
| 1. () Todo o dia. | 4. () De 5 a 10 vezes por semana. |
| 2. () Mais de 10 vezes por semana. | 5. () De 1 a 2 vezes por semana. |
| 3. () De 3 a 4 vezes por semana. | |

Questão 7. Qual Empresa de ônibus o (a) senhor (a) costuma utilizar com frequência?

- | | |
|------------------------------------------|--------------------------|
| 1. () Veneza Turismo. | 8. () Condor. |
| 2. () Viação Planeta/ Pioneira. | 9. () São José. |
| 3. () Viação Satélite/ Cidade Brasília. | 10. () Sol. |
| 4. () TCB. | 11. () Riacho Grande. |
| 5. () Lotaxi. | 12. () Rápido Brasília. |
| 6. () Viplan. | 13. () Outra _____. |
| 7. () Viva Brasília. | |

Questão 8. Principais motivos para utilizar ônibus de viagem:

- | | |
|------------------|--------------------------|
| 1. () Lazer. | 5. () Visitar alguém. |
| 2. () Trabalho. | 6. () Procurar emprego. |
| 3. () Estudo. | 7. () Turismo. |
| 4. () Saúde. | 8. () Outros. _____. |

Questão 9. Geralmente quantas Linhas de ônibus são necessárias para chegar ao seu destino?

1. () uma
2. () duas
3. () três ou mais.

Questão 10. Na sua opinião, o preço da passagem é:

1. () Muito Barato.
2. () Barato.
3. () Nem barato Nem caro.
4. () Caro.
5. () Muito Caro.

Grau de satisfação:**Questão 11. De uma maneira geral, as viagens de ônibus são:**

1. () Péssima. 4. () Boa.
 2. () Ruim. 5. () Ótima.
 3. () Regular.

Questão 12. O (a) senhor (a) sabe onde fazer reclamações?

1. () sim. 2. () não.

Se sim. Onde? _____.

Questão 13. O (a) senhor (a) já fez alguma reclamação?

1. () sim. 2. () não.

Questão 14. A reclamação foi atendida?

1. () sim. 2. () não.

Questão 15. Qual sua opinião sobre:	Péssimo	Ruim	Regular	Bom	Ótimo
1. O tempo de viagem dentro dos ônibus					
2. O estado de conservação dos ônibus					
3. A segurança nas viagens (acidentes)					
4. A segurança nas viagens (roubos)					
5. O tempo de espera pelos ônibus					
6. Cordialidade dos motoristas					
7. Cordialidade dos cobradores					
8. O itinerário de horários dos ônibus					
9. O conforto das poltronas					
10. A lotação dos ônibus					
11. Sistema de informação (folhetos com itinerários e horários, informações adequadas nas paradas e pontos de informações e reclamações).					
12. Acessibilidade (distância(m) percorrida fora do ônibus).					
13. Entre os indicadores anteriores, qual o (a) senhor (a) considera mais importante para que o serviço de transporte coletivo por ônibus seja de qualidade? _____					
Grau de satisfação: 1. Péssimo. 2. Ruim. 3. Regular. 4. Bom. 5. Ótimo.					

Questão 16. O (a) senhor (a) gostaria de receber os resultados dessa pesquisa por e-mail?

1. () sim. E-mail: _____
 2. () não.