

UNIVERSIDADE FEDERAL DE SÃO CARLOS  
CENTRO DE CIÊNCIAS EXATAS E DE TECNOLOGIA  
DEPARTAMENTO DE ENGENHARIA CIVIL

ORNELA MARIA ALVES JACOBINO

**SEGURANÇA E QUALIDADE DO TRANSPORTE  
PÚBLICO COLETIVO URBANO DE SÃO CARLOS  
SOB A PERSPECTIVA DAS MULHERES**

SÃO CARLOS - SP  
2023

ORNELA MARIA ALVES JACOBINO

**SEGURANÇA E QUALIDADE DO TRANSPORTE PÚBLICO COLETIVO URBANO  
DE SÃO CARLOS SOB A PERSPECTIVA DAS MULHERES**

Monografia apresentada à disciplina de Trabalho de Graduação Integrado, do Departamento de Engenharia Civil, da Universidade Federal de São Carlos, como parte dos requisitos para obtenção do título de bacharel em Engenharia Civil.

Orientador: Prof. Doutor Fernando Hideki Hirose

São Carlos-SP  
2023

Dedico este trabalho a todas as mulheres, que ocupam os espaços urbanos com coragem e resiliência, desbravando caminhos em busca de igualdade na sociedade.

## AGRADECIMENTOS

Meus mais sinceros agradecimentos permeiam este trabalho, pois sua realização não teria sido possível sem o apoio e compreensão das pessoas que estiveram ao meu lado ao longo dessa jornada acadêmica.

Agradeço imensamente ao meu orientador, Fernando, cuja disposição, colaboração e conhecimento foram fundamentais para a concretização deste estudo. Seu acompanhamento presente e encorajador me guiou em cada etapa, ajudando-me a superar todas as adversidades que encontrei pelo caminho.

Minha gratidão aos meus queridos amigos e família, em especial aos meus pais, Iná e Júbilô, que apoiaram e suportaram meu sonho de estar na UFSCar, e me encorajaram em todos os momentos. O nosso amor é o combustível para as minhas conquistas.

À Kandy, o reconhecimento por seu trabalho fundamental que oportunizou a mim a elaboração indispensável de diversas questões pessoais para a finalização deste trabalho.

À Bateria UFSCar e ao Núcleo Ouroboros, agradeço por me proporcionarem vivências artísticas inesquecíveis, as quais foram fontes de calor em meio ao frio da distância de casa.

Não posso deixar de mencionar meus colegas de curso, com quem compartilhei a descoberta da universidade, risos, desafios e noites de estudos a fio. Agradeço por cada momento em que fortalecemos uns aos outros.

Com a estima maior,  
Ornela Maria Alves Jacobino

*Levanto a minha voz, não para que eu possa gritar, mas para que aqueles sem voz possam ser ouvidos.*

*(Malala Yousafzai)*

## RESUMO

JACOBINO, O. M. A. **Segurança e qualidade do transporte público coletivo urbano de São Carlos sob a perspectiva das mulheres**. 2023. 68p. Monografia (Graduação) - Departamento de Engenharia Civil, Universidade Federal de São Carlos, São Carlos, 2023.

As mulheres são maioria na população do Brasil e de São Carlos, porém ainda enfrentam representatividade reduzida em diversos âmbitos, o que contribui para que não se sintam totalmente amparadas e seguras na cidade. O transporte público tem potencial de oferecer autossuficiência às mulheres, através das oportunidades de trabalho, acesso à saúde e educação. O acesso equitativo ao transporte público pode ser possível a partir do entendimento da forma como este atende as necessidades de eficiência, mobilidade sustentável e segurança de ambos os gêneros. O principal objetivo deste trabalho foi estudar o transporte público coletivo urbano de São Carlos pela percepção dos usuários, em termos de qualidade e segurança, a fim de se fazer um recorte de gênero observando os resultados sob a perspectiva das mulheres. O estudo foi desenvolvido a partir da aplicação de um formulário online em forma de questionário, composto por questões fechadas referentes a Perfil do Usuário e Qualidade e Segurança do Transporte Público, baseado na Enquete Nacional UITP - CittaMobi de Segurança no Transporte Público (UITP-CITTAMOBIL, 2018) e no modelo de matriz de avaliação global da qualidade para os usuários, apresentado por Ferraz e Torres em 2004. Com os resultados do questionário em mãos, pôde-se compreender que a percepção sobre o sistema não varia de forma relevante com base no gênero das pessoas para as questões da qualidade, porém ao se tratar sobre a segurança a visão das mulheres e homens se diferencia expressivamente com relação a pontos específicos. Portanto, é relevante analisar a qualidade e a segurança no transporte público com um recorte de gênero, objetivando-se construir uma sociedade mais justa e sustentável a fim de promover a igualdade na mobilidade urbana através de uma abordagem mais direcionada na implementação de melhorias.

**Palavras-chave:** mulheres; qualidade; segurança; transporte público coletivo.

## ABSTRACT

JACOBINO, O. M. A. **The safety and quality of public transport in the city of São Carlos from the women's perspective.** 2023. 68p. Monograph (Graduation) - Department of Civil Engineering, Federal University of São Carlos, São Carlos, 2023.

Women are the majority of the population in both Brazil and São Carlos, however they continue to face limited representation across various domains, which contributes to the lack of the sense of security and support in the city. Public transportation harbors the potential to provide self-sufficiency among women through employment opportunities, facilitating their access to healthcare, and education. Achieving equitable access to public transport involves understanding how it accommodates the efficiency, sustainable mobility, and security needs of both genders. The main goal of this study is to examine urban public transportation in São Carlos through the users' perspective, focusing on quality and security, to conduct a gender-based analysis of the results from women's point of view. The study was derived from the data generated by an online survey with multiple choice questions related to User Profile and Quality and Security of Public Transportation, based on the UITP-CittaMobi National Survey on Public Transportation Safety (UITP-CITTAMOB, 2018) and the global quality assessment matrix model for users presented by Ferraz and Torres in 2004. The analysis of the results revealed that the perception of the system quality remains a relatively consistent pattern across genders. However, concerning security, women's and men's perspectives significantly contrast on specific aspects. Therefore, it is relevant to analyze the quality and security of public transport through a gender-oriented lens. This approach aims to build a more equitable and sustainable society promoting parity in urban mobility through a targeted approach to the implementation of improvements.

**Keywords:** public transportation; quality; security; women.

## LISTA DE QUADROS

Quadro 1	Padrões de qualidade para o transporte público por ônibus	20
Quadro 2	Modelo de matriz de avaliação para os usuários	28
Quadro 3	Matriz de avaliação para os usuários de forma geral	35
Quadro 4	Matriz de avaliação para os usuários do gênero masculino	37
Quadro 5	Matriz de avaliação para as usuárias do gênero feminino	38

## LISTA DE GRÁFICOS

Gráfico 1	Perfil dos respondentes: faixa etária	32
Gráfico 2	Perfil dos respondentes: renda mensal	33
Gráfico 3	Perfil dos respondentes: escolaridade	34

## LISTA DE ILUSTRAÇÕES

Figura 1	Você se sente seguro no transporte público?	41
Figura 2	Você se sente segura(o) no transporte público?	41
Figura 3	Por que você se sente seguro no transporte público?	44
Figura 4	O que te faria/faz sentir segurança ao utilizar o transporte público?	45
Figura 5	Por que você se sente inseguro no transporte público?	47
Figura 6	Para você, quais são os principais motivos de insegurança no transporte público?	48
Figura 7	Para você, quais são os principais motivos de insegurança no transporte público? (Fatores exclusivos)	49
Figura 8	Você já foi vítima ou presenciou uma situação de violência no transporte público?	51
Figura 9	Qual foi a situação de violência?	52

## LISTA DE SIGLAS

ANTP	Associação Nacional de Transportes Públicos
ANPTrilhos	Associação Nacional dos Transportadores de Passageiros sobre Trilhos
CNT	Confederação Nacional do Transporte
EMTU	Empresa Metropolitana de Transportes Urbanos
IBGE	Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística
IBOPE	Instituto Brasileiro de Opinião Pública e Estatística
NTU	Associação Nacional das Empresas de Transportes Urbanos
SP	São Paulo (Estado)
UFSCar	Universidade Federal de São Carlos
UITP	União Internacional dos Transportes Públicos
USP	Universidade de São Paulo

## SUMÁRIO

<b>1</b>	<b>INTRODUÇÃO</b>	12
1.1	CONTEXTUALIZAÇÃO DO TEMA	12
1.2	OBJETO DE ESTUDO E OBJETIVOS DO TRABALHO	13
1.3	JUSTIFICATIVA	14
<b>2</b>	<b>REVISÃO BIBLIOGRÁFICA</b>	15
2.1	IMPORTÂNCIA DO TRANSPORTE PÚBLICO COLETIVO URBANO	15
2.2	QUALIDADE NO TRANSPORTE PÚBLICO COLETIVO URBANO	16
<b>2.2.1</b>	<b>Parâmetros de Qualidade para o Transporte Público por Ônibus</b>	17
2.3	SEGURANÇA NO TRANSPORTE PÚBLICO COLETIVO URBANO	22
<b>3</b>	<b>MATERIAIS E MÉTODOS</b>	26
3.1	ETAPAS DA PESQUISA	26
3.2	DESENVOLVIMENTO DO PROCESSO DE PESQUISA	28
<b>4</b>	<b>RESULTADOS E DISCUSSÕES</b>	31
4.1	PERFIL DOS PARTICIPANTES	31
4.2	AVALIAÇÃO DA QUALIDADE NO TRANSPORTE PÚBLICO	34
4.3	AVALIAÇÃO DA SEGURANÇA NO TRANSPORTE PÚBLICO	39
<b>5</b>	<b>CONCLUSÕES</b>	54
	<b>REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS</b>	56
	<b>APÊNDICE A - Formulário Online</b>	60
	<b>APÊNDICE B - Critérios de avaliação para Qualidade</b>	66

# 1 INTRODUÇÃO

## 1.1 CONTEXTUALIZAÇÃO DO TEMA

As mulheres representam pouco mais da metade da população do país, sendo 51,1% da população do Brasil (IBGE, 2023) e, segundo dados mais recentes encontrados, 50,9% da população de São Carlos (IBGE, 2010). Embora as mulheres sejam maioria absoluta em números, a representatividade feminina ainda é muito pequena em diversos âmbitos, como na liderança dos órgãos de gestão de políticas municipais de transporte, onde elas ocupam somente 10,8% dos cargos (IBGE, 2021).

Porém, nos últimos anos, assuntos relacionados à desigualdade de gênero vêm ganhando mais visibilidade, fornecendo às mulheres mais elementos para utilizarem a seu favor no combate à violência e à falta de segurança em seu dia a dia.

Para garantir o acesso igualitário de mulheres e homens ao transporte público é preciso entender a forma como este atende as necessidades de eficiência, mobilidade sustentável e segurança de ambos os gêneros. Mulheres podem estar viajando com pais idosos e filhos pequenos, além de bagagens como compras de supermercado, encontrando obstáculos e contratempos se o sistema de transporte não for confiável ou fisicamente confortável.

Além disso, relacionadas ao trabalho e às responsabilidades com a casa e cuidado com a família, as atividades femininas no transporte público muitas vezes envolvem múltiplos destinos e paradas dentro de uma viagem, tornando o serviço mais caro para as mulheres. O transporte público tem potencial de oferecer autossuficiência às mulheres, através das oportunidades de trabalho, acesso à saúde e educação. Porém, a falta de um olhar atento às suas necessidades prejudica o acesso equitativo ao serviço, que pode se tornar inalcançável e limitante.

A questão que se refere ao assédio sexual e à violência em estações e veículos do sistema de transporte público o exclui de ser uma forma equitativa e acessível de mobilidade, pois as mulheres continuam se sentindo inseguras. Na

cidade de São Paulo, o transporte público é mencionado por mais de quatro em cada dez mulheres como o local em que acreditam correr mais risco de sofrer algum tipo de assédio. Somente no ano de 2018, cerca de 3,9 milhões de mulheres declararam terem sido assediadas fisicamente no transporte público (IBOPE; REDE NOSSA SÃO PAULO, 2019).

É relevante frisar que o termo “assédio sexual”, utilizado neste trabalho, é um jargão popular para o crime de importunação sexual, que condena a prática de ato libidinoso (que tem objetivo de satisfação sexual) na presença de alguém, sem sua autorização, conforme disposto na Lei nº. 13.718/2018 (BRASIL, 2018).

Portanto, realizar um recorte de gênero no estudo da qualidade e da segurança no transporte público coletivo urbano na cidade de São Carlos pode trazer à tona características do serviço que afetam a mobilidade das mulheres na cidade, bem como, caso se mostre necessário, dar início a um planejamento de sistema de transporte que busque a igualdade de gênero na mobilidade urbana da cidade.

## 1.2 OBJETO DE ESTUDO E OBJETIVOS DO TRABALHO

O objeto de estudo deste trabalho é o transporte público coletivo urbano de São Carlos, cidade situada no interior do Estado de São Paulo. O principal objetivo é estudá-lo pela percepção dos usuários, em termos de qualidade e segurança, a fim de se fazer um recorte de gênero observando os resultados sob a perspectiva das mulheres.

Para este propósito, tem-se a elaboração e aplicação de um questionário com base em uma revisão bibliográfica sobre o tema, seguida da construção de uma matriz de avaliação da qualidade para os usuários de acordo com o modelo apresentado por Ferraz e Torres em 2004, e, por fim, a comparação entre os resultados de avaliação da segurança obtidos em São Carlos, através deste questionário, e no Brasil via CittaMobi (aplicativo que informa a localização do ônibus e o horário de chegada na parada em tempo real).

### 1.3 JUSTIFICATIVA

A mobilidade urbana diz respeito à forma como as pessoas se movem dentro de uma cidade, e estudá-la sob a perspectiva das mulheres é importante porque em seu deslocamento há propósitos, desafios e experiências específicas que podem influenciar sua percepção de qualidade e segurança ao utilizar o transporte público coletivo urbano.

A melhoria da mobilidade urbana para as mulheres pode ter um impacto positivo na sociedade como um todo, pois com maior acesso a transporte seguro e eficiente pode-se contribuir para o desenvolvimento econômico da cidade, além de ampliar suas oportunidades de educação, emprego e participação social.

Mapear o panorama da percepção dos usuários sobre o transporte público coletivo da cidade de São Carlos com recorte de gênero pode abrir espaço para pensar em soluções que contribuam de forma positiva para a relação entre as mulheres e a mobilidade urbana em São Carlos, a fim de se criar espaços urbanos mais inclusivos e equitativos, visando garantir uma distribuição justa de serviços e infraestruturas, bem como espaços públicos seguros e acolhedores para todas as pessoas.

## 2 REVISÃO BIBLIOGRÁFICA

### 2.1 IMPORTÂNCIA DO TRANSPORTE PÚBLICO COLETIVO URBANO

Ferraz e Torres (2004) conceituam transporte como o deslocamento de pessoas e de produtos, sendo estes chamados de transporte de passageiros e transporte de carga, respectivamente. Quando adjetivado de urbano, o termo é empregado ao se referir a deslocamentos de pessoas e produtos que acontecem no interior das cidades.

Segundo Borges (2006, p. 3), sobre o termo transporte coletivo urbano, “[...] embora não tenhamos encontrado uma definição legal específica para o termo, sua definição operacional abrange o transporte público não individual, realizado em áreas urbanas, com características de deslocamento diário dos cidadãos”. Além disso, pode-se diferenciar o transporte coletivo urbano dos demais por outras características, como por nele não se emitir bilhete de passagem individual, ou por ser admissível o transporte de passageiros em pé (BORGES, 2006).

O transporte coletivo urbano por ônibus integra as áreas econômicas e sociais dos centros urbanos, com o objetivo de ligar as diversas regiões de uma cidade, oferecendo mobilidade pública motorizada à população (RODRIGUES, 2006).

Para a sociedade urbanizada, o transporte coletivo é essencial. Este evoluiu de um sistema informal de baixa qualidade para um sistema planejado, regulamentado e de operação organizada, tornando-se um direito social de todo cidadão ainda com necessidade de expansão, atuante em mais de 2.900 municípios, que representam cerca de 52% dos municípios do país (IBGE, 2018) com uma frota de cerca de 107 mil ônibus (NTU, 2018a).

O transporte público coletivo urbano é muito importante nas cidades, pois além de várias pessoas serem transportadas juntas em um mesmo veículo, otimizando o espaço das vias e favorecendo a mobilidade de todos, tem um aspecto social e democrático, por ser o único modo motorizado seguro e acessível às pessoas de baixa renda e àqueles que não podem ou preferem não dirigir (FERRAZ;

TORRES, 2004). Além disso, desempenha um papel importante no desenvolvimento industrial, na expansão do comércio, nos programas de saúde, na educação, entre outras atividades (RODRIGUES, 2006).

Por ser um serviço tão importante, e grande, em termos de projetos que envolve, há uma crise estrutural em torno do transporte público no Brasil, que engloba uma série de questões que vêm fazendo com que os ônibus percam passageiros desde 1995, como o incentivo à compra de automóveis e a própria falta de priorização do transporte público, cujas tarifas crescentes são desproporcionais ao crescimento da qualidade do serviço (NTU, 2018b).

## 2.2 QUALIDADE NO TRANSPORTE PÚBLICO COLETIVO URBANO

Em 2017, na pesquisa Mobilidade Urbana da População, realizada pela Associação Nacional das Empresas de Transportes Urbanos (NTU) e pela Confederação Nacional do Transporte (CNT), o transporte público apareceu em quarto lugar no ranking de problemas sociais, perdendo apenas para segurança, saúde e desemprego (NTU; CNT, 2017).

Para Spinelli (1999, p. 4), “[...] Deve-se conhecer o comportamento dos usuários levando-se em conta que estes não constituem uma massa homogênea, apresentando diferentes níveis de renda, preferências, expectativas, etc.”.

A qualidade, no sistema de transporte público, envolve diversos aspectos, os quais têm sua percepção individual e conjunta influenciada em função das condições socioeconômicas, da idade, do sexo e de demais fatores relacionados às pessoas (SPINELLI; FERRAZ, 1998). A avaliação da qualidade leva em conta a percepção que o usuário tem do desempenho do sistema de transporte público, sendo entendido por desempenho qualquer fator quantitativo ou qualitativo que seja usado para medir aspectos particulares do serviço de transporte público. Disponibilidade, conforto e segurança são alguns dos parâmetros percebidos pelo passageiro que avalia a qualidade do sistema de transporte público (NTU, 2008).

Como a qualidade do serviço vem sendo tratada mais como um objetivo a ser cumprido na procura por redução de custos do que como um fator imprescindível a

ser alcançado, tem sido construída uma visão de indefinição do usuário, que não é visto nem como consumidor, nem como cidadão, pois o sistema não se articula de acordo com as leis de mercado nem de acordo com o que se espera de um serviço público essencial à cidade (RODRIGUES, 2006). Com relação ao tema, Spinelli e Ferraz (1998, p. 4) afirmam que

O usuário deve ser considerado cada vez mais como cliente: a pessoa a ser “conquistada” pelo serviço. Esse enfoque deve ser dado não só pelo respeito à cidadania, mas também pela condição do usuário como participante e colaborador do serviço, seja por sua conduta na utilização do sistema, seja por suas sugestões e reclamações encaminhadas.

Assim, a avaliação da qualidade feita pelo usuário objetiva informar órgãos gestores e empresas operadoras sobre a qualidade do serviço prestado a fim de permitir a adoção de medidas corretivas (SPINELLI; FERRAZ, 1998).

### **2.2.1 Parâmetros de Qualidade para o Transporte Público por Ônibus**

Na literatura são definidos padrões de qualidade para os sistemas de transporte público urbano, para efeito de planejamento, projeto e avaliação. Estes fatores devem se basear na opinião dos usuários que mais fazem uso habitualmente do sistema.

Ferraz e Torres (2004) estabeleceram, para cada um dos fatores que influem na qualidade do transporte público, atributos que caracterizam, do ponto de vista dos usuários, um serviço de qualidade boa, regular e ruim. Para que se compreenda melhor a motivação dos parâmetros de avaliação de cada fator, faz-se a seguir uma breve conceituação deles, com base nas definições trazidas pelos autores.

A acessibilidade se refere à facilidade de chegar ao ponto de embarque no transporte coletivo, e de sair do ponto de desembarque e alcançar o destino final. Os parâmetros de avaliação deste fator se relacionam com as distâncias e as condições de caminhada dos usuários do sistema.

Já a frequência de atendimento se relaciona ao intervalo de tempo da passagem dos veículos de transporte público, o que afeta o tempo de espera nos locais de parada.

Com relação ao tempo de viagem, este refere-se ao tempo gasto no interior dos veículos, que depende diretamente da velocidade média de transporte e da distância percorrida entre os pontos de embarque e desembarque. Interferências externas se relacionam com este fator, como o estado das vias e o trânsito. Dadas as reações de dependência com fatores alheios à qualidade do transporte público, a avaliação deste fator traz um parâmetro comparativo entre os tempos de viagem por transporte público e por carro.

A lotação é a quantidade de passageiros no interior dos coletivos. No transporte público intramunicipal por ônibus, é aceitável a presença de usuários em pé, porém o ideal seria que todos os passageiros pudessem viajar sentados, o que, contudo, encareceria muito o serviço.

Sobre a confiabilidade, está relacionada ao nível de certeza dos usuários de que o veículo de transporte público passará na origem e chegará ao destino no horário previsto, abrangendo assim no fator a pontualidade e a efetividade na realização da programação operacional.

No tocante à segurança, esta engloba acidentes que envolvam os veículos de transporte público, e também atos de violência como agressões e roubos tanto no interior dos veículos como nos pontos de parada. Porém, como a questão de violência tangencia problemas sociais, para avaliação deste fator o parâmetro utilizado tem foco na frequência de acidentes envolvendo os veículos de transporte coletivo.

Quanto às características dos ônibus, este fator aponta para a tecnologia e o estado de conservação dos veículos de transporte, tendo parâmetros avaliativos determinantes na sensação de comodidade dos usuários.

Agora, em relação às características dos locais de parada, os quais se tratam, em geral, de pontos de passagem e espera, este fator influencia a qualidade do transporte através de sua aparência e características físicas, que podem trazer segurança e conforto aos usuários.

A respeito do sistema de informações, quanto maior o tamanho da cidade, mais importante se torna o sistema de informações para os usuários, dada a complexidade do sistema de transporte público. De forma geral, envolve disponibilidade de folhetos informativos com os horários e itinerários das linhas,

mapa geral da rede de linhas no interior dos veículos e estações, e também espaço para passagem de informações e recebimento de reclamações.

Acerca da conectividade, é a facilidade de deslocamento dos usuários de transporte público entre dois locais quaisquer da cidade. Os parâmetros avaliativos se relacionam a situações que atrapalham ou colaboram com esta facilidade, como a existência e tempo necessário para transbordo e integrações (físicas e tarifárias).

No que concerne ao comportamento dos operadores, faz parte da qualidade do transporte público por ônibus que os motoristas e cobradores tenham, de maneira geral, habilidade, cuidado, respeito e cortesia em seu dia a dia de trabalho com os passageiros.

Por fim, o estado das vias interfere indiretamente na qualidade do transporte público, e para isso sua avaliação é feita com base em aspectos objetivos como existência ou não de pavimentação, buracos, lombadas e valetas pronunciadas, bem como de sinalização adequada.

A listagem dos atributos que caracterizam cada um destes doze fatores levantados por Ferraz e Torres (2004) é importante para facilitar a mensuração que garante que estes certos requisitos quanto à comodidade e à segurança sejam atendidos durante todas as etapas da viagem. O Quadro 1 apresenta integralmente os padrões de qualidade sugeridos para o transporte público por ônibus definidos pelos autores.

Quadro 1 - Padrões de qualidade para o transporte público por ônibus (continua)

<b>Fatores</b>	<b>Parâmetros de avaliação</b>	<b>Bom</b>	<b>Regular</b>	<b>Ruim</b>
Acessibilidade	Distância de caminhada no início e no fim da viagem (m)	< 300	300-500	> 500
	Declividade dos percursos não exagerada por grandes distâncias, passeios revestidos e em bom estado, segurança na travessia das ruas, iluminação noturna, etc.	Satisfatório	Deixa a desejar	Insatisfatório
Frequência de atendimento	Intervalo entre atendimentos (minutos)	< 15	15 - 30	> 30
Tempo de viagem	Relação entre o tempo de viagem por ônibus e por carro	< 1,5	1,5 - 2,5	> 2,5
Lotação	Taxa de passageiros em pé (pass/m <sup>2</sup> )	< 2,5	2,5 - 5,0	> 5,0
Confiabilidade	Viagens não realizadas ou realizadas com adiantamento maior que 3 min ou atraso acima de 5 min (%)	< 1,0	1,0 - 3,0	> 3,0
Segurança	Índice de acidentes (acidentes/100 mil km)	< 1,0	1,0 - 2,0	> 2,0
Características dos ônibus	Idade e estado de conservação	Menos de 5 anos e em bom estado	Entre 5 e 10 anos e em bom estado	Outras situações
	Número de portas e largura do corredor	3 portas e corredor largo	2 portas e corredor largo	Outras situações
	Altura dos degraus, sobretudo do primeiro	Pequena	Deixa a desejar	Grande
	Aparência	Satisfatória	Deixa a desejar	Insatisfatória

Fonte: Ferraz e Torres (2004).

Quadro 1 - Padrões de qualidade para o transporte público por ônibus (conclusão)

<b>Fatores</b>	<b>Parâmetros de avaliação</b>	<b>Bom</b>	<b>Regular</b>	<b>Ruim</b>
Características dos locais de parada	Sinalização	Em todos	Falta em alguns	Falta em muitos
	Cobertura	Na maioria	Falta em muitos	Em poucos
	Banco para sentar	Na maioria	Falta em muitos	Em poucos
	Aparência	Satisfatória	Deixa a desejar	Insatisfatória
Sistema de informações	Folhetos com itinerários e horários disponíveis	Sim	Sim, porém precário	Não existem
	Informações adequadas nas paradas	Sim	Sim, porém precário	Não existem
	Informações e reclamações (pessoalmente ou por telefone)	Sim	Sim, porém precário	Não existem
Conectividade	Transbordos (%)	< 15	15 - 30	> 30
	Integração física	Sim	Sim, porém precário	Não existe
	Integração tarifária	Sim	Não	Não
	Tempo de espera nos transbordos (min)	< 15	15 - 30	> 30
Comportamento dos operadores	Motoristas dirigindo com habilidade e cuidado	Satisfatório	Deixa a desejar	Insatisfatório
	Motoristas e cobradores prestativos e educados	Satisfatório	Deixa a desejar	Insatisfatório
Estado das vias	Vias pavimentadas e sem buracos, lombadas e valetas e com sinalização adequada	Satisfatório	Deixa a desejar	Insatisfatório

Fonte: Ferraz e Torres (2004).

## 2.3 SEGURANÇA NO TRANSPORTE PÚBLICO COLETIVO URBANO

No Quadro 1, do tópico anterior, observa-se que para Ferraz e Torres (2004), a segurança aparece não tal qual um grande conceito como a qualidade, mas como um dos fatores que a influenciam no transporte público urbano.

Neste âmbito, os autores definem que, embora a segurança compreenda a frequência de acidentes envolvendo os veículos de transporte público e também os atos de violência no interior dos veículos e nos locais de parada, este segundo aspecto de seu conceito vai além do sistema de transporte público, devendo então ser tratado como um problema de segurança da comunidade.

Barbosa, Santos e Santana (2018) levantam um olhar interessante para a segurança relacionada ao transporte público, dividindo-a em segurança “para” o transporte público, e “no” transporte público. O primeiro conceito se refere a fatores de dentro ou fora dos veículos, como a falta de sinalização nas vias, o desrespeito às leis de velocidade, as vias desestruturadas, a manutenção do transporte e até mesmo a capacitação adequada para o motorista.

Já a segurança “no” transporte público pode envolver questões mais relacionadas a acidentes, como o uso de cinto de segurança, até questões de problemas sociais como assaltos e crimes contra a dignidade sexual.

De forma geral, a segurança é um fator onde o recorte de gênero se faz bem-vindo. Experiências pessoais, relatos de mulheres próximas e desconhecidas nas ruas e nas redes sociais, manchetes de jornais, entre outros, evidenciam a percepção do quanto as mulheres ainda são desassistidas na mobilidade urbana.

Por outro lado, no Brasil, a liderança dos órgãos de gestão de políticas municipais de transporte é majoritariamente masculina (89,2%), branca (55,5%), e com apenas ensino médio completo ou superior incompleto (42,7%). De 2017 a 2020, o perfil da gestão não teve grande variação, tão logo a proporção de mulheres variou apenas 1,7 pontos percentuais: de 9,1% em 2017 para 10,8% em 2020 (IBGE, 2021).

Do ponto de vista global, a situação com relação ao gênero é semelhante, mostrando inclusive que há uma lacuna entre as necessidades de segurança levantadas pelas usuárias do transporte público coletivo e as medidas de segurança

aplicadas. Ao elencar algumas iniciativas combinadas que podem ajudar a fechar essa lacuna, Loukaitou-Sideris e Fink (2009, p. 22, tradução nossa) afirmam que

Em quarto lugar, o planejamento de transporte indiscutivelmente tem uma maior concentração de planejadores do gênero masculino do que outros subcampos de planejamento. Portanto, é provável que a diversidade de gênero na gestão das agências de transporte público seja majoritariamente representada por planejadores do gênero masculino que podem não ter tanto conhecimento sobre, ou responsivo, às necessidades específicas das usuárias do transporte.

Assim, a incorporação das vozes femininas no planejamento e formulação de políticas em torno das questões de transporte pode ajudar na construção de um sistema de transporte que atenda às necessidades das passageiras (LOUKAITOU-SIDERIS; FINK, 2009).

Mais do que assaltos, são os assédios e agressões sexuais que corroboram para a insegurança que as mulheres sentem no transporte público coletivo. Gekoski et al. (2016) comentam que as condições particulares e os ambientes do transporte público podem permitir a concretização de comportamentos sexuais indesejados. Por exemplo, a aglomeração da “hora do rush” pode oferecer aos assediadores oportunidades para importunar as vítimas nos vagões ou trens lotados. Além disso, em áreas isoladas do sistema de transporte público ou durante horários mais vazios, como tarde da noite, as mulheres podem enfrentar agressões mais graves, como estupros.

Na ausência de publicações científicas empíricas na América do Sul sobre a temática de assédio sexual em transporte público, grandes fontes importantes de notícias como G1, Estadão, UOL Notícias, entre outras, têm noticiado cada vez mais episódios graves de assédio sexual contra mulheres em metrô e ônibus (SILVA, 2018), com respaldo de institutos de pesquisa nacionais.

A Rede Nossa São Paulo em parceria com o IBOPE apresentou em 2020 a pesquisa Viver em São Paulo - Mulher, que aponta o transporte público e as ruas como os locais em que as mulheres sentem maior risco de sofrer algum tipo de assédio. Ao investigar ano a ano diversas circunstâncias onde as mulheres podem ter sofrido assédios, confirma-se a tendência de seu crescimento em todas as situações avaliadas, com foco para o transporte coletivo, onde de 2018 a 2019

houve um aumento de 13 pontos percentuais no número de mulheres que declararam ter sofrido assédio ou importunação sexual neste tipo de espaço, e mais 5 pontos percentuais de 2019 a 2020 (IBOPE; REDE NOSSA SÃO PAULO, 2020).

A nível nacional, o Instituto Locomotiva junto ao Instituto Patrícia Galvão, que é hoje uma organização feminista de referência quando o tema em pauta se refere aos direitos das mulheres, apresentaram em 2019 uma pesquisa que destaca que a segurança é o fator que mais preocupa as mulheres quando se trata de locomoção: 46% delas não se sentem confiantes para usar meios de transporte sem sofrer assédio sexual. A realidade feminina no Brasil é cercada por insegurança nesta questão, dado que 71% das mulheres conhece alguma mulher que sofreu assédio sexual em espaço público, e 97% das mulheres declaram já terem sido vítimas de assédio em meios de transporte (INSTITUTO LOCOMOTIVA; INSTITUTO PATRÍCIA GALVÃO, 2019).

A fim de diminuir esta problemática, antes de haver posicionamentos expressivos dos órgãos públicos, as mulheres já se uniam: em agosto de 2015 nasceu nas redes sociais o movimento “Vamos juntas?”, que reunia mulheres que faziam trajetos semelhantes nas cidades, para que percorressem os trechos mais perigosos juntas (G1, 2015). No Distrito Federal, em 2016, foi criado um grupo em um aplicativo de conversas instantâneas para que as participantes compartilhassem as informações de rotas - ferramenta que tem se tornado cada vez mais comum, com o avanço dos aplicativos de mensagem (CORREIO BRAZILIENSE, 2016).

A Prefeitura de São Paulo determinou que as mulheres podem descer do ônibus fora dos pontos nos desembarques realizados entre 22h e 5h, conforme disposto na Lei nº. 16.490/2016 (SÃO PAULO, 2016). No Estado de São Paulo, a Lei nº. 17.173/2019 (SÃO PAULO (SP), 2019) estabelece semelhante direito nas viagens realizadas nos ônibus da Empresa Metropolitana de Transportes Urbanos de São Paulo (EMTU). O projeto de Lei nº. 3.258/2019 (BRASIL, 2019) aprovado pelo Senado, mas que ainda deve passar por validação na Câmara dos Deputados, segue a mesma linha, ampliando o direito nacionalmente. Essa é uma medida que pode tornar o deslocamento mais seguro, e é válido que o embarque nos ônibus nesses mesmos moldes seja considerado uma reivindicação pertinente.

Os governos de São Paulo e do Rio de Janeiro vêm desde 2006 propondo medidas que geram divergência de opiniões até mesmo entre as mulheres, pois podem ser vistas como segregacionistas e limitantes à liberdade feminina (RIO DE JANEIRO (RJ), 2006; SÃO PAULO (SP), 2013): a destinação de espaços exclusivos para as mulheres nos sistemas ferroviários e metroviários dos grandes centros. A própria Associação Nacional dos Transportadores de Passageiros sobre Trilhos (ANPTrilhos) reportou em 2014 repúdio sobre a aprovação do Projeto de Lei nº 175/2013 (SÃO PAULO, 2013) pela Assembleia Legislativa, que obrigava a adoção do vagão exclusivo feminino no Estado de São Paulo (ANPTRILHOS, 2014). O então Governador Geraldo Alckmin vetou o projeto e declarou (G1, 2014):

Desde o início não vi com bons olhos o projeto. Acho que segregar, separar, não parece ser o caminho adequado. Quando a gente ouve mais, erra menos. Procuramos ouvir o que as entidades, as mulheres e as lideranças pensam. E confluiu aquilo que nós tínhamos como pensamento, que não seria por lei e nem tampouco fazendo segregação que iríamos resolver esses problemas.

De maneira geral, conforme Gekoski et al. (2016), as prioridades dos órgãos de transporte público têm sido principalmente criar sistemas confiáveis, e só recentemente é que a necessidade de transporte seguro, particularmente para as mulheres, foi reconhecida. Uma abordagem fundamental inicial é encorajar as mulheres a denunciar incidentes, através de conscientização e campanhas para toda a população (GEKOSKI et al, 2016).

Fica evidente o quanto o acolhimento e a valorização das vozes femininas são necessários para estabelecer um ambiente inclusivo, justo e equânime, que garanta a proteção integral das mulheres e a eliminação das adversidades enfrentadas cotidianamente no exercício de sua locomoção. Urge uma ação conjunta, envolvendo poder público, instituições e a sociedade como um todo.

### 3 MATERIAIS E MÉTODOS

#### 3.1 ETAPAS DA PESQUISA

A seguir, são feitas breves considerações sobre as etapas de pesquisa. Inicialmente, foi feito levantamento bibliográfico apresentando os conceitos básicos para compreensão do tema, entre estes a exploração do termo “transporte público coletivo urbano” em torno de seu significado e de sua importância para a sociedade, o conceito de qualidade no transporte público e os padrões definidos para sua avaliação, e a noção e o posicionamento de segurança dentro da temática.

Com relação ao método de pesquisa utilizado para o desenvolvimento deste trabalho, este baseou-se no descritivo aproximado do exploratório, apoiando-se em técnicas de coleta de dados com uma abordagem quali-quantitativa. Segundo Gil (2002, p.42):

As pesquisas descritivas têm como objetivo primordial a descrição das características de determinada população ou fenômeno ou, então, o estabelecimento de relações entre variáveis. Há, porém, pesquisas que, embora definidas como descritivas com base em seus objetivos, acabam servindo mais para proporcionar uma nova visão do problema, o que as aproxima das pesquisas exploratórias.

Uma das características mais significativas das pesquisas descritivas é a utilização de técnicas padronizadas de coleta de dados, tais como o questionário e a observação sistemática (GIL, 2002).

Neste trabalho, o estudo foi desenvolvido a partir da aplicação de um formulário online em forma de questionário, composto por questões fechadas referentes a Perfil do Usuário e Qualidade e Segurança do Transporte Público, desenvolvido com base na Enquete Nacional UITP - CittaMobi de Segurança no Transporte Público (UITP-CITTAMOBIL, 2018) e no modelo de matriz de avaliação global da qualidade para os usuários, apresentado por Ferraz e Torres em 2004.

Este questionário se enquadra em dois tipos de pesquisas de opinião aplicadas no âmbito do transporte coletivo urbano, segundo a ANTP (1995): as pesquisas de avaliação de serviço e de expectativas. As pesquisas de avaliação de

serviço avaliam a qualidade dos serviços tanto no geral como em aspectos pontuais, fornecendo parâmetros para a formulação de indicadores que complementam os índices de desempenho operacional. Este tipo de pesquisa é adequado para ações gerenciais voltadas para o aperfeiçoamento dos níveis de serviço (ANTP, 1995).

Já as pesquisas de expectativas enxergam mais longe, permitindo que se levantem projeções futuras do usuário sobre o transporte, visando inovações e alterações que possam vir a ser implantadas no sistema. As expectativas podem ser sobre aspectos mais amplos, como o nível de serviço, ou sobre aspectos mais pontuais, como lotação, rota, tempo de viagem, entre outros (ANTP, 1997).

A divulgação do formulário online se deu via e-mail e grupos em um aplicativo de mensagens instantâneas, tendo como público-alvo estudantes dos campi de São Carlos da Graduação em Engenharia Civil da Universidade Federal de São Carlos (UFSCar) e da Universidade de São Paulo (USP). O formulário permaneceu aberto por 40 dias, de 29/09/2019 a 08/11/2019, podendo ser respondido por qualquer pessoa que o acessasse; por isso, embora tenha sido divulgado diretamente para um público-alvo, não foi limitado a este.

Já a análise dos resultados foi realizada por meio do Google Sheets, ferramenta online de planilhas eletrônicas da família de aplicativos do Google Workspace, que oferece funcionalidades semelhantes às de outros programas de planilhas, como o Microsoft Excel, entretanto tem como uma das principais características a possibilidade de trabalhar de forma colaborativa e em tempo real. Além disso, como é uma aplicação baseada em nuvem, as planilhas são armazenadas online e podem ser acessadas a partir de qualquer dispositivo com conexão à internet, o que proporciona mobilidade, flexibilidade, backup automático e segurança dos dados.

Em resumo, a finalidade é observar, registrar e analisar a percepção dos usuários com relação à qualidade e à segurança do transporte público coletivo urbano da cidade de São Carlos, para que se possa fazer um recorte de gênero e entender como as mulheres se sentem com relação a este sistema e em que pontos sua percepção difere da dos homens. O referido questionário encontra-se no Apêndice A.

### 3.2 DESENVOLVIMENTO DO PROCESSO DE PESQUISA

Sobre a questão da qualidade no transporte público coletivo urbano de São Carlos, foram aplicadas perguntas relacionadas a acessibilidade, resguardo, tempo de espera, tempo de viagem, lotação, confiabilidade, características dos pontos de parada e conectividade. A escolha destes fatores se deu a partir dos 12 estabelecidos por Ferraz e Torres (2004).

Contudo, foram propostos 2 fatores não definidos pelos autores: resguardo, que trata da percepção dos usuários com relação à segurança nas proximidades dos pontos de parada, a partir de seus aspectos e aparência, e tempo de espera, relacionado à permanência do usuário nos pontos de parada ou transbordos até a chegada do veículo.

A partir dessas questões, pôde-se construir uma matriz de avaliação para os usuários adaptada do modelo original elaborado por Ferraz e Torres, apresentado no Quadro 2.

Quadro 2 - Modelo de matriz de avaliação para os usuários (continua)

<b>Fatores</b>	<b>Parâmetros de avaliação</b>	<b>Bom</b>	<b>Regular</b>	<b>Ruim</b>
Acessibilidade	Distância a pé no início e no fim da viagem e comodidade nas caminhadas			
Frequência	Intervalo entre atendimentos			
Tempo de viagem	Relação entre o tempo de viagem por ônibus e por carro			
Lotação	Taxa de passageiros em pé			
Confiabilidade	% de viagens programadas realizadas no horário, com alguma tolerância			
Segurança	Índice de acidentes			
Características dos ônibus	Idade, estado de conservação, número de portas, largura do corredor, altura dos degraus e aparência			
Características das paradas	Sinalização adequada, existência de coberturas e bancos e aparência			
Sistema de informações	Nas paradas, em folhetos, por intermédio de telefone, etc.			

Fonte: Ferraz e Torres (2004).

Quadro 2 - Modelo de matriz de avaliação para os usuários (conclusão)

<b>Fatores</b>	<b>Parâmetros de avaliação</b>	<b>Bom</b>	<b>Regular</b>	<b>Ruim</b>
Conectividade	% de transbordos e existência de integração física e tarifária			
Comportamento dos operadores	Habilidade e precaução dos condutores e tratamento dispensado aos usuários			
Estado das vias	Existência de pavimentação, buracos, lombadas, valetas e sinalização			
Tarifa	Comparação com outras cidades			

Fonte: Ferraz e Torres (2004).

Neste trabalho, optou-se por redefinir a “frequência” como “tempo de espera” - pois não se avaliou o intervalo entre atendimentos, mas sim o tempo de espera nos transbordos e pontos de parada, por ser uma questão mais ligada à percepção de cada usuário, e assim alinhada com os objetivos da pesquisa.

Além disso, foram desconsiderados os fatores de segurança, características dos ônibus, sistema de informações, comportamento dos operadores, estado das vias e tarifa, dado que não foram elaboradas questões sobre estes pontos devido ao intuito de focar a pesquisa em aspectos específicos que pudessem ser abordados de forma mais valiosa para o recorte de gênero.

Vale ressaltar que esses fatores agora desconsiderados podem ser incluídos em futuros estudos e análises complementares que busquem uma compreensão mais completa do tema em questão.

Para a avaliação da qualidade, estabeleceram-se critérios para classificar as respostas dos usuários entre “Bom”, “Regular” e “Ruim”. Estes estão apresentados no Apêndice B.

Acerca da temática de segurança no transporte público coletivo urbano de São Carlos, as questões foram semelhantes às da Enquete Nacional UITP - CittaMobi de Segurança no Transporte Público (UITP-CITTAMOB, 2018), abordando os respondentes sobre sua percepção com relação à sensação de segurança e o que gera sensação de segurança ou insegurança para eles.

A fim de se potencializar a análise, as questões relativas às razões que colaboram para que os usuários se sintam seguros ou inseguros foram modificadas

de duas maneiras: foram introduzidos fatores únicos que não estavam presentes nas opções de resposta da pesquisa nacional e possibilitou-se a seleção de mais de uma alternativa, enquanto na enquete da CittaMobi um único fator poderia ser escolhido.

Neste caso, devido à possibilidade de resposta ser diferente entre as pesquisas, a análise não permitiu comparar números e porcentagens absolutas diretamente, mas sim comparar as duas pesquisas com base na identificação das tendências e dos fatores mais e menos escolhidos.

Para coletar mais informações, foram aplicadas duas questões para além das da CittaMobi, questionando se os usuários presenciaram ou foram vítimas de violência no transporte público (dentro do veículo ou no local de espera).

Visando facilitar a comparação com os resultados da CittaMobi, a compilação dos dados para análise considerou a visão geral e também a segmentação por gênero, permitindo relacionar informações e identificar possíveis padrões ou disparidades.

Dessa forma, foi possível chegar a algumas conclusões oriundas do cruzamento dos dados, como quantas das pessoas respondentes que utilizam ônibus na cidade de São Carlos declararam se sentir seguras no transporte público, e, dentre estas, qual a porcentagem de mulheres e homens.

## 4 RESULTADOS E DISCUSSÕES

### 4.1 PERFIL DOS PARTICIPANTES

O início da captação de dados para os fins da pesquisa se dá com a finalização do formulário online, apresentado no Apêndice A.

Foram obtidas 362 respostas, entretanto serão consideradas válidas apenas 361, por permitirem tangenciar a temática do transporte público; 1 pessoa deixou de responder a pergunta “Você já utilizou/utiliza o transporte público da cidade de São Carlos?”.

Das 361 pessoas que responderam se já utilizaram ou utilizam o transporte público de São Carlos, 96% afirmou residir na cidade, o que é relevante para as análises deste trabalho, pois pode-se considerar que são pessoas que possuem uma experiência direta com o sistema de transporte público local. Ao viverem na cidade, elas estão mais familiarizadas com as rotas, horários, serviços e peculiaridades do transporte público coletivo de São Carlos.

Isso pode significar que suas respostas são baseadas em vivências reais e conhecimento prático, o que pode fornecer percepções mais precisas e relevantes para a análise e formulação de políticas de transporte público na cidade. A perspectiva dos residentes pode contribuir para uma compreensão mais completa das demandas, desafios e necessidades dos usuários do transporte público da cidade.

Para o objetivo de estudar o transporte público coletivo urbano de São Carlos, em termos de qualidade e segurança, é preciso que sejam consideradas as percepções das pessoas que se locomovem através deste sistema. Assim, a base de dados funcionais conta com 326 respostas, que vêm das pessoas que responderam “Sim” ou “Às vezes” para a pergunta “Você utilizou/utiliza o transporte público da cidade de São Carlos?”. Das 361 respostas válidas, 35 pessoas responderam “Não” para esta questão, e por isso tiveram seu formulário automaticamente encerrado e enviado, o que as exclui da base de dados funcional. Finalmente, com estas 326 respostas funcionais, tem-se 90% de aproveitamento do

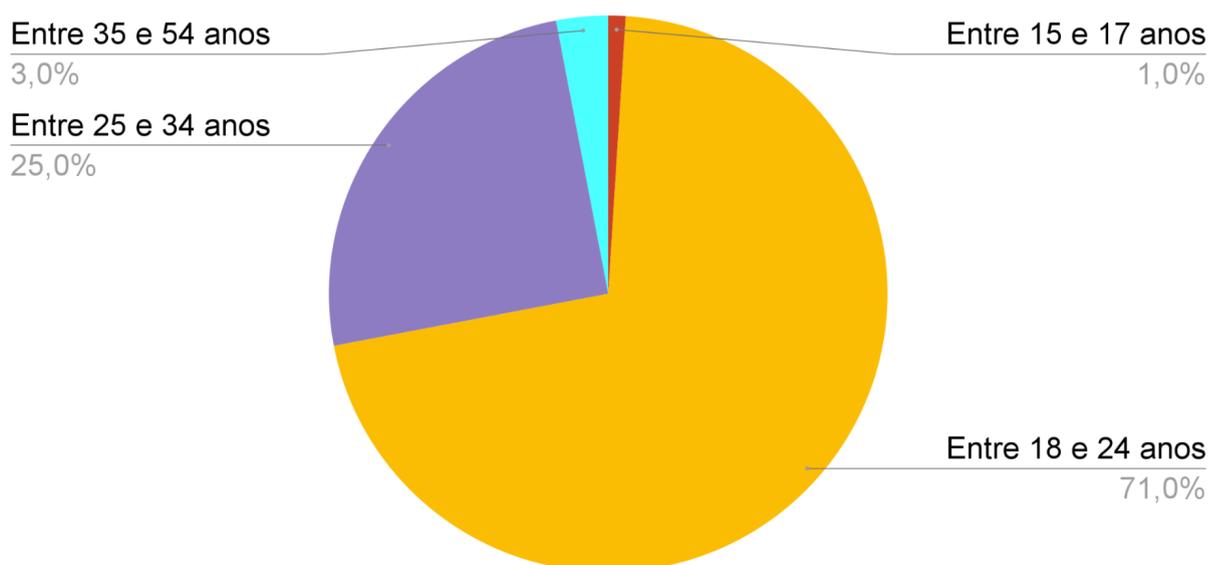
total de respostas deste formulário para observação dos resultados.

A fim de conhecer mais a fundo o perfil das pessoas respondentes, foram aplicadas questões relacionadas a gênero, faixa etária, ocupação, renda mensal e escolaridade.

Das 326 respostas funcionais, 216 (66%) vieram de pessoas que se identificam com o gênero feminino, que vêm sendo tratadas por “mulheres” ao longo deste trabalho; bem como 110 (34%) procederam de “homens”, que são todas as pessoas que assinalaram se identificar com o gênero masculino. É importante ressaltar que, a fim de se obter respostas alinhadas com o objetivo deste trabalho de fazer um recorte de gênero para observar a perspectiva das mulheres sob os resultados, a opção de resposta para a identificação de gênero foi limitada a “feminino”, “masculino” ou “outro”. Desta forma, tomou-se cuidado para incluir as pessoas respondentes quanto a esta questão, embora não se tenha obtido nenhuma resposta cujo gênero de identificação fosse “outro”.

Quanto à faixa etária, 71% dos respondentes declararam ter entre 18 e 24 anos, que representa 229 pessoas, conforme pode-se observar no Gráfico 1.

Gráfico 1 - Perfil dos respondentes: faixa etária



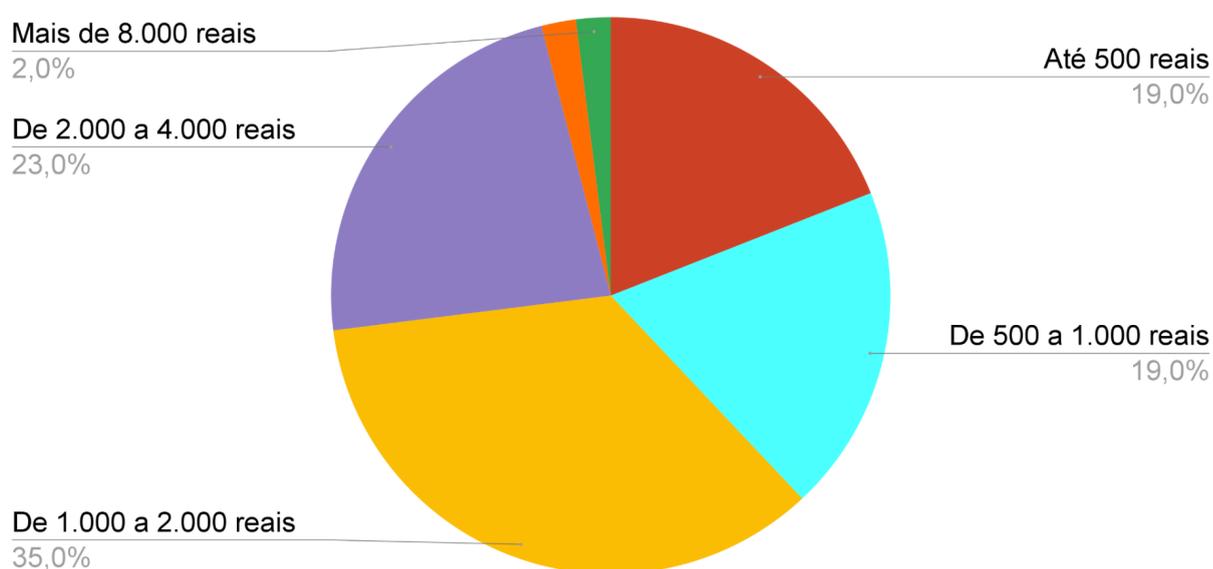
Fonte: De autoria própria.

Já em relação à ocupação dessas pessoas, 240 (74%) declararam ser estudantes, e 76 (23%) afirmaram estar empregadas. Estas somam a grande

maioria das respostas, equivalente a 316 das 326 que estão sendo avaliadas. Esses dados se relacionam estreitamente com a renda mensal e a escolaridade. Por grande parte dos declarantes serem estudantes, e considerando-se que a cidade de São Carlos abriga duas das maiores universidades do país, cujos cursos são, em grande parte, de ensino integral, não se espera que grande parte das pessoas tenha uma alta renda média mensal. Em contraponto, pode-se esperar que os dados apontem para uma maioria de pessoas cursando o Ensino Superior.

Essas hipóteses podem ser confirmadas pelos Gráficos 2 e 3.

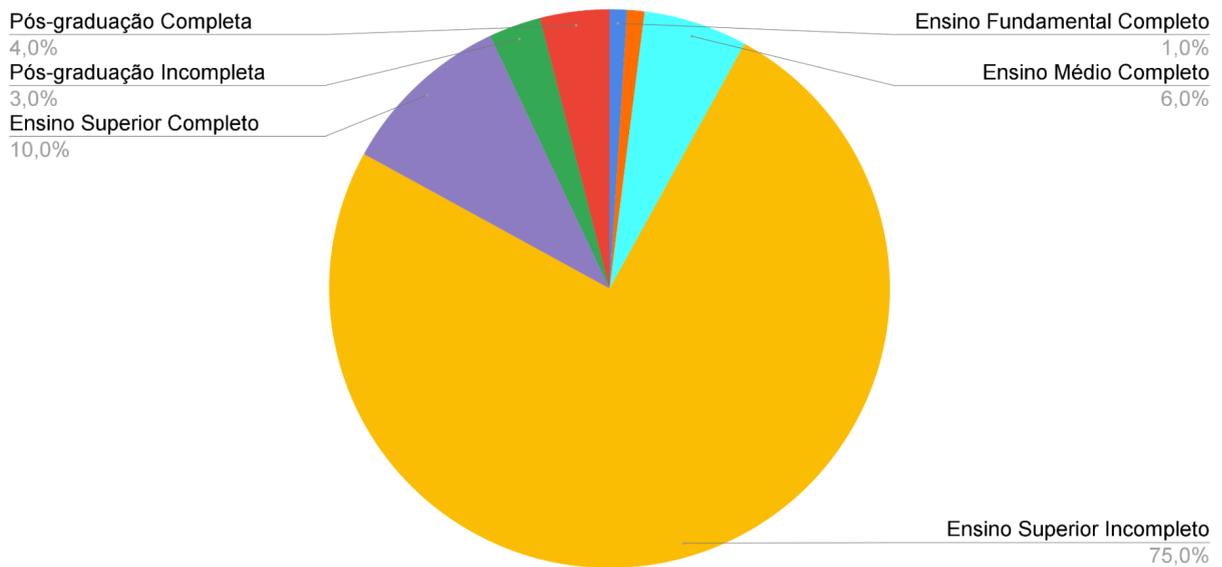
Gráfico 2 - Perfil dos respondentes: renda mensal



Fonte: De autoria própria.

O salário mínimo vigente na época de aplicação do formulário, em 2019, era de R\$ 998,00. A renda média mensal mais alta com resultados expressivos, de pouco mais de 2 salários mínimos, aparece em 74 declarações, equivalente a 23% das respostas, mesma porcentagem que declarou estar empregada. As rendas mensais mais baixas, de até 2 salários mínimos, somam 239 declarações (73%).

Gráfico 3 - Perfil dos respondentes: escolaridade



Fonte: De autoria própria.

Apenas 1% das pessoas declarou ter somente o Ensino Fundamental Completo, enquanto pelo menos 75% já chegaram a cursar o Ensino Superior, correspondente a 246 pessoas. Foram informadas também as instituições de ensino atreladas a estes dados para os 250 alunos que estavam cursando graduação ou pós-graduação, verificando-se praticamente uma unanimidade de discentes da Universidade Federal de São Carlos (UFSCar), 218 (87%), e da Universidade de São Paulo (USP), 22 (9%), sendo o restante discentes de outras universidades.

Os dados que apresentam o perfil das pessoas respondentes apontam que o formulário permaneceu prioritariamente entre seu público-alvo, conforme mencionado no capítulo anterior.

#### 4.2 AVALIAÇÃO DA QUALIDADE NO TRANSPORTE PÚBLICO

Observando os resultados da pesquisa de qualidade no transporte público coletivo urbano de São Carlos de forma geral, ou seja, contabilizando todas as respostas válidas, a matriz de avaliação adaptada obtida é apresentada no Quadro 3. O maior percentual de respostas para cada parâmetro está nas células destacadas em cores.

Quadro 3 - Matriz de avaliação para os usuários de forma geral

Fatores	Parâmetros de avaliação	Bom	Regular	Ruim
Acessibilidade	Distância de caminhada até o ponto de parada	46%	34%	20%
	Condições das calçadas no percurso até o ponto de parada	11%	59%	29%
	Iluminação noturna no percurso e nos pontos de parada	29%	25%	45%
Resguardo	Segurança nas proximidades dos pontos de parada	19%	47%	34%
Tempo de espera	Tempo de espera nos transbordos e pontos de parada	53%	40%	7%
Tempo de viagem	Percepção entre o tempo de viagem por ônibus e por carro	28%	45%	27%
	Duração das viagens	77%	13%	11%
Lotação	Percepção da quantidade de pessoas viajando sentadas e/ou em pé	17%	36%	47%
Confiabilidade	Atrasos nos horários programados	10%	48%	42%
	Adiantamento nos horários programados	32%	62%	6%
Características dos pontos de parada	Sinalização adequada, existência de coberturas e fornecimento de informações	21%	32%	47%
Conectividade	Quantidade de ônibus necessária para chegar ao destino final	77%	22%	1%
	Existência de integração física e tarifária	16%	83%	1%

Nota: As células destacadas em cores indicam a maioria das avaliações para cada parâmetro.

Fonte: De autoria própria.

De maneira geral, os fatores cuja avaliação foi positiva podem indicar uma boa eficiência do sistema, dado que as distâncias de caminhada até os pontos de parada são curtas, os tempo de espera são reduzidos, as durações das viagens são aceitáveis e a quantidade de ônibus disponíveis é suficiente para atender à demanda, muitas vezes sem necessidade de integração. Uma vez estando no ponto de parada, os usuários não precisam esperar muito tempo e conseguem realizar suas viagens com rapidez e comodidade.

Nota-se nestes resultados a maior presença de avaliações classificadas como

“regular”. Quando se observa que há mais parâmetros classificados como regulares do que bons e ruins, isso pode indicar que estes não são excelentes nem muito deficientes. Essa distribuição sugere que esses elementos se encontram em um patamar médio em relação aos critérios estabelecidos para a avaliação.

Avançando na análise dos resultados, com relação ao tempo de viagem, percebe-se que a percepção entre o tempo de viagem por ônibus e por carro é avaliada como regular, indicando que as viagens de ônibus demoram mais tempo do que de carro, e a duração das viagens recebe avaliação positiva, com a grande maioria das viagens durando até 30 minutos.

A percepção sobre o tempo de viagem pode ser diferente ao andar de ônibus ou carro em virtude de vários motivos, como controle do veículo, eficiência do sistema de transporte público, conforto, expectativas e experiências anteriores.

Ao dirigir um carro, a pessoa motorista tem o controle total do veículo e pode escolher a rota, a velocidade e fazer paradas conforme desejar, com autonomia e flexibilidade, o que pode tornar a percepção do tempo de viagem mais positiva.

Acerca da eficiência do sistema, ainda que o tempo de espera tenha sido considerado bom, em termos de percepção essa pode ser uma parte significativa da viagem. Assim, mesmo que a duração real da viagem de ônibus seja comparável ou até menor que a de carro, a sensação pode ser de que a espera torna a viagem mais demorada. Além disso, dependendo das condições do tráfego, o ônibus pode ser mais lento que o carro em certos momentos, considerando-se congestionamentos ou atrasos nas rotas, que podem afetar negativamente a percepção da duração da viagem por esse modo de transporte.

Ao se constatar a percepção negativa dos usuários sobre lotação nos veículos, indicando que muitas pessoas viajam em pé e podem vir a prejudicar as operações de embarque e desembarque, pode-se sugerir que este fator também influencia na percepção do tempo de viagem, pois se o ônibus estiver lotado, desconfortável, os passageiros podem sentir a viagem mais longa e incômoda.

As expectativas também desempenham um papel importante nessa percepção. Se alguém espera que a viagem de carro seja mais rápida, qualquer atraso ou situação não esperada durante a viagem de ônibus pode levar à

percepção de que o tempo de viagem é mais longo do que o esperado. Assim, é importante considerar todos esses aspectos ao avaliar a percepção de tempo de viagem por carros e ônibus.

Partindo para o recorte de gênero masculino e feminino, observa-se nos Quadros 4 e 5, respectivamente, o mesmo comportamento nas avaliações realizadas.

Quadro 4 - Matriz de avaliação para os usuários do gênero masculino

Fatores	Parâmetros de avaliação	Bom	Regular	Ruim
Acessibilidade	Distância de caminhada até o ponto de parada	45%	31%	24%
	Condições das calçadas no percurso até o ponto de parada	13%	63%	25%
	Iluminação noturna no percurso e nos pontos de parada	31%	28%	41%
Resguardo	Segurança nas proximidades dos pontos de parada	17%	51%	32%
Tempo de espera	Tempo de espera nos transbordos e pontos de parada	56%	43%	1%
Tempo de viagem	Percepção entre o tempo de viagem por ônibus e por carro	30%	46%	24%
	Duração das viagens	85%	9%	5%
Lotação	Percepção da quantidade de pessoas viajando sentadas e/ou em pé	22%	39%	39%
Confiabilidade	Atrasos nos horários programados	7%	55%	37%
	Adiantamento nos horários programados	39%	55%	5%
Características dos pontos de parada	Sinalização adequada, existência de coberturas e fornecimento de informações	19%	28%	53%
Conectividade	Quantidade de ônibus necessária para chegar ao destino final	77%	22%	1%
	Existência de integração física e tarifária	19%	81%	0%

Nota: As células destacadas em cores indicam a maioria das avaliações para cada parâmetro.

Fonte: De autoria própria.

Quadro 5 - Matriz de avaliação para as usuárias do gênero feminino

Fatores	Parâmetros de avaliação	Bom	Regular	Ruim
Acessibilidade	Distância de caminhada até o ponto de parada	46%	35%	18%
	Condições das calçadas no percurso até o ponto de parada	10%	57%	32%
	Iluminação noturna no percurso e nos pontos de parada	29%	23%	48%
Resguardo	Segurança nas proximidades dos pontos de parada	20%	45%	35%
Tempo de espera	Tempo de espera nos transbordos e pontos de parada	52%	38%	10%
Tempo de viagem	Percepção entre o tempo de viagem por ônibus e por carro	26%	44%	29%
	Duração das viagens	72%	14%	13%
Lotação	Percepção da quantidade de pessoas viajando sentadas e/ou em pé	15%	34%	50%
Confiabilidade	Atrasos nos horários programados	11%	44%	44%
	Adiantamento nos horários programados	28%	66%	6%
Características dos pontos de parada	Sinalização adequada, existência de coberturas e fornecimento de informações	22%	33%	44%
Conectividade	Quantidade de ônibus necessária para chegar ao destino final	77%	22%	1%
	Existência de integração física e tarifária	15%	83%	2%

Nota: As células destacadas em cores indicam a maioria das avaliações para cada parâmetro.

Fonte: De autoria própria.

Em se tratando da análise como um todo, a alta semelhança de resultados entre as avaliações concluídas pelos homens, mulheres e pelo conjunto geral pode sugerir uniformidade de percepção, o que significa que a maioria ou todos os membros do grupo apresentam visões ou opiniões semelhantes em relação ao que está sendo avaliado.

A partir das três matrizes de avaliação dos usuários, pode-se comentar em linhas gerais que o sistema de transporte público coletivo urbano de São Carlos é mediano e razoável. Há o que ser trabalhado em diversos fatores, como a

acessibilidade com relação às questões de percurso e iluminação, o resguardo, o tempo de viagem, a lotação, a confiabilidade e a conectividade, ao se tratar das integrações físicas e tarifárias.

Porém, as avaliações como um todo inclinaram-se a ser mais positivas do que negativas, sugerindo que a cidade conta com uma boa quantidade de pontos de ônibus, que fazem trajetos que proporcionam conexões diretas entre os locais de partida e os locais de chegada, conseqüentemente favorecendo viagens mais rápidas.

Por fim, dados os resultados muito semelhantes entre as avaliações feitas por ambos os gêneros, pode-se sugerir que, no contexto dessa pesquisa, as respostas não variam de forma relevante com base no gênero das pessoas. Ou seja, homens e mulheres têm compatibilidade e opiniões semelhantes quando se trata dos fatores considerados, e suas respostas são consistentes independentemente do gênero.

#### 4.3 AVALIAÇÃO DA SEGURANÇA NO TRANSPORTE PÚBLICO

Antes de observar as respostas das questões aplicadas acerca da segurança no transporte público, convém traçar um paralelo entre algumas características dos perfis dos 326 respondentes da pesquisa deste trabalho com os dos 48.839 respondentes da Enquete Nacional UITP - CittaMobi de Segurança no Transporte Público (UITP-CITTAMOBIL, 2018), realizada em mais de 80 cidades. Este comparativo se faz necessário, pois observou-se grande diferença de traços entre os participantes das pesquisas.

Com relação ao gênero, a pesquisa deste trabalho traz mais respostas femininas do que a pesquisa da CittaMobi: 66% das pessoas respondentes são mulheres, contra 55% na enquete aplicada a nível nacional. Assim, o recorte de gênero é importante para que se possa comparar mais rigorosamente os dados das amostras, já que o maior número de mulheres nesta pesquisa pode enviesar os resultados gerais.

Quanto à faixa etária, nesta pesquisa mais de 70% dos respondentes declararam ter entre 18 e 24 anos (229 pessoas), conforme citado no tópico 4.1. Já

na pesquisa da CittaMobi este número cai para 35% dos respondentes (17.093 pessoas). Além disso, apenas 26% das respostas da CittaMobi são de estudantes, equivalente a 12.698 pessoas, enquanto estes representam a maioria dos questionados em São Carlos, sendo 240 pessoas (74%).

Dada essa disparidade entre os perfis dos participantes das pesquisas, salienta-se que comparar os resultados de uma pesquisa realizada em uma cidade específica com uma pesquisa de nível nacional pode levar a algumas questões importantes a serem consideradas.

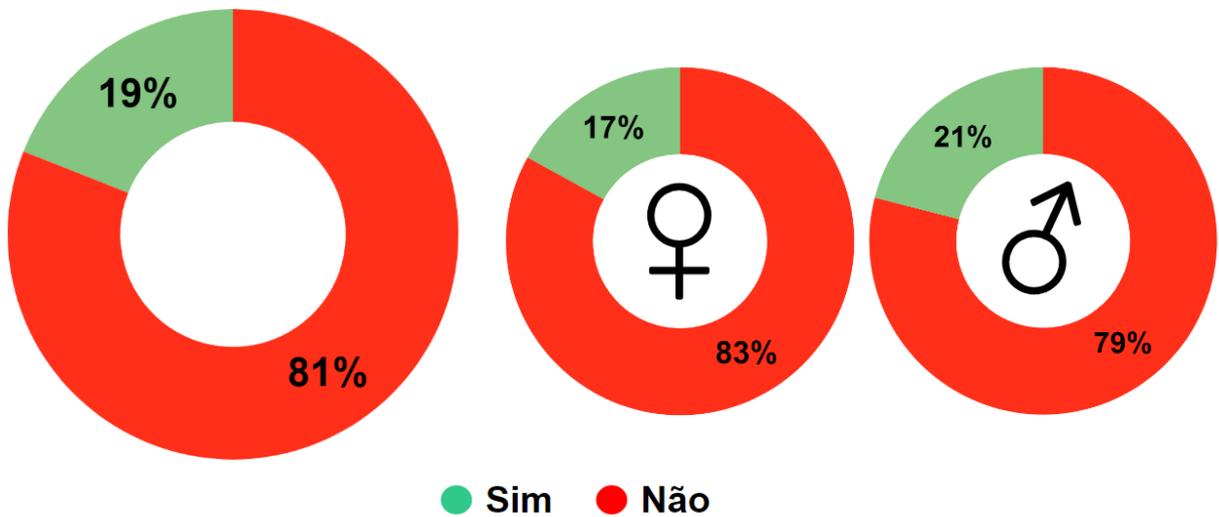
Algumas interferências potenciais na comparação dos resultados são a representatividade da amostra e as diferenças culturais e socioeconômicas. A pesquisa de nível nacional tem uma amostra muito maior e mais diversificada em termos de idade, gênero, classe social, educação, entre outros fatores, enquanto a pesquisa em São Carlos pode não ser tão representativa em termos de diversidade de respondentes, dado o público específico ao qual a pesquisa foi aplicada.

Além disso, as pessoas em diferentes regiões e contextos sociais podem ter valores, atitudes e comportamentos diferentes, o que pode influenciar as respostas da pesquisa. O perfil específico dos respondentes em cada pesquisa pode gerar resultados distintos, dificultando a comparação direta.

Isso pode afetar a generalização dos resultados da pesquisa local para o contexto nacional, por isso reforça-se mais uma vez a importância do recorte de gênero para a observação, registro e análise da percepção dos usuários com relação à qualidade e à segurança do transporte público coletivo urbano da cidade de São Carlos sob este critério.

Aprofundando a análise com base nas 326 respostas funcionais, menos da metade das pessoas, 127 (39%), declararam se sentir seguras no transporte público. Este dado fica ainda mais expressivo quando se faz o recorte de gênero: das 216 mulheres, apenas 31% responderam que sim, se sentem seguras, contra 54% dos homens, equivalente a 68 e 59 pessoas, respectivamente. As Figuras 1 e 2 retratam estes resultados e os da Enquete Nacional UITP - CittaMobi de Segurança no Transporte Público (UITP-CITTAMOB, 2018), respectivamente.

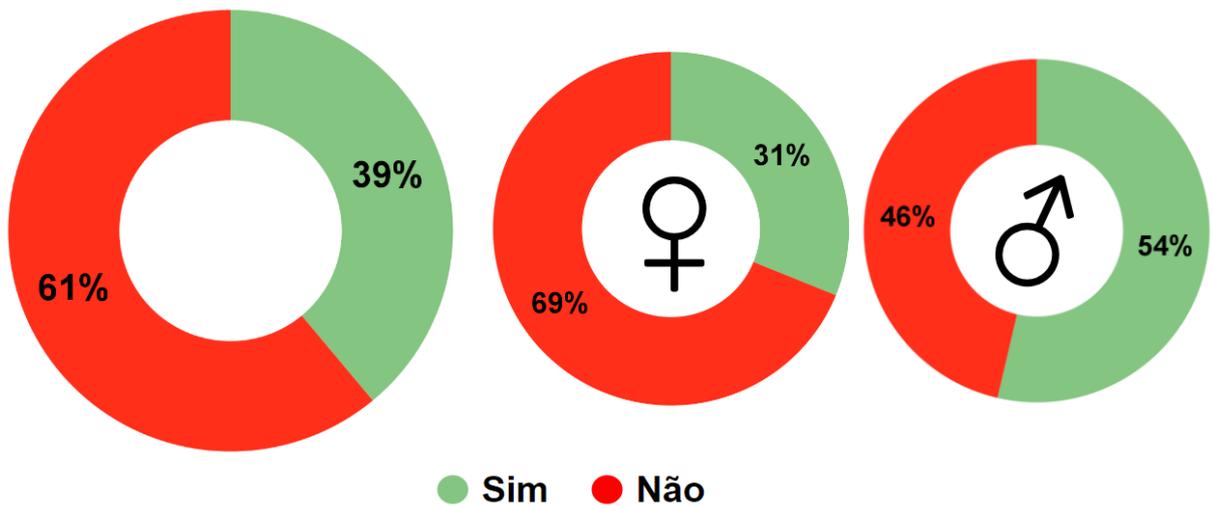
Figura 1 - Você se sente seguro no transporte público?  
(Resultados da Enquete Nacional UITP - CittaMobi de Segurança no Transporte Público.)



Nota: Os símbolos ♀ e ♂ representam os gêneros feminino e masculino, respectivamente.

Fonte: Adaptado de UITP – CittaMobi (2018).

Figura 2 - Você se sente segura(o) no transporte público?  
(Resultados da enquete aplicada em São Carlos, através do formulário online.)



Nota: Os símbolos ♀ e ♂ representam os gêneros feminino e masculino, respectivamente.

Fonte: De autoria própria.

Na pesquisa local em São Carlos, observou-se que a sensação de segurança no transporte público é significativamente maior do que na pesquisa nacional. Este ponto dá abertura há uma série de questionamentos relevantes, acerca das diferenças regionais, influência de políticas locais, aspectos socioeconômicos, cultura e comportamento.

Pode haver relação com fatores específicos do município, como tamanho, densidade populacional, presença policial, e a própria qualidade dos serviços de transporte público. Ademais, possíveis políticas e ações implementadas pelo governo local em São Carlos podem ter desempenhado um papel na melhoria da segurança no transporte público.

As necessidades da população, traduzidas em análises do nível de renda, emprego e educação dos moradores, também podem influenciar a percepção de segurança no transporte público. Além disso, os hábitos relacionados às atitudes culturais e comportamentais das pessoas podem ser diferentes em relação ao uso do transporte público e à segurança, comparadas a outras regiões do país.

Focando nas questões de gênero, como já introduzido, verifica-se um maior percentual de mulheres (31%) e homens (54%) que se sentem seguros no transporte público em São Carlos, em comparação com a enquete nacional: 17% e 21%, respectivamente. Contudo, é relevante destacar como o percentual de mulheres é expressivamente menor que o de homens na avaliação positiva desse critério neste trabalho.

Considerações aplicáveis ao Brasil como um todo, mas que podem ter efeitos em escala micro nas cidades, envolvem alguns pontos que podem contribuir para uma atmosfera intimidadora para as mulheres no transporte público coletivo, fazendo com que se sintam menos seguras em utilizar esses serviços. A ocorrência de assédio e violência, que pode variar de comentários ofensivos a toques não solicitados e agressões físicas, é um deles.

Associado a isso, tem-se estereótipos e preconceitos de gênero, a responsabilidade pelo medo e a cultura do silêncio. Muitas vezes as mulheres são colocadas como mais vulneráveis e menos capazes de se proteger em situações de risco, sendo atribuída a elas a responsabilidade pela prevenção de situações de

insegurança, em vez de focar na responsabilização dos agressores.

Assim, as mulheres podem se sentir culpadas por não conseguirem evitar situações de risco, mesmo quando não têm controle sobre essas circunstâncias, o que pode levá-las a não denunciar situações de assédio e violência no transporte público, contribuindo para a perpetuação desses comportamentos e de sua sensação de insegurança.

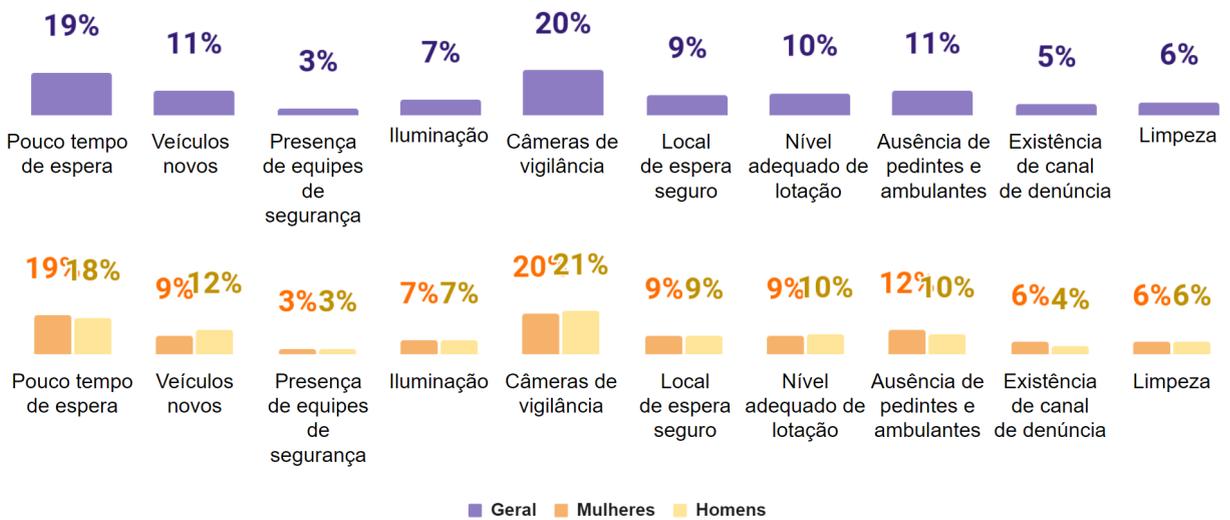
Outro aspecto relevante é o fato de que o espaço público veio ao longo dos anos sendo considerado como um ambiente mais adequado para os homens, devido a questões culturais, sociais e políticas que moldaram as percepções de gênero e os papéis atribuídos a homens e mulheres ao longo do tempo. Isso pode resultar em uma sensação de desconforto ou inadequação para as mulheres, que podem se sentir como intrusas em um ambiente que ainda não é totalmente projetado para atender às suas necessidades específicas de segurança e conforto.

Para maior compreensão embasada das razões que dão base às sensações de segurança ou insegurança dos usuários, foram aplicadas questões investigativas sobre possíveis motivos para tais percepções.

A Figura 3 apresenta os percentuais de resposta da Enquete Nacional UITP - CittaMobi de Segurança no Transporte Público (UITP-CITTAMOBIL, 2018) para a pergunta “Por que você se sente seguro no transporte público?”.

Na análise destes resultados, identifica-se um comportamento semelhante expressivo entre as respostas de mulheres e homens, onde a maior variação percentual das respostas entre os gêneros é de apenas 3%, no fator de “veículos novos”. Além disso, os fatores mais escolhidos foram “câmeras de vigilância” e “pouco tempo de espera”, que se relacionam ao desestímulo e diminuição de chances de se passar situações indesejadas durante o tempo de exposição em áreas públicas.

Figura 3 - Por que você se sente seguro no transporte público?  
(Resultados da Enquete Nacional UITP - CittaMobi de Segurança no Transporte Público.)



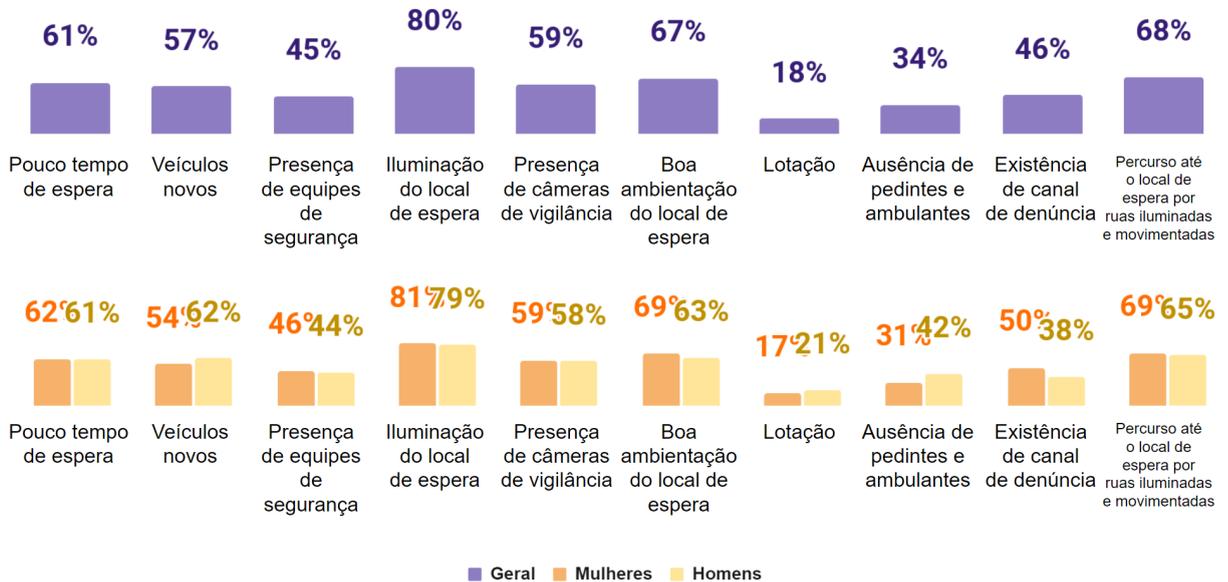
Fonte: Adaptado de UITP – CittaMobi (2018).

Na enquete nacional, os respondentes precisavam assinalar um único fator entre os motivos de se sentirem seguros no transporte público, o que traz nos resultados a distribuição percentual única para cada fator, refletindo a escolha principal dos participantes. Em contraponto, na pesquisa deste trabalho as pessoas puderam escolher vários fatores, portanto a análise dos resultados pode refletir a frequência de cada fator selecionado e fornecer uma visão mais diversificada das razões pelas quais as pessoas se sentem seguras.

Os resultados de São Carlos, por permitirem várias escolhas, trazem muito mais votos por fator. Os mais assinalados foram aqueles relacionados ao percurso e local de espera, que se relacionam com o fato de o resguardo, que trata da percepção dos usuários com relação à segurança nas proximidades dos pontos de parada, ter sido avaliado como “regular” na avaliação da qualidade, indicando que há melhorias a serem feitas para que os usuários se sintam mais seguros.

A Figura 4 apresenta os percentuais de resposta obtidos em São Carlos para a pergunta “O que te faria/faz sentir segurança ao utilizar o transporte público?”.

Figura 4 - O que te faria/faz sentir segurança ao utilizar o transporte público?  
Resultados da enquete aplicada em São Carlos, através do formulário online.



Fonte: De autoria própria.

Os resultados de São Carlos, por permitirem várias escolhas, trazem muito mais votos por fator. Os mais assinalados foram aqueles relacionados ao percurso e local de espera, que se relacionam com o fato de o resguardo, que trata da percepção dos usuários com relação à segurança nas proximidades dos pontos de parada, ter sido avaliado como “regular” na avaliação da qualidade, indicando que há melhorias a serem feitas para que os usuários se sintam mais seguros.

“Lotação” foi o menos escolhido, assinalado por apenas 18% das pessoas, enquanto o segundo menos votado foi “Ausência de pedintes e ambulantes”, indicado por quase o dobro de pessoas - 112 (34%).

É importante ressaltar a diferença da opção de resposta em cada pesquisa: “nível adequado de lotação”, na enquete nacional; e na pesquisa deste trabalho apenas “lotação”, o que deixa aberta a interpretação deste fator para os respondentes e pode, portanto, ter interferido na votação recebida. Essa hipótese surge principalmente ao se considerar a percepção negativa dos usuários sobre a lotação nos veículos, conforme apresentado no tópico 4.1 sobre as questões da qualidade no transporte público coletivo urbano de São Carlos.

Embora nesta pesquisa também haja semelhança na escolha da maioria dos

fatores por mulheres e homens, alguns deles trazem variações expressivas, como “ausência de pedintes e ambulantes”, cujos resultados indicam que os homens, mais que as mulheres, parecem se sentir mais seguros sem pedintes e ambulantes por perto; e “existência de canal de denúncia”, onde fica evidente como esse fator é mais relevante para as mulheres do que para os homens.

Vale lembrar que o quesito mais votado, a iluminação nos pontos de parada, recebeu avaliação “ruim” de ambos os gêneros na pesquisa de qualidade, porém por 7% a mais de mulheres, equivalente a 58 pessoas. Para além dos locais de espera, percebe-se que contar com ruas iluminadas e movimentadas no percurso é algo que dá muita segurança aos usuários do transporte público na cidade de São Carlos, também aparecendo como um dos fatores mais destacados.

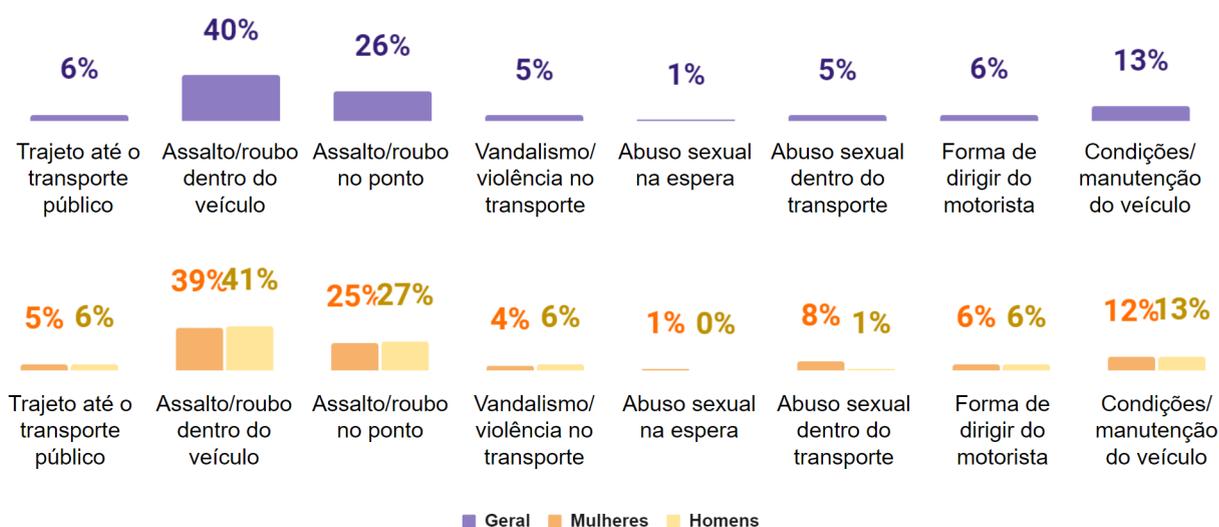
Em linhas gerais, como a possibilidade de resposta foi diferente entre as pesquisas, a análise não pode ser direta, ou seja, não se pode comparar números e porcentagens absolutas, entretanto é possível comparar as duas pesquisas com base na identificação dos fatores mais e menos escolhidos, na avaliação das tendências e aqueles fatores que foram escolhidos apenas pelos participantes desta pesquisa e não estavam disponíveis na lista da CittaMobi.

É notável que não há um padrão entre os fatores mais escolhidos nas pesquisas, porém pode-se observar que “boa ambientação do local de espera” e “veículos novos” são fatores intermediários, ou seja, aqueles moderadamente escolhidos”, enquanto a existência de canais de denúncia e a presença de equipes de segurança não parecem tão expressivas para a sensação de segurança dos usuários.

Quando se trata da sensação de insegurança dos usuários, foi aplicado o mesmo modelo envolvido na questão dos motivos pelos quais os usuários se sentem seguros: um único fator pôde ser assinalado na enquete nacional, enquanto diversos fatores puderam ser escolhidos na pesquisa deste trabalho.

A Figura 5 apresenta os percentuais de resposta da Enquete Nacional UITP - CittaMobi de Segurança no Transporte Público (UITP-CITTAMOBIL, 2018) para a pergunta “Por que você se sente inseguro no transporte público?”.

Figura 5 - Por que você se sente inseguro no transporte público?  
(Resultados da Enquete Nacional UITP - CittaMobi de Segurança no Transporte Público.)



Fonte: Adaptado de UITP – CittaMobi (2018).

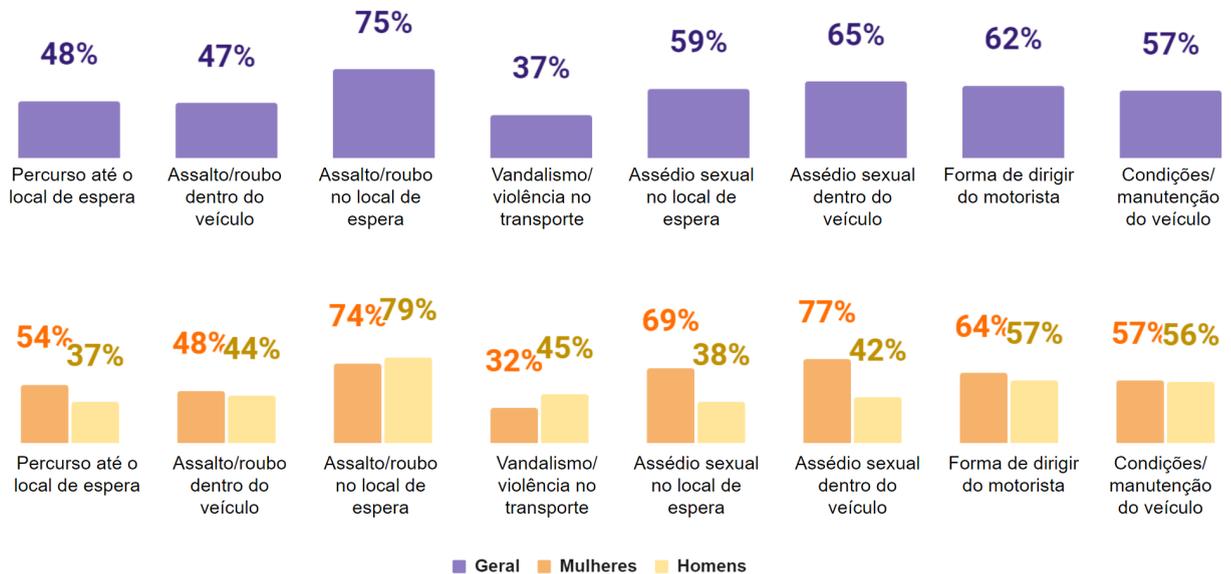
A variação percentual entre os fatores tornou-se mais discrepante nesta questão, chegando a 14% entre os dois fatores mais elencados, que tratam do medo de sofrer assaltos, tanto dentro do veículo como no ponto de ônibus.

Novamente observa-se uma semelhança entre as respostas de mulheres e homens, porém há uma discrepância com relação ao ponto de abuso sexual dentro do transporte, onde a opção é mais assinalada pelas mulheres do que pelos homens, com uma diferença de 7 pontos percentuais.

Dado o contexto sobre esse tema que foi apresentado anteriormente neste trabalho, de certa forma esperava-se uma maior insegurança das mulheres com relação à ocorrência de assédios. A cultura que normaliza ou minimiza o assédio e a violência sexual contra mulheres pode aumentar o medo e a ansiedade delas com relação à sua segurança pessoal.

Ao examinar os resultados obtidos da pesquisa em São Carlos, observa-se ainda a grande presença do receio de assaltos, porém, diferente da pesquisa nacional, a questão do assédio sexual é muito mais relatada como motivo de sensação de insegurança no transporte público. A Figura 6 apresenta os percentuais de resposta obtidos em São Carlos para a pergunta “Para você, quais são os principais motivos de insegurança no transporte público?”.

Figura 6 - Para você, quais são os principais motivos de insegurança no transporte público?  
(Resultados da enquete aplicada em São Carlos, através do formulário online.)



Fonte: De autoria própria.

Esses fatores são equivalentes aos da pesquisa da CittaMobi, contudo vale ressaltar que neste trabalho outros foram disponibilizados além desses, e serão mencionados posteriormente.

Assim como na pesquisa nacional, o comportamento segue um padrão entre as escolhas das mulheres e dos homens, mas não quanto ao assédio sexual, onde é notável que sua ocorrência tanto no local de espera quanto dentro do veículo é uma preocupação muito maior para o universo feminino, reiterando e evidenciando a importância da análise da mobilidade urbana sob recorte de gênero.

Seguindo com a análise indireta, mais uma vez são comparadas as duas pesquisas quanto à maior ou menor escolha dos fatores, além da avaliação das tendências.

A apreensão de sofrer um assalto no local de espera aparece entre as razões de sentimento de insegurança mais assinaladas em ambas as pesquisas, bem como a forma de dirigir do motorista e o percurso até o local de espera também preocupam razoavelmente os usuários. Já os vandalismos e as percepções de violências relacionadas que possam ocorrer neste modo de transporte aparecem

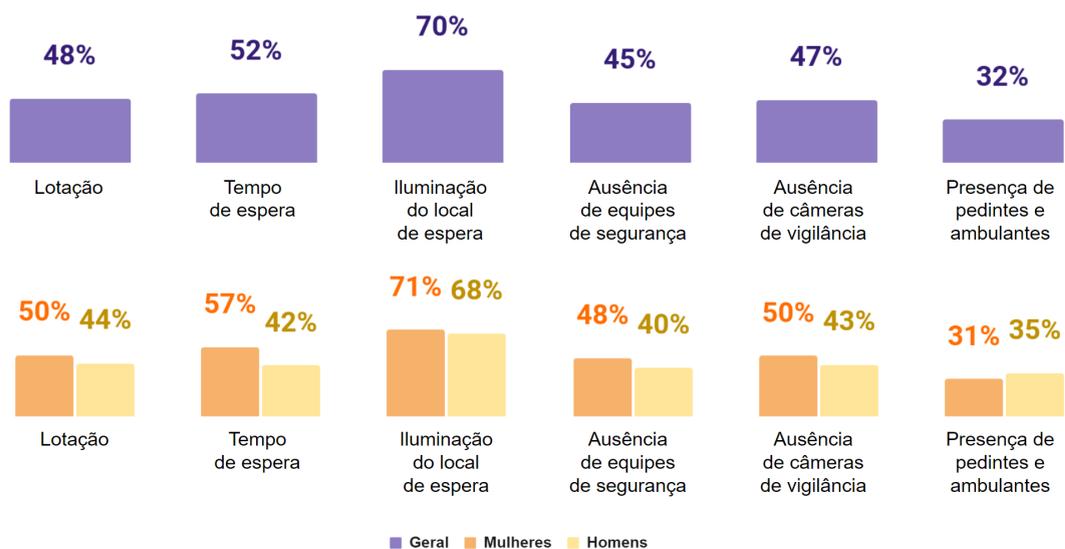
como os receios menos destacados pelos respondentes.

Pode-se sugerir que esses resultados estão ligados à percepção de que assaltos diretos e uma condução imprudente podem criar medo e insegurança imediatos, pois representam uma ameaça direta à integridade física e ao bem-estar das pessoas. Por outro lado, o vandalismo e a violência no transporte podem ser mais vistos como atos que afetam a propriedade e não diretamente a segurança pessoal.

Além disso, a sensação de segurança também pode ser influenciada pela sensação de controle que as pessoas têm em relação à situação. No caso de assaltos e da má condução do motorista, as pessoas podem se sentir mais vulneráveis e com pouco controle sobre o que está acontecendo. No entanto, em situações de vandalismo ou violência entre passageiros, elas podem perceber que têm mais controle sobre a situação, já que existe a possibilidade de evitar interações ou manter distância de indivíduos envolvidos em tais comportamentos.

Conforme citado anteriormente, outros possíveis motivos para a sensação de insegurança foram avaliados neste trabalho. A Figura 7 mostra quantas vezes estes fatores foram escolhidos, em termos dos percentuais de resposta para cada um.

Figura 7 - Para você, quais são os principais motivos de insegurança no transporte público?  
(Fatores exclusivos - Resultados da enquête aplicada em São Carlos, através do formulário online.)



Fonte: De autoria própria.

Essas opções de resposta oferecidas aos usuários são equivalentes a algumas das disponibilizadas na questão de segurança, sobre o que faz as pessoas se sentirem seguras no transporte público. A relação entre quantas vezes as opções foram selecionadas é direta: verifica-se a mesma ordem, tanto crescente quanto decrescente das escolhas, em termos de percentuais de resposta.

A única exceção é o fator “lotação”, que, como citado anteriormente, não teve uma definição clara e por isso as respostas dadas a ele se tornam inconclusivas na questão do que faz as pessoas se sentirem seguras - algumas pessoas podem ter compreendido este fator como “espaço cheio de pessoas”, e não como “nível adequado de lotação”. Já na questão do que faz as pessoas se sentirem inseguras, é mais fácil associar o termo “lotação” a algo como “nível inadequado/alto de pessoas no espaço”, o que faz sentido para esta pergunta.

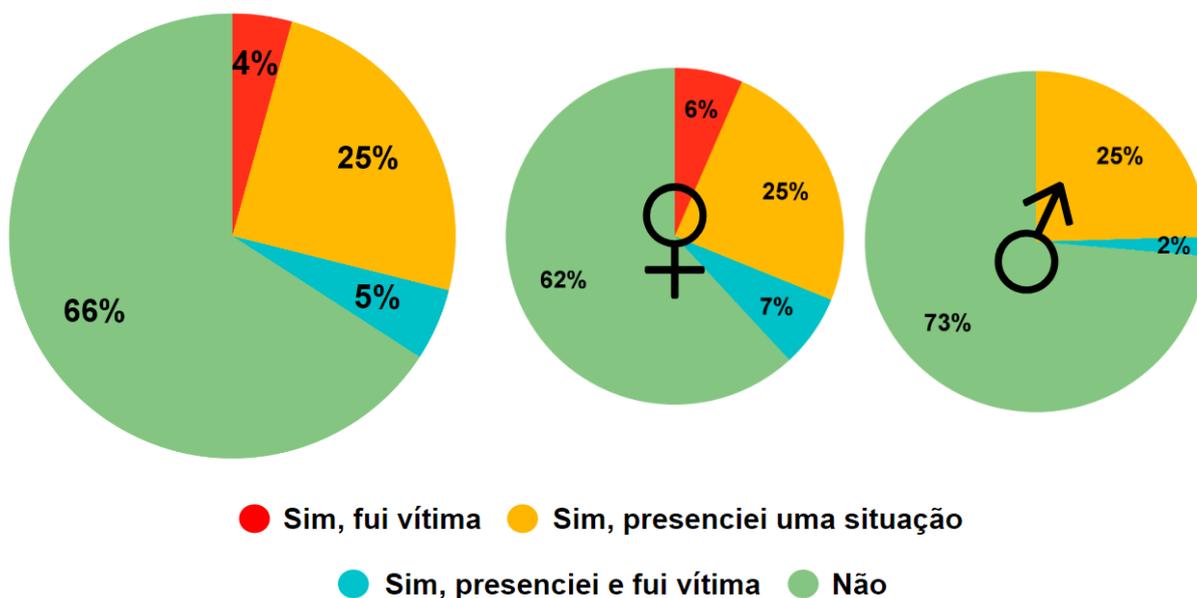
Via de regra, se os fatores elencados pelos participantes da pesquisa seguem o padrão “me sinto segura com a presença do fator” e “me sinto insegura sem a presença do fator”, isso pode indicar um padrão consistente na percepção de segurança das pessoas em relação ao transporte público.

Essa consistência sugere que cada fator tem um papel relevante na percepção de segurança do transporte público e que a sua ausência pode afetar negativamente essa percepção. Assim, reforça-se a importância de abordar esses fatores ao buscar melhorar a segurança no transporte público.

Por fim, a análise dos fatores elencados pelos participantes em cada questão relativa à segurança pode fornecer entendimentos valiosos para a formulação de estratégias e políticas que visem promover a segurança e a confiança das usuárias e dos usuários no sistema de transporte.

Ao aprofundar a pesquisa na cidade de São Carlos, foi perguntado aos usuários se eles já haviam vivido e/ou presenciado situações de violência no transporte público, e para aqueles que responderam “não”, o formulário se encerrou e foi enviado. A Figura 8 mostra as respostas em termos percentuais.

Figura 8 - Você já foi vítima ou presenciou uma situação de violência no transporte público?  
(Resultados da enquete aplicada em São Carlos, através do formulário online.)



Nota: Os símbolos ♀ e ♂ representam os gêneros feminino e masculino, respectivamente.

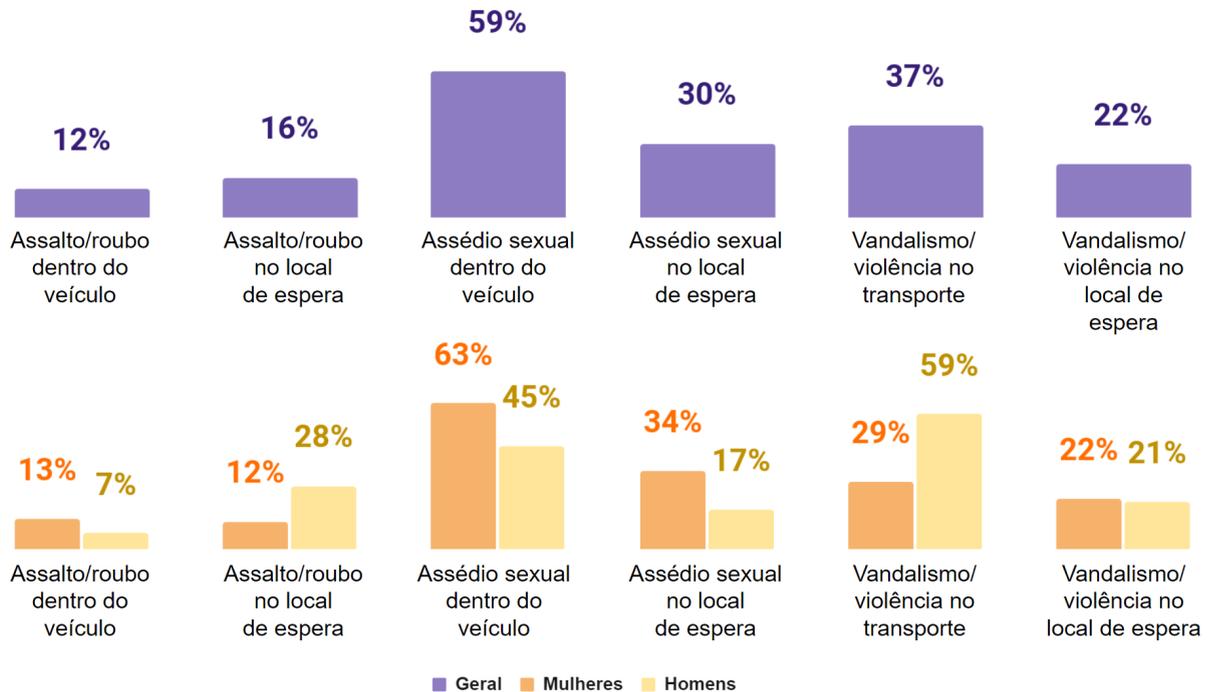
Fonte: De autoria própria.

Nota-se que a maioria dos 326 respondentes afirma não ter vivido situações de violência no transporte, sendo os homens a maior parte desses. Enquanto 29 mulheres (13%) declararam terem sido vítimas de violência no transporte, apenas 2 homens (1%) afirmaram ter passado por isso.

A fim de compreender melhor que tipo de violência tem feito parte da realidade que os usuários enfrentam no transporte público coletivo da cidade de São Carlos, as 111 pessoas que declararam terem sido vítimas e/ou presenciado situações de violência no transporte também sinalizaram quais foram estas situações.

Cada usuário pôde assinalar quantas alternativas fizessem sentido, de acordo com suas experiências vividas. De forma geral, assaltos dentro do veículo e vandalismo no local de espera não aparecem como situações comuns, entretanto verifica-se que nas outras alternativas não há um padrão entre as respostas de mulheres e homens, conforme apresentado na Figura 9.

Figura 9 - Qual foi a situação de violência?  
(Resultados da enquete aplicada em São Carlos, através do formulário online.)



Fonte: De autoria própria.

Fazendo um recorte de gênero, vale relembrar que das 216 mulheres entrevistadas nesta pesquisa, 148 (69%) declararam não se sentir seguras no transporte público, e 82 (38%) afirmaram terem sido vítimas ou presenciado situações de violência neste modo de transporte, contra apenas 29 homens (27%).

É expressivo o quanto as mulheres relatam terem sido vítimas ou testemunhado situações de assédio sexual nos veículos ou nos locais de espera. Ao olhar para as 52 mulheres que assinalaram “Assédio sexual dentro do veículo”, é interessante observar este dado em termos percentuais em duas situações: esse número equivale a 63% das mulheres que já foram vítimas e/ou presenciaram situações de violência no transporte público, e a 24% de todas as 216 mulheres respondentes da pesquisa.

Evidenciando o quanto a questão se apresenta como mais relevante para as mulheres, ao se observar as respostas dos homens, apenas 13 deles assinalaram “Assédio sexual dentro do veículo”, o que corresponde a 45% dos homens que declararam ter vivido ou presenciado situações de violência no transporte, e a 12%

de todos os 110 homens que responderam a pesquisa.

A partir de todos dados coletados nessa abordagem sobre a questão da segurança no transporte público coletivo da cidade, é possível observar uma diferença significativa na vivência de situações de violência no transporte público entre homens e mulheres. Esses resultados destacam a importância de considerar as diferentes experiências e preocupações das pessoas sob uma perspectiva de gênero.

## 5 CONCLUSÕES

A adaptação e utilização do modelo de matriz de avaliação global da qualidade para os usuários apresentado por Ferraz e Torres em 2004, e a comparação com a Enquete Nacional UITP - CittaMobi de Segurança no Transporte Público (UITP-CITTAMOB, 2018) viabilizaram um mapeamento estruturado da percepção dos usuários sobre o transporte público coletivo específico da cidade de São Carlos, onde pôde-se entender como as mulheres, principalmente estudantes de 18 a 24 anos, se sentem com relação a este sistema e em que pontos sua percepção difere da dos homens.

Apresentados os dados e análises acerca da percepção dos usuários em termos de qualidade e segurança, com recorte de gênero e enfoque na perspectiva das mulheres, pode-se sugerir que no contexto da pesquisa realizada as respostas não variam de forma relevante com base no gênero das pessoas para as questões da qualidade.

Porém, quando se trata da segurança, a visão das mulheres e homens se diferencia expressivamente com relação a pontos específicos como a existência de canais de denúncia, a iluminação nos pontos de parada e a ocorrência de assédios sexuais no veículo ou nos locais de espera.

A partir de todo o levantamento realizado, pode-se sugerir que trabalhos futuros busquem diversos caminhos a fim de aprimorar a mobilidade urbana como um todo, com foco na inclusão das mulheres e de outras identidades de gênero, além de outros aspectos como diversidade étnico-racial, geracional, social e econômica, entre outras.

É possível estender a pesquisa para outras áreas da cidade de São Carlos, ampliando a amostra, e também para cidades dos arredores, permitindo a comparação entre diferentes contextos urbanos, além de investigar a fundo como fatores socioeconômicos, como renda, emprego e educação, influenciam na percepção de segurança no transporte público.

Pode-se analisar como as políticas públicas relacionadas ao transporte público e os investimentos realizados na infraestrutura têm afetado a qualidade e a

segurança do serviço na cidade, a fim de auxiliar na identificação de áreas que precisam de mais atenção e recursos e propor soluções inovadoras e acessíveis que melhorem a qualidade e a segurança do transporte público.

A relevância e o impacto desses possíveis trabalhos futuros podem ser ampliados ao considerar uma abordagem interdisciplinar e integrada, envolvendo especialistas em transporte, urbanismo, gênero e políticas públicas.

Essa abordagem holística pode contribuir para uma cidade mais inclusiva, dinâmica e progressista, onde a mobilidade equitativa desempenha um papel fundamental na construção de uma sociedade mais justa e sustentável, permitindo uma abordagem mais direcionada na implementação de melhorias.

## REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

ANPTRILHOS. ASSOCIAÇÃO NACIONAL DOS TRANSPORTADORES DE PASSAGEIROS SOBRE TRILHOS. **Vagão Exclusivo Feminino – Uma Política de Segregação que não Pune o Agressor**. ANPTrilhos, 2014. Disponível em: <https://anptrilhos.org.br/vagao-exclusivo-feminino-uma-politica-de-segregacao-que-nao-pune-o-agressor/>. Acesso em: 10 jul. 2023.

ANTP. ASSOCIAÇÃO NACIONAL DE TRANSPORTES PÚBLICOS. **A opinião do usuário como indicador de qualidade**. Revista dos Transportes Públicos, [S. l.], 2. tri. 1995.

\_\_\_\_\_. **Transporte humano: cidades com qualidade de vida**. São Paulo, 1997. Disponível em: [https://web.bndes.gov.br/bib/jspui/bitstream/1408/15423/1/Transporte%20humano\\_P.pdf](https://web.bndes.gov.br/bib/jspui/bitstream/1408/15423/1/Transporte%20humano_P.pdf). Acesso em: 14 abr. 2019.

BARBOSA, C. S.; SANTOS, F. C.; SANTANA, S. L. **A segurança no transporte público e para o transporte público: como enfrentar este problema diário?** ANAIS – 21ª SEMOC, Salvador, p. 2143-2152, 22 out 2018. Disponível em: <http://ri.ucsal.br:8080/jspui/bitstream/prefix/1235/1/A%20seguran%C3%A7a%20no%20transporte%20p%C3%ABlico%20e%20para%20o%20transporte%20p%C3%ABlico.pdf>. Acesso em: 27 jun. 2023.

BORGES, R. C. N. **Definição de Transporte Coletivo Urbano**. Câmara dos Deputados, Consultoria Legislativa. 2006. Disponível em: <http://bd.camara.gov.br/bd/handle/bdcamara/1720>. Acesso em 14 abr. 2019.

BRASIL. **Lei Nº 13.718, de 24 de setembro de 2018**. Altera o Decreto-Lei nº 2.848, de 7 de dezembro de 1940 (Código Penal), para tipificar os crimes de importunação sexual e de divulgação de cena de estupro, tornar pública incondicionada a natureza da ação penal dos crimes contra a liberdade sexual e dos crimes sexuais contra vulnerável, estabelecer causas de aumento de pena para esses crimes e definir como causas de aumento de pena o estupro coletivo e o estupro corretivo; e revoga dispositivo do Decreto-Lei nº 3.688, de 3 de outubro de 1941 (Lei das Contravenções Penais). Brasília, DF: 2018. Disponível em: [https://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2015-2018/2018/lei/l13718.htm](https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2018/lei/l13718.htm). Acesso em 05 ago. 2023.

\_\_\_\_\_. **Projeto de Lei nº 3.258, de 2019**. Altera a Lei nº 12.587, de 3 de janeiro de 2012, para garantir a mulheres, idosos e pessoas com deficiência o direito de desembarcar fora dos locais de parada do transporte coletivo no período noturno. Brasília, DF: 2019. Disponível em: <https://www25.senado.leg.br/web/atividade/materias/-/materia/137101>. Acesso em 10 jul. 2023.

CORREIO BRAZILIENSE (Distrito Federal). **Mulheres temem falta de segurança nas ruas e nos transportes públicos do DF: Se por um lado, as políticas públicas de combate ao assédio doméstico aumentaram, ainda faltam iniciativas que as protejam em ambientes públicos.** Correio Braziliense, [s. l.], 15 jan. 2016. Disponível em: [https://www.correiobraziliense.com.br/app/noticia/cidades/2016/01/15/interna\\_cidade\\_sdf,514064/mulheres-temem-falta-de-seguranca-nas-ruas-e-nos-transportes-publicos.s.html](https://www.correiobraziliense.com.br/app/noticia/cidades/2016/01/15/interna_cidade_sdf,514064/mulheres-temem-falta-de-seguranca-nas-ruas-e-nos-transportes-publicos.s.html). Acesso em: 10 jul. 2023.

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

G1. **Alckmin veta criação de 'vagão rosa' nos trens e no Metrô de SP. Projeto de lei foi aprovado em julho pela Assembleia Legislativa. Objetivo dos vagões exclusivos era evitar assédio masculino.** G1, São Paulo, 12 ago. 2014. Disponível em: <https://g1.globo.com/sao-paulo/noticia/2014/08/alckmin-veta-criacao-de-vagao-rosa-nos-trens-e-no-metro-de-sp.html>. Acesso em 10 jul. 2023.

\_\_\_\_\_. **Movimento 'Vamos juntas?' une desconhecidas contra a violência: Página incentiva mulheres a andarem juntas nas ruas. Para cariocas, atitude aumenta a sensação de segurança.** G1, Rio de Janeiro, 14 ago. 2015. Disponível em: <https://g1.globo.com/rio-de-janeiro/noticia/2015/08/movimento-vamos-juntas-une-desconhecidas-contra-violencia.html>. Acesso em: 10 jul. 2023.

GEKOSKI, A; GRAY, J; ADLER, J; HORVATH, M.A.H. **The prevalence and nature of sexual harassment and assault against women and girls on public transport: An international review.** Journal of Criminological Research, Policy and Practice, 2017. DOI 10.1108/JCRPP-08-2016-0016. 2017. Disponível em: [https://eprints.mdx.ac.uk/20866/1/FINAL\\_Gekoski\\_Gray\\_Adler\\_Horvath\\_October\\_2016.pdf](https://eprints.mdx.ac.uk/20866/1/FINAL_Gekoski_Gray_Adler_Horvath_October_2016.pdf). Acesso em 07 jul. 2023.

GIL, A. C. **Como elaborar projetos de pesquisa**. 4. ed. São Paulo: Atlas, 2002.

IBGE. INSTITUTO BRASILEIRO DE GEOGRAFIA E ESTATÍSTICA. **Moradores: Sexo e grupos de idade.** In: PNAD Contínua: Características gerais dos domicílios e dos moradores 2022. [S. l.: s. n.], 2023. ISBN 978-85-240-4569-1. Disponível em: [https://biblioteca.ibge.gov.br/visualizacao/livros/liv102004\\_informativo.pdf](https://biblioteca.ibge.gov.br/visualizacao/livros/liv102004_informativo.pdf). Acesso em: 07 mai. 2023.

\_\_\_\_\_. **Pesquisa de Informações Básicas Municipais: Perfil dos Municípios Brasileiros 2017.** Rio de Janeiro, 2018. E-Book. ISBN 978-85-240-4462-5. Disponível em: <https://biblioteca.ibge.gov.br/visualizacao/livros/liv101595.pdf>. Acesso em: 07 mai. 2023.

\_\_\_\_\_. **Pesquisa de Informações Básicas Municipais: Perfil dos Municípios Brasileiros - 2020.** Rio de Janeiro: [s. n.], 2021. 118 p. ISBN 978-65-87201-87-0.

Disponível em: <https://biblioteca.ibge.gov.br/visualizacao/livros/liv101871.pdf>. Acesso em: 10 jul. 2023.

\_\_\_\_\_. **Sinopse dos Resultados do Censo 2010**. Disponível em: [https://censo2010.ibge.gov.br/sinopse/webservice/default.php?cod1=35&cod2=354890&cod3=35&frm=hom\\_mul](https://censo2010.ibge.gov.br/sinopse/webservice/default.php?cod1=35&cod2=354890&cod3=35&frm=hom_mul). Acesso em: 07 mai. 2019.

IBOPE. INSTITUTO BRASILEIRO DE OPINIÃO PÚBLICA E ESTATÍSTICA; REDE NOSSA SÃO PAULO. **Viver em São Paulo: Mulher e a Cidade**. 2019. Disponível em: [https://www.nossasaopaulo.org.br/wp-content/uploads/2019/10/Pesquisa\\_ViverEmSP\\_Mulher\\_2019.pdf](https://www.nossasaopaulo.org.br/wp-content/uploads/2019/10/Pesquisa_ViverEmSP_Mulher_2019.pdf). Acesso em 17 jul. 2023.

\_\_\_\_\_. **Viver em São Paulo: Mulher e a Cidade**. 2020. Disponível em: [https://www.nossasaopaulo.org.br/wp-content/uploads/2020/02/ViverEmSP\\_Mulher\\_2020\\_embargo.pdf](https://www.nossasaopaulo.org.br/wp-content/uploads/2020/02/ViverEmSP_Mulher_2020_embargo.pdf). Acesso em 17 jul. 2023.

INSTITUTO LOCOMOTIVA; INSTITUTO PATRÍCIA GALVÃO. **Segurança das mulheres no transporte**. 2019. Disponível em [https://assets-institucional-ipg.sfo2.cdn.digitaloceanspaces.com/2019/07/Apresenta%C3%A7%C3%A3o\\_Patr%C3%ADcia\\_Galv%C3%A3o\\_Locomotiva\\_Seguran%C3%A7a\\_das\\_mulheres\\_no\\_transporte\\_18\\_de\\_jun.pdf](https://assets-institucional-ipg.sfo2.cdn.digitaloceanspaces.com/2019/07/Apresenta%C3%A7%C3%A3o_Patr%C3%ADcia_Galv%C3%A3o_Locomotiva_Seguran%C3%A7a_das_mulheres_no_transporte_18_de_jun.pdf). Acesso em 10 jul. 2023.

LOUKAITOU-SIDERIS, A; FINK. C. **Addressing women's fear of victimization in transportations: A survey of U.S. transit agencies**. *Urban Affairs Review*, 2009. DOI:10.1177/10780874083228744. Acesso em: 07 jul. 2023.

NTU. ASSOCIAÇÃO NACIONAL DAS EMPRESAS DE TRANSPORTES URBANOS. **Anuário NTU: 2017-2018**. Brasília, 2018a. ISSN 2317-8868. Anual. Disponível em: <https://www.ntu.org.br/novo/upload/Publicacao/Pub636462520486071584.pdf>. Acesso em: 14 abr. 2019.

\_\_\_\_\_. **Desempenho e qualidade nos sistemas de ônibus urbanos**. São Paulo, 2008. Disponível em: <https://www.ntu.org.br/novo/upload/Publicacao/Pub635109544561475593.pdf>. Acesso em: 14 abr. 2019.

\_\_\_\_\_. **REVISTA NTU URBANO**. [S. l.: 33], 2018b. ISSN 2317-1960. Bimestral. Disponível em: <https://www.ntu.org.br/novo/upload/Publicacao/Pub636761441122955659.pdf>. Acesso em: 14 abr. 2019.

NTU. ASSOCIAÇÃO NACIONAL DAS EMPRESAS DE TRANSPORTES URBANOS; CNT. CONFEDERAÇÃO NACIONAL DO TRANSPORTE. **Pesquisa Mobilidade da População Urbana 2017**. Disponível em: <https://www.ntu.org.br/novo/upload/Publicacao/Pub636397002002520031.pdf>. Acesso em: 14 abr. 2019.

RIO DE JANEIRO (Estado). Assembleia Legislativa. **Lei nº 4.733, de 23 de Março de 2006**. Dispõe sobre a destinação de espaços exclusivos para mulheres nos sistemas ferroviário e metroviário do Estado do Rio de Janeiro. Rio de Janeiro, RJ: 2006. Disponível em: <https://www.jusbrasil.com.br/legislacao/88243/lei-4733-06>. Acesso em: 10 jul. 2023.

RODRIGUES, M. O. **Avaliação da qualidade do transporte coletivo da cidade de São Carlos**. 2006. 74 f. Dissertação (Mestrado em Engenharia de Transportes) – Escola de Engenharia de São Carlos, Universidade de São Paulo, São Carlos, 2006.

SÃO PAULO (Estado). Assembleia Legislativa. **Lei nº 17.173, de 14/10/2019**. Dispõe sobre o desembarque de mulheres, idosos e pessoas com deficiência nos transportes metropolitanos de baixa e média capacidade nas Regiões Metropolitanas do Estado. São Paulo, SP: 2019. Disponível em: <https://www.al.sp.gov.br/repositorio/legislacao/lei/2019/lei-17173-14.10.2019.html>. Acesso em: 10 jul. 2023.

\_\_\_\_\_. Assembleia Legislativa. **Projeto de lei nº 175, de 28/03/2013**. Dispõe sobre a obrigatoriedade em manter-se no mínimo um vagão em cada composição de trem ou metrô para uso exclusivo de mulheres, em todo o Estado. São Paulo, SP: 2013. Disponível em: <https://www.al.sp.gov.br/propositura/?id=1123031>. Acesso em: 10 jul. 2023.

SÃO PAULO (Município). Câmara Municipal. **Lei Nº 16.490, de 15 de julho de 2016**. Dispõe sobre o desembarque de mulheres e idosos, usuários do Sistema de Transporte Coletivo, e dá outras providências. São Paulo: Câmara Municipal, 2016. Disponível em: <http://legislacao.prefeitura.sp.gov.br/leis/lei-16490-de-15-de-julho-de-2016>. Acesso em: 10 jul. 2023.

SILVA, L. M. **Assédio sexual contra mulheres em transporte público: das passageiras à empresa**. Dissertação (Mestrado em Psicologia) - Bacharelado em Psicologia, Universidade Federal de São Carlos. São Carlos, p. 68. 2018.

SPINELLI, L. B. **Padrões de qualidade para o transporte público por ônibus em cidades de porte médio**. 1999. 129 f. Dissertação (Mestrado em Transportes) – Escola de Engenharia de São Carlos, Universidade de São Paulo, São Carlos, 1999.

SPINELLI, L. B.; FERRAZ, A. C. P. **Indicadores e padrões de qualidade para o transporte público em cidades brasileiras de pequeno e médio porte**. In: XII Congresso Nacional da ANPET, 1998, Fortaleza/CE. Anais. Rio de Janeiro/RJ: Associação Nacional de Ensino e Pesquisa em Transportes, 1998.

UITP-CITTAMOBIL. UNIÃO INTERNACIONAL DOS TRANSPORTES PÚBLICOS. **Enquete Nacional UITP-CittaMobi de Segurança no Transporte Público**. 2018. Disponível em: <https://cittamobi.com.br/pesquisa/enqueteuitpcittamobi.pdf>. Acesso em: 07 mai. 2019.

## Apêndice A - Formulário Online

# Qualidade e Segurança no Transporte Público Coletivo Urbano de São Carlos/SP

Este questionário objetiva conhecer o perfil das pessoas que utilizam o Transporte Público Coletivo Urbano em São Carlos/SP, bem como sua percepção sobre a Qualidade e a Segurança neste modo de transporte.

As perguntas a seguir foram elaboradas com base na Enquete Nacional (\*) UITP - CittaMobi de Segurança no Transporte Público.

- São necessários em média 5 minutos para preencher esta pesquisa.
- Os dados aqui coletados são CONFIDENCIAIS e possuem apenas fins acadêmicos.

(\*) União Internacional dos Transportes Públicos

**\*Obrigatório**

## Perfil

Nesta seção as perguntas são feitas para traçar o perfil das pessoas que respondem a este questionário.

### 1. Você reside em São Carlos? \*

*Marcar apenas uma oval.*

- Sim
- Não

### 2. Você já utilizou/utiliza o transporte público da cidade de São Carlos? \*

*Marcar apenas uma oval.*

- Sim
- Não *Pare de preencher este formulário.*
- Às vezes

### 3. Faixa etária \*

*Marcar apenas uma oval.*

- Menor de 15 anos
- Entre 15 e 17 anos
- Entre 18 e 24 anos
- Entre 25 e 34 anos
- Entre 35 e 54 anos
- Entre 55 e 59 anos
- 60 anos ou mais

**4. Gênero \***

Marcar apenas uma oval.

- Feminino  
 Masculino  
 Outro

**5. Ocupação \***

Marcar apenas uma oval.

- Aposentada(o)  
 Autônoma(o)  
 Desempregada(o)  
 Empregada(o)  
 Estudante

**6. Renda mensal \***

Marcar apenas uma oval.

- Até 500 reais  
 De 500 a 1.000 reais  
 De 1.000 a 2.000 reais  
 De 2.000 a 4.000 reais  
 De 4.000 a 8.000 reais  
 Mais de 8.000 reais

**7. Escolaridade \***

Marcar apenas uma oval.

- Ensino Fundamental Incompleto *Ir para a pergunta 9.*  
 Ensino Fundamental Completo *Ir para a pergunta 9.*  
 Ensino Médio Incompleto *Ir para a pergunta 9.*  
 Ensino Médio Completo *Ir para a pergunta 9.*  
 Ensino Superior Incompleto *Ir para a pergunta 8.*  
 Ensino Superior Completo *Ir para a pergunta 9.*  
 Pós-graduação Incompleta *Ir para a pergunta 8.*  
 Pós-graduação Completa *Ir para a pergunta 9.*

**8. Você é aluna(o) da**

Marcar apenas uma oval.

- Não estou cursando Graduação/Pós-graduação  
 USP  
 UFSCar  
 Outro: \_\_\_\_\_

## Qualidade do Transporte Público Coletivo Urbano

Nesta seção as perguntas são feitas para traçar a visão das pessoas que respondem a este questionário sobre a qualidade do transporte público coletivo da cidade de São Carlos/SP.

**9. A distância que você percorre até o ponto de ônibus, geralmente: \***

*Marcar apenas uma oval.*

- É menor que 300m (até 3 quadras).
- É de 300m a 500m (de 3 a 5 quadras).
- É maior do que 500m (mais que 5 quadras).

**10. Com relação à Acessibilidade, qual destas características mais contempla o percurso que você costuma fazer para pegar ônibus? \***

*Marcar apenas uma oval.*

- Ruas e calçadas esburacadas e sem sinalização.
- Ruas e calçadas pouco esburacadas e com pouca sinalização.
- Ruas e calçadas em bom estado, com alguma sinalização.
- Ruas e calçadas em bom estado e bem sinalizadas.
- Ruas e calçadas em perfeito estado e totalmente sinalizadas.

**11. Com relação à Iluminação, qual destas características mais contempla o local onde você costuma pegar ônibus? \***

*Marcar apenas uma oval.*

- Ponto em região totalmente desprovida de iluminação.
- Quase não há iluminação no ponto e no espaço externo.
- Ponto iluminado, porém com espaço externo mal iluminado.
- Ponto e espaço externo relativamente iluminados.
- Ponto totalmente iluminado, bem como as ruas pelas quais passo antes e depois de utilizar o transporte público.

**12. Com relação à Segurança, qual destas características mais contempla o local onde você costuma pegar ônibus? \***

*Marcar apenas uma oval.*

- Ambiente inóspito para pedestres, desagradável, quase deserto, entulho acumulado.
- Ambiente sem nenhuma preocupação com aparência, pouco habitado.
- Ambiente pouco atraente, com construções de uso comercial de grande porte ao redor.
- Ambiente agradável, com residências de muro baixo e jardins e lojas ao redor.
- Ambiente muito agradável e bem cuidado, com policiamento constante, próximo a parques e praças.

**13. Com relação ao Tempo de Viagem, suas viagens de ônibus costumam levar: \***

*Marcar apenas uma oval.*

- Menos tempo do que de carro.
- Um pouco mais de tempo do que de carro.
- Mais tempo do que de carro.
- Muito mais tempo do que de carro.

**14. Com relação a Atrasos relacionados aos horários previstos dos ônibus: \***

*Marcar apenas uma oval.*

- São raras as vezes em que há atrasos maiores do que 5 minutos,
- Algumas vezes há atrasos maiores do que 5 minutos,
- Sempre há atrasos maiores do que 5 minutos,

**15. Com relação a Adiantamentos relacionados aos horários previstos dos ônibus: \***

*Marcar apenas uma oval.*

- Os ônibus costumam sair no horário previsto,
- Os ônibus algumas vezes saem antes do horário previsto,
- Os ônibus sempre saem antes do horário previsto,

**16. Com relação ao Tempo Médio de Espera pelo transporte, suas viagens de ônibus costumam levar: \***

*Marcar apenas uma oval.*

- Até 10 minutos
- De 11 a 15 minutos
- De 16 a 20 minutos
- De 21 a 25 minutos
- De 26 a 30 minutos
- De 31 a 45 minutos
- Mais de 45 minutos

**17. Com relação ao Tempo Médio de Duração das Viagens pelo transporte, suas viagens de ônibus costumam levar: \***

*Marcar apenas uma oval.*

- Até 15 minutos
- De 16 a 30 minutos
- De 30 a 45 minutos
- De 45 minutos a 1 hora
- Mais de 1 hora

**18. Com relação à Lotação, no horário em que você costuma pegar ônibus, geralmente: \***

*Marcar apenas uma oval.*

- Sobram muitos bancos para sentar.
- Sobram poucos bancos para sentar.
- Poucas pessoas viajam em pé.
- Muitas pessoas viajam em pé, mas não atrapalham as operações de embarque e desembarque.
- Muitas pessoas viajam em pé, prejudicando as operações de embarque e desembarque.

**19. Selecione abaixo todas as opções que são características do ponto em que você costuma pegar ônibus: \***

*Marque todas que se aplicam.*

- Bem sinalizado
- Abrigado
- Contém informações sobre as linhas e itinerários
- Nenhuma das opções anteriores

**20. Quantos ônibus você normalmente utiliza para chegar ao destino final? \***

*Marcar apenas uma oval.*

- 1 *Ir para a pergunta 22.*
- 2
- Mais de 2

**21. Selecione as opções que se encontram disponíveis em sua viagem: \***

*Marque todas que se aplicam.*

- Integração Física
- Integração Tarifária

## Segurança no Transporte Público Coletivo Urbano

Nesta seção as perguntas são feitas para traçar a visão das pessoas que respondem a este questionário sobre a segurança no transporte público coletivo da cidade de São Carlos/SP.

**22. Você se sente segura(o) no transporte público? \***

*Marcar apenas uma oval.*

- Sim
- Não

**23. O que te faria/faz sentir SEGURANÇA ao utilizar o transporte público? \***

*Selecione as opções com as quais você se identifica.*

*Marque todas que se aplicam.*

- Lotação
- Veículos novos
- Menor tempo de espera
- Iluminação do local de espera
- Boa ambientação do local de espera
- Existência de canal de denúncia
- Presença de câmeras de vigilância
- Presença de equipes de segurança
- Ausência de pedintes e ambulantes
- Percurso até o local de espera por ruas iluminadas e movimentadas
- Outro: \_\_\_\_\_

**24. Para você, quais são os principais motivos de INSEGURANÇA no transporte público? \***

Selecione as opções com as quais você se identifica,  
Marque todas que se aplicam.

- Lotação
- Tempo de espera
- Forma de dirigir do motorista
- Iluminação do local de espera
- Percurso até o local de espera
- Assalto/roubo dentro do veículo
- Assalto/roubo no local de espera
- Assédio sexual dentro do veículo
- Assédio sexual no local de espera
- Ausência de equipes de segurança
- Ausência de câmeras de vigilância
- Presença de pedintes e ambulantes
- Condições/manutenção do veículo
- Vandalismo/violência no transporte
- Vandalismo/violência no local de espera
- Outro: \_\_\_\_\_

**25. Você já foi vítima ou presenciou uma situação de violência no transporte público? \***

Marcar apenas uma oval.

- Sim, fui vítima
- Sim, presenciei uma situação
- Sim, presenciei e fui vítima
- Não *Pare de preencher este formulário.*

**26. Qual foi a situação de violência? \***

Marque todas que se aplicam.

- Assalto/roubo dentro do veículo
- Assalto/roubo no local de espera
- Assédio sexual dentro do veículo
- Assédio sexual no local de espera
- Vandalismo/violência no transporte
- Vandalismo/violência no local de espera
- Outro: \_\_\_\_\_

## Apêndice B - Critérios de avaliação para Qualidade

<b>9. A distância que você percorre até o ponto de ônibus, geralmente:</b>		
1	2	3
É menor que 300m (até 3 quadras).	É de 300m a 500m (de 3 a 5 quadras).	É maior do que 500m (mais que 5 quadras).
BOM	REGULAR	RUIM

<b>10. Com relação à Acessibilidade, qual destas características mais contempla o percurso que você costuma fazer para pegar ônibus?</b>				
1	2	3	4	5
Ruas e calçadas esburacadas e sem sinalização.	Ruas e calçadas pouco esburacadas e com pouca sinalização.	Ruas e calçadas em bom estado, com alguma sinalização.	Ruas e calçadas em bom estado e bem sinalizadas.	Ruas e calçadas em perfeito estado e totalmente sinalizadas.
RUIM	REGULAR		BOM	

<b>11. Com relação à Iluminação, qual destas características mais contempla o local onde você costuma pegar ônibus?</b>				
1	2	3	4	5
Ponto em região totalmente desprovida de iluminação.	Quase não há iluminação no ponto e no espaço externo.	Ponto iluminado, porém com espaço externo mal iluminado.	Ponto e espaço externo relativamente iluminados.	Ponto totalmente iluminado, bem como as ruas pelas quais passo antes e depois de utilizar o transporte público.
RUIM		REGULAR	BOM	

<b>12. Com relação à Segurança, qual destas características mais contempla o local onde você costuma pegar ônibus?</b>				
1	2	3	4	5
Ambiente inóspito para pedestres, desagradável, quase deserto, entulho acumulado.	Ambiente sem nenhuma preocupação com aparência, pouco habitado.	Ambiente pouco atraente, com construções de uso comercial de grande porte ao redor.	Ambiente agradável, com residências de muro baixo e jardins e lojas ao redor.	Ambiente muito agradável e bem cuidado, com policiamento constante, próximo a parques e praças.
RUIM		REGULAR	BOM	

<b>13. Com relação ao Tempo de Viagem, suas viagens de ônibus costumam levar:</b>			
1	2	3	4
Menos tempo do que de carro.	Um pouco mais de tempo do que de carro.	Mais tempo do que de carro.	Muito mais tempo do que de carro.
BOM		REGULAR	RUIM

<b>14. Com relação a Atrasos relacionados aos horários previstos dos ônibus:</b>		
1	2	3
São raras as vezes em que há atrasos maiores do que 5 minutos.	Algumas vezes há atrasos maiores do que 5 minutos.	Sempre há atrasos maiores do que 5 minutos.
BOM	REGULAR	RUIM

<b>15. Com relação a Adiantamentos relacionados aos horários previstos dos ônibus:</b>		
1	2	3
Os ônibus costumam sair no horário previsto.	Os ônibus algumas vezes saem antes do horário previsto.	Os ônibus sempre saem antes do horário previsto.
BOM	REGULAR	RUIM

<b>16. Com relação ao Tempo Médio de Espera pelo transporte, no local de espera você costuma aguardar:</b>						
1	2	3	4	5	6	7
Até 10 minutos	De 11 a 15 minutos	De 16 a 20 minutos	De 21 a 25 minutos	De 26 a 30 minutos	De 31 a 45 minutos	Mais de 45 minutos
BOM		REGULAR			RUIM	

<b>17. Com relação ao Tempo Médio de Duração das Viagens, suas viagens de ônibus costumam levar:</b>				
1	2	3	4	5
Até 15 minutos	De 16 a 30 minutos	De 30 a 45 minutos	De 45 minutos a 1 hora	Mais de 1 hora
BOM		REGULAR	RUIM	

<b>18. Com relação à Lotação, no horário em que você costuma pegar ônibus, geralmente:</b>				
1	2	3	4	5
Sobram muitos bancos para sentar.	Sobram poucos bancos para sentar.	Poucas pessoas viajam em pé.	Muitas pessoas viajam em pé, mas não atrapalham as operações de embarque e desembarque.	Muitas pessoas viajam em pé, prejudicando as operações de embarque e desembarque.
BOM		REGULAR		RUIM

<b>19. Selecione abaixo todas as opções que são características do ponto em que você costuma pegar ônibus:</b>			
Bem sinalizado	Abrigado	Contém informações sobre as linhas e itinerários	Nenhuma das opções anteriores
BOM = assinalou 2 ou 3 opções REGULAR = assinalou 1 opção RUIM = assinalou "Nenhuma das opções anteriores"			

<b>20. Quantos ônibus você normalmente utiliza para chegar ao destino final?</b>		
1	2	Mais de 2
BOM	REGULAR	RUIM

<b>21. Selecione as opções que se encontram disponíveis em sua viagem:</b>			
Integração Física	Integração Tarifária	Integração Física, Integração Tarifária	Nenhuma
REGULAR	REGULAR	BOM	RUIM