



Governo do Distrito Federal
Controladoria-Geral do Distrito Federal
Subcontroladoria de Controle Interno

RELATÓRIO DE AUDITORIA
Nº 03/2023 - DIAPC/COATP/SUBCI/CGDF

Unidade: Secretaria de Transporte e Mobilidade do DF
Processo nº: 00480-00002109/2023-11
Assunto: análise da qualidade dos serviços prestados pelas concessionárias do Sistema de Transporte Público Coletivo do Distrito Federal (STPC/DF), referente aos contratos celebrados em decorrência do Edital de Concorrência 01/2011-ST
Ordem de Serviço: 127/2022-SUBCI/CGDF de 28/07/2022
164/2022-SUBCI/CGDF de 30/09/2022.
Nº SAEWEB: 0000022145

1. INTRODUÇÃO

Este relatório visa informar se a unidade auditada está em conformidade com as normas e os procedimentos que devem ser seguidos. São registradas desconformidades, caso detectadas, e apresentadas recomendações pertinentes para melhoria da gestão.

A auditoria foi realizada no(a) Secretaria de Transporte e Mobilidade do DF, durante o período de 22/08/2022 a 07/10/2022, com o objetivo de analisar a qualidade dos serviços prestados pelas concessionárias do Sistema de Transporte Público Coletivo do Distrito Federal (STPC/DF), referente aos contratos celebrados em decorrência do Edital de Concorrência 01/2011-ST.

Para subsidiar as respostas às questões de auditoria foram analisados os seguintes processos:

Processo	Credor	Objeto	Termos
----------	--------	--------	--------



Processo	Credor	Objeto	Termos
00090-00013140/2021-55	SEMOB (00.394.726/0001-56)	Minuta de Decreto que tem como objetivo estabelecer o regulamento do Sistema de Transporte Inteligente – STI do Sistema de Transporte Público Coletivo do Distrito Federal – STPC/DF (79092425)	. Valor Total: R\$ 0,00
00090-00014753/2020-29	SEMOB (00.394.726/0001-56)	Avaliação da qualidade dos serviços prestados junto ao STPC/DF.	. Valor Total: R\$ 0,01
0090-000772/2013	Viação Pioneira Ltda. (05.830.982/0001-62)	Delegação, por concessão, da prestação e exploração de serviço básico rodoviário do STPC/DF, pelo prazo de 10 anos, prorrogável por igual período, por meio de veículos de transporte coletivo de passageiros, no Lote 02, Bacia 02.	Contrato de Concessão 01/2012, de 28/12/2012, originado do Edital de Concorrência 01/2011-ST, reabertura, Processo nº 0090-000455/2010. Valor Total: R\$ 1.712.781.435,50
0090-001620/2013	Viação Piracicabana Ltda. (54.360.623/0001-02)	Delegação, por concessão, Prestação e Exploração de Serviço Básico Rodoviário do STPC-DF, pelo prazo de 10 (dez) anos, prorrogável por igual período, por meio de veículos de transporte coletivo de passageiros, no Lote 01, cujas linhas, área de abrangência e demais características estão definidas no Anexo II do EDITAL.	Contrato de Concessão 11/2013-ST, assinado em 04/06/2013, originado do Edital de Concorrência nº 01/2011-ST. Processo nº 0090-000455/2010. Valor Total: R\$ 1.415.729.450,17
0090-001283/2013	CONSORCIO HP-ITA, empresas HP Transportes Coletivos Ltda. e ITA Empresa de Transportes Ltda. (01.082.569/0001-06)	Delegação, por concessão, da prestação e exploração de serviço básico rodoviário do STPC/DF, pelo prazo de 10 anos, prorrogável por igual período, por meio de veículos de transporte coletivo de passageiros, no Lote 03, Bacia 03.	Contrato de Concessão 03/2012-ST/DF, de 26/04/2013, originado do Edital de Concorrência 01/2011-ST, reabertura, Processo nº 0090-000455/2010. Valor Total: R\$ 1.399.601.456,24
0090-001284/2013	Auto Viação Marechal Ltda. (76.557.867/0001-04)	Delegação, por concessão, da prestação e exploração de serviço básico rodoviário do STPC/DF, pelo prazo de 10 anos, prorrogável por igual período, por meio de veículos de transporte coletivo de passageiros, no Lote 04, Bacia 04.	Contrato de Concessão 08/2013, de 26/04/2013, originado do Edital de Concorrência 01/2011-ST, reabertura, Processo nº 0090-000455/2010. Valor Total: R\$ 1.393.216.599,46
0090-000773/2013	Expresso São José Ltda. (01.627.142/0001-46)	Delegação, por concessão, da prestação e exploração de serviço básico rodoviário do STPC/DF, pelo prazo de 10 anos, prorrogável por igual período, por meio de veículos de transporte coletivo de passageiros, no Lote 05, Bacia 05.	Contrato de Concessão 02/2012, de 28/12/2012, originado do Edital de Concorrência 01/2011-ST, reabertura, Processo nº 0090-000455/2010. Valor Total: R\$ 1.690.729.236,60

O Sistema de Transporte Público Coletivo do Distrito Federal - STPC/DF deve ser organizado, gerido e fiscalizado pelo Poder Público. No caso do Distrito Federal, a Lei Orgânica prevê, em seu art. 336:

Art. 336. Compete ao Distrito Federal planejar, organizar e prestar, diretamente ou sobre regime de concessão ou permissão, sempre mediante licitação, os serviços de transporte coletivo, observada a legislação federal, cabendo à lei dispor sobre:

I - o regime das empresas e prestadores autônomos concessionários e permissionários de serviços de transporte coletivo, observada a legislação federal;

II - os direitos dos usuários;

III - a política tarifária, com a garantia de que o custo do serviço de transportes públicos coletivos deverá ser assumido por todos que usufruem do benefício, mesmo que de forma indireta, como o comércio, a indústria e o Poder Público;



IV - a obrigação de manter serviço adequado.

Outro direcionamento do legislador refere-se à previsão do art. 338, parágrafo único da Lei Orgânica, determinando que o STPC/DF deva ser planejado, estruturado e operado em conformidade com os planos diretores de ordenamento territorial e locais.

Segundo dados do Plano Diretor de Transporte Urbano e Mobilidade do Distrito Federal e Entorno - PDTU, o STPC/DF está estruturado em dois serviços: Serviço Básico de Transporte Público e Serviço Complementar de Transporte Público.

O Serviço Básico compreende as linhas operadas pela Companhia do Metropolitano do Distrito Federal - METRÔ/DF e as linhas do modo rodoviário, de caráter estritamente urbano, operadas por delegatários do STPC/DF, com ônibus e micro-ônibus.

O Serviço Complementar compreende as linhas do modo rodoviário, para atendimento a segmentos específicos de usuários, sendo as linhas operadas por delegatários do STPC/DF, com ônibus, micro-ônibus e vans. Atualmente, os serviços caracterizados como complementares são: transporte rural, transporte de vizinhança e transporte executivo. Ressalte-se que todos os operadores devem estar cadastrados junto à entidade gestora do STPC/DF: Secretaria de Mobilidade e Transporte do Distrito Federal - SEMOB/DF.

Em que pese a adoção de medidas pelo Estado, visando a transferência da execução de parte dos serviços públicos para o setor privado (delegação), reserva-se à Administração a regulamentação, controle e fiscalização desses serviços, considerando os interesses de usuários e da sociedade. A Lei nº 8.987/1995 estabelece normas gerais para a concessão e permissão da prestação de serviços públicos no âmbito dos entes federados.

Desde 2013, a delegação para prestação e exploração de Serviços Rodoviários do STPC foi distribuída em 5 áreas, denominadas lotes ou bacias, com a consequente delimitação de espaço territorial à operação das empresas, conforme objeto da Concorrência nº 01/2011, da então Secretaria de Estado de Transportes do DF.

Atualmente, estão vigentes 05 (cinco) contratos firmados com concessionárias do STPC/DF, que são divididos em cinco bacias e que abrangem as seguintes regiões, com os respectivos valores estimados por 10 anos:

Bacia	Regiões Atendidas	Valor estimado (R\$)	Empresa Vencedora	CNPJ	Contrato
-------	-------------------	----------------------	-------------------	------	----------



01 - Norte	Parque Nacional de Brasília, Sobradinho, Sobradinho II, Varjão, Lago Norte, Planaltina, Plano Piloto, Cruzeiro, Sudoeste/Octogonal	990.890.104,00	Viação Piracicabana	54.360.620 /0001-02	11/2013
02 - Sudeste	Itapoã, Paranoá, Jardim Botânico, São Sebastião, Lago Sul, Candangolândia, Parkway, Santa Maria, Gama	1.283.165,474,00	Viação Pioneira	05.830.982 /0001-62	01/2012
03 - Sudoeste	Núcleo Bandeirante, Riacho Fundo, Riacho Fundo II, Recanto das Emas, Samambaia	1.355.671.872,00	HP - Ita (Urbi Mobilidade Urbana)	18.011.878 /0001-98	07/2013
04 - Centro-Oeste	Guará, Parkway, Águas Claras, Ceilândia (ao sul da Av. Hélio Prates), Taguatinga (ao sul da QNG 11)	1.189.575.809,00	Auto Viação Marechal	76.557.867 /0001-04	08/2013
05 - Noroeste	SIA SOA Vicente Pires, Ceilândia (ao norte da Av. Hélio Prates), Taguatinga (ao norte da QNG11), Brazlândia.	1.464.552,197,00	Expresso São José	01.627.142 /0001-46	02/2012

A data de início das operações no STPC por parte de cada empresa é a seguinte:

EMPRESA	INÍCIO DAS OPERAÇÕES
Viação Piracicabana	20/10/2013
Viação Pioneira	28/07/2013
Consórcio HP/ITA	29/12/2013
Auto Viação Marechal	29/12/2013
Expresso São José	28/06/2013

A Lei nº 8.987, de 13/02/1995, prevê a prestação de serviço adequado ao usuário, incumbindo ao Poder Concedente e à Concessionária zelar pela qualidade do serviço, receber, apurar e solucionar reclamações, conforme nota-se a seguir:

Capítulo II DO SERVIÇO ADEQUADO

Art. 6 Toda concessão ou permissão pressupõe a prestação de serviço adequado ao pleno atendimento dos usuários, conforme estabelecido nesta Lei, nas normas pertinentes e no respectivo contrato.

Capítulo VII DOS ENCARGOS DO PODER CONCEDENTE

Art. 29. Incumbe ao poder concedente:



VII - zelar pela boa qualidade do serviço, receber, apurar e solucionar queixas e reclamações dos usuários, que serão cientificados, em até trinta dias, das providências tomadas;

Nesse sentido, a Lei nº 12.587, de 03/01/2012, que dispõe sobre as diretrizes da Política Nacional de Mobilidade Urbana, também, declara direitos a informação de meios para reclamações, a participação por procedimentos sistemáticos de avaliação da satisfação dos cidadãos e dos usuários.

CAPÍTULO III DOS DIREITOS DOS USUÁRIOS

Art. 14. São direitos dos usuários do Sistema Nacional de Mobilidade Urbana, sem prejuízo dos previstos nas Leis nºs 8.078, de 11 de setembro de 1990, e 8.987, de 13 de fevereiro de 1995:

I - receber o serviço adequado, nos termos do art. 6º da Lei nº 8.987, de 13 de fevereiro de 1995;

II - participar do planejamento, da fiscalização e da avaliação da política local de mobilidade urbana;

III - ser informado nos pontos de embarque e desembarque de passageiros, de forma gratuita e acessível, sobre itinerários, horários, tarifas dos serviços e modos de interação com outros modais; e

IV - ter ambiente seguro e acessível para a utilização do Sistema Nacional de Mobilidade Urbana, conforme as Leis nºs 10.048, de 8 de novembro de 2000, e 10.098, de 19 de dezembro de 2000.

Parágrafo único. Os usuários dos serviços terão o direito de ser informados, em linguagem acessível e de fácil compreensão, sobre:

I - seus direitos e responsabilidades;

II - os direitos e obrigações dos operadores dos serviços; e

III - os padrões preestabelecidos de qualidade e quantidade dos serviços ofertados, bem como os meios para reclamações e respectivos prazos de resposta.

Art. 15. A participação da sociedade civil no planejamento, fiscalização e avaliação da Política Nacional de Mobilidade Urbana deverá ser assegurada pelos seguintes instrumentos:

IV - procedimentos sistemáticos de comunicação, de avaliação da satisfação dos cidadãos e dos usuários e de prestação de contas públicas.

A SEMOB consigna no Anexo I - Minuta do Contrato de Concessão o conceito de serviço adequado e direitos e obrigações dos usuários, sem registrar os meios para levar ao Poder Concedente e às concessionárias as irregularidades de que tenham conhecimento, referentes à execução da concessão.

CLÁUSULA XIV

Do Serviço Adequado

1. A concessão da exploração de Serviço Básico Rodoviário do STPC/DF pressupõe a prestação de serviço adequado ao pleno atendimento dos usuários.

2. Serviço adequado é o que satisfaz as condições de regularidade, continuidade, eficiência, conforto, segurança, atualidade, generalidade, cortesia na sua prestação e modicidade da TARIFA.



CLÁUSULA XVIII

Dos Direitos e Obrigações dos Usuários

1.8 - levar ao conhecimento do CONCEDENTE e a CONCESSIONÁRIA as irregularidades de que tenham conhecimento, referentes à execução da concessão;

Nesse sentido, a Secretaria de Estado de Mobilidade tem dentro da sua estrutura a Subsecretaria de Fiscalização, Auditoria e Controle – SUFISA: unidade instituída pelo Decreto nº 35.253, de 20 de março de 2014, com estrutura administrativa atualmente definida pelo Decreto nº 41.579, de 08 de dezembro de 2020 e alterada pelo Decreto nº 42.406, de 18 de agosto de 2021. Ela tem por competência primordial a verificação da adequação da prestação dos serviços de transporte de passageiros aos parâmetros e condições de qualidade contratual e legalmente estabelecidos, mediante a execução de diversas ações de fiscalização e auditoria, visando possibilitar a oferta de um serviço de transporte de passageiros, atividade de caráter essencial, em nível de excelência, uma vez que isso se configura como meta e princípio norteador dos trabalhos desenvolvidos pela Pasta.

Os canais de atendimento que o usuário possui para registrar reclamações /sugestões/elogios são:

via internet: <https://www.ouv.df.gov.br/#/>

via telefone: 162 (*A Central de Atendimento recebe também ligação de aparelho celular*);

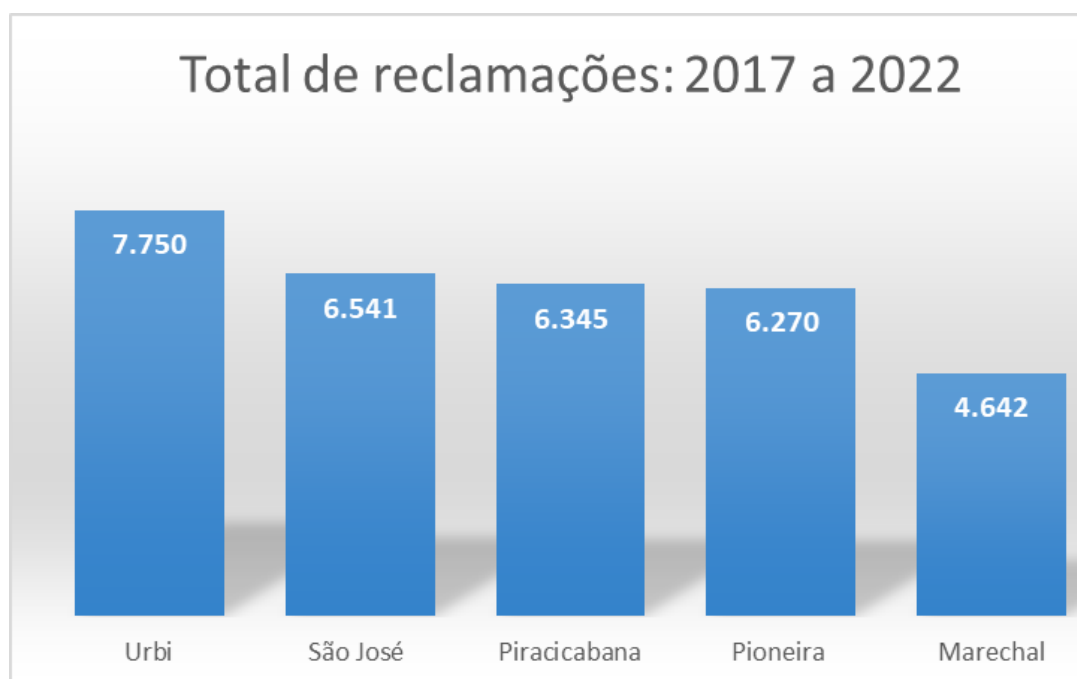
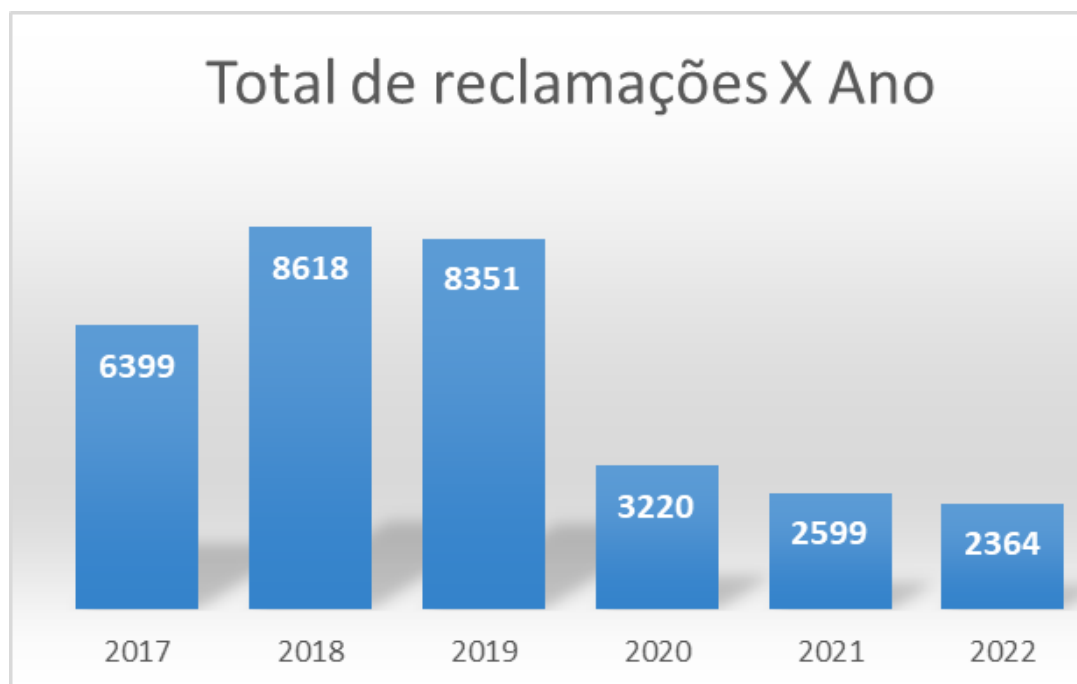
atendimento presencial, das 9h às 12h e das 14h às 17h, no seguinte endereço: SAUS, Quadra 01 Bloco G Lotes 3 e 5 – Asa Sul, DF. Cep: 70070-010 – Brasília – DF – Sala 306.

via rede social: as operadoras também possuem instagram/facebook como canal de atendimento ao usuário:

- . Marechal: @marechalbrasil
- . Pioneira: @viacaopioneira
- . Piracicabana: @piracicabanadf
- . São José: @saojosebrasil.official
- . Urbi: @urbimobilidade

Dentro das reclamações da Ouvidoria, foi feito o seguinte levantamento:

- considerou-se apenas os chamados em que o reclamante citou no seu texto alguma das 5 operadoras do sistema: Piracicabana, Pioneira, São José, Marechal ou URBI;
- 2022 está abrangendo o período de janeiro a junho;



O Sistema de Transporte Coletivo do DF é bastante oneroso para os cofres públicos. A remuneração das operadoras é composta pela Tarifa Técnica. Ela é composta do somatório de dois fatores: a tarifa usuário (valor pago pelo próprio usuário do transporte) mais o



complemento do GDF. A título de exemplo, a tarifa técnica da empresa São José é de R\$ 11,02. Como o usuário paga R\$ 5,50 (tarifa usuário), o complemento do GDF - por passageiro pagante - é de R\$ 5,52 para a São José.

De 2017 a junho de 2022, o GDF gastou R\$ 4.200.195.728,72 (quatro bilhões e duzentos milhões e cento e noventa e cinco mil e setecentos e vinte e oito reais e setenta e dois centavos) em complemento tarifário com esse sistema. Segue abaixo o levantamento referente a janeiro-junho de 2022:

ANO	BACIA	CONCESSIONÁRIAS	ACESSOS	VALOR APURADO Tarifa Técnica (A)	TARIFA USUÁRIO (B)	COMPLEMENTO (A) - (B)
Jan a Jun 2022	1	Viação Piracicabana S/A	28.938.048	R\$ 241.587.171,42	R\$ 77.311.066,50	R\$ 164.276.104,92
	2	Viação Pioneira Ltda	39.053.165	R\$ 336.691.942,52	R\$ 103.860.972,00	R\$ 232.830.970,52
	3	Urbi Mobilidade Urbana	27.496.209	R\$ 255.404.764,21	R\$ 81.684.714,70	R\$ 173.720.049,51
	4	Auto Viação Marechal Ltda	17.745.324	R\$ 161.889.135,54	R\$ 48.664.406,00	R\$ 113.224.729,54
	5	Expresso São José Ltda	22.597.736	R\$ 252.963.258,33	R\$ 63.688.785,30	R\$ 189.274.473,03

Somente até junho de 2022, a estimativa de despesa com o complemento tarifário para os cofres públicos é de R\$ 873.326.327,52 (oitocentos e setenta e três milhões e trezentos e vinte e seis mil e trezentos e vinte e sete reais e cinquenta e dois centavos).

Esta auditoria procurou verificar a qualidade da prestação do serviço de transporte público coletivo, por meio dos mecanismos estabelecidos no Decreto nº 38.010/2017, que vigorou até 24/10/2022. Porém, ao longo do relatório, serão descritos eventos que demonstram ausência de implementação de mecanismos de acompanhamento e aferição da qualidade dos serviços prestados, inviabilizando a realização da avaliação do resultado que deveria ter sido aferido pelo poder concedente acerca do nível de qualidade do serviço.

2. QUESTÕES E RESPOSTAS

Questão de Auditoria

Resposta

- | | | |
|--|---|--------------|
| 1. O Centro de Supervisão Operacional (CSO) está implementado de acordo com o Decreto 38.010/2017? | - | Parcialmente |
| 2. O Índice de Qualidade do Transporte (IQT) está atingindo a meta de 90%, definido no contrato? | - | Não |



3. Os módulos embarcados contemplam as funcionalidades de apoio à operação (ITS) e de informação ao usuário (INFOTRANS) de forma que tragam segurança e conforto aos envolvidos no transporte público? - Parcialmente
4. A Ouvidoria da SEMOB possui estrutura para atender os pleitos da população de forma satisfatória? - Parcialmente
5. Os serviços de transporte público atendem satisfatoriamente as necessidades dos usuários quanto à mobilidade urbana? - Parcialmente

3. RESULTADOS

3.1. QUESTÃO 1 - O Centro de Supervisão Operacional (CSO) está implementado de acordo com o Decreto 38.010/2017?

Parcialmente. Conforme relatado no ponto 3.1.1.1, a Central de Supervisão Operacional - CSO foi implantada em 2019, porém ainda não atende todas as atribuições definidas no Decreto nº 38.010/2017, pois nem todas as funcionalidades estão em funcionamento. Além disso, não é monitorado de forma satisfatória pela Gerência de Supervisão Operacional - GSO, pois há deficiência de conhecimento por parte dos responsáveis pelo acompanhamento dos Sistemas de Controle de Operação (SCO's).

Ressalta-se que o Decreto nº 38.010/2017 foi revogado pelo Decreto 43.879 de 24/10/2022 que aprovou o Regulamento do Sistema de Transporte Inteligente - STI, do Sistema de Transporte Público Coletivo do Distrito Federal - STPC/DF, integrado pelo Sistema de Bilhetagem Automática - SBA, Sistema de Supervisão Operacional - SSO e Sistema de Interação com o Usuário - SIU. Nesse sentido, observou-se que as funcionalidades da Central de Supervisão Operacional - CSO não foram tomadas até aquela data, permanecendo deficientes. Assim, mesmo com a nova regulamentação que inseriu o Sistema de Supervisão Operacional - SSO que continua trazendo, basicamente, as mesmas funcionalidades da então CSO, ainda não estão integralmente implementadas. Nota-se que há previsão do prazo de 240 dias para a implantação do SSO.

3.1.1. FALHAS NO FUNCIONAMENTO DA CENTRAL DE SUPERVISÃO OPERACIONAL

Classificação da falha: Tipo B



Para a implantação do PDTU/DF, a Lei 4.566, de 04/05/2011 determina em seu art. 8º, inciso V, ser necessário implantar sistemas de controle operacional, cadastral e de informação ao usuário, além do sistema de bilhetagem.

Os dados operacionais, financeiros e dos cadastros, obtidos com a operacionalização do SBA, são insumos necessários à implementação dos sistemas de controle operacional e de informação ao usuário, em uma relação de complementariedade que os fazem sistemas indissociáveis.

A gestão integrada dos sistemas de controle operacional, de cadastros, de bilhetagem e de informação ao usuário traz vantagens ao STPC/DF, como a redução dos custos com a operação da bilhetagem, ganho de eficiência no planejamento dos serviços e disponibilização de informações relevantes sobre o STPC/DF aos usuários.

Conforme disposto no Art. 2º do Decreto nº 38.010, de 15/02/2017, o Sistema Inteligente de Transporte - SIT é o conjunto de recursos tecnológicos e de serviços que é integrado, além do SBA, pela Central de Supervisão Operacional, pela Central de Vigilância e pela Central de Relacionamento com o Cliente.

Nesse sentido, as competências da Central de Supervisão Operacional – CSO, que vigoram até 24/10/2022, estão definidas no § 1º do art. 2º do Decreto nº 38.010/2017:

§ 1º Compete à **Central de Supervisão Operacional - CSO**:

- I - otimizar o planejamento da rede que compõe o serviço do STPC/DF;
- II - subsidiar a tomada de decisão no âmbito de Planos de Contingências, em caso de anormalidades observadas no funcionamento do STPC;
- III - monitorar e tomar providências acerca de ocorrências relacionadas à prestação do serviço no STPC/DF; e
- IV - prestar informações quantitativas e qualitativas sobre a execução do serviço, para o controle e a avaliação do Índice de Qualidade do Transporte – IQT.

As competências da Entidade Associativa, definidas no § 3º do art. 9º, que vigoram até 24/10/2022, em especial a de implantar a CSO e operar em parceria com a Entidade Gestora, monitorando ocorrências em veículos, garagens, terminais e estações:

§ 3º Em relação à CSO, compete à Entidade Associativa:

- I - transmitir às Entidades Gestora e Reguladora informações sobre a execução do serviço prestados pelas Concessionárias, de modo a permitir o monitoramento da operação e a manutenção da qualidade e eficiência do STPC/DF;
- II - **implantar a CSO e operar em parceria com a Entidade Gestora**, monitorando ocorrências em veículos, garagens, terminais e estações;
- III - notificar as autoridades competentes sobre ocorrências que resultem ou possam vir a resultar em perigo a funcionários, usuários ou terceiros, bem como em dano ao patrimônio público ou privado; e

IV - automatizar os processos e relatórios de Controle da Execução do Serviço (frota alocada, viagens realizadas, quilometragem rodada, ocorrências, quantidade de passageiros transportados, etc.).

O Decreto Distrital nº 38.010/2017, em seu art. 4º, inciso VI, e inciso V do art. 9º, estabelece a obrigatoriedade de as empresas concessionárias, Entidade Associativa, disponibilizar para espelhamento no Datacenter da Entidade Gestora, em tempo real, base de dados contendo todos os dados operacionais e financeiros gerados e armazenados no Datacenter da Entidade Associativa, inclusive compartilhar os dados de monitoramento em tempo real dos veículos com a Entidade Gestora:

Art. 3º O SBA e o SIT são constituídos pelos seguintes órgãos e entidades:

II - Transporte Urbano do Distrito Federal - DFTRANS, na qualidade de **Entidade Gestora**;

(...)

X - **Entidade Associativa**: entidade representativa da maioria dos delegatários de serviços de transporte público coletivo, nos termos deste Regulamento, conforme disposto nos artigos 45 e 46 da [Lei nº 4.011, de 12 de setembro de 2007](#).

Art. 4º Para efeito deste Regulamento, denomina-se:

VI - Datacenter Entidade Associativa: ambiente próprio ou contratado pela Entidade Associativa no qual se concentram servidores, equipamentos de processamento e armazenamento de dados, e sistemas de rede e de telecomunicação de dados, para o qual convergirão, diretamente dos servidores de coleta, os dados dos validadores da frota de cada Operador, dos validadores associados às catracas de solo dos terminais e estações de embarque, e informações obtidas na operação cotidiana de comercialização de cartões e créditos de viagens do SBA. A base de dados do SBA/SIT referente à comercialização de cartões e créditos de viagens, armazenada no Datacenter da Entidade Associativa, será obrigatoriamente disponibilizada pela Entidade Associativa para espelhamento em tempo real no Datacenter da Entidade Gestora;

VII - Datacenter da Entidade Gestora: conjunto de servidores, equipamentos de processamento e armazenamento de dados, e sistemas de rede e de telecomunicação de dados, de responsabilidade da Entidade Gestora e ou da Subsecretaria de Tecnologia da Informação e Comunicação - SUTIC/SEPLAG, para o qual convergirão, diretamente dos servidores de coleta, os dados dos validadores da frota de cada Operadora, dos validadores associados às catracas de solo dos terminais e estações de embarque e informações obtidas na operação cotidiana de comercialização de cartões e créditos de viagens do SBA;

Art. 9º Compete à Entidade Associativa:

V - disponibilizar para espelhamento no Datacenter da Entidade Gestora, em tempo real, a base de dados contendo todos os dados operacionais e financeiros gerados e armazenados no Datacenter da Entidade Associativa;

Nesse sentido, para esclarecer dúvidas sobre o funcionamento da CSO, foi emitida a Solicitação de Informação Nº 60/2022 - CGDF/SUBCI/COATP/DIAPC (94569877),



que requereu as seguintes informações respondidas por meio do Despacho - SEMOB/SUOP (95256039), Despacho SEMOB/SUTINF (95828362) e Ofício N° 2394/2022 - SEMOB/GAB (96485063), conforme é demonstrado na sequência:

1. Informar se a Central de Supervisão Operacional – CSO foi implantada, bem como se executa efetivamente, de forma satisfatória, todas as suas competências definidas no § 1º do art. 2º do Decreto nº 38.010/2017. Caso haja alguma competência que não seja executada, apresentar justificativa detalhada.

Considerações apresentadas no Despacho - SEMOB/SUOP (95256039) e Ofício nº 2394/2022 - SEMOB/GAB (96485063):

1. Sim, a unidade do CSO foi implantada em 2019, **entretanto, nem todas as funcionalidades estão em funcionamento.** (grifo nosso)

2. Informar a data de implantação da Central de Supervisão Operacional – CSO, os responsáveis pela sua implantação e operação, bem como a sua localização (endereço) de funcionamento.

Considerações apresentadas no Despacho - SEMOB/SUOP (95256039):

2. Em 2019, foi criada a unidade do CSO, na extinta DFTrans. Funciona atualmente no Setor de Autarquias Sul, Quadra 01, Bloco G, Lote 3/5, Edifício Telemundi I (Edifício Valec) - 3º Andar, Sala 304, CEP 70070-010. A SUTINF é a responsável pela disponibilização do software em utilização.

Considerações apresentadas no Despacho SEMOB/SUTINF (95828362):

Período de realização dos serviços: Início em 8 de agosto de 2018 e entregas até 06 de agosto de 2019. Houve atividades de suporte, atualização e manutenção da solução até dezembro de 2021.

O responsável pela implantação e gestão é o servidor ***** (Diretor de Governança e Segurança de Informações da Semob-DF). **O uso do sistema é aberto para toda a Semob, com destaque para a Gerência de Supervisão Operacional,** que fica no terceiro andar do edifício Telemundi I, no Setor de Autarquias Sul (SAUS), Quadra 1, Bloco G. (grifo nosso)

3. Informar onde funciona a Entidade Associativa e especificar quais são seus respectivos responsáveis, bem como se as competências em relação à CSO estão sendo executadas satisfatoriamente.

Considerações apresentadas no Despacho - SEMOB/SUOP (95256039):



3. Em que pese a previsão no Decreto 38.010/2017, **esta Subsecretaria não tem informação de seu efetivo funcionamento.** (grifo nosso)

Considerações apresentadas no Despacho SEMOB/SUTINF (95828362):

O termo de cooperação foi firmado com o Conselho de desenvolvimento econômico, sustentável e estratégico do Distrito Federal, que apresentou como fornecedor a empresa EGL Engenharia Ltda. A CODESE tem sede na cidade de Brasília-DF e está localizada no endereço: SMAS Trecho 03, Conjunto 03, Bloco A, Salas 213 a 216, Complexo The Union, CEP: 70.610-635. O senhor ***** [L.O.A.] é o responsável e Presidente da CODESE-DF.

A responsabilidade da cooperada foi o fornecimento dos softwares e banco de dados que compõem a solução, capacitação e instrução, além de manutenções. Estas ações foram realizadas e conforme Atesto n.º 11/2022 - SEMOB/SUTINF /DIGSIN (94092257) **estão entregues e concluídas.** (grifo nosso)

4. Informar onde se localiza o funcionamento do Datacenter Entidade Associativa, se está em efetivo funcionamento, qual é o órgão/entidade responsável pela sua gestão.

Considerações apresentadas no Despacho - SEMOB/SUOP (95256039): “4. Reportamos ao item 3.”.

Considerações apresentadas no Despacho SEMOB/SUTINF (95828362):

O banco, todos os dados e sistemas da solução estão com a Semob, hospedados no Datacenter da Subsecretaria de Tecnologia da Informação e Comunicação (SUTIC) que está situada no endereço: SAIN Projeção H, Edifício Codeplan, 1º andar, sala 104, Brasília/DF.

A Diretoria de Governança e Segurança de Informações da SUTINF /SEMOB-DF é a entidade responsável pela gestão. (grifo nosso)

5. Informar se a Entidade Associativa, disponibiliza para espelhamento no Datacenter da Entidade Gestora, em tempo real, base de dados contendo todos os dados operacionais e financeiros gerados e armazenados no Datacenter da Entidade Associativa, inclusive se compartilha os dados de monitoramento em tempo real dos veículos com a Entidade Gestora;

Considerações apresentadas no Despacho - SEMOB/SUOP (95256039): “5. Reportamos ao item 3.”.

Considerações apresentadas no Despacho SEMOB/SUTINF (95828362):

Não há espelhamento de dados da solução de supervisão operacional porque o banco, todos os dados e sistemas da solução estão com a Semob, hospedados no Datacenter da Subsecretaria de Tecnologia da Informação e Comunicação (SUTIC). Assim, não há dependência alguma da Codese.

Acrescente-se que dados financeiros da operação estão associados ao sistema TDMAX, de bilhetagem, que não é objeto deste termo de cooperação. Esta base de dados está no BRB mobilidade, que espelha com a Semob em base de dados hospedada na Sutica.

Considerações apresentadas no Ofício Nº 2394/2022 - SEMOB/GAB (96485063):

Em face desses subitens, a SUOP informou, mediante o despacho SEI nº [95256039](#), de 12/09/2022, que o CSO, implantado em 2019, conforme já informado, funciona, atualmente, no Setor de Autarquias Sul - SAS, Quadra 1, Bloco G, Lotes 3 e 5 - Edifício Telemundi I (Valec) - 3º Andar, Sala 304 - CEP 70.070-010.

A Subsecretaria de Tecnologia da Informação, prestou os devidos esclarecimentos, mediante o Despacho SEMOB/SUTINF/DIGSIN ([96399300](#)), onde informa que no que concerne ao Apoio ao Controle de Tráfego, sua implementação foi verificada mediante visitas às garagens dos operadores. Contudo, considerando a estreita conexão entre essa funcionalidade e o Controle Central de Operação - CCO de cada concessionária e dada a disponibilidade de acesso aos respectivos sistemas de controle operacional, por parte da Gerência de Gestão do Centro de Supervisão Operacional - GESOP, sugere-se contato com a Subsecretaria de Operações - SUOP, caso se deseje uma abordagem da questão com maior propriedade. (grifo nosso)

Considerações apresentadas no Despacho SEMOB/SUTINF/DIGSIN ([96399300](#)):

(...)

As cinco concessionárias contam com unidades administrativas voltadas para monitorar e controlar a operação da frota (Centros de Controle de Operação de Frota, CCO's). Estes centros contam com sistemas de controle de operação, o que chama-se de Sistemas de Controle de Operação (SCO's). Estes sistemas são de diferentes fornecedores, mas via de regras todos permitem monitorar frotas gerenciando a operação por veículos, linhas ou outros agrupamentos desejados.

O item 2.1.2 trata de exigência não apenas dos Centros de Controle Operacional com as tecnologias associadas, mas que também haja, em cada garagem, postos de apoio à operação, integrados aos CCO's, com quantidade de pessoal adequada para monitorar em tempo real a operação e informando aos CCO's se houve algo que interfira na operação.

Pelo conhecimento que atualmente a SUTINF tem, cada empresa tem um CCO centralizado, sendo que todo este controle acontece ali. Alterações na operação, de modo geral são informados, pelas garagens e pontos de controle ao CCO da respectiva empresa pelo SCO ou por telefone ou aplicativo de comunicação. Nestes locais geralmente quem faz este papel é o despachante do lugar, que gera a operação local.

Por serem os SCO's soluções WEB, as garagens e pontos de controle têm potencialmente acesso a estas funcionalidades, podendo implantar tais postos de apoio em qualquer local, bastando um simples smartphone e conexão deste à Internet. Mas quanto a comprovação se há ou não um posto desses em cada garagem é necessário que cada garagem seja fiscalizada.

Sugerimos que tal fiscalização seja realizada pela SUFISA onde seria verificado por garagem:

- Se existe o posto de apoio ao controlador de tráfego



- **Se este posto conta com um ponto de acesso ao SCO da empresa, com conexão na velocidade e disponibilidade adequada**
- No que se trata de quantitativo de pessoal, não há uma especificação da literatura ou no contrato quanto ao número ideal. O que se pode entender é que eventos sejam imediatamente informados de modo a não prejudicar a operação. (grifo nosso)

Considerações apresentadas no [Despacho SEMOB/SUOP \(96173630\)](#):

(...)

Infere-se do anexo em comento que as concessionárias devem manter implantados tanto os softwares que recebem as informações dos GPS embarcados nos veículos, possibilitando seu rastreamento *online*, os registros dos eventos, e a elaboração de relatórios que atestem ou não o cumprimento das programações estabelecidas, como a mão de obra que opere, viabilize e complemente as informações geradas pelas tecnologias.

Diante disso, indispensável que cada concessionária, em sua respectiva área de atuação, opere com os softwares utilizados pelos Centros de Controle Operacional de cada empresa (tecnologias) e os profissionais que os operam, em conjunto com os despachantes (mão de obra) nos terminais/garagens/pátios.

Quanto aos sistemas utilizados pelas concessionárias, assunto afeto a esta Gerência de Gestão do Centro de Supervisão Operacional - GESOP, foi solicitado a todas as operadoras, dentro da previsão editalícia já citada, o acesso aos seus respectivos softwares, com *logins* e senhas, de modo a viabilizar o acompanhamento da frota e do tráfego, e consequentemente o cumprimento do cronograma das viagens programadas e demais eventos.

Ultrapassada a explanação acima, responde-se a indagação da CGDF: “O Apoio ao Controle de Tráfego foi implementado, conforme o item 2.1.2, na operação das 5 concessionárias: Urbi, Marechal, Piracicabana, Pioneira e São José?”

Resposta: Em relação aos softwares dos CSOs, a GESOP atualmente tem os logins e senhas das 05 (cinco) operadoras do atual Sistema de Transporte Público Coletivo do Distrito Federal – STPC (Urbi, Marechal, Piracicabana, Pioneira e São José). Vale salientar, no entanto, que alguns acessos ainda têm restrições pontuais de acessibilidade, que estão sendo devidamente tratadas com as respectivas operadoras, visando as liberações necessárias. (grifo nosso)

Em relação à mão de obra que maneja os sistemas de CCO, esta gerente, em conjunto com os integrantes da Auditoria Operacional que se encontra em curso, acompanhou as visitas efetivadas *in loco* nas operadoras entre os dias 13/09/2022 e 19/09/2022, ocasiões em que se pôde constatar a implantação dos Centros de Controle Operacional das concessionárias e suas respectivas equipes.

(...)

6. Informar se o Datacenter da Entidade Gestora está em pleno funcionamento, onde se localiza e qual é o órgão/entidade responsável pela sua gestão.

Considerações apresentadas no Despacho - SEMOB/SUOP (95256039): “6. Reportamos ao item 3.”



Considerações apresentadas no Despacho SEMOB/SUTINF (95828362):

Em face desses subitens, a SUOP informou, mediante o despacho SEI nº [95256039](#), de 12/09/2022, que o CSO, implantado em 2019, conforme já informado, funciona, atualmente, no Setor de Autarquias Sul - SAS, Quadra 1, Bloco G, Lotes 3 e 5 - Edifício Telemundi I (Valec) - 3º Andar, Sala 304 - CEP 70.070-010.

Informou, ainda, a SUOP, que a Subsecretaria de Tecnologia da Informação - SUTINF desta Secretaria é responsável pela disponibilização do software utilizado pelo CSO, sugerindo, por essa razão, o direcionamento dos autos àquele setorial, para manifestação complementar.

7. Informar qual é o órgão/entidade que está na qualidade de Entidade Gestora, haja vista a extinção do Transporte Urbano do Distrito Federal – DFTRANS.

Considerações apresentadas no Despacho - SEMOB/SUOP (95256039):

7. A Secretaria de Estado de Transporte e Mobilidade do Distrito Federal - SEMOB, assumiu as atribuições de entidade gestora, com a extinção da DFTrans, conforme Artigo 1º e 2º da Lei nº 6.334/2019.

Considerando os softwares são de responsabilidade da SUTINF, sugerimos, S.M.J., manifestação daquela Subsecretaria.

Esclarecemos que no Processo [00090-00013140/2021-55](#) - consta minuta para novo Decreto que assim que aprovado irá revogar o Decreto nº 38.010/2017. (grifo nosso)

Sobre as respostas da Unidade Auditada, observou-se que:

a) A CSO foi implantada em 2019, **entretanto, nem todas as funcionalidades estão em funcionamento**, sendo que a Unidade Auditada não apresentou justificativa detalhada sobre as causas da falta de cumprimento de todas suas competências;

b) A Unidade do CSO, foi criada em 2019 na extinta DFTrans. Funciona atualmente no Setor de Autarquias Sul, Quadra 01, Bloco G, Lote 3/5, Edifício Telemundi I (Edifício Valec) - 3º Andar, Sala 304, CEP 70070-010. A SUTINF é a responsável pela disponibilização do software em utilização. Houve atividades de suporte, atualização e manutenção da solução até dezembro de 2021. O uso do sistema é aberto para toda a Semob, com destaque para a Gerência de Supervisão Operacional, que fica no terceiro andar do edifício Telemundi I, no Setor de Autarquias Sul (SAUS), Quadra 1, Bloco G;

c) Quanto à Entidade Associativa, a SUOP **informou não ter informação de seu efetivo funcionamento**. O termo de cooperação foi firmado com o CODESE que apresentou

como fornecedor a empresa EGL Engenharia Ltda. A responsabilidade da cooperada foi o fornecimento dos softwares e banco de dados que compõem a solução, capacitação e instrução, além de manutenções, que foram entregues e concluídas.

d) Sobre o DATACENTER, foi informado que o banco, todos os dados e sistemas da solução estão com a Semob, hospedados no Datacenter da Subsecretaria de Tecnologia da Informação e Comunicação (SUTIC) que está situada no endereço: SAIN Projeção H, Edifício Codeplan, 1º andar, sala 104, Brasília/DF, cuja a gestão é feita sob a responsabilidade da Diretoria de Governança e Segurança de Informações da SUTINF/SEMOB-DF;

e) Sobre a disponibilização da base de dados contendo todos os dados operacionais e financeiros gerados e armazenados para espelhamento no Datacenter da Entidade Gestora, em tempo real, inclusive dados de monitoramento em tempo real dos veículos, foi informado que: o banco, todos os dados e sistemas da solução estão com a Semob, hospedados no Datacenter da Subsecretaria de Tecnologia da Informação e Comunicação (SUTIC); as cinco concessionárias contam com unidades administrativas voltadas para monitorar e controlar a operação da frota (Centros de Controle de Operação de Frota, CCO's); estes centros contam com sistemas de controle de operação, o que chama-se de Sistemas de Controle de Operação (SCO's); estes sistemas são de diferentes fornecedores, mas via de regras todos permitem monitorar frotas gerenciando a operação por veículos, linhas ou outros agrupamentos desejados.

Em relação aos softwares dos CSO's, a GESOP atualmente tem os *logins* e senhas das 05 (cinco) operadoras do atual Sistema de Transporte Público Coletivo do Distrito Federal – STPC (Urbi, Marechal, Piracicabana, Pioneira e São José). **No entanto, alguns acessos ainda têm restrições pontuais de acessibilidade, que estão sendo devidamente tratadas com as respectivas operadoras, visando as liberações necessárias.**

Assim, observou-se que foram implantados CCO's e respectivos SCO's pelas Concessionárias, mas não há acesso em tempo real, a base de dados contendo todos os dados operacionais e financeiros gerados e armazenados no Datacenter das Concessionárias, inclusive não há efetivo monitoramento em tempo real dos veículos pela própria GESOP.

f) Sobre a Entidade Gestora do Sistema, foi informado que a SEMOB assumiu as atribuições de entidade gestora, com a extinção da DFTrans, conforme Artigo 1º e 2º da Lei nº 6.334/2019.

Diante do exposto, observa-se a ausência de funcionamento efetivo da Central de Supervisão Operacional – CSO, que não opera adequadamente para cumprir suas competências normativas, que impossibilita de forma satisfatória: otimizar adequadamente o planejamento da rede que compõe o serviço do STPC/DF; subsidiar, tempestivamente, a tomada de decisão no

âmbito de Planos de Contingências, em caso de anormalidades observadas no funcionamento do STPC; monitorar e tomar providências acerca de ocorrências relacionadas à prestação do serviço no STPC/DF; e prestar informações quantitativas e qualitativas sobre a execução do serviço, para o controle e a avaliação do Índice de Qualidade do Transporte – IQT.

Nesse sentido, registra-se que o Decreto nº 38.010/2017 foi revogado pelo Decreto 43.879 de 24/10/2022 que aprovou o Regulamento do Sistema de Transporte Inteligente - STI, do Sistema de Transporte Público Coletivo do Distrito Federal - STPC/DF, integrado pelo Sistema de Bilhetagem Automática - SBA, Sistema de Supervisão Operacional - SSO e Sistema de Interação com o Usuário - SIU.

Com a revogação do Decreto nº 38.010/2017, observou-se que o SSO assumirá as funcionalidades da então CSO, devendo ser implantado em 240 dias.

Art. 2º O Sistema de Supervisão Operacional - SSO é o conjunto de recursos tecnológicos e de serviços por meio dos quais são automatizados os processos e procedimentos de monitoramento, fiscalização e transmissão das informações relacionadas à execução dos serviços, às condições de funcionamento da frota, equipamentos e instalações e ao comportamento dos operadores envolvidos, bem como de vigilância e controle de ocorrências, incidentes e fraudes no STPC/DF.

(...)

Art. 12. O Sistema de Supervisão Operacional - SSO deve possuir, no mínimo, funcionalidades que permitam:

I - determinar a identificação e a localização e velocidade instantâneas dos veículos que integram a frota do STPC/DF, por meio do Sistema de Posicionamento Global - GPS, de modo a possibilitar a verificação do cumprimento da programação operacional estabelecida e a correta informação aos usuários;

II - verificar e avaliar as condições de funcionamento da frota, equipamentos e instalações, bem como a conduta de prepostos, no que se refere à condução dos veículos, ao relacionamento com o público ou a outras situações similares, por meio da captação de informações telemétricas e sensoriais, de imagens ou de registros de outros mecanismos ou instrumentos instalados;

III - interagir com os prepostos, de forma simples e rápida, mediante troca de informações relacionadas à programação operacional, execução dos serviços, incidentes ou a outras ocorrências importantes;

IV - monitorar, controlar, prevenir, combater ou esclarecer situações relacionadas a incidentes potencialmente prejudiciais à segurança dos passageiros, dos operadores e do trânsito em geral, a fraudes e à redução da qualidade dos serviços prestados.

(...)

Art. 14. Os dados gerados ou coletados nos equipamentos e recursos tecnológicos relacionados ao STI devem ser enviados pelos Operadores ao Órgão Gestor, de forma direta, íntegra e exata, bem como em conformidade com os parâmetros, frequências e formatos definidos por este, em ato próprio.

Parágrafo único. Os dados de que trata o caput e as informações geradas a partir deles servem de insumo para o exercício das competências relacionadas ao planejamento estratégico, planejamento operacional, gerenciamento, operacionalização, coordenação, regulação, fiscalização, auditoria, controle e avaliação da qualidade dos serviços do STPC/DF, podendo, inclusive, ser utilizados para o apontamento e registro de irregularidades ou infrações, bem como para a aplicação de penalidades ou sanções.

CAPÍTULO V DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

Art. 15. A realização dos ajustes necessários à adequação do SBA aos termos do presente Decreto deverá ocorrer em, no máximo, 150 (cento e cinquenta) dias, contados da sua publicação.

Art. 16. A implantação do SSO e do SIU deverá ocorrer em, no máximo, 240 (duzentos e quarenta) dias, contados da publicação do presente Decreto.

Apesar disso, as medidas de implantação integral das funcionalidades da CSO não foram tomadas até aquela data da revogação do referido decreto, e continuam pendentes, haja vista que o novo decreto apresenta, basicamente, as mesmas funcionalidades da CSO para o SSO.

Manifestação da Unidade

Por meio do [Ofício 1727 \(118619224\)](#), [Despacho SEMOB/SUOP \(118576533\)](#), a SEMOB manifestou o seguinte:

[Despacho SEMOB/SUOP \(118576533\)](#)

(...)

Por intermédio do Despacho SEMOB/GAB/ASSAD ([117966198](#)), essa Assessoria encaminha os presentes autos para conhecimento e manifestação acerca da resposta exarada pela SUTINF (Doc. SEI nº [117726943](#)), em resposta a solicitação feita por essa unidade sobre as informações atualizadas acerca da implementação do SSO.

Sobre o assunto, conforme disposto no Despacho SEMOB/SUTINF ([117726943](#)), foi informado que o Sistema de Supervisão Operacional (SSO), que recebe informações de operação das empresas e processa estes dados está implantado, cabendo àquela Subsecretaria manter a solução tecnológica em funcionamento.

(...)

[Ofício 1727 \(118619224\)](#)

(...)

Resposta:

Sobre o assunto, conforme pronunciamento da área competente desta pasta (Doc. SEI nº [117726943](#)), o Sistema de Supervisão Operacional (SSO), que recebe informações de operação das empresas e processa estes dados está implantado, e o setor competente manterá a solução tecnológica em funcionamento.

Considerando as atribuições regimentais da Gerência de Gestão do Centro de Supervisão Operacional (GESOP) da Diretoria de Programação e Operação do Sistema de Transporte Coletivo Coletivo (DIPOP) subordinadas a esta Subsecretaria de Operações (SUOP), conforme preconiza a Portaria nº 06, de 17 de outubro de 2022, que

aprova o Regimento Interno da Secretaria de Estado de Transporte e Mobilidade do Distrito Federal, estamos adotando as seguintes providências:

- Capacitação dos servidores lotados na GESOP para manuseio das soluções tecnológicas disponibilizadas pela SUTINF;
- Refinamento dos papéis de cada unidade da SEMOB na operacionalização do SSO a luz da nova tecnologia;
- Transferência de tecnologias (base de dados e ferramentas);
- Avaliar a qualidade e consistência dos dados e das ferramentas disponibilizadas.

Por fim, informamos que devido a importância de um funcionamento adequado do SSO, cujo sistema se constitui em relevante e importante instrumento de controle e de planejamento, estaremos envolvendo, num primeiro momento, outras áreas subordinadas a esta Subsecretaria, quais sejam: COPEM, DIPLAG-RP e DIPOP, no manuseio das soluções tecnológicas disponibilizadas pela SUTINF.

(...)

Análise do Controle Interno

Segundo a SEMOB, o Sistema de Supervisão Operacional (SSO), que recebe informações de operação das empresas e processa estes dados está implantado, cabendo àquela Subsecretaria (SUTINF) manter a solução tecnológica em funcionamento.

No entanto, a SUOP informa que considerando as atribuições regimentais da Gerência de Gestão do Centro de Supervisão Operacional (GESOP), conforme preconiza a Portaria nº 06, de 17 de outubro de 2022, que aprova o Regimento Interno da Secretaria de Estado de Transporte e Mobilidade do Distrito Federal, ainda está adotando providências para o adequado funcionamento do SSO, envolvendo outras áreas subordinadas àquela Subsecretaria, quais sejam: COPEM, DIPLAG-RP e DIPOP, no manuseio das soluções tecnológicas disponibilizadas pela SUTINF.

Diante do exposto, observa-se que o SSO ainda não está com funcionamento adequado, ou seja, não há efetivo funcionamento e operação de suas funcionalidades, necessitando de providências para correção das falhas.

Assim, mantemos a recomendação que deve ser objeto de monitoramento de cumprimento.

Causa

Em 2019, 2020, 2021 e 2022:



a) Inação do Poder Concedente para implantar, operacionalizar e colocar em efetivo funcionamento a Central de Supervisão Operacional – CSO, para desenvolver suas competências definidas no Decreto nº 38.010/2017.

Consequência

1) Impossibilidade para subsidiar a tomada de decisão no âmbito de Planos de Contingências, em caso de anormalidades observadas no funcionamento do STPC.

2) Insuficiência de informações para monitorar e tomar providências acerca de ocorrências relacionadas à prestação do serviço no STPC/DF.

3) Insuficiência de informações para notificar as autoridades competentes sobre ocorrências que resultem ou possam vir a resultar em perigo a funcionários, usuários ou terceiros, bem como em dano ao patrimônio público ou privado.

4) Falhas no monitoramento de ocorrências em veículos, garagens, terminais e estações.

5) Dificuldade para automatizar os processos e relatórios de Controle da Execução do Serviço (frota alocada, viagens realizadas, quilometragem rodada, ocorrências, quantidade de passageiros transportados, etc.).

6) Impossibilidade de prestar informações quantitativas e qualitativas sobre a execução do serviço, para o controle e a avaliação do Índice de Qualidade do Transporte – IQT.

7) Impossibilidade de otimizar o planejamento da rede que compõe o serviço do STPC/DF.

8) Deficiência no monitoramento de informações sobre a execução do serviço prestados pelas Concessionárias, de modo a permitir o monitoramento da operação e a manutenção da qualidade e eficiência do STPC/DF.

Recomendações

Secretaria de Transporte e Mobilidade do DF:

R.1) Tomar providências para a efetiva implantação, operação e funcionamento do Sistema de Transporte Inteligente - STI, integrado pelo Sistema de Bilhetagem Automática - SBA,



Sistema de Supervisão Operacional - SSO e Sistema de Interação com o Usuário - SIU, para o concreto funcionamento de todas as suas funcionalidades, atribuições e competências, para melhorar a gestão do STPC/DF, conforme Decreto nº 43.879/2022.

3.1.2. AUSÊNCIA DE FUNCIONAMENTO DA CENTRAL DE VIGILÂNCIA

Classificação da falha: Tipo B

O Decreto nº 38.010/2017, também trata da Central de Vigilância. Suas competências estão definidas no § 2º do art. 2º:

§ 2º Compete à **Central de Vigilância** coletar e analisar imagens de ocorrências no interior dos ônibus da frota e tomar as providências necessárias, inclusive quanto aos órgãos de segurança e atendimento a emergências.

A Equipe de Auditoria, por meio da Solicitação de Informação Nº 61/2022 - CGDF/SUBCI/COATP/DIAPC (94571019), requereu informações sobre o funcionamento da Central de Vigilância:

1. Informar se a Central de Vigilância foi implantada, bem como se estão sendo executadas efetivamente, de forma satisfatória, todas as suas competências definidas no § 2º do art. 2º do Decreto nº 38.010/2017. Caso haja alguma competência que não seja executada, apresentar justificativa detalhada.
2. Informar a data de implantação da Central de Vigilância, os responsáveis pela sua implantação e operação, bem como a sua localização (endereço) de funcionamento.

Considerações apresentadas no Despacho SEMOB/SUFISA (95530098), corroboradas no Ofício Nº 2394/2022 - SEMOB/GAB (96485063):

Inicialmente, informamos que o Decreto nº 38.010, de 15/02/2017 está sendo revisado, objetivando promover ajustes estruturais e normativos para a universalização e equidade de acesso dos cidadãos aos serviços de transporte coletivo, bem como a sua prestação adequada, mediante um maior nível de controle, uma melhor disponibilização de informações e assegurando-lhe mais qualidade, em especial no que concerne à regularidade, eficiência e atualidade tecnológica.

Para o alcance de tal objetivo foi apresentada a Minuta de Decreto que tem como objetivo estabelecer o regulamento do Sistema de Transporte Inteligente – STI do Sistema de Transporte Público Coletivo do Distrito Federal – STPC/DF ([79092425](#)), aprovada e consolidada na Proposta n. [82994036](#) - SEMOB/GAB (Processo SEI nº [00090-00013140/2021-55](#)).

A Minuta de Decreto sob análise tem por objeto principal a promoção de uma reestruturação do Sistema Inteligente de Transportes - SIT, implantado por intermédio do Decreto nº 38.010, de 15 de fevereiro de 2017, mas com uma designação diferente, visando evitar confusão com o Sistema Integrado de Transporte do Distrito Federal - SIT/DF, instituído no art. 42 da Lei nº 4.011/2007.

A reestruturação necessariamente implicará na revisão e readequação de uma série de processos e procedimentos atualmente desenvolvidos junto ao STPC/DF, tanto por parte do Estado, quanto por parte de seus delegatários.

Frise-se que o Tribunal de Contas do Distrito Federal - TCDF manifestou-se quanto à necessidade de revisão desse normativo, dada a necessidade de melhor distribuição de competências entre o Poder Público e as empresas concessionárias, a saber:

(...) III – dar ciência ao Exmo. Sr. Governador do Distrito Federal quanto à necessidade de revisão da legislação atinente ao Sistema de Bilhetagem Automática – SBA, notadamente a Lei Distrital nº 4.011/07 e os Decretos Distritais nºs 37.067/16 e 38.010/17, no que tange à distribuição de competências entre o Poder Público e as empresas concessionárias de transporte público, em razão das limitações verificadas na gestão exercida pela Transporte Urbano do Distrito Federal sobre a solução de Tecnologia da Informação, conforme apurado no Relatório Final de Auditoria; (...)
(Processo 31.428/2017 - Decisão Ordinária nº 613/2019 - Publicada no DODF em 01.03.2019)

Não obstante aos ajustes em andamento, ressalte-se que foram desenvolvidos no âmbito da Pasta procedimentos visando o controle da implantação e utilização de equipamentos de Sistema de Vigilância da Frota por Câmeras de Televisão - CFTV e do envio de imagens de ocorrências criminosas.

Nesse sentido, a Gerência de Vistoria e Fiscalização de Equipamentos e Estruturas - GEVIS desta Subsecretaria verifica, diuturnamente, a correta instalação dos equipamentos de CFTV nos veículos da frota do STPC/DF, durante os procedimentos de vistoria periódica obrigatória, bem como executa auditorias com foco na verificação do efetivo funcionamento dos equipamentos e armazenamento das imagens coletadas, nos termos definidos pelo Anexo II.7 do Edital de Concorrência nº 01/2011 - ST.

Ademais, a Pasta, por intermédio da [Portaria SEMOB nº 170, de 10 de novembro de 2020](#), estabeleceu a obrigação aos delegatários de envio de imagens do Sistema de Vigilância por Câmeras de Televisão - CFTV, de qualquer veículo de sua frota em que tenha sido praticada infração penal, à Delegacia de Polícia para auxiliar na resolução dos crimes.

Diante da constatação de descumprimento das normas contratuais e legais atinentes à referida temática, são lavrados autos de infração com fulcro no Código Disciplinar Unificado do Sistema de Transporte Público Coletivo do Distrito Federal - CDU-STPC/DF (aprovado pela Lei nº 3.106, de 27.12.2002), passíveis de gerar a aplicação de penalidade administrativa disciplinar após o devido processo legal.

Diante do exposto, constatou-se que a SEMOB não dispõe de Central de Vigilância específica, e, em consequência, não executou integralmente as competências definidas no § 2º do art. 2º do Decreto nº 38.010/2017, durante todo o período avaliado.

Ressalta-se que o Decreto nº 43.879/2022 revogou o Decreto nº 38.010/2017 e não traz a figura da Central de Vigilância, contudo, prevê, em seu art. 12, ações relacionadas às suas antigas competências, passando a ser atribuições do Sistema de Supervisão Operacional - SSO, que devem ser implantadas integralmente no prazo de 240 dias.

Manifestação da Unidade



Por meio do [Ofício 1727 \(118619224\)](#), [Despacho SEMOB/SUOP \(118576533\)](#), a SEMOB manifestou-se o seguinte:

[Despacho SEMOB/SUOP \(118576533\)](#)

(...)

Por intermédio do Despacho SEMOB/GAB/ASSAD ([117966198](#)), essa Assessoria encaminha os presentes autos para conhecimento e manifestação acerca da resposta exarada pela SUTINF (Doc. SEI nº [117726943](#)), em resposta a solicitação feita por essa unidade sobre as informações atualizadas acerca da implementação do SSO.

Sobre o assunto, conforme disposto no Despacho SEMOB/SUTINF ([117726943](#)), foi informado que o Sistema de Supervisão Operacional (SSO), que recebe informações de operação das empresas e processa estes dados está implantado, cabendo àquela Subsecretaria manter a solução tecnológica em funcionamento.

(...)

[Ofício 1727 \(118619224\)](#)

(...)

Resposta:

Sobre o assunto, conforme pronunciamento da área competente desta pasta (Doc. SEI nº [117726943](#)), o Sistema de Supervisão Operacional (SSO), que recebe informações de operação das empresas e processa estes dados está implantado, e o setor competente manterá a solução tecnológica em funcionamento.

Considerando as atribuições regimentais da Gerência de Gestão do Centro de Supervisão Operacional (GESOP) da Diretoria de Programação e Operação do Sistema de Transporte Coletivo Coletivo (DIPOP) subordinadas a esta Subsecretaria de Operações (SUOP), conforme preconiza a Portaria nº 06, de 17 de outubro de 2022, que aprova o Regimento Interno da Secretaria de Estado de Transporte e Mobilidade do Distrito Federal, estamos adotando as seguintes providências:

- Capacitação dos servidores lotados na GESOP para manuseio das soluções tecnológicas disponibilizadas pela SUTINF;
- Refinamento dos papéis de cada unidade da SEMOB na operacionalização do SSO a luz da nova tecnologia;
- Transferência de tecnologias (base de dados e ferramentas);
- Avaliar a qualidade e consistência dos dados e das ferramentas disponibilizadas.

Por fim, informamos que devido a importância de um funcionamento adequado do SSO, cujo sistema se constitui em relevante e importante instrumento de controle e de planejamento, estaremos envolvendo, num primeiro momento, outras áreas subordinadas a esta Subsecretaria, quais sejam: COPEM, DIPLAG-RP e DIPOP, no manuseio das soluções tecnológicas disponibilizadas pela SUTINF.

(...)

Análise do Controle Interno

Segundo a SEMOB, o Sistema de Supervisão Operacional (SSO), que recebe informações de operação das empresas e processa estes dados está implantado, cabendo àquela Subsecretaria (SUTINF) manter a solução tecnológica em funcionamento.

No entanto, a SUOP informa que considerando as atribuições regimentais da Gerência de Gestão do Centro de Supervisão Operacional (GESOP), conforme preconiza a Portaria nº 06, de 17 de outubro de 2022, que aprova o Regimento Interno da Secretaria de Estado de Transporte e Mobilidade do Distrito Federal, ainda está adotando providências para o adequado funcionamento do SSO, envolvendo outras áreas subordinadas àquela Subsecretaria, quais sejam: COPEM, DIPLAG-RP e DIPOP, no manuseio das soluções tecnológicas disponibilizadas pela SUTINF.

Diante do exposto, observa-se que o SSO ainda não apresenta efetivo e integral funcionamento e operação de suas funcionalidades, necessitando de providências para correção das falhas, **em especial** quanto àquelas **que permitam verificar e avaliar as condições de funcionamento de equipamentos para captação de informações telemétricas, sensoriais e de imagens, bem como monitorar, controlar, prevenir, combater ou esclarecer situações relacionadas a incidentes potencialmente prejudiciais à segurança dos passageiros, nos termos do Decreto nº 43.879, de 24/10/2022.**

Assim, mantemos a recomendação que deve ser objeto de monitoramento de cumprimento.

Causa

Em 2019, 2020, 2021 e 2022:

Inação do Poder Concedente para implantar, operacionalizar e colocar em efetivo funcionamento a Central de Vigilância, para desenvolver suas competências definidas no Decreto nº 38.010/2017.

Consequência

Ausência de gerenciamento e monitoramento de coleta e análise de imagens de ocorrências no interior dos ônibus da frota e de tomada de providências próprias necessárias, inclusive quanto aos órgãos de segurança e de atendimento a emergências.

Recomendações

Secretaria de Transporte e Mobilidade do DF:

R.2) Tomar providências para a efetiva implantação, operação e funcionamento do Sistema de Supervisão Operacional - SSO, para o adequado funcionamento de todas as suas funcionalidades, atribuições e competências, em especial quanto às funcionalidades que permitam verificar e avaliar as condições de funcionamento de equipamentos para captação de informações telemétricas, sensoriais e de imagens, bem como monitorar, controlar, prevenir, combater ou esclarecer situações relacionadas a incidentes potencialmente prejudiciais à segurança dos passageiros, nos termos do Decreto nº 43.879, de 24/10/2022.

3.2. QUESTÃO 2 - O Índice de Qualidade do Transporte (IQT) está atingindo a meta de 90%, definido no contrato?

Não. Conforme relatado, não é possível calcular todos os indicadores do IQT definidos no edital. Sendo assim, a SEMOB está atribuindo nota máxima aos indicadores que não se pode calcular, o que impossibilita a mensuração da qualidade do serviço por meio dessa ferramenta.

3.2.1. AUSÊNCIA DE CÁLCULO DO ÍNDICE DE QUALIDADE DE TRANSPORTE - IQT CONFORME O EDITAL

Classificação da falha: Operacional

A Lei nº 8.987/95 dispõe sobre o regime de concessão da prestação de serviços públicos. Em relação ao assunto "qualidade do serviço", ela declara:

Art. 23. São cláusulas essenciais do contrato de concessão as relativas:

III - aos critérios, indicadores, fórmulas e parâmetros definidores da qualidade do serviço;

(...)

Art. 29. Incumbe ao poder concedente:

VII - zelar pela boa qualidade do serviço, receber, apurar e solucionar queixas e reclamações dos usuários, que serão cientificados, em até trinta dias, das providências tomadas;

Sendo assim, o Anexo VI do edital definiu o Sistema de Controle da Qualidade do Serviço Básico do STPC/DF:

O Sistema de Controle da Qualidade do Serviço Básico do STPC/DF constitui elemento de gestão dos serviços e da relação contratual estabelecida com as concessionárias, tendo como objetivos:



- . Apurar, através de um conjunto de indicadores, o grau de qualidade do serviço de transporte coletivo, permitindo a orientação de ações operacionais e de planejamento para a superação das principais deficiências observadas;
- . Apurar o desempenho das concessionárias em cada período, mediante a transformação dos valores obtidos dos vários indicadores em uma nota de referência, de fácil identificação e acompanhamento;
- . Estimular a melhoria contínua dos serviços por parte das concessionárias;
- . Servir de processo e parâmetro para a avaliação da qualidade do serviço e para a priorização da melhoria contínua dos serviços;

O sistema está baseado em um conjunto de indicadores que expressam aspectos operacionais, descritos a seguir:

- Indicador 1 – Grau de variação dos intervalos nos pontos terminais
- Indicador 2 – Grau de falhas de veículo em operação
- Indicador 3 – Grau de cumprimento de viagens
- Indicador 4 – Grau de reclamações dos usuários sobre os serviços
- Indicador 5 – Grau de ocorrência de acidentes de trânsito
- Indicador 6 – Grau de ocorrência de irregularidades de trânsito
- Indicador 7 – Grau de reprovação de veículos em vistorias programadas pelo Poder Concedente
- Indicador 8 – Grau de limpeza dos veículos

Cabe registrar que não é escopo desta auditoria criticar (positivamente ou negativamente) os parâmetros do IQT; mas apenas se o seu cálculo está sendo realizado ou não, conforme o edital.

A equipe de auditoria emitiu a Solicitação de Informação Nº 65/2022 (SEI nº 94593195) que trata sobre o cálculo do IQT. Por meio do Despacho - SEMOB/SUFISA (SEI nº 95530098), a SEMOB respondeu que desde 2014 foram realizados apontamentos demonstrando uma série de dificuldades técnicas existentes para aferição dos referidos indicadores de desempenho.

A tabela abaixo sintetiza o deslinde do processo:

Data	Documento	Descrição
2014	Ofício nº 305/2014 - SUFISA/ST	Informou ao TCDF, com detalhes técnicos, a impossibilidade de "realizar, de forma completa, a aferição do grau de qualidade do serviço de transporte coletivo e, consequentemente, de deapurar o desempenho das concessionárias".

2015	Decisão nº 2150/2015 – TCDF	Decidiu que a SEMOB "estabelecesse metodologia de aferição do desempenho das permissionárias do STPC/DF, (...) normatizasse e executasse rotina para a aferição regular dos indicadores de desempenho das operadoras do STPC/DF, bem como da revisão periódica da sua adequação, efetividade e exequibilidade e fizesse gestões junto ao DETRAN/DF, PCDF e demais órgãos do complexo administrativo do Distrito Federal com vistas a obter, de forma regular e tempestiva, os dados externos ao STPC/DF requeridos para aferição dos indicadores de desempenho das operadoras do referido sistema"
2015	Nota Técnica nº 003/2015 - ASSESP /SUFISA/SEMOB - Processo nº 11.488/2013 – TCDF	Início dos estudos para estabelecer uma nova metodologia, porém ainda manteve o entrave de dificuldades técnicas relacionadas à disponibilização de dados e informações operacionais.
2017	Contrato nº 001/2017-SEMOB/DF	Contratação da FGV para entrega do produto 4. d e - Definição dos Procedimentos de Cálculo de cada um dos Indicadores que Compõem o Índice de Qualidade do Transporte - IQT
ago /2018	Relatório nº 68/2018 - SEMOB /SUFISA/CPIS/DIPRIN e DIPRIN-10861730 e Despacho SEI-GDF nº11706033 - SEMOB/SUFISA	Apresentação inicial de proposta de um novo IQT
nov /2019	Portaria nº 89 - SEMOB	Edição de portaria que dispõe sobre a obrigação de envio de dados operacionais do Sistema de Transporte Público Coletivo do Distrito Federal - STPC/DF, de forma integrada com registros de localização georreferenciada

Sendo assim, o Processo-SEI 00090-00014753/2020-29 contempla a proposta mais atual de um novo IQT, o cálculo do IQT editalício (com adequações), além do cálculo do "IQT provisório" de 2020 (SEI nº 74889094) e 2021 (SEI nº 95606508), distinto daquele definido no edital. Segundo a SEMOB, os únicos indicadores possíveis de serem calculados são: o Indicador 4 - Grau de reclamações dos usuários sobre os serviços; e o Indicador 7 - Grau de reprovação de veículos em vistorias programadas. Aos demais indicadores, foram atribuídas notas máximas aos operadores.

Como exemplo, segue abaixo o resultado do IQT Provisório de 2021:

ÍNDICE PROVISÓRIO DE QUALIDADE DO TRANSPORTE – IQTProv 2021												
CONCESSIONÁRIA	INDICADORES											
	1 - GRAU DE DETECÇÃO DE FALHAS NO CUMPRIMENTO DA PROGRAMAÇÃO OPERACIONAL		2 - GRAU DE RESOLUTIVIDADE DAS RECLAMAÇÕES DOS USUÁRIOS SOBRE OS SERVIÇOS		3 - GRAU DE DETECÇÃO DE IRREGULARIDADES NA EXPLORAÇÃO DOS SERVIÇOS		4 - GRAU DE REPROVAÇÃO DE VEÍCULOS EM VISTÓRIAS PROGRAMADAS PELO PODER CONCEDENTE		5 - GRAU DE RETIRADA DE VEÍCULOS DE OPERAÇÃO POR DETECÇÃO DE FALHAS EM VISTÓRIAS NÃO PROGRAMADAS PELO PODER CONCEDENTE		6 - GRAU DE DETECÇÃO DE FALHAS EM VEÍCULOS E EQUIPAMENTOS	
	Resultado	Posição	Resultado	Posição	Resultado	Posição	Resultado	Posição	Resultado	Posição	Resultado	Posição
Piracicabana	0,15%	2º	92,64%	1º	48,79%	3º	24,87%	2º	0,83%	2º	18,09%	4º
Pioneira	0,06%	1º	90,35%	3º	17,55%	1º	19,15%	1º	0,35%	1º	2,79%	1º
Urbi	0,24%	3º	91,46%	2º	44,25%	2º	40,36%	4º	0,98%	3º	3,88%	2º
Marechal	0,39%	5º	88,47%	5º	72,40%	5º	38,67%	3º	1,28%	5º	17,15%	3º
São José	0,28%	4º	89,73%	4º	64,36%	4º	56,11%	5º	1,26%	4º	23,47%	5º
MÉDIA	0,20%		90,71%		48,06%		37,97%		0,91%		12,83%	

Em suma, a SEMOB nunca realizou o cálculo do IQT do edital, por causa dos motivos já apresentados. Então, esta equipe de auditoria prosseguiu procurando realizar o cálculo do IQT, considerando os critérios e mecanismos disponíveis. Antes de apresentar os resultados encontrados, cabe esclarecer que o Código Disciplinar Unificado do STPC/DF (Lei nº 3.106/02) e normas correlatas não definem em quanto tempo cada viagem deve ser realizada; assim como também não há definição sobre ponto de controle. Os parâmetros definidos em normativo são relativos ao cumprimento de partida. Isso gera diversas incompatibilidades com os indicadores do IQT do edital.

Seguem os resultados encontrados:

Indicador	É possível calcular?	Comentários
1 – Grau de variação dos intervalos nos pontos terminais*	Não	Indefinição do tempo de viagem de cada linha, assim como do ponto de controle. Adicionalmente, pelo CCO das empresas analisadas, não é possível filtrar as viagens em período de "pico" e "fora de pico".
2 – Grau de falhas de veículo em operação	Sim	Porém, esse controle é realizado por um sistema interno das operadoras, diferentemente do CCO, não compartilhado com a SEMOB. Para obter o dado, ela deve solicitar diretamente à operadora.
3 – Grau de cumprimento de viagens*	Não	O grau de cumprimento de viagens é possível realizar, porém não foi identificado formas de filtrar o período de "pico" e "fora de pico".
4 – Grau de reclamações dos usuários sobre os serviços	Sim	Dado é retirado diretamente da Ouvidoria/DF.
5 – Grau de ocorrência de acidentes de trânsito	Não	Em consulta à PCDF, foi possível levantar a quantidade de acidentes de trânsito de cada operadora. Porém, não é possível determinar culpabilidade, conforme determinado no edital.



6 – Grau de ocorrência de irregularidades de trânsito**	Sim	Porém, esse controle é realizado por um sistema interno das operadoras, diferentemente do CCO, não compartilhado com a SEMOB. Para obter o dado, ela deve solicitar diretamente à operadora.
7 – Grau de reprovação de veículos em vistorias programadas pelo Poder Concedente	Sim	Dado é retirado diretamente do SIT, de acordo com as vistorias realizadas pela SUFISA.
8 – Grau de limpeza dos veículos	Não	Indefinição do que seria uma limpeza adequada, juntamente com a impossibilidade operacional da SEMOB de vistoriar todos os veículos que partem da garagem das operadoras.

* no cálculo desse indicador, os períodos de "pico" e "fora de pico" possuem pesos diferentes;

** o DETRAN/DF foi consultado para levantamento desses dados, mas até o término deste relatório, não havia resposta do órgão.

Diante das informações apresentadas, não é possível medir o desempenho das operadoras na prestação do serviço, conforme foi definido no edital. Revela-se importante a SEMOB finalizar os estudos de elaboração de um novo IQT, para que ele faça parte do edital da nova concessão, haja visto que os contratos do Edital 01/2011 finalizam em 2022 e 2023.

Manifestação Da Unidade

Por meio do Despacho - SEMOB/SUFISA/COFIC/DIPRIN (SEI nº 114130158), a secretaria informou que:

Esta Diretoria esclarece que o cálculo dos indicadores de qualidade elencados no anexo 6 do contrato de concessão possui restrições que impedem sua aferição, conforme estudo apresentado nos relatórios de Análise de Conformidade dos Contratos de Concessão do Serviço Público de Transporte Coletivo de Passageiros por Ônibus da Fundação Getúlio Vargas - FGV (9061223e9061383).

Em face das limitações no cálculo do IQT, esta Subsecretaria apresentou uma proposta de cálculo (10861730) observando o estudo da FGV, porém em razão das limitações e necessidade de adequação da ferramenta de processamento de dados georreferenciadas que trata a Portaria nº 89/2019 – SEMOB e em razão das medidas restritivas impostas pela pandemia da COVID-19, foi proposta uma segunda forma de cálculo do IQT (114129573).

Essa segunda proposta é utilizada atualmente na aferição provisória de qualidade dos operadores do STPC, apresenta resultados passíveis de aferição dos indicadores que não dependem do sistema de georeferenciamento, ainda em desenvolvimento, e dos resultados aferidos de indicadores propostos.

Os indicadores propostos são apresentados nas páginas 24 a 27 do documento 114129573, em anexo, enquanto os indicadores provisórios são apresentados nas

páginas 28 a 30. Também apresentamos os relatórios de aferição de qualidade dos indicadores provisórios referentes aos anos de 2019, 2020 e 2021.

Sugerimos a leitura do documento 114129573 para melhor compreensão.

Análise do Controle Interno

Cabe apontar que os esclarecimentos feitos pela DIPRIN já haviam sido relatados por esta equipe de auditoria no Informativo de Ação de Controle nº 3/2023. Esses fatos foram apurados ao longo do curso da auditoria.

Considerando, portanto, que não foram apresentados novos elementos, mantém-se a recomendação.

Causa

Em 2011:

a) Elaboração de parâmetros de qualidade inadequados para a realidade do STPC /DF.

Consequência

- 1) Risco de má prestação do serviço de transporte público coletivo.
- 2) Impossibilidade de mensuração de desempenho das operadoras do STPC.

Recomendações

Secretaria de Transporte e Mobilidade do DF:

- R.3) Adotar critérios e requisitos para o novo IQT, que se encontra em elaboração, que sejam passíveis de serem aferidos em sua totalidade de forma transparente e que contribuam efetivamente para o monitoramento e melhoria do STPC.

3.3. QUESTÃO 3 - Os módulos embarcados contemplam as funcionalidades de apoio à operação (ITS) e de informação ao usuário (INFOTRANS) de forma que tragam segurança e conforto aos envolvidos no transporte público?

Parcialmente. A Tabela 01 demonstra os módulos embarcados que estão em funcionamento em cada uma das empresas. Porém, nenhuma delas contempla as funcionalidades definidas no edital em sua completude.

3.3.1. AUSÊNCIA DE ITENS EMBARCADOS OBRIGATÓRIOS DEFINIDOS NO EDITAL

Classificação da falha: Operacional

Os veículos utilizados no transporte coletivo do DF devem possuir equipamentos que tragam qualidade, conforto, segurança ao usuário, além de fornecer dados que permitam o monitoramento e a supervisão da prestação do serviço. O Anexo II.7 do edital trata sobre isso: Especificações das Funcionalidades Mínimas do Sistema Integrado de Mobilidade (tecnologia) e do Sistema de Vigilância da Frota por Câmeras de Televisão.

O Sistema Integrado de Mobilidade - SIM e o Sistema de Vigilância de Frota por Câmeras de TV englobam os Equipamentos Embarcados (dentro dos ônibus) e Equipamentos de Garagem. O SIM, por sua vez, é dividido em 03 (três) funcionalidades: a) bilhetagem automática (SBA); b) apoio à operação (ITS); c) informação ao usuário (INFOTRANS). O escopo desta auditoria abordou apenas os equipamentos embarcados referentes ao ITS, INFOTRANS e ao sistema de vigilância.

Sendo assim, o Anexo II.7 declara:

1.1.2 FUNCIONALIDADES DE APOIO À OPERAÇÃO (ITS)

Todas as concessionárias deverão equipar seus veículos com materiais devidamente homologados pelo Poder Concedente, para que seja certificado o atendimento das funcionalidades apresentadas a seguir.

1.1.2.1 MÓDULO EMBARCADO DE APOIO À OPERAÇÃO

Deve executar sistema operacional de plataforma aberta, multitarefa, que possua amplo material de suporte técnico do fornecedor e/ou através de grupos de usuários na internet.

Deve possuir mecanismo de localização georreferenciada que opere através da recepção de sinal GPS publicamente disponível.

Deve possuir conectividade através de rede TCP/IP implementada nas seguintes interfaces: Cabeamento Físico (porta RJ-45), Redes Wireless nos padrões WiFi (IEEE 802.11 b/g/n) e Celular (3G ou superior).

Deve possuir conectividade com equipamentos analógicos do veículo para capturar (no mínimo) informações (telemetria) como abertura/fechamento de portas; velocidade instantânea e quilometragem registradas no tacógrafo, rotação do motor; acionamento do limpador de para-brisa; consumo instantâneo de combustível;

Deve possuir sensores capazes de identificar direção perigosa, como: freadas bruscas, mudanças bruscas de direção e solavancos sofridos pelo veículo.

Deve possuir console (display e teclado) ergonomicamente adaptado à operação do motorista que permita acompanhamento da viagem planejada por parte do motorista e troca de mensagens entre o motorista e a central de monitoramento.

Deve possuir alarme sonoro (acionável pela violação de algum parâmetro pré-configurado ou através da monitoração central do sistema) capaz de chamar a atenção do motorista.

Deve possuir botão de pânico, instalado em local discreto, acessível pelo motorista que alerta CCO em caso de ocorrência para que sejam tomadas as devidas providências.

Deve possuir funcionalidade que, utilizando-se de todos os periféricos conectados ao módulo, física ou logicamente, permita que o controle da operação do veículo seja realizada de forma centralizada, por um Centro de Controle Operacional, atendendo todas as necessidades de controle especificadas no Plano Operacional do Transporte Urbano.

Em suma, essas funções são divididas nos seguintes equipamentos:

Tabela 01 - Funcionalidades de Apoio à Operação (ITS)					
	Marechal	Pioneira	Piracicabana	São José	Urbi
GPS	V	V	V	V*	V
Telemetria	V	X	V**	X	X
Display + Teclado	X	V	V	X	V***
Botão de Pânico	V	V	X****	X	X
Rede conectada ao CCO	V	V	V	V	V

* no dia da visita à Sede da São José, praticamente todos os GPS da frota em tempo real estavam fora do ar

** sistema de telemetria da Piracicabana iniciou-se apenas no ano de 2022

*** presente apenas na frota nova

**** botão está presente nos veículos, porém desativado. Empresa alega que os procedimentos de utilização do botão de pânico não é regulamentado no DF, então eles ficam desativados

Em relação às funcionalidades de informação ao usuário (infotrans), o Anexo II.7 dispõe:

1.1.3 FUNCIONALIDADES DE INFORMAÇÃO AO USUÁRIO (INFOTRANS)

1.1.3.1 PAINEL/DISPLAY ELETRÔNICO EMBARCADO

O Poder Concedente ou entidade por ele designada deverá disciplinar a utilização de painel e/ou display eletrônico embarcado para informação ao usuário.

O número de equipamentos embarcados deve ser igual ao número de portas de acesso ao veículo. A localização interna deste(s) equipamento(s) deve privilegiar a legibilidade pelo maior número de passageiros possível, simultaneamente.

Os equipamentos eletrônicos embarcados deverão ter proteção anti-vandalismo, como também, deverão estar integrados ao módulo embarcado de apoio à operação, de forma a exibir as informações operacionais e os informes de conteúdo institucional, noticioso, educativo, comercial e de utilidade pública aos usuários do Sistema de Transporte.

Estes equipamentos eletrônicos embarcados deverão ter características que permitam fácil leitura a uma distância mínima de 3 (três) metros.

1.1.3.2 SISTEMA DE SOM À BORDO

Conjunto de amplificador de alta fidelidade e potência suficientes para, em conjunto com altos falantes corretamente distribuídos pelo veículo, em número que permita que os anúncios de próxima parada e anúncios do motorista/CCO possam ser escutados com clareza, em situações de presença de ruídos normais de operação do veículo, por todos os passageiros do veículo, sem ultrapassar os limites de conforto auditivo.

O sistema de som à bordo deve possuir integração com o módulo embarcado de apoio à operação e também com o Sistema de Comunicação do Motorista.

1.1.3.3 DISPLAY DE ITINERÁRIO ELETRÔNICO

O veículo deve possuir no mínimo o display frontal de itinerário, com tecnologia eletrônica.

Os caracteres do display frontal devem possuir grande contraste visual e dimensão suficientes para leitura numa distância mínima de 30 metros, mesmo sob condições desfavoráveis de iluminação solar.

Todos os veículos das cinco empresas possuem todos os equipamentos referentes ao infotrans. Porém, apesar deles possuírem o sistema de som a bordo, este não é utilizado. Ou seja, cabe à SEMOB justificar a necessidade desse sistema e, conseqüentemente, fiscalizar sua utilização; ou receber os motivos das empresas não utilizarem esse sistema e decidir pela não-exigência dele nos veículos. A não instalação do sistema de bordo nos ônibus refletiria em um veículo mais barato, conseqüentemente reduzindo a tarifa técnica.

Manifestação da Unidade

Quanto a recomendação de abertura de procedimento administrativo para aplicação de multa, a SEMOB se manifestou por meio do Ofício Nº 1668/2023 - SEMOB/GAB (118156223), no seguinte teor:

Quanto a essa recomendação, cumpre-nos informar que todos os equipamentos embarcados são verificados na primeira vistoria do veículo pela Gerência de Vistoria - GEVIS da SUFISA. Em caso de falta ou defeito em itens obrigatórios, o Auditor Fiscal de Atividades Urbanas da especialidade Transportes pode reter, recolher ou apreender o veículo e lavrar o auto de infração utilizando o código 02.14 do Código Disciplinar Unificado (Lei nº 3.106, de 27 de dezembro de 2002): "Falta ou defeito em velocímetro, hodômetro, tacógrafo, extintor de incêndio, triângulo ou em outro equipamento obrigatório exigido pelo DMTU/DF para o serviço".

Há ainda, no âmbito da Subsecretaria de Fiscalização, Auditoria e Controle a auditoria de sanções contratuais, em que se verificam eventuais inadimplementos contratuais (fiscalização através do procedimento de auditoria, vistoria, inspeção, monitoramento operacional). Caso seja identificada alguma irregularidade, esta dá origem ao processo de sanção disciplinar.

Se o inadimplemento tiver caráter grave ou recorrente, solicita-se ao Secretário a autorização para abertura de procedimento de administrativo. Neste processo



administrativo, observadas as fases de contraditório e ampla defesa, ao final, submete-se ao Secretário para avaliação e tomada de decisão.

Atualmente, existem 99 (noventa e nove) processos em andamento na Diretoria de Auditoria de Regularidade e Sanções Contratuais - DIRAC.

Diante dessa resposta da SEMOB, esta equipe de auditoria solicitou mais informações (SEI nº 118675040) sobre:

- a) os processos administrativos que apontaram a falta de telemetria nos ônibus da Pioneira, São José e Urbi;
- b) os processos administrativos que apontaram a falta de display + teclado na Marechal e na São José;
- c) os processos administrativos que apontaram a falta de botão de pânico na São José e na Urbi.

Em relação a essa nova solicitação, a SEMOB informou:

Item	Resposta da SEMOB	Descrição
Processos administrativos que apontaram a falta de telemetria nos ônibus da Pioneira, São José e Urbi	SEI nº 118756061	Apesar do despacho mencionar Portarias e Circulares referentes à instalação de novos equipamentos para atendimento do SIT e do SBA, esses documentos não fazem referência à telemetria.
Processos administrativos que apontaram a falta de display + teclado na Marechal e na São José	SEI nº 119585144	A Gerência de Vistoria e Fiscalização de Equipamentos e Estruturas informou que não está realizando vistorias nos equipamentos citados, pois esse procedimento precisa ser normatizado e depende de treinamento dos auditores fiscais
Processos administrativos que apontaram a falta de botão de pânico na São José e na Urbi	SEI nº 119585144	A Gerência de Vistoria e Fiscalização de Equipamentos e Estruturas informou que não está realizando vistorias nos equipamentos citados, pois esse procedimento precisa ser normatizado e depende de treinamento dos auditores fiscais.

Em relação à recomendação sobre a decisão quanto à necessidade do sistema de som a bordo, a SEMOB se manifestou por meio do Ofício N° 1668/2023 - SEMOB/GAB (118156223), no seguinte teor:

Informamos que devido a característica do transporte por ônibus em corredores não dedicados, além da otimização dos veículos em sistema multilinhas, há dificuldade de utilização do Sistema de Som eficientemente, diferentemente do Modal utilizado pelo Metrô que utiliza faixa dedicada e estações definidas ao longo da operação, portanto, S. M.J., o emprego do Sistema de Som em veículos básico seriam desnecessários.

Análise do Controle Interno

Diante da resposta da SEMOB em relação à primeira recomendação, verifica-se que não há procedimentos administrativos que tratam do descumprimento contratual relacionados à falta de instalação dos seguintes equipamentos: telemetria, display + teclado e botão de pânico.

Esses itens são obrigatórios e foram contemplados no CAPEX (investimentos) das empresas no momento de elaboração da proposta financeira. A sua não instalação deve ser considerada no cálculo para redução da tarifa técnica. Porém, isso nunca foi contemplado.

Sendo assim, mantém a recomendação e acrescenta-se uma nova no sentido de realizar levantamento de possíveis prejuízos financeiros em decorrência da não instalação desses itens previstos em contrato.

Quanto à recomendação para realizar alterações no novo edital, considerando decisão acerca da necessidade do sistema de som a bordo, a SEMOB informou que o emprego do Sistema de Som em veículos básico seriam desnecessários. Dessa forma, deve-se ajustar o novo edital de licitação com base em suas necessidades e considerar a redução de custo estimado para a licitação em curso. Portanto, a unidade corrobora com o entendimento da auditoria, mantendo-se, então, a recomendação proposta.

Causa

Em 2013:

a) Falta de fiscalização em relação à exigência dos itens embarcados obrigatórios definidos no edital.

Consequência

- 1) Recebimento indevido por parte da concessionária, por não ter instalados todos os equipamentos contemplados no edital.
- 2) Falta de segurança nos veículos que não possuem botão de pânico.
- 3) Falha na supervisão e monitoramento dos veículos que não possuem telemetria.
- 4) Comunicação intempestiva entre motorista e CCO nos veículos que não possuem display e teclado de comunicação.

Recomendações

Secretaria de Transporte e Mobilidade do DF:

- R.4) Realizar procedimento administrativo para aplicar multa às concessionárias que descumpriram seus deveres contratuais decorrente da não instalação de equipamentos desde o início do contrato;
- R.5) Tomar decisão referente à necessidade do sistema de som a bordo, para que o novo edital já contemple as alterações, se for o caso:
 - a) manutenção do sistema de som a bordo, devidamente justificado;
 - b) não prever a necessidade de sistema de som a bordo dos veículos.
- R.6) Realizar levantamento dos custos de instalação (CAPEX) dos equipamentos que não foram instalados, para verificação do seu impacto na revisão tarifária.

3.3.2. FALTA DE PADRONIZAÇÃO DO LOCAL DE INSTALAÇÃO DAS CÂMERAS EMBARCADAS

Classificação da falha: Operacional

Os ônibus da frota do STPC/DF das cinco operadoras do sistema possuem 4 câmeras de vigilância instaladas internamente. O Sistema de Vigilância da Frota por Câmeras de Televisão é tratado no Anexo II.7 (SEI nº 123968549):

1.2 SISTEMA DE VIGILÂNCIA DE FROTA POR CÂMERAS DE TELEVISÃO

A concessionária deverá equipar seus veículos, com equipamentos e demais elementos e funcionalidades do Sistema de Vigilância de Frota por Câmeras de Televisão, que atendam as características a seguir, cujo cumprimento será verificado pelo Poder Concedente no procedimento de homologação referido nas premissas do presente Anexo:

1.2.1 MÓDULO EMBARCADO PARA CAPTURA DE IMAGENS

Deve possuir capacidade para captura de imagens através de câmeras instaladas (no mínimo 4) em pontos que permitam a visualização do interior do veículo, com preferência pelas vias de embarque e desembarque, para garantir a segurança dos passageiros; do momento de validação do bilhete pelo passageiro para coibir as fraudes; da direção do motorista para verificar a qualidade de serviço do mesmo **e se possível contemplar parte do campo de visão da via pública para ajudar nos esclarecimentos dos acidentes de trânsito em que o veículo esteja envolvido;**

(nosso grifo)

(...)

O edital afirma que seria importante ter uma câmera virada para a via pública, para ajudar nos esclarecimentos dos acidentes de trânsito em que o veículo esteja envolvido. Porém, essa câmera também ajuda a verificar:

- a) furos de paradas: quando o usuário dá sinal, mas o motorista não para;
- b) direção perigosa: eventos de trânsito que não geraram acidentes, como freadas bruscas, manobras perigosas, etc;

Os dois eventos citados acima são assuntos comuns nas reclamações da Ouvidoria. Ou seja, essa câmera é ferramenta importante na apuração dessas reclamações, para que providências sejam tomadas em seguida.

Porém, apenas as empresas Pioneira, Piracicabana e Marechal possuem a quarta câmera instalada virada para via pública. A Urbi e a São José possuem essa quarta câmera com visão interna:



Foto 1 - Visão frontal do veículo da Viação Marechal



Foto 1 - Visão frontal do veículo da Piracicabana



Foto 1 - Visão frontal do veículo da Poneira



Foto 1 - Visão frontal do veículo da Urbi (não possui câmera)



Foto 1 - Visão frontal do veículo da São José (não possui câmera)

Sendo assim, é importante manter a padronização dessas instalações, para que o usuário tenha a mesma segurança em todas as operadoras do serviço.

Manifestação da Unidade

A SEMOB, por meio do Ofício N° 1668/2023 - SEMOB/GAB (SEI n° 118156223), informou que:

Resposta: Informamos que no Procedimento Licitatório n° 01/2011-ST/DF - Reabertura - Anexo II.7 - Especificações das Funcionalidades Mínimas do Sistema Integrado de Mobilidade (Tecnologia) e do Sistema de Vigilância da Frota por Câmeras - há previsão de câmeras que contemple a via pública.

Análise do Controle Interno

O Anexo II.7 (SEI n° 81355107) informado na resposta acima declara:

**Anexo II.7 - Especificações das Funcionalidades Mínimas do Sistema Integrado de Mobilidade (Tecnologia) – (SIM) e do Sistema de Vigilância da Frota por Câmeras de Televisão – (SVFCT).****Anexo II.7.2.1 – Módulo Embarcado para Captura de Imagens**

Deve possuir capacidade para captura de imagens através de câmeras instaladas (no mínimo 5) em pontos que permitam a visualização do interior do veículo, com preferência pelas vias de embarque e desembarque, para garantir a segurança dos passageiros; do momento de validação do bilhete pelo passageiro para coibir as fraudes; da direção do motorista para verificar a qualidade do serviço dele e contemplar parte do campo de visão da via pública para ajudar nos esclarecimentos dos acidentes de trânsito em que o veículo esteja envolvido;

A informação sobre as câmeras que foi sugerida para ser acrescida ao Edital já havia sido contemplada na nova versão. Porém, como a licitação ainda não ocorreu e os contratos foram prorrogados por mais dez anos, recomenda-se que a SEMOB adote medidas para que a Urbi e a São José adequem-se a essa nova padronização de instalação das câmeras.

Causa

Em 2013:

- a) Falha na fiscalização em relação ao local das câmeras embarcadas.

Consequência

- 1) Dificuldade em apurar furos de parada.
- 2) Dificuldade em apurar acidentes de trânsito dos veículos envolvidos.
- 3) Falta de padronização em relação ao local de instalação das câmeras.

Recomendações**Secretaria de Transporte e Mobilidade do DF:**

- R.7) Exigir, em edital e minuta de contrato, instalação de câmera virada para via pública.
- R.8) Exigir que as empresas Urbi e São José instalem as câmeras contemplando a via pública, inclusive avaliar se é o caso de fazer constar a previsão da obrigação em normativo.

3.4. QUESTÃO 4 - A Ouvidoria da SEMOB possui estrutura para atender os pleitos da população de forma satisfatória?



Parcialmente. A Ouvidoria da Semob está buscando melhoria no gerenciamento de dados das reclamações dos usuários, realizando tratativas com a Ouvidoria Geral do Distrito Federal para possibilitar que a informação realizada pelo usuário seja mais detalhada.

3.4.1. AUSÊNCIA DE PROCEDIMENTOS INTERNOS OPERACIONAIS DA OUVIDORIA SEMOB/DF QUANTO ÀS RESPOSTAS AOS USUÁRIOS

Classificação da falha: Operacional

Para avaliar o atendimento às reclamações dos usuários do Sistema de Transporte Público Coletivo do Distrito Federal - STPC/DF, foi necessário conhecer o fluxo gerencial utilizado pela Ouvidoria da SEMOB/DF para resolução das ocorrências de reclamações dos usuários.

Em resposta ao questionamento acerca da resolução de pendências da Ouvidoria, a SEMOB declarou:

Despacho SEMOB/GAB/OUV (SEI nº 96798053)

Em relação às manifestações (por exemplo, conduta de motorista, descumprimento de itinerário e tabela horária, etc) atinentes às operadoras do STPC/DF, adotamos o seguinte fluxo:

1º ação - a manifestação é encaminhada à respectiva operadora de ônibus com o objetivo de "apurar", ou seja, a operadora analisa/apura (tomando as providências cabíveis) inicialmente o caso concreto, produz um relatório de apuração e o devolve a esta Ouvidoria;

2º ação - Esta Ouvidoria analisa o referido relatório de apuração devolvido pela operadora quanto à coerência, qualidade da resposta, etc e, aprovando tal relatório, o encaminha, via OUV-DF, ao cidadão como resposta definitiva;

3ª ação - Caso tal relatório não seja aprovado por esta Ouvidoria, o mesmo é, inicialmente, devolvido à referida operadora para que sejam realizadas as retificações necessárias ou encaminhado à Subsecretaria de Fiscalização, Auditoria e Controle ou à Subsecretaria de Operações, a depender da resposta ao caso concreto, para apurações complementares;

(...)

Para aprofundar o entendimento das constantes reclamações existentes na Ouvidoria Geral do Distrito Federal, quanto aos serviços prestados pelos concessionários do STPC/DF, foi emitida a SI 68 (SEI nº 96690992), em que a SEMOB declarou:

Despacho SEMOB/GAB/OUV (SEI nº 96798053)

2. Os campos disponíveis para preenchimento de dados/informações para o usuário realizar as reclamações na Ouvidoria Geral são suficientes? Ou se faz necessário mais detalhes para resolução das pendências e respostas das concessionárias?

Os campos constantes da atual versão do Sistema de Ouvidoria do DF (OUV-DF), em regra, atendem as necessidades desta Pasta. Entretanto, o fato de muitos desses campos não serem de preenchimento obrigatório pelo cidadão ou de não haver a possibilidade de cada Ouvidoria seccional, após o registro da manifestação pelo cidadão, preenchê-los (detalhar/reclassificar, etc) com base nas informações constantes do relato ou nos sistemas internos desta Secretaria torna as informações obtidas da base de dados do OUV-DF (dados brutos) não tão fidedignas e/ou muito genéricas.

3. Existe a obrigatoriedade de preenchimento de todos os campos do formulário da Ouvidoria Geral pelo usuário, para ser possível realizar a reclamação?

Não. Por exemplo, o nome da operadora de ônibus não é de preenchimento obrigatório.

4. O Banco de dados da Ouvidoria Geral é suficiente para administrar as reclamações dos usuários, referentes à prestação dos serviços pelas concessionárias do Sistema de Transporte Público Coletivo do Distrito Federal - STPC/DF?

Ao menos em relação à realidade desta SEMOB/DF, a resposta é não. O fato de muitos dos campos não serem de preenchimento obrigatório pelo cidadão ou de não haver a possibilidade de cada Ouvidoria seccional, após o registro da manifestação pelo cidadão, preenchê-los (detalhar/reclassificar, etc) com base nas informações constantes do relato ou nos sistemas internos desta Secretaria torna as informações obtidas da base de dados do OUV-DF (dados brutos) não tão fidedignas e/ou muito genéricas. Soma-se a isso a situação de que os assuntos à disposição do cidadão no ato do registro da manifestação necessita passar por uma atualização. Pensando nisso, esta Ouvidoria autuou o processo SEI 00090-00026021/2020-81 por meio do qual revisou toda a base de dados do OUV-DF atinente a esta Secretaria de Estado. Entretanto, até o momento tal atualização não foi realizada por parte da Ouvidoria Geral.

Assim, a fim de gerarmos relatórios mais fidedignos, recomendamos à Ouvidoria Geral, em algumas reuniões que tivemos com membros da mesma acerca da problemática supracitada, que fosse permitido a esta Ouvidoria seccional, após o recebimento da manifestação registrada pelo cidadão, a possibilidade de preenchimento (detalhando e/ou reclassificando os assuntos, sub-assuntos, etc) dos campos em branco ou preenchidos com dados inconsistentes com base nas informações constantes do próprio relato ou nos sistemas internos desta Secretaria. Entretanto, tal sugestão, ainda não foi atendida pelo referido órgão do SIGO até a presente data.

Com isso, as informações obtidas somente da base de dados do OUV-DF (dados brutos) não atendem, na prática, esta SEMOB/DF (dados não tão fidedignos e/ou muito genéricos).

Ou seja, a SEMOB afirma que o banco de dados da Ouvidoria Geral do DF não é suficiente para gerenciar as reclamações dos usuários, pois necessitam de que alguns ajustes para possibilitar uma informação mais apurada e não apenas acesso a dados brutos.

O Processo SEI 00090-00026021/2020-81 dispõe sobre as tratativas de melhoria do gerenciamento do bando de dados - entre a Ouvidoria Geral/DF e Ouvidoria SEMOB/DF - entretanto, observa-se que no decorrer do ano de 2022 não houve progresso nas negociações das melhorias do banco de dados. A última documentação é datada de 14 de dezembro de 2021, Despacho CGDF/OGDF/COAC (SEI nº 76159587).

Para analisar as respostas às reclamações dos usuários, foi solicitado acesso ao Sistema de Ouvidoria Geral do Distrito Federal, que permitisse a visualização de leitura das demandas destinadas a Ouvidoria SEMOB/DF - Memorando 1/2022 (SEI nº 96684741). A Coordenação de Inovação e Governança da Ouvidoria DF realizou o levantamento no banco de dados e disponibilizou em planilha customizada (Despacho CGDF/OGDF/COART(SEI nº 98203692)).

Segue abaixo uma reclamação do usuário como exemplificação do tratamento disponibilizado pela ouvidoria da SEMOB/DF:

Data-Abertura	2022-07-01
Assunto	CONDUTA DO MOTORISTA DE ÔNIBUS
Classificação	RECLAMAÇÃO
Número de Protocolo	183949/2022
Relato Manifestacao	CIDADÃO ALEGA QUE ENQUANTO ESTAVA DIRIGINDO EM UMA VIA DE MÃO ÚNICA UM MOTORISTA DE ÔNIBUS FOI FAZER UMA ULTRAPASSAGEM E OBRIGOU O CIDADÃO A SAIR DA PISTA PARA NÃO BATER E SOFRER UM ACIDENTE.FATO OCORREU NO DIA 01/07 /2022 AS 6H20 DA MANHÃ, SAINDO DA BARRAGEM DO PARANOÁ SENTIDO LAGO SUL, ANTES DA BARREIRA DA POLICIA MILITAR.A EMPRESA DO ÔNIBUS ERA A PIRACICABANA, PLACA DO ÔNIBUS REN4E59, LINHA DO ÔNIBUS 616.1 O REGISTRO DO ÔNIBUS É 120332.
Local do Fato	BARRAGEM DO PARANOÁ SENTIDO LAGO SUL
Resposta Preliminar	PREZADO (A) MANIFESTANTE, ESCLARECEMOS QUE SUA MANIFESTAÇÃO FOI ENCAMINHADA A EMPRESA RESPONSÁVEL PELA ANÁLISE E TRATAMENTO DA SITUAÇÃO RELATADA PELO (A) SENHOR (A). COMUNICAMOS AINDA QUE EM ATÉ 20 DIAS CORRIDOS A RESPOSTA DEFINITIVA À SUA MANIFESTAÇÃO SERÁ ENCAMINHADA POR MEIO DESTES MESMO SISTEMA DE OUVIDORIA. ATENCIOSAMENTE, OUVIDORIA/SEMOB
Resposta	PREZADO (A) MANIFESTANTE, APÓS ESCLARECIMENTOS PRESTADOS A ESTA OUVIDORIA/SEMOB PELA PIRACICABANA ACERCA DO OCORRIDO RELATADO PELO (A) SENHOR (A) A MESMA NOS INFORMOU QUE O COLABORADOR RESPONSÁVEL PELA OCORRÊNCIA FOI NOTIFICADO, ORIENTADO E CONSCIENTIZADO DO FATO OCORRIDO. DE TODO MODO, PEDIMOS-LHE DESCULPAS PELO TRANSTORNO E SOLICITAMOS, POR GENTILEZA, QUE, NO CASO DE REINCIDÊNCIA DA CONDUTA EM QUESTÃO, QUE O SENHOR (A) REGISTRE UMA NOVA MANIFESTAÇÃO JUNTO A ESTA



Definitiva	OUVIDORIA, INFORMANDO O NÚMERO DA (S) MANIFESTAÇÕES JÁ REGISTRADAS OU OUTRA INFORMAÇÃO QUE NOS AJUDE A LOCALIZA-LAS, A FIM DE QUE POSSAMOS TOMAR MEDIDAS MAIS ENÉRGICAS VISANDO DIMINUIR O RISCO DE QUE TAIS CONDUTAS OCORRAM NOVAMENTE. POR GENTILEZA, NÃO DEIXE DE AVALIAR O NOSSO ATENDIMENTO. SUA AVALIAÇÃO É MUITO IMPORTANTE PARA MELHORIA DE NOSSOS SERVIÇOS. ATENCIOSAMENTE, OUVIDORIA/SEMOB.
Resposta Complementar	REGISTRO NULO

Verifica-se que as respostas consolidadas apresentadas aos usuários são genéricas e não são dotadas de provas documentais, o que pode trazer insegurança de que aquela reclamação foi, de fato, resolvida.

Manifestação da Unidade

A SEMOB, por meio do Ofício N° 1668/2023 - SEMOB/GAB (SEI n° 118156223), informou que:

Recomendação: Retomar as tratativas com a Ouvidoria Geral do DF para melhoria do banco de dados, com a possibilidade de preenchimento no formulário de campos obrigatórios."

Resposta:

Informamos que as tratativas ora mencionadas já foram retomadas com a Ouvidoria Geral.

Recomendação: Implementar melhoria no fluxo gerencial com procedimentos para estabelecer provas documentais.

Resposta:

Comunicamos que a Ouvidoria desta pasta juntamente com a Subsecretaria de Fiscalização, Auditoria e Controle, tiveram reunião com a Ouvidoria Geral do DF, a fim de verificarmos a viabilidade (por exemplo, legal) de implantação da recomendação supracitada, além de outras melhorias no que tange ao tratamento das manifestações de ouvidoria atinentes às concessionárias em questão.

Análise do Controle Interno

Quanto à R.7) [Subtópico 3.2.3.1], a SEMOB informa que retomou as tratativas com a Ouvidoria Geral do DF para melhoria do banco de dados, com a possibilidade de

preenchimento no formulário de campos obrigatórios. No entanto, não há um resultado final sobre a questão. Assim, mantemos a recomendação para manter registrada as tratativas, de modo a documentar o andamento das ações para as devidas melhorias.

Sobre a R.8) [Subtópico 3.2.3.1] "Implementar melhoria no fluxo gerencial com procedimentos para estabelecer provas documentais", a SEMOB informa que realizou reunião com a Ouvidoria Geral do DF, a fim de verificar a viabilidade (sobre sua legalidade, por exemplo) de implantação da recomendação supracitada, além de outras melhorias. Porém não há comprovação de resultado sobre as referidas gestões. Assim, mantemos a recomendação, para monitoramento do resultado das providências que estão em andamento.

Causa

Em 2020:

a) Ausência de monitoramento na implantação das medidas de melhoria de satisfação dos usuários perante as Concessionárias.

Em 2022:

b) Ausência de fluxo de procedimentos quanto às provas documentais.

c) Banco de dados da Ouvidoria/DF insuficiente para gerenciamento das reclamações.

Consequência

- 1) Impossibilidade do usuário confirmar sobre a resolução da reclamação.
- 2) Dificuldade em gerenciar as reclamações da Ouvidoria.

Recomendações

Secretaria de Transporte e Mobilidade do DF:

- R.9) Retomar as tratativas com a Ouvidoria Geral do DF para melhoria do banco de dados, com a possibilidade de preenchimento no formulário de campos obrigatórios.
- R.10) Implementar melhoria no fluxo gerencial com procedimentos para estabelecer provas documentais.

3.5. QUESTÃO 5 - Os serviços de transporte público atendem satisfatoriamente as necessidades dos usuários quanto à mobilidade urbana?

Parcialmente. A impossibilidade de cálculo do IQT não permite uma mensuração objetiva da qualidade do serviço. Em termos de cumprimento de partida e viagem, a Urbi e a Piracicabana possuem mais de 90% de assertividade. Porém, a pontualidade tem índices piores.

Considerando o período de janeiro de 2017 a junho de 2022, houve 31.551 reclamações na Ouvidoria envolvendo as 5 operadoras principais do STPC: Marechal, Pioneira, Piracicabana, São José e Urbi. Chama a atenção o quantitativo de reclamações sobre conduta de motorista/cobrador ser de 37% desse montante. Assim como, a impossibilidade da SEMOB em resolver os problemas de superlotação, que aumentaram significativamente em 2022.

Ou seja, há muito espaço para melhoria do serviço de transporte público para a população do DF.

3.5.1. AUMENTO CONSIDERÁVEL DO NÚMERO DE RECLAMAÇÕES SOBRE SUPERLOTAÇÃO DE ÔNIBUS EM 2022

Classificação da falha: Operacional

Em análise ao banco de dados do Painel Ouvidoria do Distrito Federal (<http://painel.ouv.df.gov.br/dashboard>), foi gerado um gráfico da quantidade de reclamações referente a superlotação de ônibus durante o período de janeiro de 2017 a junho de 2022, e verificou-se um grande aumento de reclamações de superlotação de ônibus a partir de janeiro de 2022:

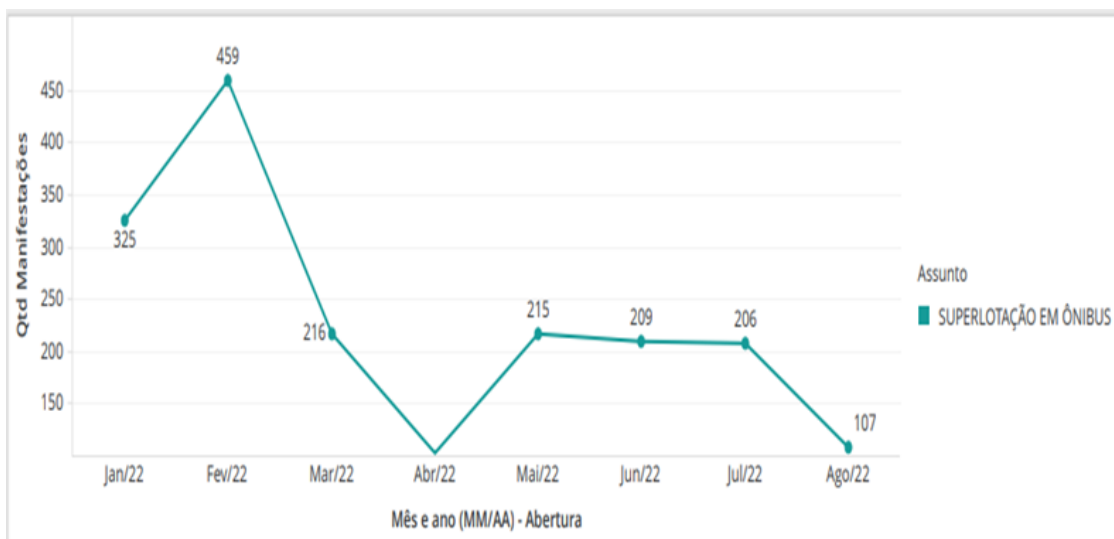
EVOLUÇÃO MENSAL



TOTAL	2.788	100%
--------------	--------------	-------------

Fonte: Painei Ouvidoria Distrito Federal

O gráfico a seguir mostra a quantidade de reclamações por mês no ano de 2022, tendo o pico em fevereiro, com 459 reclamações.



Fonte: OUV-DW

Para averiguar as tratativas que a SEMOB/DF dava às reclamações sobre superlotação em ônibus, foram selecionadas algumas reclamações das empresas São José, Pioneira e Urbi realizadas no canal da ouvidoria pelos usuários de transporte público e verificamos que a indisponibilidade de frota é o maior fator causador da superlotação, conforme a seguir:

EMPRESA	PROTOCOLO	RECLAMAÇÃO	RESPOSTA DEFINITIVA DADA PELA OUVIDORIA
		Então, sou estudante, estudo na W3 tanto no período matutino quanto no noturno e é quase impossível pegar ônibus da linha 147.2, desde que mudaram o horário mais ou menos 2 semanas atrás, o 147.2 chega nem na metade da rota e está superlotado chegando a causar pequenas brigas e farpas entres os passageiros que não conseguem entrar pela falta de espaço e caso o passageiro não consiga entrar no ônibus pela falta de espaço, ele	Prezado (a) usuário (a), agradecemos o contato. Com respeito à operação da linha 147.2, informamos que ela foi acompanhada. A empresa responsável pela linha foi autuada e notificada para



São José	117194/2022	terá que esperar quase 30 minutos pelo próximo, e é superlotado tanto nós mais cedo quanto nós mais tarde e pelo tempo de espera de quase 30 minutos muita gente perde o horário. Existem várias maneiras de resolver esse problema, muitas pessoas que pegam o 147.2 são do residencial oeste e do são José e existe a linha 194 que passa no são José e na avenida principal, se aumentasse o número de ônibus, ajudaria tanto no 147.2 quando no 194, colocarem ônibus articulado ou voltar no mesmo horário de 2 semanas atrás, que o tempo de espera era menor e não eram tão lotados assim. Obrigado.	correto cumprimento das viagens previstas nas ordens de serviço. Também foi elaborado o processo nº 00090-00010464/2022-12 e encaminhado ao setor de planejamento da SEMOB, para avaliação da oferta de serviço e demanda de passageiros e emissão de parecer sobre a necessidade ou não do reajuste da programação da linha.
Pioneira	094592/2022	Hoje 30/03/2022, embarquei no ônibus BRT sentido W3 Norte linha 2206 da pioneira no terminal do BRT, o veículo sai do terminal por volta de 06:52. O veículo estava superlotado, não sendo possível embarcar mais pessoas. O tempo de esperar entre um veículo e outro no período de 06:30 a 07h é de aproximadamente 10 minutos, porém não é suficiente para atender a demanda de usuários. Solicito que diminua o itinerário entre na linha 2206 entre esse período, assim facilita a mobilidade e comodidade de todos os usuários.	Prezado (a), A Subsecretaria de Operações informou que entre 6h30 e 7h, a frota está saturada, ou seja, todos os veículos estão alocados nas linhas do sistema (salvo reserva técnica para suprir intercorrências, como ônibus com passageiros que sofre avaria no decorrer da viagem). Havendo disponibilidade de frota, alocarão mais veículos na linha 2206, respeitadas demais demandas da Bacia II.
Pioneira	124306/2022	Reclama que linha de ônibus 253, viação pioneira que sai do JK shopping Ceilândia /setor o sentindo santa maria sai superlotado no horário de 06:00 da manhã segunda a sexta feira, relata que o ônibus vai super cheio, o motorista aguarda cerca de 5 minutos em cada parada, alegando que caso não pare pode perder o serviço. Informa que aconteceu assédio dentro do ônibus com a cidadã e outras mulheres. Informa que a demanda de passageiros nesse horário é grande e seria necessário pelo menos mais 2 ônibus nesses dias úteis. Relata que o motorista está sendo ameaçado caso pare nas	Prezado (a), a Gerência de Planejamento e Monitoramento da Bacia II/DIPOP/SUOP/SEMOB informou que nesse horário de 6h da manhã não há frota disponível para ser alocada na linha 0.253. Havendo disponibilidade, ofertará mais viagens, respeitadas demais demandas da Bacia 2.



		paradas pelo fato da superlotação e demora. Informa que idosos vão em pé com crianças de colo. Pede verificação e atendimento com máxima urgência.	
Urbi	050762/2022	Bom dia, me chamo Ricardo Ribeiro dos Santos, morador da DF 180 Ponte Alta Sul, onde a linha 206.2 Gama Tamanduá estação Samambaia opera, desde 14 de fevereiro de 2022 voltou as aulas na rede pública de ensino, o horário da linha 206.2 saindo do metrô para o gama às 06h10 está um micro-ônibus 334243, no qual como esse horário é de deslocamento de alunos da ponte alta sul para o gama, não está comportando todos, está havendo superlotação. Já foi solicitado para urbi via rede social - facebook fazer a troca por um ônibus convencional, mais a mesma não atendeu a demanda, peço encarecidamente que a linha seja feita por ônibus convencionais, pois o citado micro-ônibus não comporta a quantidade de pessoas no citado horário. Observação: selecionei a linha 206.0 na lista de linha, mais a linha para demanda é a 206.2.	Prezado (a), a Gerência de Programação e Monitoramento da Bacia III / DIPOP/SUOP/SEMOB informou que foi observado em nosso controle de viagens que, de fato, a linha 206.2-Gama / Tamanduá / Estação Samambaia vem apresentando em algumas viagens uma lotação acima da média, sobretudo no horário citado. Entretanto, esclarece que, no momento, <u>não há frota disponível, por parte da empresa operadora, para contemplar a troca no modelo dos veículos que operam a linha, uma vez que já esta alocada em atendimento a outras linhas com demanda semelhante ou ainda maior.</u> Ressalta que somos gratos e atentos com todas as sugestões/recomendações/reclamações enviadas pelos usuários do Sistema de Transporte Público Coletivo do Distrito Federal (STPC/DF), que são encaminhadas e analisadas pelo setor responsável. Cabe mencionar, contudo, que no processo de planejamento do transporte público - seja na criação, na definição do percurso da linha e sua tabela horária, no modelo a ser utilizado etc. -, é priorizado o caráter coletivo do serviço, pelo que se busca atender/beneficiar o maior número possível de cidadãos. Assim, seguimos monitorando a situação e, caso aumente o número de usuários com a mesma demanda, serão avaliados novos ajustes. Vale lembrar que, fazendo uso do cartão de integração, é facultado ao passageiro utilizar



			até três conduções pagando apenas o valor da tarifa cheia (R\$ 5,50). Cabe citar que as tabelas horárias e os itinerários dessas e das demais linhas do STPC/DF podem ser conferidos integralmente no site https://dfnoponto.semob.df.gov.br/ .
Urbi	069291/2022	Não tem condições de todo dia entrar no ônibus 0.392, nesse horário das 06:10hs da manhã e já está lotado, cheio de pessoas em pé dentro do ônibus aqui na parada da QR 211, número do carro: 331716 as 6:10hs, já passa lotado nessa parada da QR 211, linha da 200/400. Essa mudança só prejudicou os passageiros trabalhadores, e favorecerem os estudantes, fizeram foi diminuir os ônibus nesse horário das 06 horas da manhã até as 07hs da manhã. Que seja colocado mais 0.392 nesse horário entre as 06 da manhã até as 07hs, com diferença menor entre um e outro, é nesse horário de 06 da manhã até as 07 da manhã que tem mais trabalhadores pra esplanada dos ministérios, pois essa mudança de horário dos ônibus só está favorecendo aos estudantes, e quem tem que trabalhar pra pagar os impostos e colocar dinheiro nessa empresa urbi somos nós	Prezado (a), a Gerência de Programação e Monitoramento da Bacia III / DIPOP/SUOP/SEMOB informou que a linha 0.392-Samambaia Norte (1ª Avenida - EPNB) / L2 Sul - Norte / Esplanada / UNB / Terminal Asa Norte tem partidas às 5:45 / 06:15 / 06:50/ 07:22 e 08:02. De fato, foi observado em nosso controle o excesso de passageiros em algumas viagens da linha citada, sobretudo nos horários de pico. Assim, caso não estejam sendo cumpridas pela empresa operadora, sugerimos o encaminhamento da reclamação à Subsecretaria de Fiscalização, Auditoria e Controle (Sufisa/Semob), para a apuração do fato e tomada das medidas cabíveis. <u>Reiteramos que não há no momento, por parte da empresa operadora, frota disponível para o atendimento imediato do pedido, uma vez que já está alocada servindo a outras linhas com demanda semelhante ou ainda maior.</u> Informamos que somos gratos e atentos com todas as sugestões/ recomendações/ reclamações enviadas pelos usuários do Sistema de Transporte Público Coletivo do Distrito Federal (STPC/DF), que são encaminhadas e analisadas pelo setor responsável. Cabe mencionar, contudo, que no processo de planejamento do transporte público - seja na criação, na definição do percurso da linha



		trabalhadores e não os alunos. Coloquem mais 0.392 linha das 200/400 pelo amor de Jesus Cristo.	e sua tabela horária, no modelo a ser utilizado etc. -, é priorizado o caráter coletivo do serviço, pelo que se busca atender/beneficiar o maior número possível de cidadãos. Assim, seguimos monitorando a situação e, caso persista o problema, serão avaliados novos ajustes. Vale lembrar que, fazendo uso do cartão de integração, é facultado ao passageiro utilizar até três conduções pagando apenas o valor da tarifa cheia (R\$ 5,50), e que as tabelas horárias e os itinerários dessa e das demais linhas do STPC/DF podem ser conferidos integralmente no site https://dfnoponto.semob.df.gov.br/ .
--	--	---	---

O processo nº 00090-00010464/2022-12 citado na reclamação com nº de protocolo 117194/2022, foi analisado e a SUOP respondeu:

Despacho (SEI nº 86616335)

Em atenção à solicitação do Despacho - SEMOB/SUFISA ([85863431](#)), que se reporta a reclamações oriundas da Ouvidoria do GDF ([85846255](#)) e ([85846577](#)), na qual relatam sobre indícios de descumprimento de tabela horária da linha 147.2 (sentido de ida e volta), nos períodos matutino, vespertino e noturno, em desacordo com a Ordem de Serviço n.º 11011 - DITEC/2022 ([85847092](#)) temos a informar que a Gerência de Programação e Monitoramento da Bacia II acusa através do Despacho - SEMOB/SUOP/DIPOP/GEPROM-II ([86503544](#)) a ciência ao teor do Despacho SEMOB/SUFISA/COFIC/DIPRIN ([85847929](#)), tendo promovido ao longo do tempo ações de otimização da rede para atender às linhas mais demandadas.

Contudo é importante ressaltar **a impossibilidade de ampliação do atendimento para suprir a demanda crescente devido à indisponibilidade de frota para alocação.**

Apesar disso a operação continua sendo monitorada e ajustes que se demonstrarem possíveis serão promovidos.

Em comparação a frota do início do contrato, em 2014, e a frota atual, temos o seguinte:

Delegatária	2014	Frota Atual (2022)
Viação Piracicabana Ltda.	497	531
Viação Pioneira Ltda.	617	625
Expresso São José Ltda.	576	576
HP-ITA (Urbi Mobilidade)	525	520
Auto Viação Marechal	464	464



TOTAL	2.679	2.716
--------------	--------------	--------------

De acordo com a tabela acima, a Expresso São José e a Auto Viação Marechal não aumentaram a sua frota nesses 8 anos de contrato.

Percebe-se, então, que a quantidade de frotas alocada não está conseguindo atender a demanda crescente de passageiros ao longo dos anos. Segundo o PDAD realizado pela Codeplan, o crescimento da população do Distrito Federal, no período de 2013 a 2021 foi na ordem de 8,04%. O PDAD é uma pesquisa domiciliar amostral realizada a cada dois anos pela Codeplan e representa mais de 97% da população brasileira.

Portanto, a indisponibilidade de frota para atender o crescimento da população afeta diretamente a qualidade do transporte público no Distrito Federal.

EVOLUÇÃO DA POPULAÇÃO DE 2013 A 2021		
POPULAÇÃO 2013 (PDAD 2013)	POPULAÇÃO 2021	PERCENTUAL DE CRESCIMENTO NO PERÍODO
2.786.684	3.010.881	8,04%

Fonte: Agência Brasil

Segundo o Despacho SEI nº 87678155, com base em um mês típico, pós pandemia, maio de 2022 comparado com maio de 2014, houve um crescimento no número de acessos da ordem de 17,3%, num total de aproximadamente 4.500.000 acessos mês.

ACESSO AO SISTEMA DE BILHETAGEM DE BILHETAGEM AUTOMÁTICA - SBA					
MÊS	Nº ACESSOS	MÊS	Nº ACESSOS	VARIAÇÃO	VARIAÇÃO PERCENTUAL DOS ACESSOS
MAIO/2014	25.792.503	MAIO /2022	30.254.566	4.462.063	17,3%

Em análise ao Processo SEI nº 00090-00009854/2020-88, a Subsecretaria de Operações enviou à Diretoria de Planejamento e Gestão do Sistema de Transporte – ST, em 29/04/2020, o Memorando nº 15/2020 - SEMOB/ST/SUOP (SEI nº [39338628](#)), solicitando a elaboração de estudo que identificasse a necessidade de ampliação da frota do Sistema de Transporte Público Coletivo do Distrito Federal – STPC/DF, para todas as Concessionárias, para que a Secretaria de Estado de Transporte e Mobilidade possa ter condições de prover a

população do DF um serviço de transporte público coletivo adequado. E em resposta ao citado Memorando, foram apresentados estudos que identificaram o quantitativo de veículos necessários ao atendimento das demandas, conforme abaixo:

Delegatária	Frota Atual (2022)	Frota a ser adquirida
Viação Piracicabana Ltda.	531	+21
Viação Pioneira Ltda.	625	+71
Expresso São José Ltda.	576	+38
HP-ITA (Urbi Mobilidade)	520	+40
Auto Viação Marechal	464	+27
TOTAL	2.716	+197

Devido à pandemia de coronavírus, e após extensa tramitação setorial do supracitado processo, em 26/07/2022, o Secretário de Estado de Transporte e Mobilidade do Distrito Federal enviou Ofícios nº 1807 (Doc. SEI/GDF 91893314), 1808 (Doc. SEI/GDF 91893397), 1809 (Doc. SEI/GDF 91893461), 1810 (Doc. SEI/GDF 91893533) e 1811 (Doc. SEI/GDF 91893606) às operadoras determinando a cada uma que procedesse o acréscimo da frota, no prazo de sessenta dias, contados a partir do recebimento dos ofícios.

No entanto, até o presente momento, apenas a empresa Piracicabana realizou o acréscimo da frota determinada pela Secretaria.

Por meio da Solicitação de Informação Nº 72/2022 - CGDF/SUBCI/COATP/DIAPC (SEI nº 98334956), de 21/10/2022, foi questionado se o aumento de frota foi considerado na elaboração do novo edital da concessão das 05 (cinco) bacias; e a resposta da SEMOB foi dada pelo Despacho SEI 98554484, conforme a seguir:

Quanto ao solicitado apresentamos a planilha abaixo com a situação da frota atual e a prevista na Minuta do Edital de Concorrência elaborada:



nº	Delegatária	Área Atuação	Frota Atual	Frota prevista no novo Edital
1	Viação Piracicabana Ltda	Bacia 1	531	557
2	Viação Pioneira Ltda	Bacia 2	625	680
3	HP-ITA (Urbi Mobilidade)	Bacia 3	520	581
4	Auto Viação Marechal	Bacia 4	464	489
5	Expresso São José Ltda	Bacia 5	576	612
TOTAL			2.716	2.919

Pela mesma Solicitação de Informação, também foi questionado se há algum processo administrativo que trata sobre descumprimento contratual - não prestação de serviço - pela recusa de aquisição de novos veículos. A resposta da SEMOB foi o que segue (SEI 98583564):

Informamos que em atenção a Decisão n.º 34/2022 - SEMOB/GAB ([94314383](#)), contida no Processo SEI n.º [00090-00020279/2022-36](#), de 26 de agosto de 2022, a qual solicita à Subsecretaria de Fiscalização, Auditoria e Controle para que notifique as Concessionárias em situação de inadimplência contratual, a respeito da abertura de procedimento administrativo, esta diretoria instaurou o seguintes processos: [00090-00021619/2022-46](#), [00090-00024333/2022-12](#) e [00090-00024338/2022-45](#).

Considerando a recente autorização de instauração de abertura de procedimento administrativo, hábil à apuração de responsabilidade e aplicação das sanções previstas em lei e no contrato, os processos encontram-se em lista para distribuição.

Em análise ao Processo SEI n.º 00090-00020279/2022-36, verificou-se, por meio do Despacho SEI n.º 94249025, datado em 25/08/2022, que o prazo de eficácia da ATA da 395ª Reunião Ordinária do Conselho de Transporte Público Coletivo do Distrito Federal, que prorrogou o prazo de vigência da vida útil dos veículos, encerrou no dia 28 de agosto de 2022. No entanto, a Decisão n.º 34/2022 (SEI n.º 94314383), de 26/08/2022, autorizou, de forma precária e excepcional a utilização dos veículos com cadastros vincendos em 28 de agosto de 2022, até que se opere a sua substituição, tendo como limite máximo, a data de vencimento dos

respectivos Contratos de Concessão, como forma de garantir a continuidade da operação do Serviço Básico do STPC/DF. Essa autorização não alcança veículos que coloquem em risco a segurança dos usuários.

Portanto, além da indisponibilidade de frota para atender à crescente demanda da população do Distrito Federal, ocorrendo diversas reclamações pelo usuário no canal da Ouvidoria; as operadoras estão utilizando veículos com vida útil acima do permitido em contrato, sendo autorizado pela Decisão nº 34/2022.

Medida alternativa para a superlotação

Uma medida alternativa que poderia desafogar as superlotações seria o usuário beneficiar-se das integrações, utilizando outras rotas. Como são gratuitas, não haveria aumento de custo para o usuário. Porém, poderia ganhar tempo e segurança.

Ao invés de pegar um único ônibus para determinado destino, o usuário pegaria dois/três que chegassem ao mesmo destino. Mas o usuário precisa dessa informação. Sendo assim, é importante a SEMOB levantar todos os casos de superlotação e avaliar se existe essa rota alternativa para cada reclamação.

Em seguida, fazer o teste se a rota alternativa atende: em termos de tempo, principalmente, de conforto/segurança. Divulgar essa rota alternativa, comparando o tempo de viagem com a rota original, nos sítios eletrônicos e redes sociais. Assim, o usuário pode decidir, por conta própria, qual rota vai utilizar.

Manifestação do Gestor

Com relação a esse ponto, a Diretoria de Programação e Operação do Sistema de Transporte Público Coletivo da SEMOB informa o seguinte (112016426):

O aumento considerável no número de reclamações sobre superlotação de ônibus está diretamente ligado com a retomada das atividades presenciais (comércio, escolas, dentre outras) que vêm ocorrendo desde o relaxamento das medidas de distanciamento em virtude da COVID-19. Neste sentido, considerando o caráter coletivo do transporte público, a oferta de viagens e a rota das linhas deve concentrar-se nos horários de maior demanda e nos locais por onde seja possível atender a um maior número de passageiros. Ocorre que para esses horários, de maneira geral, não há mais veículos disponíveis para alocação pois sua totalidade já encontra-se em operação. Para contornar esse problema a SEMOB já adotou providências. Foi realizado estudo de necessidade de ampliação de frota e os operadores já foram oficiados quanto a isso.

Ademais, a Coordenação de Planos e Estudos em Mobilidade da SEMOB informa o seguinte (11314385):

Verificamos que a CGDF entende como solução para o problema de superlotação a implementação das integrações, utilizando outras rotas. Porém, para viabilizar isso, seria necessário fornecer ao usuário do STPC/DF informações da operação. Além disso, opina que a SEMOB deva levantar todos os casos de superlotação e avaliar a existência de rotas alternativas e divulgar isso. E recomenda, por meio do Ofício Nº 467/2023 - CGDF/SUBCI [110864368](#), à SEMOB: "*Fazer estudos com o objetivo de criar outros modais para desafogar o transporte público por ônibus.*"

De fato a ideia de um modelo operacional integrado para substituir o sistema direto (porta-a-porta) não é novidade. O conceito tem sido a base para todas as ações de infraestrutura viária para o transporte público do Distrito Federal desde 2007, quando, por meio do Programa Brasília Integrada, foi concebido o sistema Tronco-Alimentador e os planos para a criação de faixas exclusivas para as linhas expressas (Linha Verde, na EPTG, por exemplo).

Anos mais tarde, com a publicação do Plano Diretor de Transporte e Mobilidade do Distrito Federal - PDTU e da Lei nº 4.566/2011, definiu-se os eixos estruturantes de transporte público, a saber: Eixo Norte, Eixo Sul, Eixo Oeste, Eixo Sudoeste e Área Central, nos quais seriam criadas faixas exclusivas para ônibus, dando continuidade ao conceito de modelo do projeto anterior. A mudança do modelo operacional com a criação de linhas troncais, alimentadoras e distribuidoras integradas é uma das medidas sancionadas pela Lei nº 4.566/2011 para melhor atender à demanda e racionalizar a oferta de transporte:

"Art. 15. Para melhor atender à demanda e racionalizar a oferta de transporte, deverão ser implantadas medidas operacionais de reestruturação, compreendendo, entre outras: I – mudança do modelo operacional com a criação de linhas troncais, alimentadoras e distribuidoras integradas;"

Mundialmente consolidou-se o conceito de BRT, sigla em inglês de *Bus Rapid Transit*, como um sistema de transporte de massa de alta e média capacidade, que funciona em via dedicada, nos corredores exclusivos para ônibus, que proporciona um transporte rápido, confortável e de alto custo-benefício. Para alcançar um alto desempenho, qualidade superior de serviço e melhor experiência para o usuário, ele combina cinco características fundamentais que definem o que é um BRT: infraestrutura segregada com exclusividade de circulação; alinhamento das faixas de ônibus, especialmente no canteiro central; cobrança da tarifa fora do ônibus; embarque em nível; e tratamento das interseções com prioridade de passagem^[1].

Sistema Tronco-Alimentador, portanto, é aquele em que os serviços de BRT operam somente ao longo do corredor de BRT (linha troncal, de maior capacidade), enquanto outras linhas de ônibus convencionais (ou utilizando veículos menores, melhor adaptados a áreas residenciais) levam e trazem passageiros de e para as estações do sistema de BRT (linhas alimentadoras, de menor capacidade). Assim, os passageiros realizam transferências entre as linhas alimentadoras e as troncais de BRT^[1].

Portanto, o BRT seria um novo modal de transporte diferente das linhas de ônibus convencionais. Além disso, o PDTU de 2011 recomendou melhorias de outros modais de transporte: expansão do metrô e criação de VLT (Veículo Leve sobre Trilhos). Porém, desde 2011 o único BRT implantado parcialmente é o BRT do Eixo Sul. Somente em 2020 iniciou-se a construção do corredor do BRT do Eixo Oeste, com previsão de entrega pela Secretaria de Estado de Obras, em 2025. Já os BRTs do Eixo Sudoeste e Norte possuem projetos prontos. Sendo prioridade para atual governo, vide [Relatório de Transição](#), a implementação do BRT Norte e construção de 2 Terminais Rodoviários de Integração (Metrô, VLT, BRT, Ônibus) e a complementação do BRT Eixo Oeste e Sul.

Ressaltamos que, embora esteja atrasado em razão da Pandemia do COVID-19, no âmbito da COPEM, está em fase de planejamento a Revisão do PDTU, processo nº



[00090-00008034/2023-11](#). E encontra-se em fase de planejamento também o projeto que irá conceber a rede de transporte do Eixo Oeste no conceito de Tronco-Alimentador, processo nº [00090-00000396/2023-64](#).

Análise do Controle Interno

A Semob descreveu ações ao longo dos anos que demonstram a intenção de governo e medidas no sentido de buscar a inclusão e/ou melhoria de outros modais, como expansão do metrô e criação de VLT. Ressalta-se, porém, que o único novo modal parcialmente implantado desde 2011 foi o BRT do Eixo Sul. Portanto, e considerando ainda a presente fase de planejamento, mantém-se a recomendação R.13, com ajustes, que demonstra estar em linha com às permanentes necessidades.

Ressalta-se que não foi apresentada nenhuma resposta para a recomendação R.14: "Incluir rotas alternativas para linhas de ônibus com superlotação e divulgar no site da SEMOB e redes sociais". Sendo assim, mantém-se a recomendação.

Causa

Em 2022:

- a) Número de ônibus insuficiente para atender a população do Distrito Federal.

Consequência

- 1) Baixa qualidade do transporte público do Distrito Federal.

Recomendações

Secretaria de Transporte e Mobilidade do DF:

- R.11) Avaliar possíveis soluções que possam acabar de forma permanente com a superlotação do transporte público, visando prestar serviço público de qualidade aos respectivos usuários do STPC/DF.
- R.12) Estudar a possibilidade de adoção de medidas emergenciais para redução da superlotação, com avaliação para a possibilidade de inclusão rotas alternativas para linhas de ônibus com superlotação e divulgar no site da SEMOB e redes sociais.

3.5.2. NÃO CUMPRIMENTO DA PORTARIA 89/2019 DA SEMOB

Classificação da falha: Operacional



Na qualidade do serviço de transporte público, há itens importantes como quantitativo de frota, cumprimento de horário e itinerário, conforto, cordialidade e segurança. A programação é determinada por meio de Ordens de Serviço emitidas pela SEMOB.

Na Ordem de Serviço, são definidos o itinerário (linha), o tipo de ônibus, os horários de partida. Para o seu cumprimento, os indicadores mais avaliados são:

- a) cumprimento de partida: indica se o veículo cumpriu a partida programada;
- b) cumprimento de viagem: indica se o veículo chegou ao destino final;
- c) pontualidade: indica se o veículo partiu no horário previsto, incluindo a tolerância (esta é de 50% do intervalo da próxima partida. Exemplo: se os ônibus partem a cada 10 minutos, então a tolerância é de 5 minutos);

Em entrevista com os responsáveis pelos CCO das empresas, eles alegaram que o cumprimento de partida é o mais importante; por isso, é o item que a equipe operacional dá mais atenção. De uma forma geral, os demais indicadores são consequência de uma partida realizada dentro da conformidade ou não.

Em 25 de outubro de 2019, a SEMOB emitiu a Portaria nº 89/19 que dispõe sobre a obrigação de envio de dados operacionais do Sistema de Transporte Público Coletivo do Distrito Federal - STPC/DF, de forma integrada com registros de localização georreferenciada. Essa portaria visa a disponibilidade dos dados operacionais, para que a SEMOB possa supervisionar e fiscalizar o serviço prestado.

Ressalta-se que cada empresa possui um software operacional distinto:

- 1) Urbi e Piracicabana utilizam o GOOL SYSTEM;
- 2) Pioneira e São José utilizam o ITS/TRANSDATA;
- 3) Marechal utiliza o INLOG;

Ou seja, até este momento, isso impossibilita a extração dos dados de maneira uniforme. Sendo assim, dentro dos dados que as operadoras disponibilizam para a SEMOB, foi possível medir os seguintes indicadores (período de janeiro a junho/2022):

	Marechal	Pioneira	Piracicabana	São José	Urbi
Cumprimento de Partida	-	-	94,82%	-	97,07%
Cumprimento de Viagem	-	-	88,01%	-	95,37%
Pontualidade	72,30%*	-	75,85%	-	86,60%



*na pontualidade da empresa Marechal, foi considerado que as viagens "adiantadas" estavam "no horário" para viabilizar o cálculo;

Apesar da Marechal encaminhar os dados à SEMOB, pelo sistema INLOG não foi possível calcular o cumprimento de partida e nem o de viagem. Em relação às empresas Pioneira e São José, ambas usuárias do sistema ITS/TRANSDATA, não foi possível extrair nenhum dado para levantamento desses indicadores.

A equipe de auditoria entende que a Pioneira e a São José não estão cumprindo a Portaria nº 89/19.

Manifestação do Gestor

A SEMOB, por meio do Ofício Nº 1668/2023 - SEMOB/GAB (SEI nº 118156223), Despacho - SEMOB/SUFISA/COFIC/DIPRIN ([114130158](#)) e Despacho - SEMOB/SUFISA ([59147370](#)), consta as seguintes manifestações:

Ofício Nº 1668/2023 - SEMOB/GAB (SEI nº 118156223):

Aplicar sanções administrativas pelo não envio dos dados, conforme a Portaria 89/19.

Resposta:

Em relação a essa recomendação, informamos que a unidade competente já realiza a autuação com base na Portaria 89/2019, [114130158](#).

Cumpre-nos esclarecer ainda que, na proposta no novo IQT, em anexo, é sugerida a adição do Indicador 5 - Grau de envio de dados operacionais ao Poder Concedente, na qual se exigirá o envio mínimo de dados operacionais estipulado pelo Poder Concedente.

Em tratativas com a unidade de Tecnologia da Informação, temos buscado uma solução que nos permita receber e utilizar esses dados, a fim de apurar possíveis irregularidades, conforme demonstrado no Despacho [59147370](#).

Despacho - SEMOB/SUFISA/COFIC/DIPRIN ([114130158](#)):

Foi **identificada uma única notificação no ano de 2022** referente à solicitação à Viação Pioneira Ltda determinando a concessão de senhas de acesso ao Sistema de Controle Operacional e a lavratura do auto 69410WEB pelo descumprimento da notificação. Não foi possível determinar se outra área da SUFISA realizou alguma sanção administrativa no âmbito da Portaria 89/19.

Na proposta do novo IQT, em anexo, é sugerida a adição do "Indicador 5 - Grau de envio de dados operacionais ao Poder Concedente" na qual se exigiria o envio mínimo de dados operacionais estipulado pelo Poder Concedente.

Despacho - SEMOB/SUFISA ([59147370](#)):

(...)

A partir da análise dos dados recebidos, alcançou-se a conclusão de que uma parcela das concessionárias não estaria cumprindo com suas obrigações, em específico no que diz respeito à frequência de transmissão (30 segundos).

Diante disso, a Subsecretaria de Tecnologia da Informação - SUTINF remete os presentes autos para conhecimento, análise e adoção das providências necessárias, por parte desta Subsecretaria de Fiscalização, Auditoria e Controle - SUFISA.

Dessa feita, em atenção à solicitação apresentada e após uma análise pormenorizada dos dados levantados e das informações geradas, cumpre-nos apontar, infelizmente, não obstante a evidente existência de indícios de descumprimento do regramento em tela, para a impossibilidade de adoção de providências relacionadas à aplicação de sanções às concessionárias em questão, conforme previsão do instrumento normativo mencionado. Acho estranho deixar essa transcrição aqui sem maiores explicações e nem comentário na Análise do Controle Interno. Fica parecendo que a posição seria no sentido de que não cabe tal cobrança, a nós nem comentamos sobre esse posicionamento.

(...)

Análise do Controle Interno

Observou-se que a SEMOB (SUFISA) afirma, com base no Despacho - SEMOB/SUFISA/COFIC/DIPRIN ([114130158](#)), que foi identificada uma única notificação no ano de 2022, e com base no Despacho - SEMOB/SUFISA ([59147370](#)), que a partir da análise dos dados recebidos, alcançou-se a conclusão de que uma parcela das concessionárias não estaria cumprindo com suas obrigações, em específico no que diz respeito à frequência de transmissão (30 segundos). Diante do exposto, nota-se que houve o descumprimento da Portaria 89/2019 e ausência de aplicação de sanções administrativas.

Porém, a SUFISA afirma a "impossibilidade de adoção de providências relacionadas à aplicação de sanções às concessionárias em questão, conforme previsão do instrumento normativo mencionado". Não houve justificativa para explicar por qual motivo não há possibilidade de aplicação de sanção, por parte da SUFISA.

Assim, mantemos a recomendação R.12 [Subtópico 3.2.4.2], para realizar as apurações necessárias e aplicar sanções administrativas pelo não envio dos dados, conforme a Portaria 89/2019.

Causa

Em 2019, 2020, 2021 e 2022:

a) Falha na fiscalização em relação ao cumprimento da Portaria 89/2019, por parte das empresas Pioneira e São José.

Consequência

- 1) Impossibilidade de mensurar o desempenho das operadoras.
- 2) Dificuldade de melhorar a prestação do serviço.
- 3) Impossibilidade de se calcular o IQT.

Recomendações

Secretaria de Transporte e Mobilidade do DF:

R.13) Aplicar sanções administrativas pelo não envio dos dados, conforme a Portaria 89/19.

3.5.3. FALHAS NO FUNCIONAMENTO DA CENTRAL DE RELACIONAMENTO COM O CLIENTE

Classificação da falha: Operacional

O Decreto nº 38.010 também trata da Central de Relacionamento com o Cliente. Suas competências são definidas no § 3º do art. 2º:

§ 3º Compete à Central de Relacionamento com o Cliente:

- I - prestar informações sobre o serviço aos usuários, de forma clara e acessível;
- II - receber e tomar providências acerca de reclamações, críticas e sugestões sobre produtos e serviços oferecidos no STPC/DF;
- III - subsidiar o desenvolvimento da marca e da comunicação institucional sobre produtos e serviços oferecidos no STPC/DF; e
- IV - disponibilizar ferramentas de roteirização e consulta de horários de viagem aos usuários.

Tem-se, ainda, as competências da Entidade Associativa, em relação à Central de Relacionamento com o Cliente, prevista no § 1º do art. 9º do Decreto nº 38.010/2017:

§ 1º Em relação à Central de Relacionamento com o Cliente, compete à Entidade Associativa:

- I - realizar atendimento telefônico e digital, por meio de central de atendimento e operação em tempo real nas redes sociais e em outras plataformas digitais, a fim de proporcionar aos usuários e terceiros informações sobre os produtos e serviços ofertados no âmbito do STPC/DF;
- II - receber críticas, sugestões, reclamações e elogios aos serviços prestados por meio dos canais de atendimento telefônico e digital;
- III - pesquisar o nível de satisfação dos usuários** e avaliar os principais motivos de contato durante o atendimento telefônico e digital;
- IV - realizar a comunicação institucional e desenvolver a marca do SBA, observadas as diretrizes da Entidade Gestora e do Órgão Regulador;



V - manter base de dados sobre os hábitos de consumo dos usuários em plataforma "CRM"(Customer Relationship Management);

VI - disponibilizar acesso ao "CRM" às Entidades Reguladora e Gestora; e

VII - implementar ferramentas de roteirização e consulta de horários de viagem em plataformas virtuais, tais como sítio eletrônico do SBA/SIT e aplicativos disponibilizados ao público que sejam compatíveis com os principais sistemas operacionais de telefones inteligentes.

A Equipe de Auditoria, por meio da Solicitação de Informação Nº 62/2022 - CGDF/SUBCI/COATP/DIAPC (94572253), requereu informações sobre o funcionamento da Central de Vigilância:

1. Informar se a Central de Relacionamento com o Cliente foi implantada, bem como se estão sendo executadas efetivamente, de forma satisfatória, todas as suas competências definidas no § 3º do art. 2º do Decreto nº 38.010/2017. Caso haja alguma competência que não seja executada, apresentar justificativa detalhada.
2. Informar a data de implantação da Central de Relacionamento com o Cliente, os responsáveis pela sua implantação e operação, bem como a sua localização (endereço) de funcionamento.
3. Informar se a Entidade Associativa cumpre efetivamente, de forma satisfatória, todas as suas competências em relação à Central de Relacionamento com o Cliente. Caso haja alguma inconformidade no cumprimento dessas atribuições, justificar.

Considerações apresentadas no Despacho - SEMOB/GAB/OUV (95446600):

O Decreto 38.010/2017 - prevê a criação da Central de Relacionamento com o Cliente. Entretanto, até a presente data, esta Ouvidoria desconhece qualquer informação acerca da criação da referida central.

Porém, esta Ouvidoria, em atendimento, principalmente, às Leis 4896/2012 e Lei 4990/2012, e aos seus respectivos, Decretos de nº 36462/2015, 34276/2013 e 35382/2014, é responsável, no âmbito desta SEMOB/DF por:

1) prestar, indiretamente, informações sobre o serviço aos usuários, de forma clara e acessível via Central 156, opção 4;

2) - receber e, indiretamente, tomar providências acerca de reclamações, críticas e sugestões sobre produtos e serviços oferecidos no STPC/DF via sistema de Ouvidoria do DF(OUV-DF);

...

§ 1º Em relação à Central de Relacionamento com o Cliente, compete à Entidade Associativa:

...

3) - receber críticas, sugestões, reclamações e elogios aos serviços prestados por meio dos canais de atendimento telefônico e digital via sistema de Ouvidoria do DF(OUV-DF);

Comunicamos ainda que o registro (e consequentemente, o recebimento) de tais manifestações é feito por meio dos seguintes canais:

1. Registre sua manifestação via internet (<https://www.ouv.df.gov.br/#/>);
2. Ligue 162 (A Central de Atendimento recebe também ligação de aparelho celular);



3. Atendimento presencial, das 9h às 12h e das 14h às 17h, no seguinte endereço:
SAUS, Quadra 01 Bloco G Lotes 3 e 5 – Asa Sul, DF. Cep: 70070-010 – Brasília – DF – Sala 306.

Já a prestação de **informações gerais** acerca dos serviços e benefícios prestados /mantidos por esta Secretaria é feito através da Central 156, opção 4.

Considerações apresentadas no Despacho SEMOB/SUFISA (95530098), corroboradas no Ofício N° 2394/2022 - SEMOB/GAB (96485063):

A esse respeito, a SUFISA esclareceu, mediante o despacho SEI n° 95530098, de 14/09/2022, o que se segue:

1) **Se encontra em andamento revisão das disposições do Decreto n° 38.010, de 15/02/2017**, conforme recomendado pelo Tribunal de Contas do Distrito Federal - TCDF, objetivando-se promover ajustes estruturais na prestação dos serviços de transporte e nos procedimentos de controle da sua operação.

2) Não obstante, observa-se que as medidas adotadas pela Pasta possibilitaram a implementação e/ou evolução de um conjunto de instrumentos de comunicação com os usuários do STPC/DF, a exemplo dos canais de ouvidoria (ID SEI n° 95446600), do serviço DF no Ponto ([endereço/link DF no Ponto](#)), do aplicativo BRB Mobilidade, dos postos de atendimento do BRB e dos aplicativos habilitados (ex: Moovit e Cittamobi).

Diante do exposto, constatou-se que a SEMOB não dispõe especificamente de Central de Relacionamento com o Cliente, conforme previsto no Decreto n° 38.010/2017, mas executa por meio de outros canais de comunicação diversas das atribuições previstas, com exceção de “*III - pesquisar o nível de satisfação dos usuários; V - manter base de dados sobre os hábitos de consumo dos usuários em plataforma "CRM"(Customer Relationship Management); VI - disponibilizar acesso ao "CRM" às Entidades Reguladora e Gestora;*”

Além disso, observou-se falta de consolidação e gerenciamento, por meio de relatórios, de dados e informações provenientes dos diversos canais de comunicação:

- a) Registre sua manifestação via internet (<https://www.ouv.df.gov.br/#/>);
- b) Ligue 162 (*A Central de Atendimento recebe também ligação de aparelho celular*);
- c) Atendimento presencial, bem como de redes sociais e canais de atendimento das concessionárias.

Ressalta-se que o Decreto n° 38.010/2017 foi revogado pelo Decreto n° 43.879 de 24/10/2022, deixando de ser mencionado no Decreto em vigor a estrutura de Central de Relacionamento com o Cliente que passou a ser denominada de Sistema de Interação com o Usuário - SIU. No entanto, até 24/10/2022 não havia sido efetivamente implantadas todas as funcionalidades da Central de Relacionamento.

Apesar disso, observou-se que o Decreto em vigor prevê as mesmas funcionalidades da Central de Relacionamento para o Sistema SIU que deve ser implantado em 240 dias.

Art. 13. O Sistema de Interação com o Usuário - SIU deve possuir, no mínimo, funcionalidades que permitam:

I - disponibilizar ao usuário informações referentes ao funcionamento dos serviços do STPC/DF, no que concerne à programação operacional e à sua execução, em especial aquelas relativas à identificação e denominação de linhas, aos horários de início de viagens, ao tempo de espera, ao itinerário previsto, ao valor da tarifa e às formas de pagamento;

II - coletar manifestações dos usuários a respeito da qualidade dos serviços prestados, em forma de críticas, reclamações, elogios e sugestões.

Art. 14. Os dados gerados ou coletados nos equipamentos e recursos tecnológicos relacionados ao STI devem ser enviados pelos Operadores ao Órgão Gestor, de forma direta, íntegra e exata, bem como em conformidade com os parâmetros, frequências e formatos definidos por este, em ato próprio.

Parágrafo único. **Os dados de que trata o caput e as informações geradas a partir deles servem de insumo para** o exercício das competências relacionadas ao planejamento estratégico, planejamento operacional, gerenciamento, operacionalização, coordenação, regulação, fiscalização, auditoria, **controle e avaliação da qualidade dos serviços do STPC/DF**, podendo, inclusive, ser utilizados para o apontamento e registro de irregularidades ou infrações, bem como para a aplicação de penalidades ou sanções.

Manifestação da Unidade

Por meio do [Ofício 1668 \(118156223\)](#), a SEMOB manifestou-se da seguinte forma:

Resposta:

Esclarecemos, inicialmente, que esta Secretaria de Estado de Transporte e Mobilidade do DF (SEMOB/DF) dispõe da Central 156, opção 4 orientada a prestação de informações aos usuários do STPC/DF, por exemplo, acerca de linhas de ônibus (itinerários, horários etc), bilhetagem automática (cartões VT, Bilhete Único, Passe Livre Estudantil etc). Comunicamos ainda que tal central poderá realizar, a partir de formulário/questionário elaborado por este órgão, pesquisa de satisfação junto aos usuários do serviço de transporte público coletivo do DF.

Já em relação à consolidação e ao gerenciamento, por meio de relatórios, de dados e informações sobre reclamações provenientes dos diversos canais de comunicação existentes atualmente, em especial de redes sociais e canais de atendimento das concessionárias, para cumprimento efetivo ao inciso II do art. 13 do Decreto nº 43.879 de 24/10/2022, a fim de buscar melhoria na qualidade dos serviços prestados, comunicamos que esta SEMOB/DF recebe, por meio do Sistema de Ouvidoria do DF (Participa DF), as manifestações (Denúncia, Reclamação, Solicitação, Sugestão, Pedidos de informação e Elogio) atinentes à prestação dos serviços de sua competência.

Temos ainda a informar que, trimestralmente, são elaborados, por esta Ouvidoria, relatórios detalhados acerca das manifestações supracitadas. Tais relatórios

são encaminhados, com recomendações de melhorias por parte desta unidade, à alta cúpula desta Secretaria que, por sua vez, os encaminha aos demais setores internos, às operadoras (URBI, MARECHAL, PIONEIRA, PIRACICABANA e SÃO JOSÉ) e ao Banco de Brasília - BRB (manifestações acerca da bilhetagem automática).

Ademais, cumpre-nos informar que já existe no âmbito desta Pasta a aplicabilidade da vigente Portaria nº 68, de 24 de setembro de 2015 (Doc. SEI nº [118156114](#)), que dispõe sobre o procedimento de auditoria operacional de receitas advindas da operação irregular no serviço de transporte público coletivo de passageiros.

Nessa toada, encaminhamos as informações preliminares, e tão logo sejam remetidas os esclarecimentos complementares pelas Unidades Técnicas, esses serão enviados imediatamente a essa Controladoria-Geral.

(...)

Análise do Controle Interno

Observa-se que a SEMOB informa a então central (Sistema de Interação com o Usuário - SIU) **poderá realizar**, a partir de formulário/questionário elaborado por este órgão, **pesquisa de satisfação** junto aos usuários do serviço de transporte público coletivo do DF. No entanto, não apresentou formulário/questionário, bem como critérios, requisitos e procedimentos para a realização da referida pesquisa, para o integral atendimento às funcionalidades do SIU, com geração de dados e informações que servem de insumo para o controle e avaliação da qualidade dos serviços do STPC/DF.

Já em relação à consolidação e ao gerenciamento, por meio de relatórios, de dados e informações sobre reclamações provenientes dos diversos canais de comunicação existentes atualmente, em especial de redes sociais e canais de atendimento das concessionárias, para cumprimento efetivo ao inciso II do art. 13 c/c art. 14 do Decreto nº 43.879 de 24/10/2022, a fim de buscar melhoria na qualidade dos serviços prestados, observa-se que a SEMOB/DF trata apenas dados e informações recebidas por meio do Sistema de Ouvidoria do DF (Participa DF), manifestações (Denúncia, Reclamação, Solicitação). Não existe, ainda, gerenciamento e consolidação de informações de manifestações de usuários a respeito da qualidade dos serviços prestados, provenientes de outros canais.

Assim, mantemos as recomendações, para melhorar a captação, o gerenciamento e consolidação de informações de manifestações de usuários a respeito da qualidade dos serviços prestados.

Causa

Em 2019, 2020, 2021 e 2022:

a) Inação do Poder Concedente para implantar, operacionalizar e colocar em efetivo funcionamento a Central de Relacionamento com o Cliente, para desenvolver de forma integral e suficiente suas competências definidas no Decreto nº 38.010/2017.

Consequência

1) Execução parcial das atribuições previstas, com falta de gerenciamento de pesquisas sobre o nível de satisfação dos usuários com os serviços; ausência de base de dados sobre os hábitos de consumo dos usuários em plataforma "CRM" (Customer Relationship Management).

2) Falta de consolidação e gerenciamento, por meio de relatórios, de dados e informações provenientes dos diversos canais de comunicação existentes atualmente, em especial de redes sociais e canais de atendimento das concessionárias.

Recomendações

Secretaria de Transporte e Mobilidade do DF:

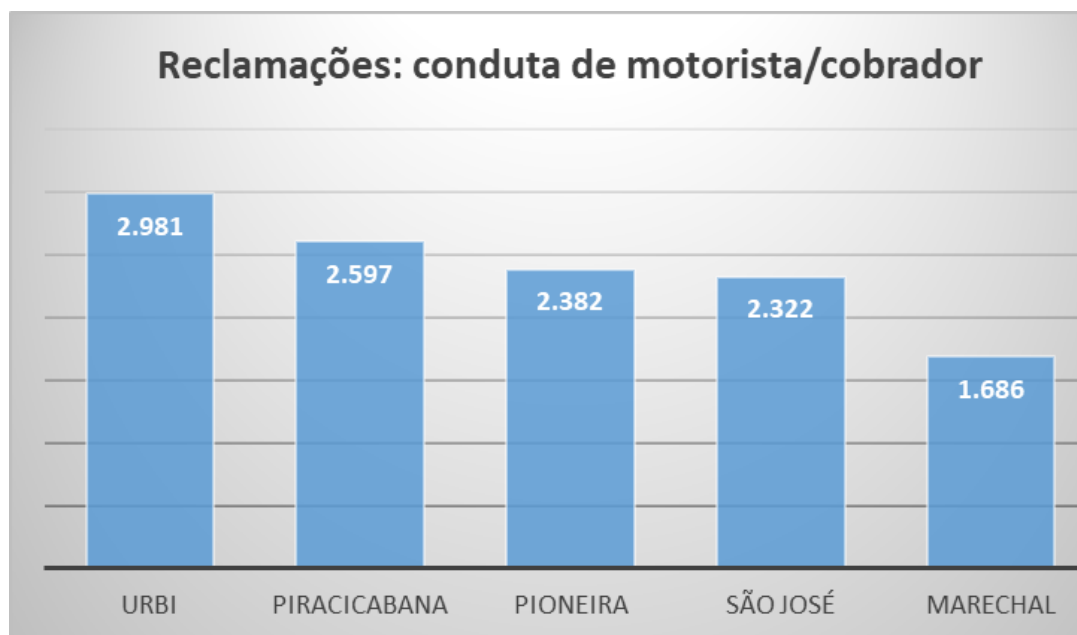
R.14) Tomar providências para a efetiva operação e funcionamento do Sistema de Interação com o Usuário – SIU, atentando para o adequado funcionamento de todas as suas funcionalidades, atribuições e competências, visando a melhoria da gestão da segurança dos usuários e qualidade dos serviços prestados do STPC/DF, conforme Decreto nº 43.879, de 24/10/2022, em especial o seu art. 13.

R.15) Realizar pesquisas de satisfação junto aos usuários sobre a qualidade dos serviços prestados, bem como fazer a consolidação e gerenciamento, por meio de relatórios, de dados e informações sobre reclamações provenientes dos diversos canais de comunicação existentes atualmente, em especial de redes sociais e canais de atendimento das concessionárias, para cumprimento efetivo ao inciso II do art. 13 do Decreto nº 43.879 de 24/10/2022, a fim de buscar melhoria na qualidade dos serviços prestados.

3.5.4. FALTA DE EFETIVIDADE NO PROCESSO DISCIPLINAR DE CONSCIENTIZAÇÃO DE MOTORISTAS E COBRADORES

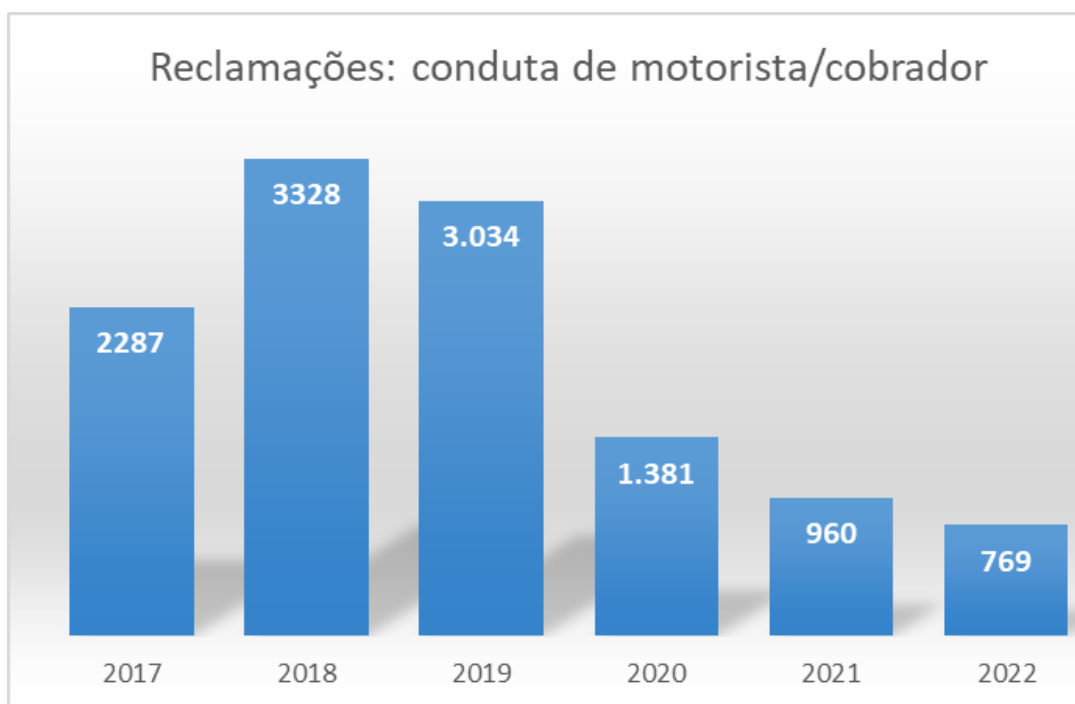
Classificação da falha: Operacional

Considerando o período de janeiro de 2017 a junho de 2022, houve 31.551 reclamações na Ouvidoria envolvendo as 5 operadoras principais do STPC: Marechal, Pioneira, Piracicabana, São José e Urbi. Desse total, 11.759 são reclamações relacionadas à conduta do motorista/cobrador:



* considerou-se apenas os chamados em que o reclamante citou no seu texto alguma das 5 operadoras do sistema: Piracicabana, Pioneira, São José, Marechal ou URBI;

Ou seja, 37% das reclamações da ouvidoria são de natureza comportamental dos funcionários das operadoras: falta de cordialidade, direção perigosa, uso de celular enquanto dirige, etc.



** 2022 está abrangendo o período de janeiro a junho;

Qual o procedimento de atendimento dessas reclamações?

A Ouvidoria recebe a reclamação e encaminha para que a operadora verifique o ocorrido. Após identificação do funcionário envolvido, este é chamado para prestar esclarecimento, apresentar defesa e assinar um termo disciplinar. A depender do caso - gravidade ou reincidência - o funcionário pode ser encaminhado para treinamento específico (palestra, curso de capacitação) ou medidas mais severas, como suspensão ou demissão.

Todas essas medidas são registradas na ficha funcional do empregado:



RELATORIO DE FICHA DE CONDUTA		PAGINA : 00
PTS.BASE: 1,00		HORA : 10:1
		EMISSAO : 20/09/20
FUNCAO: COBRADOR		
SITUACAO: Ativo		
REFERENTE 06/04/2021 A 20/09/2022		
		0,00 0,00 1,
22/09/2021 NAO CUMPRIR OUTRAS NORMAS		0,00 0,00 1,
OBS -> BOA NOITE ! SRS(AS), ? TIPO: OCORRÊNCIA(S) COM FUNCIONÁRIO(S) ? DATA: 22/09/2021 ? HORA: 22:45 ? P		
REFIXO: - CONVENCIONAL - ? LINHA: CRACHÁ MOTORISTA: ? NOME		
MOTORISTA: ? INFORMAÇÕES SOBRE OCORRÊNCIA: INFORMO QUE A DUPLA NÃO ESTA ATEN		
TA AO SENTIDO DE VIAGEM COMO PODEMOS OBSERVAR NA IMAGEM ANEXADA, ELE ESQUECEU O SENTIDO EM VOLTA SENDO QUE DEV		
ERIAM ESTAR DE IDA, FOI FEITO O ENVIO DEMENSAGEM PARA O VEÍCULO E O CONTATO COM O DESPACHANTE DO TERMINAL, MOM		
ENTOS DEPOIS O SENTIDO FOI ALTERADO PARA O CORRETO GERANDO UM ATRASO DE 00:00 MINUTOS, RESPONSÁVEIS E DACN TOM		
AR AS DEVIDAS PROVIDÊNCIAS PARA EVITAS MULTAS E PREJUÍZOS A EMPRESA. COBRADOR NÃO CADASTRADO NO SISTEMA		
- DADOS OCORRÊNCIA E DENUNCIANTE(S) - ? OCORRÊNCIA: SENTIDO DE VIAGEM ERRADO -		
- OPERADOR DE CCO - - EMAIL: - - SETOR RESPONSÁVEL: -		
ORIGEM -> 003 - CCO		
06/07/2022 RECLAMACAO DA OUVIDORIA		0,00 4,00 5,00
OBS -> motorista compareceu e foi orientado quanta aq conduta ciente que nao deve ocorrer nobvamente OUV-DF - Sistem		
a de Ouvidoria do Distrito Federal Protocolo: Re- 2022 Abertura:14/09/2022 15:11:00 Assunto:Conduta do		
motorista de ônibus Localização Atual: Pioneira São Sebastião - SEMOBLocal do Fato:Rodoviária Região Admini		
strativa: RA-PP (Plano Piloto) Relato: Prezados, venho por meio desta manifestação denunciar a conduta extre		
mamente antiética e antiprofissional do motorista e cobrador da linha que saiu da rodoviária por volta d		
as 21:10 do dia 06 de setembro de2022. A volta dos passageiros a noite costuma sersilenciosa e tranquila, se n		
ão fosse pelos dois funcionários do ônibus que passaram toda a viagem da Rodoviária até São Sebastião conversa		
ndo alto eemitindo suas opiniões políticas e pessoais. Alémdisto, uma criança, que parecia ser filho do cobrad		
or, fazia parte da algazarra. Não estou dizendo que motoristas e cobradores devem ficar em silênciodurante tod		
o o seu expediente, mas nunca ouvi umaconversa tão alta por parte dessas duas categorias! Ainda mais espalhand		
o inverdades sobre temas polêmicos, o que fica feio no momento que o funcionário está de serviço, pois ele est		
á representando uma empresa, que não reflete, necessariamente, comsuas opiniões pessoais. Os passageiros da no		
ite jávêm cansados no ônibus, muitas vezes dormindo, ecom a dupla deste dia nem isso foi possível, uma vez que		
a conversa dos dois profissionais era extremamente barulhenta e incômoda. Número da Linhad eônibus: E		
mpresa: Número doveículo: Data: 2022-07-06T00:00:00 Hora: 21:10 Respostas Tipo de Resposta		
: Preliminar Data: 14/09/2022 Texto: Prezado (a) manifestante, esclarecemos que sua manifestação foi encami		
nhada ao setor responsável pela análise e tratamento da situação relatada pelo (a) senhor (a).Comunicamos aind		
a que em até 20 dias corridos a resposta definitiva à sua manifestação será encaminhada por meio deste mesmo S		
istema de Ouvidoria. Atenciosamente, Ouvidoria/SEMOB Tramites Usuário: Ori		
gem: Destino: Data: 15/09/2022 Motivação: BOA TARDE, Usuári		
o: Origem: SEMOB - Secretaria de Estado de Transporte e Mobilidade do DistritoFederal Destino:		

Apesar das empresas possuírem esse procedimento disciplinar, os números indicam que não há efetividade nessas medidas. As reclamações sobre conduta de motorista /cobrador não diminuem. Ou seja, elas não surtem efeito significativo sobre o comportamento dos funcionários.

A Lei 8.987/95 trata sobre a prestação de serviço adequado, além do direito do usuário:

Capítulo II



DO SERVIÇO ADEQUADO

Art. 6º Toda concessão ou permissão pressupõe a prestação de serviço adequado ao pleno atendimento dos usuários, conforme estabelecido nesta Lei, nas normas pertinentes e no respectivo contrato.

§ 1º Serviço adequado é o que satisfaz as condições de regularidade, continuidade, eficiência, segurança, atualidade, generalidade, cortesia na sua prestação e modicidade das tarifas.

Capítulo III

DOS DIREITOS E OBRIGAÇÕES DOS USUÁRIOS

Art. 7º. Sem prejuízo do disposto na [Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990](#), são direitos e obrigações dos usuários:

I - receber serviço adequado;

A mesma lei ainda dita cláusulas essenciais do contrato de concessão:

Capítulo VI

DO CONTRATO DE CONCESSÃO

Art. 23. São cláusulas essenciais do contrato de concessão as relativas:

II - ao modo, forma e **condições de prestação do serviço**;

III - aos critérios, indicadores, fórmulas e **parâmetros definidores da qualidade do serviço**;

VII - à forma de fiscalização das instalações, dos equipamentos, dos métodos e práticas de execução do serviço, bem como a indicação dos órgãos competentes para exercê-la;

VIII - às penalidades contratuais e administrativas a que se sujeita a concessionária e sua forma de aplicação;

(nosso grifo)

Diante disso, o contrato de concessão de serviço público precedida de obra pública nº 137/2008-SO, referente ao Terminal Rodoviário Interestadual, trouxe no seu item 12:

12 RESPONSABILIDADES E DIREITOS DA CONTRATADA, EXECUÇÃO E DIREÇÃO DOS TRABALHOS

12.6 O contratante poderá solicitar o afastamento dos representantes da CONTRATADA ou seus substitutos eventuais, se a permanência de quaisquer desses elementos em tais funções, for julgada inconveniente aos interesses do Distrito Federal, justificando sempre a solicitação.

12.6.1 Na hipótese do CONTRATANTE, após justificar, vier a solicitar o afastamento, a CONTRATADA deverá providenciar prontamente a substituição desses seus representantes, substituindo-os por outros aceitos pelo órgão contratante, sem que dessa substituição possa advir qualquer ônus para este último.

O objetivo do contrato nº 137/2008 é a construção do novo terminal rodoviário, e posterior operação do sistema de transporte interestadual. Ou seja, o Poder Concedente inseriu cláusulas contratuais para proteger a prestação do serviço de qualidade: substituição de funcionários da concessionária que fossem inconvenientes para os interesses do Distrito Federal.



Como o contrato é de prestação de serviço público, compreende-se que a "inconveniência" citada no item 12 refere-se a uma prestação de serviço inadequada.

Nesse mesmo sentido, o pregão eletrônico nº 18/2021 da Presidência da República - que tem como objeto a contratação de serviços continuados de manutenção preventiva, corretiva e preditiva das instalações prediais e manutenção civil em mobiliários necessários às edificações da Presidência da República e suas unidades residenciais funcionais localizadas no Distrito Federal, com o fornecimento de mão de obra exclusiva, ferramentas, materiais, máquinas e equipamentos, conforme condições, quantidades e exigências estabelecidas no Edital e seus anexos - dispõe em seu contrato:

10. OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

10.12 Atender às normas disciplinares e demais regulamentos em vigor nas dependências da Contratante.

10.26 Atender às solicitações da Contratante quanto à substituição dos empregados alocados, no prazo fixado pela Contratante, caso não haja fiscal designado, nos casos em que ficar constatado descumprimento das obrigações relativas à execução do serviço, conforme descrito neste Termo de Referência;

10.27 Instruir seus empregados quanto à necessidade de acatar as Normas Internas da Administração;

Ou seja, o Poder Público pode exigir o afastamento dos empregados da contratada que descumprirem normas de execução do serviço. Sendo assim, retorna-se - novamente - à Lei 8.987/95:

Capítulo VII

DOS ENCARGOS DO PODER CONCEDENTE

Art. 29. Incumbe ao poder concedente:

I - regulamentar o serviço concedido e fiscalizar permanentemente a sua prestação;

II - aplicar as penalidades regulamentares e contratuais;

III - intervir na prestação do serviço, nos casos e condições previstos em lei;

VI - cumprir e fazer cumprir as disposições regulamentares do serviço e as cláusulas contratuais da concessão;

VII - zelar pela boa qualidade do serviço, receber, apurar e solucionar queixas e reclamações dos usuários, que serão cientificados, em até trinta dias, das providências tomadas;

X - estimular o aumento da qualidade, produtividade, preservação do meio-ambiente e conservação;

Portanto, verifica-se que é interessante a SEMOB definir no edital e minuta de contrato as condições de prestação do serviço (Art. 23, inciso II), os parâmetros definidores da qualidade do serviço (Art. 23, inciso III), incluindo segurança e cortesia (Art. 6º, § 1º) no comportamento dos funcionários da concessionária, para buscar fornecer o serviço adequado que



o usuário tem direito (Art. 7º, inciso I). Dentro disso, inserir normas disciplinares, com critérios de qualidade que, caso não sejam cumpridos, podem ensejar a solicitação de substituição dos funcionários que não atenderem. E, de acordo com a Lei 8.987/95, cabe à concessionária cumprir:

Capítulo VIII

DOS ENCARGOS DA CONCESSIONÁRIA

Art. 31. Incumbe à concessionária:

I - prestar serviço adequado, na forma prevista nesta Lei, nas normas técnicas aplicáveis e no contrato;

IV - cumprir e fazer cumprir as normas do serviço e as cláusulas contratuais da concessão;

Uma outra medida que visa mitigar má conduta de motorista/cobrador é a criação de um indicador dentro do IQT que contemple apenas as reclamações (já apuradas e confirmadas) de conduta de motorista/cobrador.

Conforme o acordo coletivo 2021-2022 entre o SITTRATER-DF e as cinco operadoras do STPC, o salário de um motorista é R\$ 3.307,12 e do cobrador é R\$ 1.729,43. Ter um trabalho é algo inerente à sobrevivência das pessoas (sustentação da família, ser produtivo, etc), mas ainda há um incentivo maior em ter boa conduta na prestação do serviço do STPC, para se manter empregado:

- a) no caso do motorista, o salário é 70% maior que o salário médio de admissão nacional (R\$ 1.949,84; fonte: Novo Caged - MTE - Agosto 2022), para um regime de apenas 36 horas;
- b) no caso do cobrador, o grande incentivo é a ascensão na carreira. As vagas de motorista que surgem nas empresas costumam ser preenchidas por cobradores, que participaram do processo de treinamento e obtiveram a carteira de habilitação necessária. Ou seja, uma oportunidade de ter o salário majorado em 91%.

Manifestação da Unidade

Por meio do Despacho - SEMOB/SUFISA (SEI nº 114350874), a SEMOB esclareceu que:

Conforme despacho SEMOB/SUFISA/DIPRIN114130158, "na proposta do novo IQT, em anexo, sugere-se a substituição do "Indicador 4 - Grau de reclamações dos usuários sobre os serviços" por outro composto pela média das notas obtidas em 4 sub-

indicadores que inclui conduta inadequada de prepostos (motoristas, cobradores, despachantes, etc.). Outras formas de indicadores podem ser analisadas desde que haja critério objetivo na avaliação do item."

(...)

Cumpre-nos informar que o atual Código Disciplinar Unificado - CDU possui, em seu Artigo 22 a possibilidade de afastamento temporário de preposto para participação em curso de reciclagem visando a melhoria de seu desempenho junto ao STPC.

Já no Artigo 23 é possível solicitar ao operador a realização de curso de reciclagem pelo preposto ou o afastamento dos serviços do STPC/DF pelo período de até 24 (vinte e quatro) meses ao preposto que, mesmo após o curso de reciclagem, venha a comprometer substancialmente a qualidade desejada do serviço executado, ou tenha se envolvido em situação de natureza grave."

Análise do Controle Interno

Como não houve manifestação sobre a recomendação "inserir, no próximo edital, parâmetros de serviço adequado e de qualidade referente ao comportamento dos funcionários das concessionárias operadoras do sistema", esta está mantida.

Em relação ao novo modelo de IQT, um "sub-indicador que inclui conduta inadequada de prepostos (motoristas, cobradores, despachantes, etc.)" é uma forma de atender a recomendação, desde que esse indicador seja - de fato - inserido no edital da próxima licitação. Sendo assim, mantém-se a recomendação.

A SEMOB apresentou que o Código Disciplinar Unificado já permite que a Administração Pública Distrital afaste funcionários da concessionária, caso não atinja a qualidade desejada do serviço executado. Cabe, agora, à SEMOB criar procedimentos para que a fiscalização possa exercer esse controle tão importante. Sendo assim, altera-se a recomendação para a criação de novos procedimentos que permita acompanhamento e fiscalização efetiva.

Causa

Em 2017, 2018, 2019, 2020, 2021 e 2022:

a) Falta de sanção contratual referente à má conduta de funcionários das operadoras do STPC.

Consequência

1) Reclamações contínuas e reincidentes na Ouvidoria/DF sobre má conduta de motorista/cobrador de ônibus.

2) Serviço inadequado no transporte público coletivo do DF.

Recomendações

Secretaria de Transporte e Mobilidade do DF:

- R.16) Avaliar a criação de um indicador dentro do IQT que seja específico para má conduta de motorista/cobrador.
- R.17) Inserir, no próximo edital, parâmetros de serviço adequado e de qualidade referente ao comportamento dos funcionários das concessionárias operadoras do sistema.
- R.18) (ATENDIDA) Inserir, no próximo edital, cláusulas contratuais que possibilitem o Poder Concedente solicitar o afastamento de empregados da concessionária que não cumprirem normas disciplinares definidas no edital.
- R.19) Criar procedimento operacional padrão para definir critérios para atendimento dos Artigos 22 e 23 do Código Disciplinar Unificado, assim como o modo de atuação da comissão fiscalizadora.

4. CONCLUSÃO

Em face dos exames realizados e considerando as demais informações, as constatações foram classificadas conforme apresentado a seguir:

DIMENSÃO	SUBITEM	CLASSIFICAÇÃO
Execução do Contrato ou Termo de Parceria	3.1.1. e 3.1.2.	Tipo B
Eficácia	3.2.1., 3.3.1. e 3.3.2.	Operacional
Efetividade	3.4.1., 3.5.1., 3.5.2., 3.5.3. e 3.5.4.	Operacional

Brasília, 19/09/2023

Diretoria de Auditoria em Parcerias e Concessões-DIAPC



Documento assinado eletronicamente pela **Controladoria Geral do Distrito Federal**, em 28 /02/2024, conforme art. 5º do Decreto Nº 39.149, de 26 de junho de 2018, publicado no Diário Oficial do Distrito Federal Nº 121, quarta-feira, 27 de junho de 2018.



Para validar a autenticidade, acesse o endereço <https://saeweb.cg.df.gov.br/validacao> e informe o código de controle **0FF91CFB.0BB9CC97.CB81002A.5F2BB8E7**