



PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE SÃO PAULO

SECRETARIA MUNICIPAL DE MOBILIDADE E TRANSPORTES

Assessoria Jurídica de Transportes

Viaduto do Chá, 15, - Bairro Centro - São Paulo/SP - CEP 01020-900

Telefone:

São Paulo, 27 de agosto de 2020.

Ofício n.º 458/2020-SMT.GAB.

Ref. Ofícios SSG-GAB nº 13246/2020 – Processo TC nº 004410/2020 – Auditoria – Função Transportes – Exercício 2019 (SEI 6020.2020/0004377-4).

Prezado Senhor Conselheiro,

Em atendimento ao Ofício em epígrafe, e, em complementação ao Ofício nº 411/2020-SMT.GAB, encaminho a V.Exa. as informações prestadas pela São Paulo Transporte S/A – SPTRANS.

Permanecendo à disposição para quaisquer outros esclarecimentos eventualmente considerados necessários, renovo, nesta oportunidade, meus protestos de elevada estima e distinta consideração.

ELISABETE FRANÇA

Secretária Municipal de Mobilidade e Transportes - SMT

Excelentíssimo Senhor

DOMINGOS DISSEI

D.D. Conselheiro

Tribunal de Contas do Município de São Paulo

Av. Prof. Ascendino Reis, 1130

04027-000 – São Paulo – SP



Documento assinado eletronicamente por **Elisabete França, Secretário(a)**, em 27/08/2020, às 19:09, conforme art. 49 da Lei Municipal 14.141/2006 e art. 8º, inciso I do Decreto 55.838/2015



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site
<http://processos.prefeitura.sp.gov.br>, informando o código verificador **032579185** e o código
CRC **E3715583**.

Referência: Caso responda este Ofício, indicar expressamente o Processo nº 6020.2020/0004377-4

SEI nº 032579185



SÃO PAULO TRANSPORTE S/A

Gerência de Avaliação de Serviços de Transporte

Rua Boa Vista, 236, - Bairro Centro - São Paulo/SP - CEP 01014-000

Telefone: (11) 3396-7849 - www.sptrans.com.br

Despacho interno SPTRANS/DT/SAT/GAS Nº 031118995

São Paulo, 20 de julho de 2020.

INTERESSADO: Tribunal de Contas do Município de São Paulo - TCM (Via SMT/AJ)

ASSUNTO: Auditoria – Função de Governo – Função Transportes – Exercício 2019. Solicitação de instrução do presente quanto às matérias elencadas na Infringência 1 e nas Determinações, de 1 a 3, dispostas no doc. SEI 030902043. Ref.: PI 2020/2235

DP/SJU/GDP

Em atenção ao Relatório e-TCM 04410/2020, informamos que não restam infringências e determinações relativas às atividades realizadas por esta DT/SAT/GAS.

Em relação aos aspectos abordados pelo item 3.2.1.2 (a) do Relatório, esclarecemos tratar-se de dois mecanismos distintos de avaliação dos serviços de transporte. O IQT – Índice de Qualidade do Transporte, que avalia o desempenho das empresas operadoras, e a Performance Operacional das Linhas, que avalia a operação de cada serviço.

Com relação ao Índice de Cumprimento de Viagens – ICV – que compõe o rol dos 10 indicadores do IQT, obtendo o maior peso proporcional, de 17,726% do total da nota, nesse primeiro ciclo de avaliação (vigente), esclarecemos que a apuração tem objetivo de avaliar o desempenho das empresas operadoras em atendimento ao modelo de contratação, orientando para possíveis distorções e priorização de melhorias. Além disso, o processo de avaliação dos serviços considera os variados aspectos que impactam na qualidade aos usuários de transporte: pontualidade das partidas, nível de ocupação (lotação) dos veículos, reclamações por parte dos usuários, emissões de poluentes, ocorrências de falhas e acidentes, estado de limpeza e conservação dos ônibus e dos AVL e, partir do 3º ciclo de avaliação dos contratos vigentes, irá contemplar o ISU – Índice de Satisfação dos Usuários, medido através de pesquisa de satisfação. Cada indicador tem seu peso relativo na composição do IQT (anexo 3.2 – item 6.4).

O IQT foi implantado em 2011 e, desde então, sua metodologia vem sendo aprimorada, tanto a partir de oportunidades verificadas pela SPTrans, como atendendo recomendações dos Órgãos Fiscalizadores. Recentemente, em razão da publicação do Edital de Licitação dos Serviços de Transporte, a metodologia do IQT foi avaliada, tanto pela sociedade civil, no período de consulta pública, como pelo TCM e pela Controladoria Geral do Município - CGM, cujas recomendações, além de serem acatadas, foram importantes para aprimoramento de avaliação dos serviços.

Conforme a sistemática estabelecida nos contratos vigentes (anexo 3.2, item 6.9), a empresa operadora que apresentar resultado insatisfatório (Ruim) do IQT, por dois meses consecutivos, tem como consequência a exigência, por parte da SPTrans, de elaborar relatório contendo a identificação das causas do problema, plano de ação com as medidas que deverá adotar, especificar os responsáveis e prazo de conclusão, o qual não deverá ultrapassar o ciclo de avaliação em andamento.

No caso em que a empresa não apresentar relatório técnico e/ou plano de ação, conforme estabelecido nos contratos, a empresa arcará com uma multa contratual no valor de 1.500 tarifas diárias (AF-G10). Já para os casos cuja empresa fechar o ciclo com classificação insatisfatória (Ruim), acarretará em multa contratual no valor de 50.000 tarifas (AF-G12)

Outro mecanismo de Avaliação, a Performance Operacional das Linhas, mencionada pelo TCM, tem como objetivo elencar prioridades de reprogramação e/ou fiscalização das linhas, através da relação entre indicadores de cumprimento de viagem, cumprimento de tempo de operação e ocupação de passageiros.

Nesse sentido, é divulgado o Ranking de Linhas, que considera o pior resultado encontrado entre os principais períodos do dia (Pico Manhã, Entre Picos e Pico Tarde) e não expurga as eventualidades que podem ter interferido na operação das linhas, tais como, obras, eventos, acidentes, engarrafamentos e, até mesmo, possíveis falhas de comunicação de AVIs em determinadas linhas.

A partir das assinaturas dos contratos vigentes, conforme anexo 3.2, item 7.4, a empresa que tiver linhas com incidência de 3 meses consecutivos nas classificações ruim ou péssima, deverá enviar ao órgão gestor relatório contendo a identificação das causas do problema, plano de ação com as medidas que deverá adotar, especificar o(s) responsável(veis) e prazo de conclusão, o qual não deverá ultrapassar o trimestre seguinte. As empresas que não enviarem o relatório e/ou plano de ação, incorrerão em multa diária de 1.500 tarifas (AF-G10).



Documento assinado eletronicamente por **Rafael Barros de Camargo, Gerente**, em 21/07/2020, às 11:44, conforme art. 49 da Lei Municipal 14.141/2006 e art. 8º, inciso I do Decreto 55.838/2015



Documento assinado eletronicamente por **Jeanete de Lazare Laginhas, Superintendente**, em 21/07/2020, às 11:49, conforme art. 49 da Lei Municipal 14.141/2006 e art. 8º, inciso I do Decreto 55.838/2015



Documento assinado eletronicamente por **Valdemar Gomes de Melo, Diretor de Planejamento**, em 21/07/2020, às 17:32, conforme art. 49 da Lei Municipal 14.141/2006 e art. 8º, inciso I do Decreto 55.838/2015



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site <http://processos.prefeitura.sp.gov.br>, informando o código verificador **031118995** e o código CRC **EAF2CA04**.



SÃO PAULO TRANSPORTE S/A

Gerência de Sistemas da Bilhetagem Eletrônica

Rua Boa Vista, 128, - Bairro Centro - São Paulo/SP - CEP 01014-000

Telefone: (11) 3115-5144 - www.sptrans.com.br

Despacho interno SPTRANS/DG/STI/GBE Nº 031133246

São Paulo, 21 de julho de 2020

INTERESSADO: Tribunal de Contas do Município de São Paulo - TCM (Via SMT/AJ)

ASSUNTO: Auditoria – Função de Governo – Função Transportes – Exercício 2019. Solicitação de instrução do presente quanto às matérias elencadas na Infringência 1 e nas Determinações, de 1 a 3, dispostas no doc. SEI030902043. Ref.: PI 2020/2235

Prazo para resposta à DP/SJU/GDP: 22/07/2020

DG/STI

Conforme solicitado no Despacho Interno (doc. 030924012) encaminhamos os seguintes esclarecimentos:

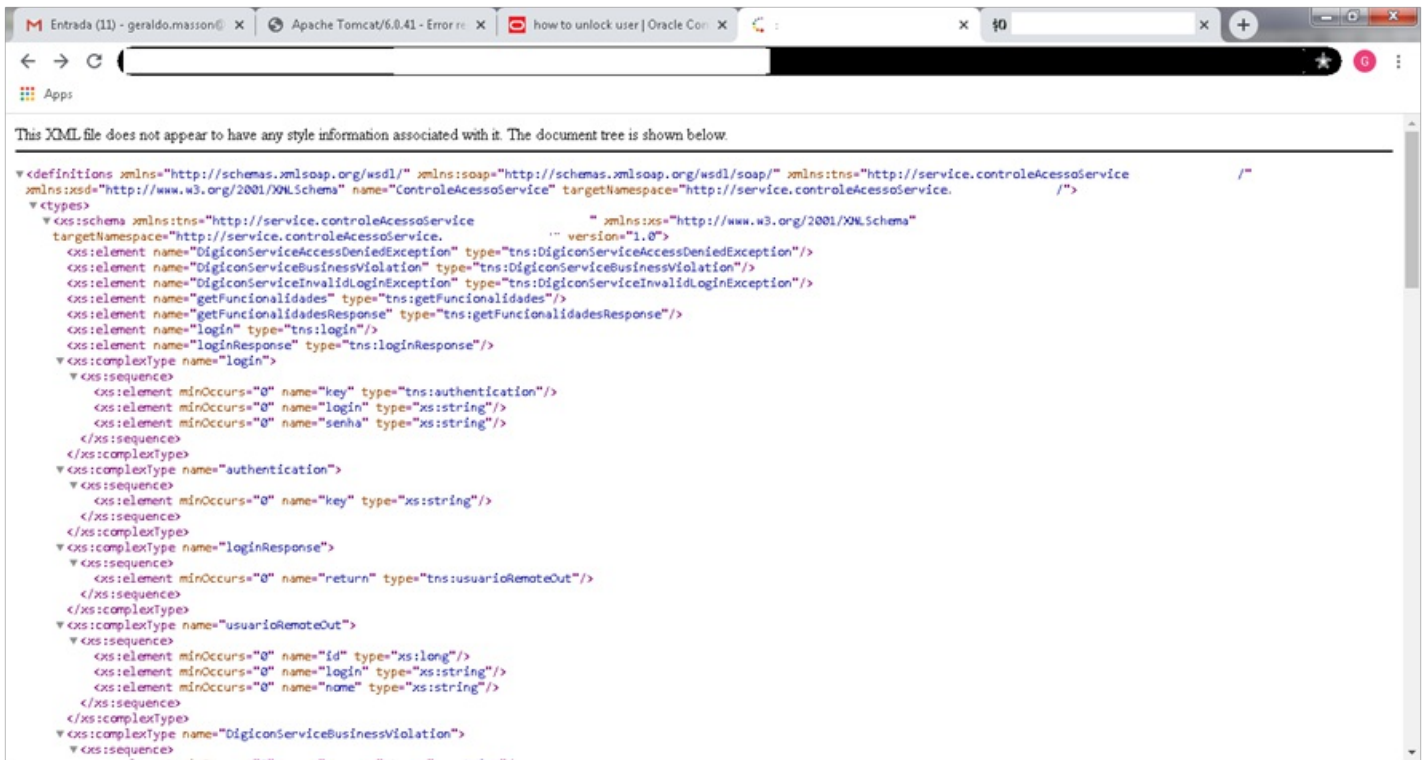
2) Unificar as bases de dados utilizadas nos módulos do Sistema de Bilhetagem Eletrônica, com vistas evitar duplicidades, reduzir falhas e inconsistências, e aumentar sua confiabilidade (subitem 3.2.1.4 “c”) (SMT); e

Informamos que os bancos de dados do Sistema de Bilhetagem Eletrônica são integrados via dblinks, conforme demonstrado nas informações apontadas abaixo, retiradas dos bancos de dados:

BANCO	DB_LINK	CREATED
DW	SCA_PROD.REGRESS.RDBMS.DEV.US.ORACLE.COM	12/01/11
HM	HMSCA	20/06/08
HM	HMSCD	20/06/08
HM	HMSCP	20/06/08
HM	HMDW	28/08/17
LV	SCD	09/05/08

LV	SCA	09/05/08
LV	SCA_SV	09/05/08
LV	SCP	09/05/08
SCA	DBLINK_SCD	16/08/08
SCA	DBLINK_SCP	16/08/08
SCA	DBLINK_HM	16/08/08
SCA	DBLINK_LV	16/08/08
SCD	DBLINK_SCA	10/05/08
SCD	DBLINK_SCA_SV	10/05/08
SCD	DBLINK_SCP	10/05/08
SCD	DBLINK_HM	13/06/08
SCP	SCA_SPTRANS	27/11/07
SCP	SCD_SPTRANS	27/11/07
SCP	HM_SPTRANS	30/05/08
SCP	SCA_SPTRANS_BKP	14/12/09
SCP	DW_PROD	26/03/10
SCP	DBLINK_SCA	25/07/14
SCP	DBLINK_LV	23/05/19
SCPR	HM_SPTRANS	05/09/17
SCPR	DW_PROD	05/09/17
SCPR	SCA_PROD	22/02/18
SCPR	SCP_PROD	21/08/18

Ademais existem serviços de WebService que disponibilizam e integram sistemas internos e externos ao Bilhete Único, como:



Atualmente a SPTrans vem adotando uma nova forma de desenvolvimento dos softwares do Bilhete Único, essa nova arquitetura refere-se a implantação de solução de micro serviço.

O micro serviço é uma pequena parcela de software que processa de maneira independente, focada em um único e pequeno conjunto de atividades dentro de um conjunto de serviços muito maior, formando uma arquitetura de micro serviços. É uma versão mais enxuta de web services e web APIs que tradicionalmente os desenvolvedores já faziam há anos.

Nessa arquitetura de micro serviços, múltiplos serviços fracamente acoplados trabalham juntos. Cada serviço foca em um único propósito e tem uma alta coesão (congruência, coerência) de comportamentos e dados relacionados.

Com o desenvolvimento dessa nova arquitetura e com a sua ampliação dos novos módulos do Bilhete Único manteremos as bases de dados unificadas e realizaremos uma alta reutilização, podendo, ainda, ser implantado em soluções de nuvens, conforme o nosso edital de Data Center em andamento.

3) Substituir os cartões smart card, modelos Classic e Plus, com nível de segurança Security Level 1, utilizados no Bilhete Único e apontados como uma das principais fragilidades que tem permitido recorrentes fraudes no sistema de Bilhetagem Eletrônica do transporte coletivo de passageiros (subitem 3.2.1.4 “d”). (SMT).

A substituição do cartão 1k faz parte de um programa de combate a fraude, onde destacamos:

- Nesse momento, frente a esses fatos, estamos construindo um novo sistema de segurança, SAM criptográfico, com equipe interna, que tem como objetivo a absorção e transferência do sistema de segurança realizado pelo antigo fornecedor, a inclusão de novos mecanismos de segurança para os cartões Plus e o incremento do nível de segurança para nível 3 para esses cartões plus. Com esse novo elemento, poderemos realizar a mudança de segurança de forma remota como comentado no relatório.

Para que haja total saneamento da fraude, além da implantação mencionada acima, estamos substituindo os cartões do tipo classic 1k dos usuários, atividade que vem ocorrendo há anos, porém com implantação paulatina para evitar que haja sobrecargas no atendimento e interrupção dos serviços realizados devido a infraestrutura limitada frente a necessidade de substituição de aproximadamente 6 milhões de cartões.

- A SPTrans vem realizando uma série de ações que objetivam o saneamento da fraude, onde destacamos:

- Implantação da Lista on-line de cancelamento permanente dos cartões fraudados nos validadores;

- Implantação de vacinas nos validadores com inibição direta do uso dos cartões fraudados;
- Implantação de rotinas de auditorias de validação do uso do crédito do cartão;
- Substituição de cartões antigos modelo classic por modelo plus, com tecnologia mais avançada;
- Bloqueio físico e lógico de cartões fraudados;
- Suporte à Polícia Científica, com orientações diversas;

- Destacamos desta lista de atividades:

- Com Implantação da nova vacina, foi possível a inibição da criação dos valores de recarga, havendo hoje somente a transação falsa motivada por clones em cartões do tipo 1K
- Em consonância com a substituição dos cartões, ocorreu o bloqueio definitivo do Bilhete Único, onde foi modificada a lógica de cancelamento, onde na origem era realizado o cancelamento lógico e nesse momento, para se evitar a reutilização dos cartões pelos fraudadores, o cancelamento físico, inabilitando totalmente o cartão identificado como fraude.



Documento assinado eletronicamente por **Paulo Henrique Nistal, Gerente**, em 21/07/2020, às 17:22, conforme art. 49 da Lei Municipal 14.141/2006 e art. 8º, inciso I do Decreto 55.838/2015



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site <http://processos.prefeitura.sp.gov.br>, informando o código verificador **031133246** e o código CRC **16F3BC4F**.



SÃO PAULO TRANSPORTE S/A
Superintendência de Operações

Rua Santa Rita, 500, - Bairro Pari - São Paulo/SP - CEP 03026-030
Telefone: (11) 2796-3299 - www.sptrans.com.br

Manifestação

INTERESSADO: Tribunal de Contas do Município de São Paulo - TCM (Via SMT/AJ)

ASSUNTO: Auditoria - Função de Governo - Função Transportes - Exercício 2019. Solicitação de instrução do presente quanto às matérias elencadas na Infringência 1 e nas Determinações, de 1 a 3, dispostas no doc. SEI 030902043. Ref.: PI 2020/2235

Em atenção ao Ofício SSG-13246/2020 (doc. 030901979), cumpre-nos informar que tomamos ciência das conclusões alcançadas pelo E. Tribunal de Contas de São Paulo no Relatório de Auditoria - Função de Governo - Função Transportes - Exercício 2019, e quanto aos itens afetos a esta Superintendência de Operações - DO/SOP, temos a esclarecer o que segue:

3.2.1.2. Indicadores de Desempenho

1. Cumprimento de Viagens e Quilometragem

- **Descumprimento de partidas (pag. 18)**

O descumprimento do número de partidas/viagens impacta a segurança, confiabilidade e regularidade do Sistema de Transporte, e constitui uma das principais reclamações dos usuários.

Auditorias realizadas por este Tribunal demonstram que os descumprimentos de viagens ocorrem sistemática e reiteradamente, sendo apontados desde o exercício 2010. No entanto, apenas em 2019 o total de viagens descumpridas pelas empresas operadoras totalizou 2.054.534.

Esclarecemos que o levantamento de dados relativos ao cumprimento de viagens, realizada por meio eletrônico pelo Sistema Integrado de Monitoramento (SIM), iniciou-se em 03/04/16 aos domingos; em 25/03/17 passou a ser realizado aos sábados, domingos e feriados; em 16/04/18 estendeu-se para os sábados, domingos, feriados e um dia útil; em 11/03/19 era aplicado todos os sábados, domingos, feriados e em dias úteis alternados e no dia 01/07/19 em todos os dias da semana.

Ressaltamos que, desde julho de 2019, todas as linhas do sistema são monitoradas diariamente no quesito cumprimento de viagens de forma eletrônica, e em caso de descumprimento, a empresa operadora é autuada com base no Código G64 – “Descumprir o número de viagens programadas para a faixa horária e sentido de viagem”, do Regulamento de Sanções e Multas – RESAM.

2. Intervalo de Partidas (pag. 20)

Como consequência dos descumprimentos de partidas, os usuários ficam sujeitos a intervalos prolongados entre partidas, essa que constitui uma das principais reclamações dos usuários do Sistema, corroborando a constatação de grave deficiência na prestação dos serviços.

A reiterada ocorrência de intervalos prolongados entre partidas já motivou propostas de determinação em exercícios anteriores.

A Auditoria deste Tribunal concluiu que a SPTrans não adota procedimentos que efetivamente fiscalizem a ocorrência de intervalos prolongados entre partidas, com destaque para a ocorrência de diversos intervalos superiores a uma hora.

Como critério para a verificação de irregularidade por intervalo prolongado, dentro da competência desta área técnica, as equipes de fiscalização em campo verificam o intervalo programado estabelecido, partidas programadas por faixa horária, estipulada pela SPTrans por meio da Ordem de Serviço Operacional - OSO, e excedido o intervalo entre partidas, a linha fica sujeita a aplicação da penalidade do RESAM através do código G49 - *Descumprir o intervalo programado, conforme determinado pela SMT ou SPTrans*”.

Visando sempre melhorar e aperfeiçoar as atividades de fiscalização, atualmente nossa equipe de campo, através de aplicativo instalado em nossos smartphones, consulta a Ordem de Serviço de Operação – OSO de cada linha, para verificação do cumprimento do quanto estabelecido.

c) Frota de Veículos

- **Condições gerais e manutenção (pag. 20)**

Cabe esclarecer que, mensalmente é aferido (por empresa) o Indicador de Conservação, Limpeza e Manutenção da Frota - ICL, item que compõe o IQT - Índice de Qualidade do Transporte, indicador que avalia a qualidade da prestação do serviço de transporte pelas empresas operadoras.

Também ocorre verificação das condições gerais e manutenção dos veículos quando os técnicos de fiscalização que estão em trabalho de rotina em campo, observando o veículo em plena operação, avaliam o estado geral de conservação.

Em caso de não conformidade relacionada a itens de segurança como freio, direção, elevadores, pneus, e reprovação nos níveis de poluentes, há a lacração da catraca de passageiros e o impedimento de operar até o devido reparo e reapresentação do veículo para liberação ao serviço.

Além disso, entre as atividades realizadas por nossa equipe de fiscalização, quando da abordagem dos veículos em campo, também é observada a correta utilização do AVL (Automatic Vehicle Location). Para tanto, nosso técnico de campo faz contato com o Centro de Operações - COP e esta equipe verifica, além da situação cadastral do veículo e do operador, a situação de transmissão de dados do veículo. É admitida tolerância máxima de 04 horas por veículo sem transmissão de informações, porque pode haver eventuais falhas e áreas de sombra provenientes das empresas de telecomunicações. Se o veículo estiver dentro do período de tolerância, a equipe orienta sua recolhida à garagem para as devidas correções e, caso tenha ultrapassado, é realizada a aplicação da penalidade do RESAM pelo código GR48 *“Remover, destruir ou de qualquer forma, impedir o regular funcionamento do dispositivo de monitoramento eletrônico (AVL) ou operar sem transmissão de localização automática”* e do Auto de Interdição de Atividade - AIA, devendo o veículo cumprir Suspensão de 12 (doze) horas na respectiva garagem, e obrigatoriamente, comparecer junto à área de Inspeção Veicular, retornando à operação somente após sanadas as irregularidades.

3.2.1.4. Fiscalizações Realizadas

a) Desempenho Operacional SPTrans (pag. 41)

- **45,5% do total de reclamações são relativas à tripulação, cujas causas são: “Motorista não atender sinal embarque/desembarque”, “Tratar o público em geral com falta de respeito”, “Velocidade incompatível/manobras bruscas” e “Não aguardar finalização do embarque/desembarque”.**

São realizadas reuniões mensais e específicas com o corpo diretivo das concessionárias, buscando o envolvimento da alta administração e de seu corpo gerencial, visando alcançar patamares crescentes de excelência, melhorando a produtividade, economizando recursos e tornando o atendimento dos serviços de transporte comprometidos com a qualidade na sua prestação, beneficiando os usuários e tornando bem avaliados os serviços pela população, entre os itens pautados na reunião são discutidos os índices de reclamação da empresa, buscando uma efetividade no tratamento e diminuição das mesmas.

Ressaltamos que levantando dados comparativos, observou-se uma melhora nos resultados, uma vez que nos meses de outubro à dezembro de 2019, houve uma diminuição no percentual de reclamações relativas à tripulação, sendo que em outubro tivemos 47,8 %, novembro 45,8 e em dezembro 45,5%

A SPTrans, por meio da Gerência de Desenvolvimento de Recursos Humanos - SRH/GDH, desde de 2017, com a implantação do “Programa Viagem Segura”, definiu diretrizes para que os profissionais de RH das empresas treinem os operadores, com o intuito de contribuir para o transporte seguro e objetivando ampliar as competências dos operadores para o efetivo papel profissional, no exercício de suas atividades, baseando-se em dois vetores de atendimento: Segurança e Acolhimento.

Quando necessário é realizado treinamento dos profissionais de RH das empresas operadoras, para que os conteúdos sejam desenvolvidos e repassados de forma a atingir tal objetivo. De um total de 51.712 operadores cadastrados (motoristas, cobradores e fiscais), no período compreendido entre 2017 até março de 2020, foram realizadas 154.896 ações de treinamentos.

Esses treinamentos, por ora suspensos em caráter temporário e emergencial, em virtude da pandemia pelo Covid-19, conforme os parâmetros fixados na Portaria nº SMT.GAB 081, de 24 de março de 2020. Os novos contratos vigentes tornaram obrigatórios os treinamentos, com as diretrizes mencionadas e com carga horária definida no Anexo 5.4.1.

Além dos treinamentos, a SPTrans promove campanhas educativas, com divulgação no Jornal do Ônibus e outras mídias sociais, visando conscientizar tanto usuários quanto operadores sobre diversos assuntos de interesse público.

- **Os serviços de administração, operação, limpeza e vigilância prestados nos terminais de ônibus continuam sendo realizados de forma inadequada e a SPTrans não adota medidas que efetivamente resultem na solução desse problema, em prejuízo à qualidade dos serviços disponibilizados aos usuários.**

Quanto aos serviços de administração, operação, limpeza e vigilância prestados nos terminais de ônibus, as Gerências Regionais de Operação, vinculadas a essa Superintendência de Operações - SOP realizam a fiscalização diária e avaliam os serviços prestados, de forma objetiva e levando em consideração o cumprimento das obrigações contratuais.

Reforçamos a cobrança de melhorias através do resultado dos indicadores do Sistema de Mensuração de Desempenho - SMD nas reuniões mensais com representantes das Concessionárias e nossas

Gerências Regionais de Operação, em que são tratadas irregularidades e discutidas propostas de melhoria nos casos de inconformidades, buscando evitar a prestação de serviços com vícios de qualidade, mediante deliberações de ações corretivas.



Documento assinado eletronicamente por **Jeova Tenório Lima, Superintendente**, em 24/08/2020, às 09:32, conforme art. 49 da Lei Municipal 14.141/2006 e art. 8º, inciso I do Decreto 55.838/2015



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site <http://processos.prefeitura.sp.gov.br>, informando o código verificador **031145370** e o código CRC **D6A2A76D**.

Referência: Processo nº 6020.2020/0004377-4

SEI nº 031145370



SÃO PAULO TRANSPORTE S/A

Superintendência de Receita e Remuneração

Rua Boa Vista, 128, - Bairro Centro - São Paulo/SP - CEP 01014-020

Telefone: (11) 3115-5144 - www.sptrans.com.br

Despacho interno SPTRANS/DG/SRR Nº 031169881

São Paulo, 22 de julho de 2020

INTERESSADO: Tribunal de Contas do Município de São Paulo - TCM (Via SMT/AJ)

ASSUNTO: Auditoria – Função de Governo – Função Transportes – Exercício 2019. Solicitação de instrução do presente quanto às matérias elencadas na Infringência 1 e nas Determinações, de 1 a 3, dispostas no doc. SEI 030902043. Ref.: PI 2020/2235

DG:

Encaminhado para ciência e posterior encaminhamento à DP/SJU/GDP.

Em resposta ao solicitado nos despachos internos Sptrans/DP/SJU/GDP nº 030950404 e 030890855 referentes ao SEI's nº 6020.2020/0004377-4 e 5010.2020/0006156-2, apresentamos a seguir as contribuições de competência desta área técnica a parte do subitem 3.2.1.2 a) e parte do item 5 do Relatório de Auditoria Programada do TCM (docs. SEI 030902043 e 030887586), conforme segue.

3.2.1.2 a) “Portanto, em todo o período de 2019, constatou-se dano ao erário equivalente a cerca de R\$ 138,1 milhões aos operadores pelos custos variáveis não incorridos, uma vez que estas viagens não foram cumpridas.”

5. “Tais fatos representam o pagamento de cerca de R\$ 138,1 milhões pelos custos variáveis não incorridos, uma vez que estas viagens não foram cumpridas, o que representa cerca de R\$ 67,24 por viagem.”

Esclarecimentos:

O subitem 3.2.1.2, alínea a) do Relatório de Auditoria Programada do TCM (e-TCM 04410/2020) refere-se ao cumprimento de viagens e quilometragem programadas. No Relatório, é informado que no ano de 2019 ocorreu uma diferença de 39 milhões de quilômetros a menor, na comparação entre a quilometragem programada e a realizada. Segundo o Relatório, esta diferença de quilometragem não realizada resultou em R\$ 138,1 milhões de remuneração não justificada. A afirmação é reiterada na síntese do Relatório (item 5).

Inicialmente, cabe esclarecer que os eventuais descumprimentos de viagens e quilometragens são objeto de fiscalização pela SPTrans, com aplicação do RESAM – Regulamento de Sanções e Multas. O cálculo teórico apresentado no Relatório não tem amparo contratual e, portanto, não tem sustentação.

A Administração empreendeu esforços, no ano de 2019, para implantação da fiscalização eletrônica de viagens (código G-64 do RESAM) em todos os dias da semana. Em março/19, a fiscalização eletrônica, que até então era efetuada nos sábados, domingos, feriados e em 1 dia útil por semana, foi estendida para dias úteis alternados, e a partir de julho/19, passou a ser aplicada em todos os dias de operação, demonstrando o empenho e comprometimento da Administração na fiscalização dos serviços. Na fiscalização eletrônica, há tratamento para as ocorrências e eventos atípicos e para o efeito do trânsito que prejudica o cumprimento de viagens. O processo da fiscalização eletrônica também permite a ampla defesa dos operadores para todas as viagens não cumpridas e autuadas. Desta forma, a sistemática e o processo da fiscalização eletrônica, em seu conjunto, têm um tratamento muito mais específico que o cálculo teórico e genérico apresentado no Relatório do TCM.

Além disso, cabe esclarecer que, nas contratações emergenciais, os operadores eram remunerados por passageiro transportado. Quando não efetuavam viagens, não transportavam passageiros e, portanto, não eram remunerados. O cálculo apresentado no Relatório do TCM não considera a perda de remuneração pelo passageiro que não é transportado, além de estar em desacordo com a própria metodologia de remuneração.

A partir de 09.09.19, com o início da operação dos novos contratos de concessão, os operadores continuam a ser remunerados por passageiro transportado, tendo sido introduzida a aplicação de um fator de transição que ajusta a remuneração às variações de demanda e custo, conforme previsto nos Editais e contratos. Todas as viagens programadas são sujeitas à fiscalização eletrônica.

Também cabem considerações sobre os cálculos apresentados no Relatório do TCM. Nossa manifestação é prejudicada pela dificuldade em identificar exatamente a metodologia e a fonte específica dos dados utilizados. No entanto, pelo contexto apresentado, é possível entender que os cálculos baseiam-se em dados de monitoramento eletrônico da SPTrans, e a metodologia deve ser próxima àquela apresentada em relatórios anteriores do TCM.

Ocorre que os dados de monitoramento eletrônico da SPTrans, como o ICV (Índice de Cumprimento de Viagens), ou quilometragem monitorada, são ferramentas desenvolvidas para medição da qualidade dos serviços, planejamento do sistema, e orientação de ações do órgão gestor, e não para cálculo de impacto na remuneração, como foi feito no Relatório. O uso dado às informações disponibilizadas é inadequado, e supõe uma série de generalizações, o que prejudica as conclusões alcançadas.

Além disso, o Relatório trata as informações de quilometragem monitorada como sinônimo de viagens realizadas, o que não procede. Os dados de monitoramento eletrônico têm limitações, e não abrangem a totalidade dos serviços realizados. Reiterando exemplo apresentado em outros processos, os dados do SIM – Sistema Integrado de Monitoramento - dos eventos iniciados no dia 01/09/2016 para o sistema de transporte coletivo municipal totalizaram 19.613.033 minutos, dos quais 90,6% foram validados e atribuídos a um evento específico como, por exemplo, percurso da garagem ao terminal principal da linha, ou veículo parado na garagem, ou percurso do terminal principal ao terminal secundário da linha. No entanto, para outros 9,4% dos minutos, não foi possível identificar o evento realizado: são os eventos inválidos. O elevado percentual de 9,4% não pode ser interpretado necessariamente como descumprimento de viagens.

A metodologia do cálculo teórico também adota simplificações que prejudicam as conclusões alcançadas. Um dos exemplos é o percentual de 32,5% de participação dos custos variáveis aplicado para todos os operadores, sem distinção das especificidades das Ordens de Serviço e tipo de veículo monitorados de cada contrato.

Em suma, os contratos dos serviços preveem que o descumprimento de viagens é objeto de fiscalização da SPTrans, com aplicação de multas, atualmente aplicadas eletronicamente. Assim, o cálculo teórico apresentado no Relatório não tem amparo contratual e, portanto, não tem sustentação. Além disso, o cálculo de prejuízo teórico também é estranho à metodologia de remuneração; não considera a limitação dos dados de monitoramento, que não representam a totalidade dos serviços

realizados; tomam como base indicadores que não foram desenvolvidos para cálculo de remuneração; e possui simplificações metodológicas. Portanto, o apontamento de danos ao erário não se sustenta.



Documento assinado eletronicamente por **Andréa Compri, Superintendente**, em 22/07/2020, às 08:06, conforme art. 49 da Lei Municipal 14.141/2006 e art. 8º, inciso I do Decreto 55.838/2015



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site <http://processos.prefeitura.sp.gov.br>, informando o código verificador **031169881** e o código CRC **432EAF7B**.

Referência: Processo nº 6020.2020/0004377-4

SEI nº 031169881



SÃO PAULO TRANSPORTE S/A

Assessoria do Cadastro da Frota e dos Operadores

Rua Santa Rita, 590, - Bairro Pari - São Paulo/SP - CEP 03026-030

Telefone: (11) 2796-3299 - www.sptrans.com.br

Manifestação

São Paulo, 14 de agosto de 2020

INTERESSADO: Tribunal de Contas do Município de São Paulo - TCM (Via SMT/AJ)

ASSUNTO: Auditoria – Função de Governo – Função Transportes – Exercício 2019. Solicitação de instrução do presente quanto às matérias elencadas na Infringência 1 e nas Determinações, de 1 a 3, dispostas no doc. SEI 030902043. Ref.: PI 2020/2235

Em atenção ao Ofício SSG-13246/2020 (doc. 030901979), cumpre-nos informar que tomamos ciência das conclusões alcançadas pelo E. Tribunal de Contas de São Paulo no Relatório de Auditoria - Função de Governo - Função Transportes - Exercício 2019, e quanto aos itens afetos a esta Assessoria do Cadastro da Frota e dos Operadores do Sistema - DO/ACF, temos a esclarecer o que segue:

Item 3.2.1.4. Fiscalizações Realizadas

a) Desempenho Operacional

Os exames por amostragem revelaram que o Cadastro Infotrans, gerenciado pela SPTrans, não comprova a vinculação da tripulação com a respectiva concessionária, com infringência ao inciso IV, artigo 9º da LM nº 13241/01, c.c. o parágrafo único, artigo 4º do DM 58.200/18 e descumprimento da cláusula quarta dos atuais contratos de concessão;

A movimentação no cadastro de operadores do Infotrans é realizada por meio das informações e documentos enviados pelas próprias concessionárias do sistema de transporte, que encaminham cópia da Carteira de Trabalho e Previdência Social – CTPS e demais documentos obrigatórios para efetivação do cadastro.

Até o ano de 2019 toda documentação recebida pelo Cadastro da Frota e Operadores – ACF era física (em papel). Estas informações eram inseridas no Infotrans e os documentos ficavam arquivados fisicamente na área.

Após a assinatura dos novos contratos, a área que está em processo de modernização do sistema, passou a receber os documentos digitalizados pelas empresas operadoras via e-mail, que são

analisados e inseridos no Infotrans.

Desta maneira, com a atualização dos dados dos operadores que integram o sistema e a inserção destas novas informações, será possível verificar o vínculo direto com a empresa que o contratou.



Documento assinado eletronicamente por **Ricardo Marotti, Analista de Gestão Sênior**, em 24/08/2020, às 09:31, conforme art. 49 da Lei Municipal 14.141/2006 e art. 8º, inciso I do Decreto 55.838/2015



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site <http://processos.prefeitura.sp.gov.br>, informando o código verificador **031247430** e o código CRC **B54F41AB**.

Referência: Processo nº 6020.2020/0004377-4

SEI nº 031247430



SÃO PAULO TRANSPORTE S/A

Gerência de Desenvolvimento e Inovação Tecnológica

Rua Santa Rita, 500, - Bairro Pari - São Paulo/SP - CEP 03026-030

Telefone: (11) 2796-3299 - www.sptrans.com.br

Manifestação

São Paulo, 23 de julho de 2020

INTERESSADO: Tribunal de Contas do Município de São Paulo - TCM (Via SMT/AJ)

ASSUNTO: Auditoria – Função de Governo – Função Transportes – Exercício 2019. Solicitação de instrução do presente quanto às matérias elencadas na Infringência 1 e nas Determinações, de 1 a 3, dispostas no doc. SEI 030902043. Ref.: PI 2020/2235

Em atenção ao Ofício SSG-13246/2020, cumpre-nos informar que tomamos ciência das conclusões alcançadas pelo E. Tribunal de Contas do Município - Função Governo - Função Transportes - Exercício 2019, e nos manifestamos acerca dos assuntos pertinentes à DO/SEM, contidos no:

item 3.2.1.2. Indicadores de Desempenho

c) Frota de Veículos

- **Condições gerais e manutenção**

"Em exercícios anteriores, fiscalizações realizadas por este Tribunal constataram que as condições gerais dos veículos e seus equipamentos já evidenciavam necessidade de aprimoramento no processo de manutenção pelas empresas operadoras e nos procedimentos de fiscalização da SPTrans, visando à mitigação dos recorrentes problemas constatados, entre eles, o desgaste e irregularidades de pneus, elevadores de acessibilidade quebrados, bancos quebrados,..."

Preliminarmente cumpre-nos esclarecer que, com relação às inspeções de frota, há dois momentos em que os veículos do sistema de transporte urbano são verificados por técnicos da SPTrans. Um deles ocorre em atendimento a uma programação diária e a vistoria é realizada pelos técnicos da Gerência de Inspeção e Auditoria Técnica - SEM/GIA, tanto nas **garagens das operadoras** quanto nas **dependências da SPTrans**, e em ambos os casos os veículos estão **fora de serviço**.

O outro momento de verificação ocorre quando os técnicos de **fiscalização de campo**, em trabalho de rotina, com o **veículo em plena operação**, observam o estado geral de conservação dos ônibus.

Como forma de aprimoramento nos procedimentos de inspeção e auditoria da SPTrans, visando à mitigação dos problemas constatados, destacamos abaixo, ações que estão sendo adotadas e/ou em implementação:

1. Constante revisão da Instrução Técnica – “Procedimento para Inspeção de Manutenção e de Conservação da Frota”, visando à inclusão de novos itens de verificação e a atribuição de maior peso na fórmula de pontuação, contida no anexo F – “Procedimento para o Ranking de Vistoria de Frota”, para os itens mais recorrentes, que irão definir a periodicidade maior ou menor de inspeção para o próximo ciclo;
2. Inclusão no novo contrato de concessão, de multa contratual para as empresas que permanecerem por dois ciclos de vistoria consecutivos na condição “insatisfatória” no ranking;
3. Reuniões com as empresas operadoras ao final de cada ciclo, disponibilizando dados estatísticos dos resultados das vistorias, para que estas elaborem seus planos de ação para a solução dos problemas;
4. Efetuada reciclagem, através de treinamento teórico e prático sobre os equipamentos de acessibilidade, para os empregados das operadoras, com o objetivo de demonstrar o funcionamento e como avaliar o seu estado de conservação. Para os técnicos de fiscalização de campo da SPTrans, o treinamento teve como finalidade orientar na detecção de problemas quando da execução de suas atividades em campo.
5. Para aperfeiçoar e agilizar o registro dos resultados da atividade de inspeção, está em fase de implantação a utilização de tablet’s que permitirá a disponibilização do resultado das vistorias de frota através de portal de acesso online para as empresas. Tal medida possibilitará ainda, agilidade nas ações de manutenção dos ônibus.

A Gerência de Desenvolvimento e Inovação Tecnológica – SEM/GDI, realiza semestralmente, auditorias de manutenção nas garagens, que consistem em uma verificação sistemática e documentada para avaliar o grau de adequação dos procedimentos e controles aplicados pelas operadoras na manutenção da frota, e são realizadas com base em elementos amostrais, envolvendo os quesitos de planejamento e controle das atividades de manutenção, as revisões preventivas, avaliação de fornecedores de peças e componentes, treinamento e reciclagem, dentre outros.

As empresas são avaliadas e pontuadas a cada ciclo e, para elevar o rigor das auditorias, houve uma revisão nos critérios de pontuação para aprovação.

Em função dos resultados das auditorias, as empresas devem corrigir as não conformidades apontadas e se adequarem ao padrão de qualificação, ficando sujeitas a multas contratuais, que anteriormente não estavam previstas.

Além disso, a SEM/GDI, presta apoio técnico às empresas que obtiveram no final de cada ciclo de vistoria um desempenho insatisfatório. Este apoio consiste em efetuar, conjuntamente aos técnicos da operadora, análise dos problemas, identificação das causas e elaboração de planos de ação para sanar as não conformidades.

Com relação aos demais questionamentos citados no relatório *"visando à mitigação dos recorrentes problemas constatados, entre eles, (...), falta de manutenção do Localizador Automático de Veículo (AVL) e sujeira no interior dos veículos (piso, elevadores de acessibilidade, balaústres, bancos, vidros, sanfonas etc.)"*, informamos que estes não são afetos à SEM/GIA.

Por fim, entendemos que os critérios de inspeção veicular, aliados às auditorias dos processos de manutenção, o apoio técnico aos operadores e a fiscalização de campo são formas de atuar no sistema buscando mitigar problemas referentes à manutenção dos veículos.



Documento assinado eletronicamente por **Carlos Antonio Lopes Casciano, Gerente**, em 13/08/2020, às 11:55, conforme art. 49 da Lei Municipal 14.141/2006 e art. 8º, inciso I do Decreto 55.838/2015



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site
<http://processos.prefeitura.sp.gov.br>, informando o código verificador **031263088** e o código
CRC **23BCA02F**.



SÃO PAULO TRANSPORTE S/A
Superintendência de Contratos do Sistema de Transporte
Rua Boa Vista, 236, - Bairro Centro - São Paulo/SP - CEP 01014-000
Telefone: (11) 3396-7849 - www.sptrans.com.br

Manifestação

São Paulo, 24 de agosto de 2020

INTERESSADO: Tribunal de Contas do Município de São Paulo - TCM (Via SMT/AJ).

ASSUNTO: Auditoria – Função de Governo – Função Transportes – Exercício 2019. Solicitação de instrução do presente quanto às matérias elencadas na Infringência 1 e nas Determinações, de 1 a 3, dispostas no doc. SEI 030902043. Ref.: PI 2020/2235

Em atenção ao encaminhamento da Superintendência Jurídica, em doc. SEI nº 030950404, no qual solicita esclarecimentos sobre os apontamentos contidos no *Relatório de Auditoria das Contas Governamentais no exercício 2019, referente à Função Transportes* do E. Tribunal de Contas do Município de São Paulo – TCM, temos, nos limites das nossas competências, a esclarecer e informar o que segue:

Item: 3.2.1.2 Indicadores de Desempenho

c) Frota de Veículos

- **Idade Média**

Acerca desse item, cabe lembrar que, inicialmente, os Contratos assinados em 24 de maio de 2019 dispunham que a idade média da frota deveria ser alcançada, **obrigatoriamente** até o início do segundo ano da vigência, isto é, de 05 (cinco) anos, entretanto para o primeiro ano de sua vigência foi admitida a idade média de, no máximo, 06 (seis) anos.

No entanto, com o 1º Termo de Aditamento assinado em 06 de setembro de 2019, restou estabelecido que a partir de 1º de janeiro de 2023, somente operariam veículos com idade máxima de 10 (dez) anos, ressalvados os miniônibus, cujo limite máximo foi fixado em 07 (sete) anos.

Ato contínuo, com o 2º Termo de Aditamento, assinado em 30 de dezembro de 2019, foi aplicado, por excepcionalidade, em razão da extensão da frota, a idade seria de 06 (seis) anos a partir de 01 de julho de 2020, passando a ser de 05 (cinco) anos a partir de 01 de janeiro de 2023.

Todavia, com o evento da pandemia, a Secretaria de Mobilidade e Transportes expediu a Portaria SMT nº 81 de 24 de março de 2020, determinando em seu artigo 10 §1º que “A idade média da frota, até 30 de abril de 2022, não poderá superar 7 (sete) anos.”

Assim, conforme consta no cadastro da Diretoria de Operações – Assessoria do Cadastro de Frota e

dos Operadores – DO/ACF, o Consórcio KBPX – Lote AR7 – Local de Articulação Regional encontra-se regularizado.

Ademais, quanto ao Lote D7 – Transunião Transportes S/A – Local de Distribuição, inteiramos que nos termos do Memorando DO/ACF-119/20 de 05/06/2020, a empresa foi notificada por não manter mensalmente o quantitativo definido para a composição da Idade Média da frota estipulado no contrato (OP-GR14), porém o procedimento de aplicação de penalidade segue suspenso devido a Portaria supramencionada.

- **Ar condicionado**

Com relação ao disposto neste item, inicialmente cumpre ressaltar que conforme cadastrado na Diretoria de Operações – Assessoria do Cadastro de Frota e dos Operadores – DO/ACF, as empresas estão cumprindo o determinado no subitem 3.33 dos contratos de concessão e atualmente todas as empresas e/ou consórcios atendem ao menos 25% da sua frota com ar-condicionado.

Desse modo, o Consórcio KBPX – Lote AR7 – Local de Articulação Regional encontra-se regularizado, dado que dos 226 (duzentos e vinte e seis) veículos, 57 possuem ar condicionado, ou seja, 25,22%, conforme disposto no informativo elaborado pela DO/ACF da SPTrans;

Em relação à Ambiental – Lote ARO – Articulação Regional, advertimos que a empresa possui 42 (quarenta e dois) veículos dentre os quais 22 (vinte e dois) possuem ar-condicionado, isto é, 52,38%.

Outrossim, esclarecemos que na soma de veículos cadastrados apresentado no relatório de fiscalização também foram contabilizados os 201 (duzentos e um) veículos trólebus, operados pela empresa, porém pertencentes a esta Municipalidade, conforme link dos Contratos de Concessão vigentes-disponível em

<https://www.prefeitura.sp.gov.br/cidade/secretarias/transportes/edital/index.php?p=247319>

- **Acessibilidade**

Em atenção ao presente item, de acordo com o cadastrado na Diretoria de Operações – Assessoria do Cadastro de Frota e dos Operadores – DO/ACF, temos a informar que a frota total do Grupo Local de Distribuição é de 99,67%.

No que se refere ao Lote D7, operado pela Transunião, enfatizamos que dos 153 (cento e cinquenta e três) veículos, 133 (cento e trinta e três) veículos são acessíveis, isto é, 86,93%, os quais estão sendo substituídos conforme renovação da frota nos termos do contrato.

Por fim, cumpre ressaltar que atualmente os veículos saem de fábrica e ingressam no sistema de transporte coletivo público da cidade de São Paulo com todos os seus elementos concebidos, organizados, implantados e adaptados segundo o conceito de desenho universal, garantindo o uso pleno com segurança e autonomia por todas as pessoas, em respeito ao Decreto 5.296 de 02 de dezembro de 2004.

Sendo o que nos cabia esclarecer, submeto o presente à aprovação superior e posterior encaminhamento.



Documento assinado eletronicamente por **Alik Tamarim Trivelin, Assessor(a) V**, em 24/08/2020, às 12:06, conforme art. 49 da Lei Municipal 14.141/2006 e art. 8º, inciso I do Decreto 55.838/2015



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site
<http://processos.prefeitura.sp.gov.br>, informando o código verificador **032376330** e o código
CRC **8D655B35**.

Referência: Processo nº 6020.2020/0004377-4

SEI nº 032376330



SÃO PAULO TRANSPORTE S/A

DIRETORIA DE PLANEJAMENTO DE TRANSPORTE

Rua Boa Vista, 236, - Bairro Centro - São Paulo/SP - CEP 01042-001

Telefone: (11) 3396-7849 - www.sptrans.com.br

Despacho interno SPTRANS/DT Nº 032317759

São Paulo, 21 de julho de 2020.

INTERESSADO: Tribunal de Contas do Município de São Paulo - TCM

ASSUNTO: Auditoria – Função de Governo – Função Transportes – Exercício 2019

DP/SJU/GDP

Em complementação ao documento (031118995), observando a citação feita pelo TCM no item 3.2.1.4.a. *(as empresas ofertaram em média 88,4% dos lugares programados, demonstrando que há falha na especificação do serviço por superestimação do número de oferta de lugares ou por má definição da tecnologia veicular. A demanda média de máximo carregamento correspondeu a 47,6% dos lugares ofertados no exercício de 2019)*, informamos que o dimensionamento de lugares e a especificação veicular para as linhas obedecem aos critérios de taxa de ocupação e demanda de transporte. Dessa forma, todas as linhas do sistema de transporte coletivo urbano de passageiros do município de São Paulo são programadas com base na quantidade de passageiros na hora e trecho de maior carregamento e no nível de conforto projetado.

A demanda de máximo carregamento é resultante de processo de cálculo que considera os dados de demanda observada e os fatores de renovação, obtidos a partir do carregamento do veículo em cada trecho da linha. A capacidade do ônibus depende dos tipos de ônibus considerados (miniônibus, midiônibus, básico, padron, articulado e bi-articulado) e das características físicas do modelo de ônibus utilizado (quantidade de assentos e área para passageiros em pé). As características dos ônibus seguem os padrões empregados atualmente, e podem ser alteradas pela SPTrans em razão de modificações das tecnologias veiculares.

Sobre a taxa de conforto, o dimensionamento considera duas taxas: uma referencial, que é empregada nos cálculos e uma taxa máxima, adotada para fins de adoção da frota (arredondamentos para cima ou para baixo). Para isso é considerada como referência a taxa de 5 passageiros em pé/m², podendo chegar ao valor máximo de 6 passageiros em pé/m² para efeito de arredondamento no cálculo da frota.

Conforme descrito, o cálculo da frota necessária para cada linha do sistema municipal é obtido com base no carregamento da linha no trecho crítico e com isso, invariavelmente, em alguns trechos da linha, principalmente nos mais extremos, pode ocorrer ociosidade na oferta de lugares. Além da demanda de passageiros e da taxa de conforto adotada, é observada a necessidade de manter a regularidade dos intervalos entre as partidas. Assim, ocorre que nos horários fora dos picos da manhã e da tarde, em que a demanda é menor, o critério utilizado é o intervalo máximo entre partidas, independentemente do nível de carregamento.

Esclarecemos que a programação é elaborada com base nos dados coletados por dispositivos eletrônicos, ou seja, Performance de Linhas e SBE – Sistema de Bilhetagem Eletrônica e, quando necessário, pesquisa de campo. Essas informações são processadas e as oportunidades de melhoria mapeadas para aprimorar o funcionamento dos serviços em função de necessidades de revisar a programação e corrigir procedimentos operacionais no campo.

As ações suportadas pela análise das informações procuram melhorar os resultados dos indicadores do IQT - Índice de Qualidade do Transporte em um ciclo contínuo e refletir no aprimoramento da qualidade do atendimento aos passageiros, bem como, buscar melhor produtividade das Empresas Operadoras.

As ferramentas e análises produzidas pela SPTrans por meio dos relatórios da Performance Operacional são compartilhados com as Operadoras, o que permite tornar mais ágil e eficiente o processo de ajustes dos serviços.

Para além de um banco de dados, a expectativa é que as informações sejam utilizadas para avaliação do contexto, pois a observação criteriosa e sistemática da distribuição e da variabilidade dos eventos medidos pode constituir-se em elemento fundamental para a compreensão acerca dos fatores, situações e condições que podem causar os cenários (positivos ou negativos) retratados nos dados.

Em poder desses dados o Planejamento Operacional verifica o número de passageiros na faixa horária do sentido mais carregado da linha juntamente com o Fator Renovação (quantidade de vezes que o número de passageiros no interior de cada veículo, no trecho de maior carregamento, se renova), calcula o número de viagens a serem adotadas e, conseqüentemente, a frota necessária. Desta forma, com base nos critérios acima elencados são realizadas as análises de programação de linhas.



Documento assinado eletronicamente por **Valdemar Gomes de Melo, Diretor de Planejamento**, em 21/08/2020, às 12:30, conforme art. 49 da Lei Municipal 14.141/2006 e art. 8º, inciso I do Decreto 55.838/2015



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site



<http://processos.prefeitura.sp.gov.br>, informando o código verificador **032317759** e o código CRC **89FC450A**.

Referência: Processo nº 6020.2020/0004377-4

SEI nº 032317759



SÃO PAULO TRANSPORTE S/A
Assessoria Administrativa

Rua: Boa Vista, 128, - Bairro Centro - São Paulo/SP - CEP 01014-020
Telefone: (11) 3115-5144 - www.sptrans.com.br

Despacho

São Paulo, 24 de agosto de 2019

INTERESSADO: Tribunal de Contas do Município de São Paulo - TCM (Via SMT/AJ).

ASSUNTO: Auditoria – Função de Governo – Função Transportes – Exercício 2019. Solicitação de instrução do presente quanto às matérias elencadas na Infringência 1 e nas Determinações, de 1 a 3, dispostas no doc. SEI 030902043. Ref.: PI 2020/2235

DP/SJU/GDP

Pelo presente, retificamos o despacho interno SPTRANS/DA/SAM/ADM 032224573.

Manifestamos sobre o Item 4.3.1.4 do documento 030887586, item a.

Os serviços de administração, operação, limpeza e vigilância prestados nos terminais de ônibus continuam sendo realizados de forma inadequada e a SPTrans não adota medidas que efetivamente resultem na solução desse problema, em prejuízo à qualidade dos serviços disponibilizados aos usuários.

A SPTrans recebeu da Secretaria Municipal de Transportes a determinação de que, na qualidade de gestora do Sistema de Transporte Coletivo Urbano de Passageiros na Cidade de São Paulo, adotasse as providências necessárias para a transferência, aos concessionários dos serviços de transporte, dos serviços relativos aos Terminais e Estações de Transferência, conforme condições incluídas no aditivo do contrato de concessão, firmado em 21.07.2015.

Assim, os serviços de Administração, operação, limpeza e vigilância, foram sendo transferidos à responsabilidade das empresas concessionária à medida do vencimento dos contratos mantidos

com a SPTrans, tendo a transferência sido iniciada em 02.09.2015 e concluída em 18.12.2015.

Desse modo, todos os serviços são, atualmente, de atribuição das empresas concessionárias. Contudo, a SPTrans exerce, com metodologia, a fiscalização desses serviços. A medição é feita por meio de indicadores de desempenho de qualidade.

O Sistema de Mensuração de Desempenho (SMD) aplicado prevê ampla fiscalização por critérios definidos, com diversas planilhas de verificação, específicas por terminal e por serviço, em periodicidade mensal, com a efetiva supervisão de escalões da SPTrans, para uma perfeita mensuração, visando garantir a qualidade dos serviços prestados aos usuários.

São Paulo, 24 de agosto de 2020



Documento assinado eletronicamente por **José Geraldo Pereira de Jesus, Gerente**, em 24/08/2020, às 13:57, conforme art. 49 da Lei Municipal 14.141/2006 e art. 8º, inciso I do Decreto 55.838/2015



Documento assinado eletronicamente por **Anderson Clayton Nogueira Maia, Diretor de Administração e de Infraestrutura**, em 24/08/2020, às 17:34, conforme art. 49 da Lei Municipal 14.141/2006 e art. 8º, inciso I do Decreto 55.838/2015



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site <http://processos.prefeitura.sp.gov.br>, informando o código verificador **032392145** e o código CRC **CB5DBDB0**.



SÃO PAULO TRANSPORTE S/A
Chefia de Gabinete da Presidência

Rua Boa Vista, 236, - Bairro Centro - São Paulo/SP - CEP 01014-000
Telefone: 3396-6813/3396-6815 - www.sptrans.com.br

Encaminhamento SPTRANS/DP/GAB Nº 032442746

São Paulo, 25 de agosto de 2020.

INTERESSADO: Tribunal de Contas do Município de São Paulo - TCM

ASSUNTO: Auditoria – Função de Governo – Função Transportes – Exercício 2019.

REF. Ofício SSG 13246/2020.

SMT/AJ

Encaminhamos o presente, com os esclarecimentos prestados pelas áreas técnicas, para atendimento aos itens de Infringências e Propostas de Determinação, de competência desta SPTrans, conforme segue:

4.1. Infringências

Infringência	Subitens	Área	Doc. SEI
1) A Secretaria Municipal de Transportes (SMT) Não fiscaliza adequadamente o Sistema Municipal de Transporte coletivo Público de Passageiros	3.2.1.2 Indicadores de Desempenho a) Cumprimento de viagens e quilometragem - Índice de cumprimento de viagens (ICV) - Descumprimento de partidas - Quilometragem programada x realizada	Diretoria de Planejamento/ Superintendência de Avaliação de Projetos e de Serviços de Transporte/ Gerência de Avaliação de Transporte Diretoria de Operações/ Superintendência de Operações Diretoria de Gestão da Receita e Remuneração/ Superintendência de Receita e Remuneração	031118995 031145370 031169881

1) A Secretaria Municipal de Transportes (SMT) Não fiscaliza adequadamente o Sistema Municipal de Transporte coletivo Público de Passageiros	3.2.1.2 Indicadores de Desempenho b) Intervalo de Partidas	Diretoria de Operações/ Superintendência de Operações	031145370
1) A Secretaria Municipal de Transportes (SMT) Não fiscaliza adequadamente o Sistema Municipal de Transporte coletivo Público de Passageiros	3.2.1.2 Indicadores de Desempenho c) Frota de veículos - Condições gerais e manutenção - Idade Média - Ar condicionado - Acessibilidade	Diretoria de Operações/ Superintendência de Operações Diretoria de Operações/ Superintendência de Engenharia Veicular e Mobilidade Especial/ Gerência de Desenvolvimento e Inovação Tecnológica Diretoria da Presidência/ Superintendência de Contratos do Sistema de Transporte	031145370 031263088 032376330
1) A Secretaria Municipal de Transportes (SMT) Não fiscaliza adequadamente o Sistema Municipal de Transporte coletivo Público de Passageiros	3.2.1.4. Fiscalizações Realizadas a) Desempenho Operacional SPTrans	Diretoria de Gestão da Receita e Remuneração/ Superintendência de Receita e Remuneração Diretoria de Planejamento Diretoria de Operações/ Assessoria do Cadastro da Frota e dos Operadores Diretoria de Operações/ Superintendência de Operações Diretoria de Administração e de Infraestrutura/ Superintendência Administrativa/ Assessoria Administrativa	031169881 032317759 031247430 031145370 032392145

4.2. Propostas de Determinação

Proposta de Determinação	Subitem	Área	Doc. SEI
1) Adotar Medidas necessárias para o ressarcimento aos cofres	3.2.1.2. Indicadores de Desempenho a) Cumprimento de viagens e quilometragem		

públicos do valor de R\$ 138,1 milhões, referentes a custos variáveis não incorridos pelas operadoras do transporte coletivo de passageiros, decorrentes de viagens não cumpridas	quilometragem • Índice de cumprimento de viagens (ICV) • Descumprimento de partidas • Quilometragem programada x realizada	Diretoria de Gestão da Receita e Remuneração/ Superintendência de Receita e Remuneração	031169881
1) Adotar Medidas necessárias para o ressarcimento aos cofres públicos do valor de R\$ 138,1 milhões, referentes a custos variáveis não incorridos pelas operadoras do transporte coletivo de passageiros, decorrentes de viagens não cumpridas	3.2.1.4. Fiscalizações Realizadas a) Desempenho Operacional SPTrans	Diretoria de Gestão da Receita e Remuneração/ Superintendência de Receita e Remuneração	031169881
2) Unificar as bases de dados utilizadas nos módulos do Sistema de Bilhetagem Eletrônica, com vistas evitar duplicidade, reduzir falhas e inconsistências, e aumentar sua confiabilidade	3.2.1.4. Fiscalizações Realizadas	Diretoria de Gestão da Receita e Remuneração/ Superintendência de Tecnologia da Informação/ Gerência de Sistemas da Bilhetagem Eletrônica	031133246
3) Substituir os cartões smart card, modelos Classic e Plus, com nível de segurança Security Level 1, utilizados no Bilhete Único e apontados como uma das principais fragilidades que tem permitido recorrentes fraudes no sistema de Bilhetagem Eletrônica do transporte coletivo de passageiros	3.2.1.4. Fiscalizações Realizadas d) Auditoria Extraplano no Sistema de Bilhetagem Eletrônica	Diretoria de Gestão da Receita e Remuneração/ Superintendência de Tecnologia da Informação/ Gerência de Sistemas da Bilhetagem Eletrônica	031133246



Documento assinado eletronicamente por **Luciana Durand Garda, Chefe de Gabinete**, em 25/08/2020, às 12:54, conforme art. 49 da Lei Municipal 14.141/2006 e art. 8º, inciso I do Decreto 55.838/2015



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site <http://processos.prefeitura.sp.gov.br>, informando o código verificador **032442746** e o código CRC **C459C66B**.

Referência: Processo nº 6020.2020/0004377-4

SEI nº 032442746



PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE SÃO PAULO

SECRETARIA MUNICIPAL DE MOBILIDADE E TRANSPORTES

Assessoria Jurídica de Transportes

Viaduto do Chá, 15, - Bairro Centro - São Paulo/SP - CEP 01020-900

Telefone:

Encaminhamento SMT/AJ Nº 032610765

São Paulo, 28 de agosto de 2020.

TCM/PROTOCOLO - RESPOSTAS E SOLICITAÇÕES

Sr(a) Responsável

Por gentileza, pedimos confirmar o recebimento do Ofício 458/2020 SMT/GAB, através do e-mail: smtaj@prefeitura.sp.gov.br

Permanecemos à disposição para quaisquer outras providências ou esclarecimentos

Atenciosamente,

Claudia Panebianco Pontin



Documento assinado eletronicamente por **Claudia Panebianco Pontin, Assessor(a)**, em 28/08/2020, às 13:15, conforme art. 49 da Lei Municipal 14.141/2006 e art. 8º, inciso I do Decreto 55.838/2015



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site <http://processos.prefeitura.sp.gov.br>, informando o código verificador **032610765** e o código CRC **B1028BF3**.

Referência: Processo nº 6020.2020/0005227-7

SEI nº 032610765