TC 2.444/2018

INSPEÇÃO. SMT. SPTRANS. Notícia veiculada em jornal de grande circulação. Apuração de falha no sistema. Bloqueio de Bilhete Único. 1. Cancelamento indevido de cartões. 2. Atendimento inadequado e falta de estrutura. CONHECIDA. DETERMINAÇÃO. Votação unânime.

3.068ª Sessão Ordinária

A C Ó R D Ã O

Vistos, relatados e discutidos estes autos, dos quais é Relator o Conselheiro EDSON SIMÕES.

ACORDAM os Conselheiros do Tribunal de Contas do Município de São Paulo, à unanimidade, de conformidade com o relatório e voto do Relator, em conhecer da inspeção realizada para fins de registro, por ter sido atendido seu escopo.

ACORDAM, ademais, à unanimidade, em determinar à São Paulo Transporte – SPTrans e à Secretaria Municipal de Mobilidade e Transportes – SMT que, em eventuais problemas similares ao verificado neste processo fiscalizatório, adotem medidas de ampla divulgação aos usuários dos referidos cartões, valendo-se dos diversos meios de comunicação já utilizados pela Municipalidade e mobilizem estrutura e critérios de atendimento compatíveis com a quantidade de cidadãos prejudicados, capacitando, também, os demais postos de atendimento da SPTrans para a rápida resolução das falhas verificadas.

ACORDAM, ainda, à unanimidade, em determinar o envio de ofícios com cópias de inteiro teor do relatório, voto do Relator e deste Acórdão à SMT e à SPTrans.

ACORDAM, afinal, à unanimidade, em determinar, cumpridas as formalidades legais, o arquivamento dos autos.

Participaram do julgamento os Conselheiros ROBERTO BRAGUIM – Revisor e MAURÍCIO FARIA e o Conselheiro Substituto ELIO ESTEVES JUNIOR.

Presente o Procurador-Chefe da Fazenda GUILHERME BUENO DE CAMARGO.

Plenário Conselheiro Paulo Planet Buarque, 23 de outubro de 2019.

JOÃO ANTONIO
Presidente

EDSON SIMÕES
Relator

RELATÓRIO

Cuida o presente de Inspeção com o escopo de apurar os fatos narrados na notícia publicada no Jornal "Agora", de 20 de setembro de 2017, com o título "Bloqueio de Bilhete Único lota posto".

De início foram oficiadas a Secretaria Municipal de Mobilidade e Transportes e a São Paulo Transporte S/A – SPTrans, com o objetivo de encaminharem respostas a este Tribunal de Contas às seguintes questões:

"1 – quais as condições exigidas para a liberação dos cartões, assim como de seus créditos?

2 – quais as razões que obrigaram centenas de pessoas a se dirigirem ao posto de atendimento da Rua 15 de Novembro (região central) para obter a liberação de seus cartões e respectivos créditos, vez que o bloqueio ocorreu por meio eletrônico há uma semana?

3 – como o objetivo alegado para o bloqueio foi combater recargas irregulares, quais as providências que foram adotadas nesse combate que justificam o referido bloqueio?

4 – qual a incidência de irregularidades nas recargas dos cartões?

5 – quanto tempo levará para a normalização da situação, sem prejuízos para os munícipes?

6 – qual a razão que levou a SPTrans, ao proceder a tal bloqueio, não promover medidas de prevenção à população atingida, antecipando-lhe o que viria a ocorrer, diminuindo, assim, o impacto que o bloqueio causou aos usuários?"

As respostas apresentadas pelos órgãos oficiados (fls. 06/16) foram encaminhadas a Subsecretaria de Fiscalização e Controle a fim de manifestar-se sobre os esclarecimentos prestados e informar se há procedimento fiscalizatório instaurado neste Tribunal de Contas relacionado ao assunto tratado no presente expediente.

A Auditoria (fls. 18/19) fez uma síntese das justificativas enviadas pela SPTrans, sendo que sobre os fatos noticiados, as informações são as seguintes:

1 – "o processo de cancelamento de cartões Bilhete Único realizado no período de 12 a 19.09.17 apresentou uma falha sistêmica que acarretou na duplicação dos registros no banco de dados existentes. Por consequência, ocorreu de forma indevida o cancelamento de cerca de 3.000 cartões. Já no início da segunda-feira, dia 18, a SPTrans identificou a falha e imediatamente deu início às providências necessárias, acionando, para tanto, a empresa responsável pelo desenvolvimento de sistemas.

Ocorre, contudo, que a falha ocasionada exigiu que os 3 mil usuários cujos cartões foram bloqueados tivessem que comparecer ao nosso Posto Central XV de Novembro, tendo em vista ser esse o local que está estruturado para efetuar a análise detalhada do cartão por meio de equipamentos específicos e de dispositivos que possibilitam verificar a causa do problema e sua respectiva regularização."

2 – "o procedimento teve como objetivo evitar fraudes no Sistema, tais como aquisições de créditos irregulares. Na hipótese de serem identificadas cargas irregulares, é providenciado o cancelamento do cartão, sem a cobrança da taxa pela emissão da segunda via, bem como a devida restituição de todos os créditos regulares existentes no cartão. Destaca-se que essa regra de cancelamento permanece em execução pela equipe de Tecnologia da SPTrans."

3 – "a situação já se encontra normalizada. No entanto, a SPTrans, no papel de gestora do Sistema de Transporte de Passageiros do município de São Paulo, está continuamente adotando medidas preventivas e corretivas necessárias para identificar e coibir ações que possuam causar prejuízos ao Sistema, objetivando resguardar o próprio usuário, bem como o erário municipal."

4 – "por se tratar de uma falha sistêmica, não previsível, portanto, no momento em que o procedimento foi conduzido, não houve tempo hábil para antecipar o problema à população usuária, em vez disso, a SPTrans optou por direcionar todos os esforços no sentido de dar solução adequada à questão. Vale ressaltar, todavia, que o Sistema Bilhete Único conta atualmente com cerca de 15 milhões de usuários que fazem uso, diuturnamente, de seus cartões no pagamento da passagem nos meios de transporte envolvidos. Se considerarmos esse universo, somente uma pequena parcela foi afetada pela falha ora em questão."

Ao final, a Auditoria assim concluiu sua manifestação:

"Tendo em vista que a falha sistêmica que acarretou na duplicação dos registros no banco de dados existentes ocorreu de forma pontual e que a SPTrans identificou a falha e imediatamente deu início às providências

necessárias, acionando, para tanto, a empresa responsável pelo desenvolvimento de sistemas, a situação já se encontra normalizada.

Portanto, entendemos que os esclarecimentos prestados pelas Interessadas respondem os quesitos formulados.

(...) encontram-se em execução neste Tribunal de Contas, os seguintes procedimentos fiscalizatórios relacionados ao Sistema de Bilhetagem Eletrônica (Bilhete Único): "TC 12.943/2017 (Análise da Concorrência 001/2012, Contrato 2012/0038-01-00 e Termo Aditivo 01), TC 12.936/2017 (Inspeção...) e TC 12.937/2017 (Acompanhamento de execução do contrato 2012/0038-01-00).

A Assessoria Jurídica de Controle Externo (fls. 23/25) opinou "no sentido de que os esclarecimentos prestados pela Origem foram suficientes para esclarecer os fatos narrados na notícia publicada no jornal Agora, de 20 de setembro de 2017."

A Procuradoria da Fazenda Municipal (fl. 27) considerou suficientes os esclarecimentos da Origem e requereu seja a presente inspeção conhecida e registrada.

A Secretaria Geral (fls. 29/31) acompanhou o entendimento dos órgãos preopinantes e concluiu "que a Inspeção encontra-se em condições de ser submetida ao conhecimento e deliberação, sem prejuízo de eventuais recomendações à Origem."

É o Relatório.

VOTO

A Subsecretaria de Fiscalização e Controle realizou a análise das justificativas apresentadas pela SPTrans a respeito dos fatos narrados na notícia publicada no Jornal "Agora", de 20 de setembro de 2017, com o título "Bloqueio de Bilhete Único lota posto."

De acordo com a SPTrans, o processo de cancelamento de cartões Bilhete Único, efetivado no período de 12 a 19 de setembro de 2017, decorreu de "falha sistêmica que acarretou na duplicação dos registros no banco de dados existente", exigindo "que os 3 mil usuários, cujos cartões foram bloqueados, tivessem que comparecer ao Posto Central XV de Novembro", local "estruturado para efetuar a análise detalhada do cartão por meio de equipamentos específicos e de dispositivos que possibilitam verificar a causa do problema e sua respectiva regularização."

A despeito de o problema ter sido pontual e resolvido,

não soou plausível a resposta da Origem ao questionamento deste Tribunal de Contas quanto à razão de não terem sido promovidas medidas preventivas para diminuir os transtornos enfrentados por esses usuários atingidos pelo bloqueio de seus cartões.

Em síntese, a SPTrans alegou não ter havido "tempo hábil para antecipar o problema à população usuária" e "optou por direcionar todos os esforços no sentido de dar solução adequada à questão", ressaltando que, considerando o universo de 15 milhões de usuários do Sistema Bilhete Único, "somente uma pequena parcela foi afetada pela falha ora em questão".

Todavia, não se justifica minimizar a magnitude desse problema porque a "pequena parcela" referida pela Origem, compreende 3 (três) mil pessoas, suficientes para superlotar o Auditório do Anhembi, que possui 2.500 lugares.

Ou seja, essas pessoas, de todas as regiões do Município de São Paulo, foram obrigadas a se deslocar até a sede da SPTrans, sem qualquer tipo de escalonamento, aguardar horas em pé pelo atendimento, por não haver número adequado nem de atendentes, nem de cadeiras, conforme registrado na matéria jornalística, por meio da qual se confirma ter iniciado o bloqueio dos cartões na sexta-feira, dia 12 de setembro, e que no dia 19, ou seja, 05 dias após a SPTrans detectar o problema, o atendimento oferecido era inadequado para esse contingente de pessoas, pela falta de estrutura, de planejamento e de organização.

Diante do exposto, CONHEÇO DA INSPEÇÃO realizada para fins de registro, que atendeu ao seu escopo, uma vez devidamente apurados os fatos narrados na notícia publicada no tocante ao bloqueio de cartões do Bilhete Único, levando os usuários atingidos a lotar o único posto de atendimento disponibilizado pela Origem.

Faço determinação à São Paulo Transporte – SPTrans e à Secretaria Municipal de Mobilidade e Transportes – SMT para que, em eventuais problemas similares ao verificado neste processo fiscalizatório, adotem medidas de ampla divulgação aos usuários dos referidos cartões, valendo-se dos diversos meios de comunicação já utilizados pela Municipalidade e mobilizem estrutura e critérios de atendimento compatíveis com a quantidade de cidadãos prejudicados, capacitando, também, os demais postos de atendimento da SPTrans para a rápida resolução das falhas verificadas.

Expeçam-se ofícios encaminhando cópia de inteiro teor do relatório, voto e Acórdão a ser proferido pelo Pleno:

1 – à Secretaria Municipal de Mobilidade e Transportes; e

2 – à São Paulo Transportes S/A – SPTrans.

Após, cumpridas as formalidades legais, ARQUIVEM-SE os autos.