



CÂMARA LEGISLATIVA DO DISTRITO FEDERAL COMISSÃO DE TRANSPORTE E MOBILIDADE URBANA

Relatório de Visita Técnica à Garagem da Auto Viação Marechal 15 de maio de 2023

A Comissão de Transporte e Mobilidade Urbana – CTMU da Câmara Legislativa do Distrito Federal – CLDF representada pelo Presidente da Comissão, Deputado Max Maciel, a Secretária da Comissão, Adriana Souza, e a Assessora da Comissão, Olga Santos, se reuniu com o Diretor Executivo, Igor Taques, o Conselheiro, Paulo Rocha, e colaboradores da empresa Auto Viação Marechal, responsável pelo transporte público coletivo da bacia 4 desde 2013, por meio do [contrato de concessão nº 8/2013](#), a qual atende a Guará, Parkway, Águas Claras, Ceilândia (ao Sul da Av. Hélio Prates), Taguatinga, (ao Sul da QNG11).

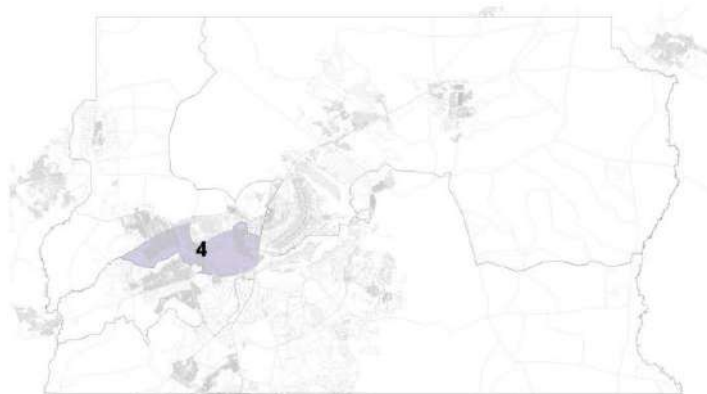


FIGURA 1 - LIMITE GEOGRÁFICO DA BACIA 4

FONTE: PÁGINA 47 DO ANEXO II.2 DO CONTRATO DE CONCESSÃO Nº 8/2013

A equipe da CTMU, esteve na garagem que fica em Taguatinga Sul, no Setor G Sul, Quadra CSG 4. Esta garagem, conta com uma parte administrativa, um Centro de Controle Operacional – CCO, área de estacionamento para parte da frota, e área para realizar o abastecimento, limpeza e manutenção dos veículos.

Na sala de reuniões, o Diretor Executivo, falou à equipe da CTMU algumas informações sobre a empresa, como a infraestrutura para atendimento da bacia 4, estrutura organizacional e sistema de gestão da empresa. Em seguida, as equipes dialogaram sobre o contrato de concessão com o Governo do Distrito Federal – GDF, que foi renovado em abril de 2023, e as formas de operacionalização do serviço.



FIGURA 2 – SALA DE REUNIÕES DA VIAÇÃO MARECHAL

FOTO: LUAN BASTOS

Sobre a estrutura física e operacional, o Diretor Executivo informou que a empresa possui frota de 478 veículos, todos com validador de tecnologia V6, para a operação das 136 linhas. Segundo o Diretor Executivo, 326 veículos passarão por renovação entre os anos de 2023 e 2024. Para operar toda frota a empresa dispõe de garagens em Taguatinga e Ceilândia.



CÂMARA LEGISLATIVA DO DISTRITO FEDERAL

COMISSÃO DE TRANSPORTE E MOBILIDADE URBANA

Sobre a estrutura organizacional da empresa, o Diretor Executivo informou que há 2.650 colaboradores, sendo 2.450 colaboradores ativos atuando em todas as áreas (tecnologia, administrativa, financeira, planejamento e operacional). Desse total de colaboradores, aproximadamente 950 estão como motoristas, dos quais 10 são mulheres, e 950 estão como cobradores

O Diretor Executivo mencionou que a Viação Marechal tem programas de treinamentos periódicos, programa interno de aproveitamento de quadro de pessoal, técnicas de gestão e de melhorias de processos, e trabalha com indicadores estratégicos e de controle. Citou também os principais sistemas e ferramentas utilizados. Mencionou que está em fase de estudo a utilização de placas fotovoltaicas nas garagens e que a garagem de Taguatinga possui poço artesiano como alternativa mais sustentável para o consumo de água.

Após a reunião, as equipes foram ao Centro de Controle Operacional – CCO, onde é feito o monitoramento da frota em tempo real, pela análise de dados levantados por meio de Sistema Inteligente de Transporte – ITS. Esse sistema adquirido pela empresa, permite levantar dados, acompanhar e consolidar informações georreferenciadas sobre os veículos com base nos dispositivos do Sistema de Posicionamento Global – GPS.



FIGURA 3 - EQUIPE DE MONITORAMENTO DO CCO
FOTO: LUAN BASTOS



FIGURA 4 - CCO DA VIAÇÃO MARECHAL
FOTO: AUTORIA PRÓPRIA

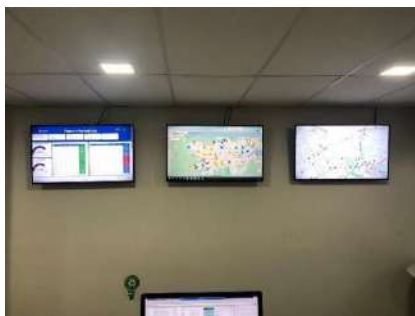


FIGURA 5 - PAINÉIS DO CCO
FOTO: AUTORIA PRÓPRIA

No CCO também há colaboradores responsáveis pelo atendimento aos motoristas e passageiros que além do atendimento por telefone, essa equipe é responsável pelo monitoramento dos registros de acidentes e demais imprevistos durante a rota das linhas.



FIGURA 6 - EQUIPE DE ATENDIMENTO DO CCO
FOTO: AUTORIA PRÓPRIA



FIGURA 7 – SETOR DE ATENDIMENTO DO CCO
FOTO: AUTORIA PRÓPRIA



CÂMARA LEGISLATIVA DO DISTRITO FEDERAL

COMISSÃO DE TRANSPORTE E MOBILIDADE URBANA

Foi informado que a empresa possui um setor de *compliance* que concentra os atendimentos e respostas de ouvidorias, internas e externas, recebidas por e-mail, telefone e *whatsapp*.

A equipe da Auto Viação Marechal informou que as imagens do circuito interno das 4 câmeras dos veículos as quais fazem registro durante toda operação ficam sob responsabilidade do setor de tecnologia, onde são armazenadas. As imagens ficam armazenadas no servidor pelo período de 30 dias. Com a instalação dos validadores com tecnologia V6 a tendência é que a função de cobrador nos veículos ficará obsoleta, devido a utilização de cartões mobilidade existentes e a diminuição de passagens pagas em dinheiro. Desta forma, a empresa planeja um programa de qualificação desses cobradores para mudança de função e aproveitamento deles no quadro de pessoal.



FIGURA 8 - VALIDADOR V6
FOTO: AUTORIA PRÓPRIA

Outro recurso aplicado pela empresa é a utilização de um sistema automatizado para contagem de notas e moedas. Foi explicado que ao final do turno de operação da linha, o cobrador deposita o dinheiro arrecadado em espécie na máquina de contagem a qual faz a contagem e verificação do dinheiro deixando o procedimento de fechamento de caixa mais rápido e com menor índice de incompatibilidade de informações.



FIGURA 9 – MÁQUINA DE CONTAGEM DE DINHEIRO (NOTAS E MOEDAS)
FOTO: AUTORIA PRÓPRIA

Sobre a frequência dos veículos e alterações de linhas/rotas, o diretor executivo reforçou que as linhas e horários são estabelecidos pela Secretaria de Transporte e Mobilidade do Distrito Federal – SEMOB/DF, e as alterações são realizadas mediante autorização. Acrescentou ainda, que a Viação Marechal contratou estudo de análise da oferta e demanda das linhas, que constatou alto índice de linhas compartilhadas com outras empresas concessionárias. O estudo, encaminhado à SEMOB/DF, resultou na autorização da troca de veículos articulados para veículos convencionais com ar condicionado.

Após visitar as áreas administrativas e o CCO, a equipe da CTMU, acompanhada pela equipe da Viação Marechal, conheceu as áreas de descanso, arrecadação, manutenção, reparo, abastecimento,



CÂMARA LEGISLATIVA DO DISTRITO FEDERAL

COMISSÃO DE TRANSPORTE E MOBILIDADE URBANA

higienização e estacionamento dos veículos que estão subdivididas conforme as etapas de execução desses serviços.

A empresa dispõe de sala de descanso para os colaboradores, no intuito de ofertar maior conforto e interação entre as equipes, bem como reduzir o estresse causado pelas atividades laborais. A sala é composta por banheiros, bancos, televisores, ar condicionado e mesas de jogos.



FIGURA 10 - SALA DE DESCANSO DOS COLABORADORES
FOTO: AUTORIA PRÓPRIA

Próximo à entrada da sala de descanso a empresa adotou a prática educativa de expor uma peça de ônibus contendo informações sobre as suas funções, os tipos de danos, e as formas de evitar acidentes (manutenção). Segundo a Analista de Responsabilidade Social, essa é uma estratégia de conscientização das equipes e faz parte dos treinamentos e qualificações ministradas regularmente pela empresa.



FIGURA 11 – PEÇA DO SISTEMA DE SUSPENSÃO DE ÔNIBUS
FOTO: AUTORIA PRÓPRIA

A sala de arrecadação é composta por máquina de contagem de cédulas e moedas e dois caixas para recebimento e conferência das notas emitidas com os valores arrecadados em espécie, por cada linha, ao final do turno de operação. Os colaboradores dos caixas são treinados para auxiliarem os cobradores que tiverem alguma dificuldade em manusear a máquina de contagem ou se houver algum defeito ou falha no sistema automatizado.



FIGURA 12 – GUICHÊ DE APOIO E CONFERÊNCIA DE VALORES
FOTO: AUTORIA PRÓPRIA



CÂMARA LEGISLATIVA DO DISTRITO FEDERAL

COMISSÃO DE TRANSPORTE E MOBILIDADE URBANA

A equipe da empresa explicou que o veículo ao entrar na garagem é direcionado ao local de estacionamento. Em seguida os veículos passam pelas áreas de abastecimento, completando o tanque com combustível (diesel e arla), e depois por higienização externa e interna. Por fim, são conduzidos até a área de manutenção e reparos onde são analisadas as partes mecânicas e elétricas, bem como são realizadas as lubrificações e trocas de peças, quando necessário. Ao fim do processo os veículos são estacionados novamente até voltarem à circulação.



FIGURA 13 - ÁREA DE ABASTECIMENTO A DIESEL E ARLA
FOTO: AUTORIA PRÓPRIA



FIGURA 14 - ÁREA DE HIGIENIZAÇÃO EXTERNA
FOTO: AUTORIA PRÓPRIA

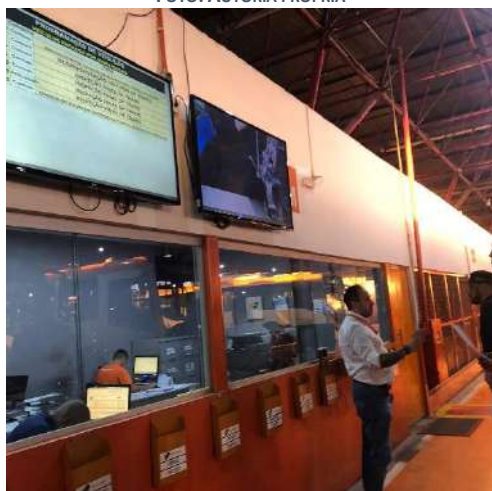


FIGURA 15 - PAINÉIS E SALAS DE ACOMPANHAMENTO DO SETOR DE MANUTENÇÕES
FOTO: AUTORIA PRÓPRIA



FIGURA 16 - COLABORADOR REGISTRANDO SERVIÇO NO SISTEMA DE MANUTENÇÕES
FOTO: AUTORIA PRÓPRIA

A equipe da CTMU entrou nos veículos estacionados enquanto o diretor executivo explicava sobre os serviços realizados pelos colaboradores da empresa, e sobre os modelos e idade dos ônibus. Nas áreas de manutenção e reparos estão as sessões de borracharia, almoxarifado, eletricitistas e lavagem de peças.

Foi explicado que para controle e registro das manutenções e reparos que são realizados ao final da operação, o motorista utiliza um sistema próprio, preenchendo formulário e reportando a sua percepção na condução ou fato específico durante a utilização do veículo. A equipe de apoio a manutenção, por meio de sistema, gera a ordem de serviço para realização da manutenção. Assim, para a realização do serviço, o colaborador deverá efetuar registro, tanto no início e quanto no fim, utilizando a leitura de código de barras, contida na ordem de serviço e no crachá funcional. Dessa maneira, ficam sistematizadas as informações sobre o tipo e por quem o serviço foi feito. Além desse recurso, há painéis informativos com os serviços em execução e sistema de câmeras que registram a realização do serviço.



CÂMARA LEGISLATIVA DO DISTRITO FEDERAL COMISSÃO DE TRANSPORTE E MOBILIDADE URBANA



FIGURA 17 - ÁREA INTERNA DE UM DOS VEÍCULOS
FOTO: LUAN BASTOS



FIGURA 18 - ÁREA INTERNA DE UM DOS VEÍCULOS
FOTO: LUAN BASTOS



FIGURA 19 - ÁREA INTERNA DE UM DOS VEÍCULOS
FOTO: AUTORIA PRÓPRIA



FIGURA 20 – ÁREA DE MANUTENÇÃO (TROCA DE ÓLEO E LUBRIFICAÇÃO)
FOTO: LUAN BASTOS

Equipe Técnica

Adriana C. S. Souza – Secretária da Comissão

Olga C. P. B. Santos – Assessora da Comissão

Thainá R. Oliveira – Supervisora da Comissão

A elaboração do relatório ficou sob responsabilidade da Assessora e a revisão com a Secretária da Comissão. Este relatório contém 6 páginas e foi elaborado no mês de junho do ano de 2023.