



RELATÓRIO

Relatório da 1ª Reunião Técnica de 2025 - avaliação dos impactos da eliminação do dinheiro em espécie como pagamento de passagens dentro dos veículos do Sistema de Transporte Público Coletivo do Distrito Federal

Este relatório apresenta um panorama das discussões e encaminhamentos feitos durante a 1ª Reunião Técnica da Comissão de Transporte e Mobilidade Urbana - CTMU, realizada no dia 19 de fevereiro de 2025, às 19h, na Sala de Comissões Pedro de Souza Duarte, para **avaliar os impactos gerados pela extinção do pagamento em dinheiro a bordo dos ônibus do sistema de transporte público.**

À mesa, estiveram presentes o presidente da CTMU, **deputado Max Maciel**; o secretário de Estado de Transporte e Mobilidade Urbana do Distrito Federal, **Zeno Gonçalves**; o diretor-presidente substituto da Companhia do Metropolitano do Distrito Federal - METRÔ-DF, **Márcio Aquino**; o superintendente de Mobilidade do Banco de Brasília - BRB, **Saulo Nacif**; a advogada-geral da Ordem dos Advogados do Brasil - Seccional do Distrito Federal, **doutora Karina Amorim Sampaio Costa**; o diretor-presidente do Sindicato dos Trabalhadores em Empresas de Transportes Terrestres de Passageiros e de Carga do Distrito Federal – SITTRATER/DF, **João Jesus de Oliveira**. Compareceram ao debate os **representantes das empresas concessionárias BSBus; Viação Marechal; Viação Pioneira e URBI**. Também houve participações do público nos debates.

1. Introdução:

Desde o anúncio da decisão de eliminar o pagamento em dinheiro dentro dos ônibus, a Comissão tem acompanhado a implementação da medida e seus desdobramentos. Por isso, são realizadas visitas e reuniões técnicas, desde 2024, visando ouvir especialistas, representantes do governo, trabalhadores e principalmente a população usuária do sistema. A modernização do pagamento de passagens tem potencial para conferir uma maior transparência e controle sobre o sistema, tornando os processos mais íntegros e melhorando o controle da arrecadação. Contudo, é necessário ressaltar que a modernização do serviço não pode desconsiderar o impacto social e humano gerados pela transição.

Por isso, é impossível deixar de discutir as falhas e incoerências na nova forma de operar a bilhetagem. Tem-se constatado dificuldades causadas pela mudança, incluindo a ineficiência dos pagamentos via *pix* para recarga instantânea do Cartão Mobilidade, a ponto de os próprios funcionários do BRB Mobilidade desestimularem sua utilização. Quanto ao pagamento com cartões bancários, há relatos de que os validadores privilegiam a função crédito, sendo que muitas pessoas já têm o limite comprometido, e ficam impedidas de pagar a passagem na função débito. Também há relatos de dificuldades para adquirir o bilhete *QR Code*, principalmente pela insuficiência na quantidade de postos de atendimento. Outro empecilho consiste nos escassos horários dos postos BRB.

Deve ser garantido, ainda, o auxílio às pessoas que enfrentam dificuldades com os meios de pagamento, sem familiaridade com tecnologia, sem acesso fácil à *internet*, desbancarizadas, em situação de rua ou em outras condições de vulnerabilidade social. Também é preciso discutir sobre o

futuro dos cobradores, diretamente afetados pela mudança; são quase três mil trabalhadores que exercem essa função e, atualmente, veem seus postos de trabalho serem colocados em risco em razão da digitalização da bilhetagem. Neste cenário, a CTMU defende que o Poder Executivo deve apresentar um plano de qualificação para esses trabalhadores, elaborado juntamente com a classe, que permita realocá-los em outras funções na prestação do serviço de transporte público, protegendo o emprego e a renda.

Como defensora da abertura dos dados de todos os custos do STPC/DF, a Comissão entende que qualquer mudança deve vir acompanhada de planejamento responsável e transparência em todas e quaisquer ações. Não podemos permitir que uma medida de modernização resulte em mais precarização para os trabalhadores e mais dificuldades de acesso para a população.

2. Discussão:

2.1. Deputado Max Maciel – Presidente da Comissão de Transporte e Mobilidade Urbana:

O parlamentar salientou a importância do diálogo com o sindicato, com a Secretaria de Transporte e Mobilidade e com o BRB Mobilidade. Salientou os questionamentos acerca da gratuidade aos domingos e feriados e durante o período do Carnaval sobre aspectos como o funcionamento das catracas, o uso dos cartões, o adequado atendimento da demanda, eventual reforço na frota, expansão das linhas para setores específicos da cidade, etc. Destacou a importância de viver a cidade nos finais de semana e alcançar equipamentos de lazer existentes na cidade. No Distrito Federal, há 400 mil pessoas no CadÚnico. O transporte é um inibidor para essas pessoas acessarem a cidade, porque custa caro para elas. Então, elas se limitam quanto a saírem de casa. Também aventou a possibilidade de extensão no horário de funcionamento do metrô, após as 19h.

Destacou a questão do aplicativo a ser implementado, informando que uma funcionalidade interessante inclui não consumir o pacote de dados de *internet* dos usuários, um pacto a ser feito com as operadoras, para que, mesmo sem créditos de *internet*, assim como alguns bancos já permitem, as pessoas consigam acessar o aplicativo. Relembrou as discussões já realizadas sobre a retirada do dinheiro em espécie, inclusive a avaliação dos primeiros 30 dias, que incluiu visitas e testes. Levantou o debate sobre o crescimento do número de pontos de comercialização, a implantação de máquinas ATM integradas, usuários não bancarizados, em situação de vulnerabilidade (pessoas em situação de rua, em casas de acolhimento, etc.) e duração dos *QR Codes* emitidos. Há a necessidade de ampliar pontos, de ter relação e parceria com os próprios ambulantes, camelôs, bancas de revista e o próprio Metrô.

Questionou, ainda, as dificuldades para encontrar os locais de recarga e os escassos horários de funcionamento. Sobre os problemas com cartão de crédito e débito, salientou que os trabalhadores acabam levando a culpa, porque estão impedidos de receber o dinheiro. Assim, uma pessoa pode chegar com o cartão de crédito, passá-lo no validador e aparecer a mensagem de saldo insuficiente ou a máquina não ler o cartão. Existe um padrão nas demandas: os usuários que possuem o cartão misto, de débito e de crédito, que podem escolher entre um e outro, são os que mais têm problemas. Os cartões emitidos por uma determinada instituição financeira estão apresentando muitos problemas. Então, é necessário saber com a operadora da *fintech* se os validadores são compatíveis com o pagamento por aproximação. Os valores por *pix* também demoram mais de vinte minutos para serem computados como saldo no cartão, o que não é razoável e não atende às necessidades dos passageiros usuários de adentrarem imediatamente nos ônibus. Os trabalhadores noturnos também enfrentam muitas dificuldades, uma vez que, a partir do seu horário padrão, das 22h em diante, não conseguem encontrar locais, nem dentro da própria Rodoviária, para fazer a recarga.

Outro problema é o descumprimento das tabelas horárias de funcionamento por parte dos terminais, a exemplo do Terminal de Brazlândia, onde as pessoas aguardam para recarregar os cartões desde as 8h, em filas, pois o terminal, embora devesse estar aberto, não está; assim, em

alguns postos de recarga, se não houver a frequência de horário, o trabalhador não consegue recarregar o cartão. O BRB Mobilidade da Estação Galeria também apresenta problemas, uma vez que não são aceitos pagamentos nem por cartão nem por *pix*, apenas em dinheiro, e não há caixas eletrônicos próximos. Isso obriga a pessoa a ir até o Setor Comercial, ao CONIC ou à Rodoviária para sacar o dinheiro e voltar ao BRB Mobilidade para tentar recarregar o cartão.

Estimou que há uma receita perdida de R\$ 161 milhões com os golpes dos valeiros que terminam por auxiliar, na Rodoviária, as pessoas que não conseguem comprar os bilhetes. Outro aspecto importante ocorre com as famílias: o cartão não é reconhecido pelo validador mais de uma vez, ou seja, para mais membros da mesma família. Alguns permitem que seja passado; outros, não; isso gera muitos constrangimentos. Opinou que deve ser feita uma campanha destacando a prioridade do Cartão Mobilidade em detrimento dos cartões de crédito ou débito, que devem ser usados eventualmente. Destacou que não se pode permitir que as pessoas tenham dificuldades para entrar no sistema de forma alguma. Sobre os cobradores, salientou que seria convocada uma audiência para tratar exclusivamente disso. Reafirmou que a prioridade é garantir que ninguém saia do sistema, que haja o compromisso de que ninguém seja demitido. Assim, questionou a orientação das empresas para os cobradores diante dessas tratativas. Rememorou que a Casa já havia aprovado a criação do agente de bordo; mas o Judiciário identificou uma inconstitucionalidade na norma. Por isso, a CLDF não pode mais apresentar projeto de lei dessa natureza. O projeto tem que vir do Executivo, por isso é importante discutir um modelo para a absorção dessa mão de obra dentro do sistema. Assim, o sindicato deve apresentar como enxergam esse processo, uma minuta ao Poder Executivo com a presença da Câmara Legislativa, para decidir se haverá treinamentos para que os cobradores se tornem motoristas ou fiscais, ou se será criado o agente de bordo.

Defendeu que, por se tratar de um volume considerável de pessoas, o motorista não pode assumir uma série de outras funções correlatas, porque ele tem uma função específica, o trânsito. Nessa linha, indagou às empresas qual a orientação passada nos casos de embarque de pessoas com deficiência, por exemplo. O motorista não pode deixar o ônibus ligado para auxiliar o passageiro, pois outra pessoa pode assumir o controle do veículo, ou o sistema "anjo" pode falhar. Sobre as discussões no âmbito do Metrô, destacou a questão da presença dos agentes nas bilheterias e a premente necessidade de recuperação do quadro funcional da Companhia. As obras de expansão, a exemplo das que estão em curso em Samambaia, precisam ser acompanhadas deste reforço, para que haja pessoas trabalhando nessas estações.

Pontuou ser necessário melhorar a comunicação com os usuários do sistema. Sugeriu parcerias com estabelecimentos comerciais, restaurantes comunitários, feiras livres, dentre outros, para que estes coloquem à disposição a maquininha do serviço de venda de bilhetagem e obtenham isenções fiscais em troca - a exemplo do que é feito com o Cartão Material Escolar e algumas papelarias credenciadas. Os postos do Na Hora também seriam interessantes nesse sentido. Outra sistemática a ser avaliada seria a presença de funcionários identificados nas paradas de ônibus para realizar as vendas, além de realizar uma ampla campanha dentro do sistema.

2.2. Zeno Gonçalves - Secretário de Estado de Transporte e Mobilidade Urbana do Distrito Federal:

O Secretário iniciou sua fala abordando de forma geral o programa de gratuidade aos domingos no transporte público coletivo. Ressaltou a importância da iniciativa para que as pessoas acessem o lazer e outras atividades. Conforme o Secretário, a tarifa de Brasília é a tarifa média mais baixa das 10 maiores capitais do Brasil e há uma decisão do governador de congelar o valor, por mais que já exista um percentual de gratuidade significativo comparado a outras regiões. A decisão do governador, depois dos ajustes fiscais, foi de ampliar o benefício, observando como vai se comportar o sistema na proposta de gratuidade aos domingos e feriados e no período do Carnaval. Salientou que é necessário apurar os acessos validados, pela catraca (a exceção das pessoas com deficiência e das pessoas idosas, que já têm o direito de acesso por qualquer porta), com todos os

tipos de cartão, que funcionarão como um liberador de catraca.

Nesse contexto, não será adotada a sistemática da porta aberta, o modelo contratual não permite isso, uma vez que a remuneração é por acesso. A Controladoria-Geral da União alterou o enfoque de análise dos resultados das políticas públicas, destacando o efeito *ex ante*, para avaliar o resultado. São requisitos dessa análise: o perfil dos passageiros usuários e os deslocamentos. No DF, isso é feito a partir de uma base expandida dos dados do Cartão Mobilidade. Tais dados são de suma importância para definir o modelo operacional. O acesso "catracado" ocorre a partir da operação das botoeiras pelo cobrador, que liberará os acessos. Informou que as questões atinentes ao uso dos cartões de débito e crédito estão sendo solucionadas pelo BRB e também junto à Transdata. O funcionamento do transporte público será com a mesma frota e nos mesmos horários. A frota que roda aos domingos tem uma capacidade ociosa instalada que consegue absorver um aumento de 30% a 35%.

Em São Paulo, por exemplo, quando o prefeito Ricardo Nunes implementou essa medida, ele percebeu que houve um aumento de uso do transporte em regiões periféricas. Obviamente, por ser a população que mais necessita acessar o transporte e que não tinha essa chance, aumentou-se em até 40% a demanda, mas a média em todo o sistema hoje está estabilizada em torno de 35% aos domingos. No DF, há gratuidade em todos os feriados.

Opinou que Brasília, por ser referência, vai servir como um grande laboratório para outras capitais. Trata-se de um efeito emulador de políticas públicas sociais que beneficiam a população, caminhando para a universalidade do acesso ao transporte e para a consolidação do transporte como direito universal, previsto na Constituição. Teceu elogios à gestão do Poder Executivo na temática, asseverando que hoje é utilizada a frota mais nova, a menos poluente; há frequentes fiscalizações, existe um banco que cuida da bilhetagem, com todas as regras de *compliance*, *data science*, sistema que combate fraudes, uso de biometria. Disse que se trata de uma conquista coletiva, a partir de um diálogo construtivo com o Deputado Max Maciel.

Com a gratuidade, deixou-se de arrecadar em torno de R\$ 56 milhões. Se fossem cobradas as catracas das pessoas só no domingo, seria em torno de R\$ 30 e R\$ 35 milhões; mas, como é um feriado, o valor aumenta em torno de R\$ 15 milhões, mais ou menos, no primeiro momento. O custo do sistema já está estabelecido, o IPK aumentará e o valor da tarifa técnica será reduzido e serão atraídos mais usuários para o sistema. Mas é necessário considerar que ocorre uma dinamização na economia, a possibilidade de consumo marginal, um efeito que acontece na economia quando existe um programa de transferência de renda, o que ocorre no sistema de transporte atual do DF. Esclareceu que o valor do subsídio é utilizado para que não se aumente a passagem para o trabalhador e que os custos são públicos, auditáveis e transparentes.

Está sendo construído um modelo de transparência e dados abertos totais do sistema para que os cidadãos acessem os valores pagos às empresas. O programa que avança na gratuidade, não implica mais dinheiro para as empresas, mas permite que mais pessoas sejam incluídas na cidadania e que possam exercer seu direito de ir e vir. Mencionou os impactos do custo das passagens no orçamento das famílias e o quanto isso repercute nas atividades de lazer. Anunciou que o decreto seria confeccionado e publicado nos próximos dias. Sobre a situação dos cobradores, ressaltou que ainda utilizariam as botoeiras, em virtude das questões de pagamento por crédito e débito etc., mas o entendimento do governo e da Secretaria de Mobilidade é que o acesso com gratuidade tem que se dar pelo Cartão Mobilidade.

A partir disso, os usuários comprovarão as vantagens de obter o Cartão Mobilidade. Reforçou que enxerga os cobradores enquanto auxiliares das políticas públicas do governo, e que os prepostos são muito importantes para o sistema. As dificuldades pontuais encontradas pelos usuários no uso do cartão podem ser dirimidas pelos cobradores, que vão se tornando agentes de orientação, transformação e auxílio. Reforçou que enxerga os cobradores enquanto auxiliares das políticas públicas do governo, e que os prepostos são muito importantes para o sistema. As dificuldades pontuais encontradas pelos usuários no uso do cartão podem ser dirimidas pelos cobradores. O

Secretário salientou que é necessário discutir se serão preservados os postos de trabalho dos atuais cobradores ou se será promovida a manutenção da quantidade de trabalhadores para o futuro do sistema. Essa discussão perpassa as questões das fontes de financiamento para garantir a gratuidade e a possível instituição do agente de bordo. Entretanto, também há relatos nos quais os cobradores incentivam o uso do dinheiro e o recebem no interior dos ônibus. Trata-se de uma burla da norma, que poderiam ser objeto de medidas do ponto de vista legal, inclusive multas.

Entende que existe uma curva de aprendizado, mas é necessário que os cobradores tirem o foco de que precisam receber em dinheiro para manter seus cargos. Reforçou a estabilidade de dois anos nos postos de trabalho e que aguarda a proposta por parte do sindicato. Reforçou a necessidade de que o processo seja permeado pelo respeito e pela valorização dos profissionais, mantendo a comunicação com o sindicato. São necessários transparência e legitimidade popular para as medidas adotadas. Em algumas linhas há zero pagamento em dinheiro, só há catracas. O cobrador tem um papel importante, mas cada cadeira representa seis vagas a mais que seria possível disponibilizar no transporte público. Assim, é necessário repensar, com cuidado, o papel e as funções dos cobradores. O número de reclamações sobre a conduta dos prepostos é enorme. Esse é o sétimo problema de reclamação da ouvidoria de todo o Distrito Federal. Mais de 60% das reclamações na ouvidoria da SEMOB/DF é com relação à conduta de prepostos, de motoristas e cobradores por conta do estresse, do trânsito e dos demais problemas. Assegurou que haveria gratuidade em todos os dias do Carnaval e que seria realizada uma reunião com outros órgãos (Corpo de Bombeiros, Casa Civil, Secretaria de Segurança, Polícia Militar, Secretaria de Cultura, Secretaria de Turismo, Metrô-DF) para que os eventos transcorressem da forma mais segura possível.

2.3. Márcio Aquino - Diretor-Presidente Substituto da Companhia do Metropolitano do Distrito Federal - METRÔ-DF:

O Diretor-Presidente afirmou que a Companhia tem um compromisso com a Comissão. Em relação ao Carnaval, ressaltou que o Metrô-DF funcionaria de forma gratuita, entre sábado e terça-feira, até as 23h59. Mas, no mínimo, as estações de Metrô funcionarão até 1 hora da manhã de sábado até terça-feira, alcançando a Quarta-Feira de Cinzas. Trata-se de um compromisso do Metrô-DF com o governo.

Com relação às bilheterias, informou que está em elaboração um termo de referência para a contratação de ATMs (que, além do pagamento por *QR code*, terá a possibilidade de pagamento por *pix* e cartão de crédito e débito), para implementar dois terminais de autoatendimento em cada estação e três ou quatro na estação central. Também há tratativas com o BRB para que haja um dispensador de cartão e de recarga em que o usuário faça um cadastro prévio, digite um código, o CPF, ou até mesmo realize biometria facial para garantir sua identidade. Isso irá permitir que o pessoal que está atualmente concentrado na bilheteria se desloque para auxiliar os passageiros.

Um relatório prévio do Tribunal de Contas do Distrito Federal (TCDF) sugeriu que a Companhia retomasse a discussão com o Ministério Público do Trabalho (MPT) sobre a proibição de terceirização das bilheterias. O Diretor-Presidente entende que a implantação das máquinas de autoatendimento auxiliará nestas questões. Inicialmente, haveria 27 postos, operando até as 23h30, até o fechamento das portas. Afirmou que, pela dificuldade de pessoal na estação, nunca conseguiram realizar a ampliação do horário aos domingos. Sobre a concessão da gratuidade, seria necessário definir se haveria ou não alguém na bilheteria para a leitura do *QR code*, o que está em tratativas com o BRB.

Hoje, há uma vacância de 192 pessoas, mas o quantitativo está desatualizado, pois é da época em que ainda não existiam as Estações 106 e 110 Sul, nem a Estação EPQ. A atualização dessa vacância seria de mais 99 pessoas, o que totaliza cerca de 300 pessoas. O estudo para essa vacância já está pronto e o Metrô-DF deve encaminhá-lo ao governo em breve, para avaliação e possível autorização da recomposição através de concurso público. Além disso, informou que foi

assinada a ordem de serviço para mais 3,2 km de expansão em Samambaia, com mais duas estações. Essas obras começarão pelo emissário e pela drenagem no final do parque. A estimativa é que, em três anos, a obra esteja pronta, se não houver atrasos. Será promovida, em abril, uma audiência pública para a compra de quinze novos trens, o primeiro passo para a condução do processo. Há um pedido, no PAC, de R\$ 900 milhões para a compra de quinze trens, mas a companhia e o governo têm feito visitas técnicas e buscado outras possibilidades de fontes de financiamento. Haverá, também, novo edital de licitação expansão em Ceilândia. Estimou que, a partir de 2026, já haveria a obra de 2,4 km, com mais duas estações.

Sobre a segurança no transporte metroviário na época do Carnaval, garantiu que seriam feitas reuniões com as autoridades de segurança, a exemplo do Corpo de Bombeiros. Solicitou aos usuários que ajudassem no cuidado do patrimônio do sistema metroviário. Alertou que seria promovida uma campanha intensa dentro do sistema metroviário sobre a questão da acessibilidade e sobre como será o acesso com a gratuidade, a partir do Cartão Mobilidade, distribuído pelo BRB, e de todos os cartões da família Mobilidade. Estão providenciando as soluções para as pessoas que não têm o Cartão Mobilidade e cujo cartão de crédito não é aceito; há, hoje, cerca de 8,7% que ainda consomem o *QR code*, com o pagamento direto em dinheiro nas bilheteiras do Metrô.

2.4. Saulo Nacif - Superintendente de Mobilidade do Banco de Brasília (BRB):

Informou que estão sendo promovidos debates no âmbito do BRB Lab, no Centro Tecnológico de Brasília, no BioTIC. Um projeto de colaboração com o BRB, com operadoras de cartão de crédito e com o GDF está em andamento, com o objetivo de aproximar cada vez mais a cidade do conceito de uma cidade inteligente, tendo como pilar, como peça fundamental, a mobilidade, a conectividade, a modernização e a inovação. Destacou que a ausência de uma mobilidade eficiente prejudica todos os outros serviços públicos, os deveres do Estado e os direitos do cidadão. Trata-se de um momento oportuno, pois está ocorrendo a revisão do PDTU. Atualmente, o aplicativo do BRB Mobilidade conta com 650 mil usuários ativos e, em 2025, houve um alto número de transações, com um significativo crescimento da utilização do aplicativo. O BRB Mobilidade tem acompanhado a implementação do aplicativo, por meio da avaliação dos usuários e de pesquisas. Durante os dois primeiros meses, foi realizado um diagnóstico, analisando os vinte maiores aplicativos de mobilidade do Brasil, tomando por base algumas referências mundo afora, indo às ruas pedindo sugestões à população e analisando todas as demandas nas lojas digitais, no próprio aplicativo do BRB Mobilidade e nos demais aplicativos voltados aos serviços de mobilidade.

Entre as demandas principais, estava a possibilidade de o usuário enxergar onde está o ônibus. O GPS já é utilizado nos ônibus, metrô, BRT, e transporte rural. Com isso, o usuário poderá planejar sua viagem colocando a origem e o destino, além de visualizar as linhas que atendem o trajeto, a combinação dos modais e, inclusive, identifique uma estação de bicicleta ou um bolsão de estacionamento. A expectativa seria lançar uma primeira versão com a ferramenta de planejamento de rota, visualização e localização dos veículos em tempo real e o planejamento da viagem integrada. Haverá não apenas os serviços da bilhetagem padrão (como a recarga do Cartão Mobilidade), mas também todo o conjunto dos demais serviços que estão disponíveis na bilhetagem: o estudante, o cadastro, a solicitação da entrega do cartão, a realização do cadastro pelo aplicativo, entre outros. A expectativa é de que, a cada 2 meses, seja divulgada uma nova versão agregando novas funcionalidades, por isso o projeto é de longo prazo. Não há a expectativa de transformar o aplicativo numa plataforma de venda de anúncios ou de outros tipos de serviço que não sejam úteis ao cidadão. Mas, salientou que, à medida que a ferramenta for evoluindo e que surjam oportunidades para, eventualmente, gerar receitas acessórias ao transporte, nada impede que essas ideias sejam discutidas. Reforçou que é importante que o cidadão, usuário contínuo do sistema, faça o planejamento adequado das suas recargas, pois os horários de funcionamento nos serviços são pré-determinados.

Ressaltou que introduziram o *pix* como método de recarga no aplicativo, que gera um ganho

significativo de tempo, por ser um método de pagamento instantâneo. Entretanto, ressaltou as próprias limitações da tecnologia e da conectividade, que podem acarretar uma certa demora. Mas isso não significa deixar de analisar as reclamações. Afirmou que não seria possível atingir 100% de eficiência, mas seria possível atingir índices muito altos, por isso, têm trabalhado para que a infraestrutura tecnológica esteja preparada para dar a melhor resposta possível. Em janeiro de 2024, 75% das transações de recarga eram físicas, em dinheiro, nos postos; em fevereiro, elas representam 41%. As transações em dinheiro caem de 75% para 41%. Só o aplicativo representa 59% dessas transações. Antes do *pix*, o aplicativo representava menos de 10%. Essa migração no método de pagamento, considerando que há 653 mil usuários ativos no aplicativo, significa que essas pessoas estão encontrando a solução para elas; do contrário, elas já teriam saído, haveria uma desaceleração. Em 2024, no ano inteiro, houve 4,5 milhões de transações de recarga por meio do aplicativo. Só de janeiro a fevereiro de 2025, já houve 1,2 milhões de transações.

Sobre a questão da Estação Galeria, destacou que há uma separação de atribuições e de espaços. O BRB Mobilidade compreende os postos operados pelo próprio BRB. As estações do Metrô-DF são operadas pela própria Companhia. Na Galeria, o ponto de recarga é uma estação do Metrô-DF, não é do BRB Mobilidade. O posto do BRB Mobilidade fica na parte superior, onde há o atendimento especializado ao estudante, onde é feita a entrega de cartão, mas não a recarga, que é feita na estação do Metrô-DF. Em todos os postos do BRB Mobilidade em que se faz recarga, ela é feita por meio do cartão de débito ou de dinheiro. Nos postos do BRB Mobilidade onde fazem a entrega da segunda via de cartões, o pagamento pode ser por débito e *pix*, em todos os postos do BRB Mobilidade. Quanto ao posto de Brazlândia e o horário de atendimento, garantiu que faria verificações e que tem monitorado todos os postos de atendimento.

O *QR code* está parametrizado para funcionar por dois dias. Houve alguns *feedbacks* de pessoas que não tinham a informação da validade no bilhete, então já foi incluído esse dado nos bilhetes. Trata-se de uma solução que funciona conectada, ou seja, o equipamento precisa de conexão com a *internet* para validar o *QR code*. A mensagem que aparece tela: "Erro no processamento. Apresente novamente" não significa que o *QR code* está vencido, mas, sim, uma mensagem de que aquela transação perdeu a conexão de *internet* e que o usuário deve apresentá-lo novamente. Os validadores novos têm telas grandes, o que foi um ganho muito significativo pois possibilitou a divulgação de mensagens mais claras em relação a cada transação. Ressaltou que os usuários precisam ficar atentos à mensagem adequada no validador e que liguem para o número 3120-9500 (a central de atendimento do BRB Mobilidade). É muito importante haver esse registro, pois as evidências, as informações de eventuais ocorrências ajudam a investigar as soluções adequadas para as demandas.

O EMV é o cartão de crédito e débito, o cartão bancário direto no validador. Sobre o assunto, foram feitas atualizações no *site* e foram divulgados *banners* para divulgar essas informações. A transação de cartão de crédito é uma transação por aproximação, sem que haja a possibilidade de o cidadão interagir com o validador, por conta da necessidade de tempo. Em razão disso, não é viável oferecer a opção para o usuário entre crédito e débito na hora do pagamento, como ocorre no varejo e nas máquinas de ATM. Por isso, o protocolo EMV, desenvolvido globalmente pelas principais bandeiras, foi implementado com essa solução, que segue a prioridade gravada no *chip* do cartão. A função crédito é prioritária quando o cartão é múltiplo, ou seja, possui as funções crédito e débito ativas. Em alguns bancos digitais, é emitido um cartão múltiplo com ambas as funções, mas habilitam apenas a função débito no sistema, enquanto no plástico ambas as funções estão ativas. Isso ocorre porque o cliente ainda não tem perfil para crédito, mas o banco emite o cartão múltiplo para evitar a troca futura do cartão.

Assim, os clientes dessa instituição financeira enfrentam dificuldades, pois o banco optou por gravar no *chip* do cartão que a função prioritária é crédito, habilitou o cartão com as funções de crédito e débito no *chip*, mas não disponibiliza a função de crédito para o cliente. Quando o cliente passa no validador, a catraca é liberada, porque há um procedimento de que, na primeira transação, consulta-se uma lista restritiva interna. Caso o usuário não esteja nessa lista restritiva, libera-se a

catraca e envia-se a autorização. O banco vai negar a transação. Quando recebe a devolutiva, o cliente inscrito em lista restritiva não passa na segunda vez. Como o BRB é operador de bilhetagem e instituição financeira, há um relacionamento com o sistema de meios de pagamento. Assim, a situação foi levada para a Associação dos Bancos e Emissores de Cartões e Serviços (ABECS) e para as bandeiras Visa, Master e Elo. A regra negocial definiu que será liberada apenas uma passagem por vez.

Em algumas situações, o usuário recebe um aviso da transação sem estar usando o transporte público. O processo se dá *online*, com troca de informações com a instituição financeira. Destacou que há 170 postos na rede credenciada, número ainda distante dos 500. Entretanto, estão em processo de credenciamento e há um edital sendo aberto para o sistema. Existe a alternativa de atuar com correspondentes bancários do BRB. Também buscam parcerias com algumas outras redes de varejo que já atuam, por exemplo, com algum benefício social do GDF. Há resistência a essa adesão por parte das redes varejistas, porque não veem tanta vantagem em realizar esse serviço. Então, têm buscado mecanismos para incentivá-los, reduzir o custo, trazer algum mecanismo que permita que o varejista não tenha nenhum custo a mais para trazer essa solução para seu estabelecimento.

Com relação à emissão de cartões, em janeiro de 2025, foram emitidos 39.100 cartões mobilidade, o segundo maior número da história, superado apenas por julho do ano passado, com 42.700 cartões emitidos. Em janeiro, 39.100 cartões, com a ressalva de que os primeiros dias de janeiro são bem mais fracos, em função de as pessoas estarem viajando de férias. Até 18 de fevereiro de 2025, foram emitidos 21.059 cartões. No ano de 2024, foram emitidos 286.000 cartões; em 2025, considerando até a referida data, já foram 60.100 cartões. Em fevereiro deste ano, 53,3% dos acessos foram feitos com o Cartão Mobilidade; 13,4% com cartões bancários e 2,1% com pagamento em dinheiro. Sobre a questão da rede com os operadores, informou que os operadores de transporte possuem 51 pontos de atendimento volantes para recargas, localizados em terminais rodoviários e paradas de ônibus de grande circulação e que estão buscando ampliar esses pontos. Destacou o êxito das implementações dos postos do Na Hora, na rede BRB Conveniência e em todas as estações do Metrô.

2.5. Dr^a. Karina Amorim Sampaio Costa - Advogada-Geral da Ordem dos Advogados do Brasil - Seccional do Distrito Federal - OAB/DF:

Relatou que, quando ajuizaram a questão, havia 153 postos de recarga. A ampliação que vem sendo discutida é muito ínfima, com apenas 17 postos. A população não tem acesso diretamente ao cartão e terá que procurar esses postos, sem saber exatamente onde estão. A Ação Direta de Inconstitucionalidade - ADI (que ainda não foi julgada em definitivo, está em sede de discussão) não foi motivada por um posicionamento contrário da Ordem dos Advogados do Brasil (OAB) quanto à política pública de sistematização e automação, mas o ponto é que a política pública foi feita de forma muito açodada, muito rápida, sem que a população fosse ouvida. O Ministério Público se manifestou na ação, em 4 de setembro de 2024, afirmando que a medida adotada pelo governo, ao restringir o pagamento da passagem de ônibus a um método exclusivamente digital pode violar os direitos fundamentais de mobilidade e acesso ao transporte público, além de ferir os princípios do direito do consumidor.

As considerações da OAB abordam o potencial impacto negativo sobre a parcela da população que não está adaptada ou que não tem acesso a esse método de pagamento. Há probabilidade de perigo de dano, particularmente no que diz respeito à continuidade, da implementação do programa de mudança do método de pagamento para um formato exclusivo em cartão ou tíquete, justificando-se que o projeto tenha maior transparência e um cronograma mais detalhado para evitar prejuízo à população. Até hoje, esse cronograma não foi publicado.

Diante disso, mesmo que o objeto das portarias impugnadas vá ao encontro da

modernização e melhoria do sistema de transporte na capital do país, é recomendável a suspensão da expansão do programa até que a SEMOB/DF apresente um calendário detalhado e soluções adequadas para garantir o atendimento das pessoas que podem ser prejudicadas pela adoção exclusiva do sistema eletrônico de pagamento das tarifas. Reforçou o posicionamento da OAB no sentido de resguardar os direitos dos cidadãos em todo o processo e que, para tanto, os problemas no programa devem ser corrigidos.

2.6. João Jesus de Oliveira - Presidente do Sindicato dos Trabalhadores em Empresas de Transportes Terrestres de Passageiros e de Carga do Distrito Federal – SITTRATER/DF:

A modernização da cobrança por meio digital carece de acompanhamento de perto, em que pese haver facilidades para a sociedade. O sindicato nunca se posicionou de forma contrária, mas também defendem os cobradores, responsabilizados indevidamente em problemas relacionadas ao cartão de crédito. O sindicato orienta a permanência do recebimento do pagamento em espécie, para evitar atritos, inclusive episódios de agressões. Conforme o Presidente do SITTRATER/DF, não há 100% de qualidade no sistema e os cobradores não podem ser responsabilizados por isso. Destacou que sempre iriam defender os postos de trabalho dos cobradores nos ônibus, pois não estão ali apenas para cobrar, receber e passar troco. O cobrador é mais importante no interior do ônibus que o ato de receber em espécie. O cobrador tem a função de auxiliar o motorista no trânsito, no embarque e desembarque, no atendimento a pessoas com mobilidade reduzida, para evitar que o motorista precise puxar o freio de mão, o que poderia causar acidentes.

Entretanto, os usuários do transporte não entendem que o cobrador não tem o que fazer quando o cartão não é liberado e isso está constrangendo os profissionais. Os passageiros, no início, receberam um comunicado das empresas que dizia que quem não passasse pela roleta seria desembarcado no próximo ponto. O sindicato orientou os trabalhadores a não seguirem essa ordem das empresas, para evitar conflitos e algum tipo de violência contra eles. A orientação era para levar os trabalhadores até o ponto final desejado, pois é responsabilidade do governo e do Estado encontrar uma solução. Muitos trabalhadores estão se recusando a receber dinheiro por medo de punições por parte das empresas, que orientam, por meio do CCO, a não receber pagamentos em espécie e a fazer o passageiro descer pela porta da frente. Deve ser respeitado o direito do passageiro de pagar da forma que preferir, com cartão de crédito, de débito ou dinheiro. As empresas e o governo, que têm acesso ao BRB, não desligaram a botoeira que recebe a passagem em espécie, devido à resistência do sindicato, que levantam a hipótese de greve. Entende que, se é para diminuir o pagamento em espécie, que isso seja feito com tempo, e não de imediato.

Quanto à questão da promoção dos cobradores, existem escolinhas – uma bandeira de luta do sindicato por oportunidades de crescimento dentro das empresas, em que o lavador passa a ser cobrador, o cobrador faz uma escolinha para manobra, para ser um futuro motorista. A empresa deixa de contratar de fora e dá oportunidade para quem já está nela. O sindicato não tenciona fazer o remanejamento, mas, sim, que permaneça o segundo funcionário da empresa, que é o cobrador, para orientação e auxílio. Reforçou que é de grande importância a permanência do cobrador no interior dos ônibus, com ou sem dinheiro, para dar informações aos passageiros, por exemplo.

Está no acordo coletivo a estabilidade do cobrador por dois anos, pois, por determinação legal, o acordo coletivo não pode se estender por um prazo maior. Sobre a afirmação do secretário que pode multar as empresas que receberem em dinheiro, o representante sindical discorda, pois entende que o governo precisa impedir o constrangimento da população ao ficar na frente dos ônibus, principalmente no horário de pico, quando o cartão não passa. A pessoa tem dinheiro e não pode pagar porque o cobrador está proibido de receber dinheiro. Orientam que os cobradores recebam, senão, haverá um inchaço na frente dos ônibus, e, quando chegarem ao ponto final, as pessoas não poderão descer, além de causar constrangimento. Defendeu a posição dos cobradores no interior dos ônibus, mesmo com a tarifa zero. Estão trabalhando para apresentar uma fórmula para que os cobradores sejam agentes de bordo, com segurança para a categoria. A lei, para

garantir os postos de trabalho dos cobradores, deve ser federal.

3. Encaminhamentos:

- Indicação ao Poder Executivo para que a renovação do credenciamento das papelarias tenha enquanto condicionante aceitar se tornar um ponto de recarga para o Cartão Mobilidade;
- Continuidade das tratativas sobre a permanência dos cobradores no interior dos veículos;
- Até o final do ano, avaliação da versão *beta* do aplicativo para localizar os ônibus em tempo real;

THAINÁ RIBEIRO

Analista Legislativa (CTMU)

FERNANDA AZEVEDO

Secretária da CTMU



Documento assinado eletronicamente por **FERNANDA DE AZEVEDO OLIVEIRA - Matr. 23779**, Secretário(a) de Comissão, em 11/09/2025, às 17:19, conforme Art. 30, do Ato da Mesa Diretora nº 51, de 2025, publicado no Diário da Câmara Legislativa do Distrito Federal nº 62, de 27 de março de 2025.



A autenticidade do documento pode ser conferida no site:

http://sei.cl.df.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0

Código Verificador: **2110576** Código CRC: **08FD466B**.

Praça Municipal, Quadra 2, Lote 5, 1º Andar, Sala 1.14 - CEP 70094-902 - Brasília-DF - Telefone: (61)3348-8822
www.cl.df.gov.br - ctmu@cl.df.gov.br

00001-00039043/2024-32

2110576v187