

Ata Circunstanciada da 17ª Sessão Ordinária

ATA DE SESSÃO PLENÁRIA

**2ª SESSÃO LEGISLATIVA DA 9ª LEGISLATURA
ATA CIRCUNSTANCIADA DA 17ª
(DÉCIMA SÉTIMA)
SESSÃO ORDINÁRIA,
TRANSFORMADA EM COMISSÃO GERAL
PARA TRATAR SOBRE O SISTEMA DE BILHETAGEM AUTOMÁTICA –
SBA, NO SISTEMA DE TRANSPORTE PÚBLICO COLETIVO
DO DISTRITO FEDERAL – STPC/DF,
DE 14 DE MARÇO DE 2024.**

INÍCIO ÀS 15H04MIN

TÉRMINO ÀS 17H29MIN

PRESIDENTE (DEPUTADO MAX MACIEL) – Declaro aberta a presente sessão ordinária de quinta-feira, 14 de março de 2024, às 15 horas e 4 minutos.

Sob a proteção de Deus, iniciamos os nossos trabalhos.

Convido o deputado pastor Daniel de Castro a secretariar os trabalhos da mesa.

DEPUTADO PASTOR DANIEL DE CASTRO – Bom dia, presidente. Bom dia a todos que assistem a nós pela TV Câmara e aos servidores desta casa.

PRESIDENTE (DEPUTADO MAX MACIEL) – Dá-se início aos
Comunicados da Mesa.

Sobre a mesa, Expediente que será lido pelo Sr. Secretário.
(Leitura do expediente.)

PRESIDENTE (DEPUTADO MAX MACIEL) – O expediente lido vai a publicação.

Sobre a mesa, as seguintes atas de sessões anteriores:

- Ata sucinta da 15ª Sessão Ordinária, de 12 de março de 2024;
- Ata sucinta da 9ª Sessão Extraordinária, de 12 de março de 2024;
- Ata sucinta da 10ª Sessão Extraordinária, de 12 de março de 2024.

Não havendo objeção do Plenário, esta presidência dispensa a leitura e dá por aprovadas sem observações as atas mencionadas.

Em razão da aprovação do Requerimento nº 1.128/2024, de autoria do deputado Max Maciel, a sessão ordinária de hoje, quinta-feira, 14 de março de 2024, fica transformada em comissão geral para tratar do Sistema de Bilhetagem Automática no Sistema de Transporte Público e Coletivo do Distrito Federal.

(A sessão transforma-se em comissão geral.)

PRESIDENTE (DEPUTADO MAX MACIEL) – Nós vamos suspender temporariamente a comissão geral e já retornamos os trabalhos.

Está suspensa a comissão geral.

(Suspensa às 15h08min, a sessão é reaberta às 15h29min.)

PRESIDENTE (DEPUTADO MAX MACIEL) – Está reaberta a sessão.

Sob a proteção de Deus, reiniciamos nossos trabalhos.

Ao dar as boas-vindas a todos e todas presentes, tenho a honra de declarar abertos os trabalhos desta comissão geral para debater sobre o sistema de bilhetagem automática no sistema de transporte público do Distrito Federal.

A partir deste momento, gostaria de convidar todos que estão sentados nas cadeiras verdes

que venham e se sentem no dispositivo aqui à frente. Todos que estão sentados atrás, as assessorias, podem se sentar conosco.

Para vocês que acompanham pela TV Câmara Distrital, aqui pelo plenário ou pelas redes de comunicação desta casa, a comissão geral irá tratar sobre o sistema de bilhetagem automática no sistema de transporte público e coletivo do Distrito Federal.

Convido para compor a mesa o senhor secretário de Estado de transporte e mobilidade urbana do Distrito Federal, Zeno Gonçalves; o senhor diretor de operações e manutenção do metrô DF, Márcio Guimarães; o senhor superintendente de mobilidade do Banco Regional Brasília, Saulo Nacif Araújo.

A partir deste momento, estão abertas as inscrições para aqueles que desejam fazer uso da palavra. Eu peço aos presentes que levantem a mão para que a nossa equipe possa anotar seus nomes para deixar na mesa e para fazer o registro das presenças nesta sessão.

Você que acompanha a comissão geral pelo YouTube pode deixar também as suas contribuições on-line para que tão logo possamos vê-las.

Todos já estão no dispositivo.

Antes de fazer as considerações iniciais das autoridades da mesa, quero tecer um tema inicial. Ao longo do ano de 2023, ocupando a presidência da Comissão de Transporte e Mobilidade Urbana desta casa, nós nos empenhamos, incansável e incessantemente, na busca por melhores condições para o transporte público do Distrito Federal. Enviamos ofícios, realizamos audiências públicas, protocolamos projetos de lei, entre outras medidas, tudo em prol da garantia de uma mobilidade democrática acessível que garanta o acesso à cidade de todas, todes e todos.

Ressaltamos, nesse aspecto, que já emitimos o Ofício nº 2, em 2023, e o Ofício nº 15, em 2024, ambos direcionados à Secretaria de Estado de Transporte e Mobilidade, contendo diversos questionamentos acerca do sistema de bilhetagem automática. Inúmeras foram as reivindicações e denúncias que recebemos da população relatando dificuldade ao tentar utilizar os cartões de vale-transporte nos validadores tanto na estação do metrô quanto no BRT e nos ônibus da cidade. Assim, a presente discussão será focada na urgente necessidade de corrigir e apontar quais são essas falhas de forma definitiva, para atingir a real origem de tais problemas, visando a ofertar aos usuários do transporte público um serviço confiável, ininterrupto e seguro.

Por isso, atento às demandas da população – com a qual já tenho um vínculo de confiança muito grande, assim como com esta casa e com outros órgãos de controle –, bem como visando à concretização do direito social e do *status* constitucional do transporte, nós nos orgulhamos de abrir a presente comissão geral para tratar do sistema de bilhetagem.

Antes de passar a palavra aos oradores, eu queria fazer o registro, de público, de que, diante de todas essas nossas pontuações, sejam elas por ligação direta ou por ofício, tanto o Metrô-DF quanto a secretaria e o BRB sempre prontamente se colocaram solícitos a atender a demanda e a apresentar...

O objetivo central desta comissão geral parte, primeiro, de um processo de modernização que Brasília vivenciou. Nós tínhamos o vale-transporte em papel – eu sou dessa época – e o passe livre era um bilhete que se compensava. Nós passamos para a modernidade dos cartões e agora para uma nova tecnologia que é o V6.

Vamos explicar o que é isso para as pessoas que estão em casa. Hoje, salvo engano – vou passar a palavra ao secretário –, 85% dos ônibus no sistema de transporte público já possuem essa nova tecnologia, que vai permitir, primeiro, que a bilhetagem seja automática. Hoje, toda vez que uma pessoa passa o cartão na bilhetagem, seja o vale-transporte, seja o cartão mobilidade, seja o passe livre, no sistema, sobretudo, nos ônibus, só quando esse ônibus chega à garagem é que se alimenta o sistema de bilhetagem, e este passa a ter noção de quais foram os pontos em que mais embarcaram pessoas, e qual quantidade embarcou. Com a tecnologia V6, sendo esta homologada e com internet embarcada nos ônibus, essa informação será simultânea. Passou o cartão no sistema, salvo engano, isso já entra e acessa o sistema de bilhetagem. Essa tecnologia também vai permitir à população que não possui nenhum desses cartões utilizar o seu próprio cartão de débito e crédito, que também é mais uma oportunidade. Mas nós sabemos que, para permitir cartão de débito e crédito, nós precisamos homologar esse serviço, porque alguém vai ter que pagar uma taxa por esse processo. Essa taxa vai ter que ser absorvida de alguma forma.

Hoje, esse sistema já funciona muito bem no Metrô-DF e na TCB. Então, toda vez que um usuário do sistema recarrega o seu bilhete único em qualquer estação, ou pela internet, no aplicativo do BRB, tanto na TCB quanto no metrô, salvo engano, em questão de poucos minutos, o sistema já

está valendo; porém, no sistema dos ônibus, ainda não. A pessoa precisa esperar 24 horas para poder utilizá-lo, pois o ônibus tem de chegar à garagem para o sistema receber as informações, a fim de que a pessoa possa usá-lo. A nossa busca é para que os validadores V6 também permitam que, quando se recarregar esse sistema em determinado ponto ou pela internet, em poucos minutos, a pessoa também possa ter acesso.

A ideia – oficializamos aos senhores – era fazermos esse panorama geral e entendermos como está se dando essa evolução; como o BRB Mobilidade, que está gestando a bilhetagem, funciona, de fato; quais são as falhas do sistema, se são pontuais ou se são coletivas, e como estamos buscando para resolvê-las.

Dando início aos trabalhos, vou convidar para fazer uso da palavra o secretário de transporte e mobilidade, senhor Zeno José Andrade Gonçalves, para suas considerações iniciais.

ZENO JOSÉ ANDRADE GONÇALVES – Deputado Max Maciel, (Falha na gravação.) do Metrô, senhoras e senhores, cumprimento a todas e a todos aqui presentes, meus colegas da Semob.

Deputado, eu queria inicialmente, em nome da Semob, agradecer a convocação desta audiência. Acho que este é um tema muito sensível e importante para a sociedade. Esta casa de leis, a Câmara Legislativa, é o espaço mais democrático, mais plural e legítimo para que o governo venha a debater com a sociedade e com os parlamentares, que, na nossa visão, são grandes artífices da modernização legislativa, do aperfeiçoamento do sistema, porque tudo passa pela Câmara Legislativa, e nós precisamos continuar ampliando esse debate.

O BRB vai fazer uma apresentação. Para aqueles que assistem a nós no YouTube, pelo canal da Câmara Legislativa, aproveito para fazer um cumprimento especial. O Saulo vai demonstrar os dados, os grandes números do sistema desde o seu histórico, mas eu quero destacar 2 aspectos importantes.

Obviamente eu vou anotar todas as intervenções, todos os questionamentos, para, no final, dentro do possível, nós falarmos sobre esses assuntos que foram abordados aqui.

O primeiro deles é um dado interessante que eu busquei hoje na nossa ouvidoria. Em 2018, ainda no advento da autarquia DFTrans, Saulo, cerca de 70% das reclamações de ouvidoria do antigo DFTrans eram sobre problema de bilhetagem. Esse número vem caindo e, em 2023, foi apenas 18% – o que ainda é muito. O ideal seria zero vírgula alguma coisa de reclamação. Então, entendemos o porquê de audiências como esta.

Nossa meta o que é? Zerar as reclamações. É uma meta que temos que perseguir – concordam? –, porque se falarmos: “Não, está bom 15%”, vamos nos acostumar que ainda há problema. Nós não podemos ter problemas. Nós temos que aperfeiçoar a biometria; resolver o problema dos portadores de necessidades especiais que vão com acompanhantes; da mãe que passa e tem problema de biometria; daquele aluno que entra de recuperação e tem que ir à escola fazer atividade extracurricular, o cartão está bloqueado, e a escola não comunica. Nós temos perfeito conhecimento disso.

O BRB é um parceiro de conversa diária sempre. Por mais que caiba ao Banco de Brasília fazer a operacionalização do sistema, a Semob é a gestora e a responsável, porque nós somos os formuladores e gestores de políticas públicas do transporte, assim como a Câmara Legislativa as valida e as propõe também. Como agente do Poder Executivo, nós temos que cumprir o nosso papel, que é atender o usuário. Nós precisamos garantir o direito que a legislação já estabeleceu para o estudante e para o portador de necessidade especial.

Houve um avanço nesses direitos, nessas conquistas. A nossa equipe, deputado, está debruçada sobre essa nova legislação, refazendo os fluxos internos, procedimentos, debatendo junto com o BRB. Nós tivemos mais de uma reunião sobre como vamos ajustar os procedimentos, para orientar as operadoras, para a questão das atividades extracurriculares, a ampliação que foi ofertada agora pelas leis, cujos vetos caíram e estão já sancionados, estão já em vigor, já para aplicação imediata.

Além dessa informação da queda dos números de reclamações, que é um sinal positivo... nos indica que estamos, pelo menos, no caminho certo, Saulo. Estão caindo as reclamações, e a nossa meta é zerá-las. Isso é o indicador que perseguimos e monitoramos o tempo todo.

Estou aqui com o nosso subsecretário de controle da gratuidade, que tem essa relação do BRB sobre bloqueio ou não de cartões. Ele já está aperfeiçoando o processo para permitir a ampla defesa, para que não haja penalidade em excesso, para que não haja bloqueio indevido, porque isso também é um problema. O volume é considerável, temos que avaliar cada caso, para que não se cometam

injustiças.

Outra informação, para encerrar essa minha pequena intervenção nessa fala, é que, dos 2.957 veículos cadastrados no STPC, no nosso sistema – esta informação me foi trazida pelo Roberto há pouco e está atualizada pela Subsecretaria de Operações – nós já temos 2.888 validadores recém-instalados.

Na São José, que agora é BSBus, ainda faltam 276 validadores. Todos já adquiridos, e os ônibus estão chegando e chegam ainda, a maioria, até a primeira ou segunda semana de abril, não é, Roberto? E, aí, há o processo de instalação do validador. É complexo, mas eles estão instalando. Então, nós vamos conseguir atingir a meta, ainda em abril, de termos 100% da nossa frota com os validadores V6. Evidentemente ainda vão faltar ajustes de sistema de emissão de pacotes de dados, de *delay* de transmissão, que são ajustes técnicos.

O sistema está todo sendo aperfeiçoado. O BRB monitora isso muito de perto, com a Transdata. E nós, como gestores do sistema, ficamos cobrando o BRB, acompanhando e fazendo a nossa parte, para garantir que o usuário tenha essa facilidade.

A partir daí, uma série de benefícios vão acontecer – tudo isso que o senhor citou na sua fala inicial – além da possibilidade de termos um centro de supervisão operacional ou centro de controle em tempo real. A fiscalização vai melhorar. O índice de qualidade de transporte, vamos poder aferir com mais precisão. O usuário vai ter o controle da linha de horários. Vamos ter, nos terminais, os painéis, como há em Goiânia, com os horários dos ônibus chegando. Vamos conseguir dar um passo importante para a tranquilidade e melhoria do serviço que é prestado pelas operadoras. O governo tem que garantir a melhor qualidade possível.

PRESIDENTE (DEPUTADO MAX MACIEL) – Obrigado, secretário Zeno. É importante dizer que estivemos reunidos recentemente. Fico feliz e até comentei com o senhor sobre a entrevista boa que saiu no Jornal de Brasília, falando da importância de se começar a enxergar a necessidade de ampliarmos a fonte de arrecadação para o sistema de transporte público do Distrito Federal e de como mantemos a ampliação de gratuidade – está aqui o deputado Fábio Félix, autor da lei que amplia o passe livre aos estudantes do Entorno. Vamos também avançar na perspectiva de como fortalecer esse transporte coletivo de massa nas cidades. Vocês podem contar conosco para essas contribuições necessárias.

Quero registrar a presença de Bárbara Magalhães, da FSB Comunicação; do senhor Francisco Queimado, do BRB; da Cristine Gentil e da Luciana Coelho, do Metrô-DF. Obrigado por estarem aqui.

Passaremos a palavra ao diretor de operações e manutenção do Metrô, Márcio Aquino. Tanto para você, Márcio, quanto para o Saulo, há alguns pontos que mais chamaram a atenção. Vocês são operadores diretos dessas frentes da mobilidade: um transporte de massa como o metrô e todo o sistema de bilhetagem que engloba a política do Distrito Federal.

Primeiro, uma dúvida interessante é como vocês contabilizam e como funciona, hoje, a questão da melhor idade. Antigamente, havia um cartão, mas, hoje em dia, eles apresentam a identidade e já embarcam. Como é aferida essa quantidade de pessoas com a melhor idade, se o cartão não está mais sendo usual e apenas com a identidade automaticamente eles têm acesso? Há esse controle de quantas pessoas estão na melhor idade e usando o serviço de mobilidade?

Outro ponto: para as pessoas que gostam e querem realizar as recargas, seja no sistema do BRB Mobilidade, no Cartão Mobilidade, seja para adquirir a entrada no metrô, a grande dificuldade é a necessidade de se ampliarem os pontos de recarga. Se eu não tenho internet naquele momento, por uma série de dificuldades que há, inclusive em ter acesso à internet pelo celular – às vezes, é só um aplicativo e não se permite o acesso, de fato, a um *link* –, como é que estão pensando esses pontos? A fim de tentar reduzir aquele impacto de ter que liberar a catraca pela ausência de um servidor naquele momento, há a possibilidade de haver um ponto de recarga eletrônico no Metrô, para aquisição do bilhete eletronicamente, e também como está o BRB Mobilidade, na perspectiva de espalhar, pelas unidades do Distrito Federal, esses pontos de recarga, seja em padarias, enfim, essas coisas que são outras mobilidades B2B da ação.

Outro ponto para os senhores já trazerem nas suas falas: a grande reclamação, por parte dos estudantes, tem a ver, necessariamente, com o início do período letivo, tanto nas férias, quanto na volta do período letivo. O secretário Zeno já pontuou um pouco isso. É exatamente quando a pasta da educação manda o cronograma existente ao BRB Mobilidade, mas sempre há falhas, porque, sobretudo na Universidade de Brasília, o nome do estudante está ali colocado só até sexta ou só até sábado, mas ele tem um curso de verão, por exemplo, que não foi atualizado. Nesses momentos do ano letivo e das

férias, é quando nós recebemos muita reclamação. É quando ele vai passar o validador, que até passa duas vezes – porque há aquele momento em que estava bloqueado, mas passa –, mas, ainda assim, dá erro, tendo em vista não haver essa comunicação direta.

Nosso encaminhamento inicial é o seguinte. Qual é a possibilidade de, estando o estudante em idade e série escolar, residindo no Distrito Federal, automaticamente esse cartão já passar a valer, independentemente de a instituição de ensino ter mandado ou não o calendário? É um constrangimento muito grande a pessoa embarcar, passar e não ter o crédito e ter que desembarcar do ônibus ou ter que contar com a boa vontade – porque não pode – do motorista ou do cobrador de permitir uma carona até um determinado local.

A mesma coisa acontece com a pessoa com deficiência. Algumas mães nos procuraram porque há uma parcela da população com deficiência que precisa de um acompanhante, e nem sempre o acompanhante tem o cartão ou a autorização para embarcar. Se for um cadeirante, ele vai acessar pela porta do meio ou pela porta do fundo, dependendo do elevador. Quem passa o cartão dele é a mãe ou a pessoa que o acompanha. Ali, quando se passa o cartão, a biometria já não o reconhece e bloqueia o cartão – pode ficar bloqueado por até 6 meses.

Eu queria saber também, no caso do BRB Mobilidade, se é possível haver ou se já há esse cadastro duplo de quem é a pessoa e quem é o acompanhante principal. É possível haver esse tipo de cadastro para evitar o constrangimento?

Por fim, já tínhamos oficializado ao BRB, no ano passado, a necessidade de se abrir outro canal de notificação aos usuários do sistema que incorrem em uso indevido. Muitas pessoas a recebem no e-mail que cadastraram, mas, às vezes, nem lembram qual foi e não conseguem ter acesso direto a ele. Quando a pessoa percebe, o cartão foi bloqueado, já está bloqueado por 6 meses, ele não consegue recorrer e tem que ficar 6 meses esperando para retornar.

Desculpe-me, não sei se eu falei rápido demais, mas esses são alguns dos apontamentos. Desde já, agradeço, mais uma vez, e concedo a palavra ao senhor diretor de operação e manutenção do Metrô DF, Márcio Aquino.

MÁRCIO GUIMARÃES DE AQUINO – Boa tarde a todos. Boa tarde, secretário Zeno. Eu agradeço ao deputado Max Maciel o convite para participar deste debate. Hoje, além de diretor de operação e manutenção, sou o presidente substituto do Metrô DF. A pedido do nosso presidente, vim representá-lo.

Eu queria dizer brevemente que, no Metrô, a questão de bilhetagem é tratada na minha diretoria. Na época em que chegamos lá e assumimos o posto, havia muitas filas dentro das estações. Ainda há filas hoje? Há em casos pontuais. Às vezes, existe uma falha de internet, que hoje é normal na vida moderna, alguma dificuldade técnica, que pode causar algumas filas, mas elas eram constantes naquela época dentro das estações do metrô. Havia estação em Ceilândia em que a fila ia quase ao final do quarteirão. Isso era realmente impraticável, principalmente naquelas estações onde havia terminais rodoviários próximos. Os ônibus chegavam quase que ao mesmo tempo e todas as pessoas se dirigiam à estação naquele instante.

Nessa época, tínhamos 2 sistemas: o SBA, que já estava sendo implantado, e o SBE, o sistema antigo. Dentro desse sistema, tínhamos que ter o bloqueio para SBA e SBE. O cartão mobilidade SBA era um total de 30 bloqueios em todas as estações, não é isso? Eram 30 bloqueios. Houve a migração. Hoje, no metrô, nós migramos todos para o sistema SBA. Os validadores V6 estão em todos os bloqueios do metrô implantados, e esses bloqueios de entrada foram aumentados de 30 para 110, contando-se em todas as estações. Então, mais que triplicou a questão de acesso.

Além disso, veio o advento do cartão EMV. Aceitaram o cartão de débito e o de crédito. Por incrível que pareça – até comentei isto lá na assessoria –, uns amigos com os quais conversei semana passada, amigos que moram ao lado do Metrô, não sabiam disso. Eu até falei que acho que estamos errando um pouquinho na propaganda, talvez. Os amigos perguntaram: “Eu pego o metrô. Como é que eu faço?” Falei: “Você pode passar o cartão”. “Pode?”

Enfim, isso é uma coisa que estamos tentando melhorar no Metrô: comunicação, divulgação, em massa, pelos PAs. Quando chegamos, eles estavam parados. Não sei se chegaram a funcionar um dia, mas, hoje, todos funcionam, em todas as estações. O sistema de PA é aquele em que você está na estação e, através do alto-falante, nós damos a notícia: “O metrô está atrasado por causa disso”, “O metrô está atrasado por causa daquilo” ou “Feliz Dia das Mães”, “Feliz Dia das Mulheres”. Essa é uma comunicação importante que estamos buscando no Metrô, essa aproximação, esse contato com o cliente, com o usuário, porque nós existimos por causa do cliente e do usuário.

Na minha diretoria, tenho tentado mudar um pouquinho a forma de pensar isso não só na operação, mas também na manutenção, porque é pela manutenção que o trem funciona, que ele está na linha. Nós todos, seja a empresa contratada, sejamos nós, do Metrô, somos responsáveis por colocar o trem nos trilhos, rodando.

Com relação à bilhetagem, voltando um pouquinho, nós melhoramos. Todo processo, quando implantado, gera certa dificuldade. É lógico, vem de uma implantação. Há vários processos que, junto ao BRB, estamos melhorando. Buscamos sempre melhorar e aprimorar através da experiência. É através dela que se pode melhorar as coisas.

Nós também diminuimos, cerca de 60% a 70%, a chamada abertura de cancelas, através de um acordo coletivo, de uma negociação, junto aos nossos empregados, referente à mudança de escala. Através dessa mudança de escala, de 2021 para 2023, a redução dessa abertura de cancelas foi de 60% a 70%. Ela ainda ocorre? Ocorre.

Vi, na convocação, que há uma questão de pessoal para trabalhar em bilheterias, a questão da disposição. Nós não reconhecemos que falta pessoal, mas reconhecemos que é um pessoal meio que no limite. E pessoas ficam doentes, tiram férias, têm problemas de atraso... Mas o Metrô não está parado, tanto que, no ano passado, em março ou maio de 2023, houve uma consulta do governo em relação a essa questão de pessoal – somos sempre muito cobrados, o deputado sabe bem disso –, e nós encaminhamos essa informação.

Existem hoje, na nossa capacidade de trabalho aprovada, 178 vacâncias por demissões ou aposentadorias. Nós encaminhamos para o Ministério da Economia, em março ou maio – tenho o ofício aqui, depois até posso ver –, essa informação. Foi uma época em que o governo perguntou “quem precisa de concurso, de pessoal e tal e tal?”, e nós comunicamos. É lógico que, no Metrô, com mil e tantos funcionários, a grande maioria está na minha área. São quase mil – 900, mais ou menos. É lógico que, dentro dessa vacância, a maior parte está ali, dentro da minha área.

Porém, independentemente disso, estamos brigando, lutando sempre pela melhoria, seja pela tecnologia, seja pela consciência de que todos nós devemos atender da melhor forma o cliente.

Com relação à questão da melhor idade – em que hoje eu já me incluo, apesar de parecer novo –, não há um controle exato da quantidade de pessoas, porque cumprimos exatamente a determinação. A pessoa chega pela lateral, apresenta o documento de identidade, e o nosso responsável libera a catraca para ela. Por não haver um controle e com estações, às vezes, muito cheias – até por visarmos sempre Ao conforto do cliente –, essa liberação é feita pela catraca. Temos um número, mas eu não posso afirmar que seja exatamente aquele. Porém, todos que vão a uma estação, hoje, veem que muitos a acessam pela catraca. Quando há um acesso muito grande por ali, para não atrapalhar quem realmente está tentando passar usando o EMV ou Cartão de Mobilidade, ele acaba passando pela catraca.

Quanto aos pontos de recarga, estamos trabalhando junto ao BRB nesse sentido. Eu vou deixar para o Saulo discorrer um pouco mais sobre isso. Eu já falei um pouquinho do nosso sistema de bilhetagem. Eu apenas me esqueci de falar que, além disso, é importante frisar que, no nosso sistema, o nosso bilheteiro – eu não gosto de chamá-lo assim; eu gosto de chamá-lo de “nosso atendente”, de “nosso recepcionista” – faz a recarga não só de cartões para o Metrô, como também de cartões para ônibus. Há muitas pessoas que utilizam o sistema do Metrô para poder ter o direito à sua recarga e utilizá-la depois fora do Metrô, não necessariamente no Metrô.

Para o Metrô, também, nós implantamos o QR code para aquela viagem unitária, em que a pessoa faz a compra. Temos procurado aumentar essa condição. Fizemos a compra dos bloqueios novos. Houve esse aumento para 110 bloqueios de SBA com máquina V6. Tudo isso viemos trabalhando para ampliação do sistema.

Sobre a abertura de cancela, já falei um pouco.

A respeito da questão dos estudantes, eu também vou deixá-la um pouco para o Saulo. Trabalhamos, no Metrô, com os estudantes que utilizam o Cartão Mobilidade. Esse Cartão Mobilidade tem um cadastro prévio, e nós temos pouco a fazer se aquele cartão passar ou não, porque isso se dá em função do cadastro. Alguém pode perguntar: “Mas o cartão pode não ter funcionado, você não pode abrir a catraca?” Pode se tratar de um cartão furtado – não o sei. Eu não posso dar a condição para o nosso colaborador que está na estação fazer essa análise. Até pegamos o cartão e conferimos-lo. Há, agora, um sistema, cujo projeto estamos para fazer, que são as identificações biométricas, que vão facilitar um pouco isso, para saber se o cartão realmente pertence àquela pessoa ou não.

Quanto às PCDs, houve um pouco de confusão no início, mas eu acho que hoje estamos funcionando bem direitinho. Vou até reconhecer que houve uma certa demora nossa em instruir os nossos colaboradores das estações da melhor forma possível. Houve uma certa demora, porque a lei que alterou o acesso da pessoa com deficiência provocou certa discussão. Houve questões assim: “Como é que isso funciona? É necessário só uma carteira com foto? Que tipo de carteira com foto?” Existe a Lei Orgânica do DF que fala que não, não é aceita qualquer carteira com foto – não me lembro agora o artigo da Lei Orgânica que fala isso –, apenas documento fornecido por um órgão cadastrado ou autorizado pelo Governo do Distrito Federal. Então, houve certa confusão. Hoje, eu acho que está funcionando direitinho.

Há algo que nós sentimos no Metrô – isso eu combinei, a Cris está ali com o pessoal da comunicação. Trata-se de uma necessidade que nós vemos – íamos fazer em dezembro, não o fizemos; pretendemos fazer no mês seguinte –, o nosso primeiro seminário sobre PCDs. Nós vamos começar com o autismo. Eu estive até em uma reunião com o pessoal da OAB e com um rapaz autista que é digno e vigoroso representante da classe, na qual eu lhes comuniquei isto: “Olha, o primeiro seminário vai ser sobre o autismo, porque o autismo talvez seja um dos PCDs mais difíceis de lidar, porque existem muitos que não é possível reconhecer”. Não é uma deficiência aparente – em muitos, não é nada aparente. Vamos começar por ela.

Depois, vamos falar de outros tipos de deficiência, na intenção de preparar todos os nossos empregados para saber lidar com as pessoas com deficiência da melhor forma possível, com urbanidade, aprendendo a legislação. Trata-se de um programa que nós criamos e vamos tocar durante este ano. No final do ano passado, ele acabou não acontecendo, porque há aquele atropelamento de fim de ano, suplementação orçamentária e tal, mas, neste ano, ele vai ocorrer, se Deus o quiser. Eu até determinei que tudo seja gravado, para que o empregado que não puder comparecer ao seminário tenha acesso a ele na intranet, e não apenas na intranet. Para mim, ele deve estar disponível até na página do próprio Metrô para que todos tenham acesso, e que todos nós aprendamos muito com isso.

Espero ter feito um resumo. Estou à disposição para responder a qualquer pergunta, a qualquer questionamento. Mais uma vez, agradeço ao deputado Max Maciel, que, além de ser presidente desta comissão, é um deputado que tem nos ajudado muito. Eu queria lhe agradecer bastante o debate. Concordando ou não, isso é muito importante. Até o “não” é mais importante que a concordância, porque é por aí que vamos melhorando sempre. Mais uma vez, obrigado e estou à disposição de todos.

PRESIDENTE (DEPUTADO MAX MACIEL) – Obrigado, Márcio. Pode contar conosco e ter certeza de que tanto a equipe técnica da comissão quanto o gabinete têm como objetivo colaborar da melhor forma para que o Metrô – saibam que eu sou um usuário do Metrô – tenha a sua relevância e potencial de desenvolvimento no Distrito Federal. Por isso é que nós temos um carinho, ao mesmo tempo um apego: sabemos do potencial e sabemos também dos desafios históricos do Metrô, que não são de agora. Acho que o objetivo é fazer com que mais usuários embarquem nele, depois se pode dar um panorama.

Eu vou passar a palavra ao senhor Saulo, que, com certeza, vai apresentar todo esse histórico, do momento em que o BRB assumiu o sistema de bilhetagem até os panoramas. Daí conseguiremos nivelar o debate para todo mundo e, assim, entender as complexidades.

Desde já quero agradecer, mais uma vez, Saulo, por ter acatado de pronto o pedido do nosso gabinete e sempre ter respondido com a atenção necessária aos nossos questionamentos.

Concedo a palavra ao senhor superintendente de mobilidade do Banco Regional de Brasília, Saulo Nacif.

SAULO NACIF ARAÚJO – Boa tarde a todos presentes aqui na sessão da Câmara, aos que assistem a nós pelo canal da Câmara. Cumprimento o deputado Max Maciel, agradecendo de pronto o convite. Nós temos pautado por essa boa relação no sentido de que o objetivo sempre é o mesmo: atender o cidadão. Cumprimento o secretário Zeno; e Márcio Aquino, do Metrô.

Trouxemos aqui um material, uma apresentação com o contexto desde a assunção da operação da bilhetagem pelo BRB e os principais aspectos, os principais avanços nesses últimos anos, trabalhando em conjunto com a Semob, órgão regulador. O BRB, operando o sistema de bilhetagem, os operadores de transporte, em especial o metrô, por ser modal específico e por ser um ente que compõe o governo, tem um papel fundamental nesse processo e nos avanços que temos feito.

(Mostra projeção.)

SAULO NACIF ARAÚJO – Trazemos um contexto rápido aqui sobre esse processo de transição. Nós temos a legislação de julho de 2019, que tem como objetivo extinguir a autarquia DFTrans e transferir as competências do DFTrans para a Semob e a operação da bilhetagem, para o BRB.

Tivemos um período de transição, que se encerrou no dia 4 de novembro de 2019, quando, de fato, o BRB passou a assumir a operação da bilhetagem. Há um recorte da lei que mostra as competências macro, definidas a partir da assunção do BRB. Em especial, nós estamos falando da confecção dos cadastros, da geração dos créditos, da disponibilização dos cartões e da operação do sistema como um todo.

Então, como eu disse, 4 de novembro é a data da efetiva migração. O BRB atua como operador da bilhetagem, e a Semob é o órgão gestor responsável por toda a parte de supervisão, normalização e controle.

Os objetivos principais. Quando fizemos esse processo, quando o BRB entrou para operar a bilhetagem em conjunto com a Semob, o entendimento era que o BRB precisava atuar, efetivamente, em um processo de melhoria da experiência do cliente, do transporte; precisava melhorar a segurança e o controle, sabendo de todo o histórico que existia até aquele momento, de todas as dificuldades e das operações que foram realizadas nos anos anteriores que envolviam a operação do transporte como um todo; implementar soluções inovadoras, trazer soluções digitais e aproximar o serviço do cidadão, com base no dia a dia mesmo, com o que temos à disposição pelo celular e pela internet; e ampliar a rede de atendimentos.

Esses foram os pontos que o senhor colocou na pergunta.

Naturalmente, para exercer tudo isso, para atingirmos esses objetivos, temos as principais atividades exercidas pelo BRB, em consonância com o estabelecido na legislação que transferiu a competência da operação da bilhetagem para o BRB.

De forma prática, temos a obrigação de cadastrar usuários, como o Márcio falou agora há pouco: os beneficiários de gratuidade ou até os usuários do vale-transporte e do cartão comum.

Nós temos também que disponibilizar os canais de atendimento para que eles possam efetuar o cadastro, os atendimentos, os bloqueios de cartão, as emissões de vias do cartão e todo o processo de recarga.

Também temos um atendimento direcionado às empresas que fazem a compra do vale-transporte. Atendemos as pessoas jurídicas, as empresas que fazem o atendimento e o cadastro dos seus empregados.

Temos atendimento às escolas, para viabilizar o passe livre estudantil.

Também temos o atendimento geral ao usuário, para casos de análise de uso indevido do cartão, por exemplo, para que ele possa ser notificado, apresentar defesa e recurso. Assim, todo o processo administrativo transcorrerá da maneira mais transparente e correta possível.

Nesse sentido, o BRB, desde a implantação do processo da bilhetagem, começou a atuar levando melhorias ao processo. São melhorias sistêmicas, de processo, de tecnologia, do atendimento ao público. Trouxemos alguns destaques. Alguns deles já foram falados tanto pelo secretário, quanto pelo Márcio. Fizemos um trabalho muito intenso nas bases de dados de gratuidades.

Deputado Max Maciel, há um ponto importante para entendermos. As gratuidades têm papel social fundamental. Sabemos disso. Com o cartão especial, lidamos, muitas vezes, com pessoas em vulnerabilidade social. Há atendimento focado e trabalho de qualificação das pessoas que fazem esse atendimento.

Fazemos isso em parceria, por exemplo, com a Secretaria da Pessoa com Deficiência. Os servidores dessa secretaria nos ajudam a treinar os nossos atendentes para que seja feito um atendimento adequado para o público. Temos um posto de atendimento especial focado nesse público, na Estação 112 Sul do metrô, em frente ao posto de atendimento da Secretaria da PCD, para que o usuário tenha a experiência completa. Então, se o cliente precisar fazer uma etapa do processo dele junto à Secretaria da PCD, e outra, junto ao BRB, faz isso tudo no mesmo endereço, em 2 salas, uma em frente à outra.

Esse trabalho da unificação da base dos cadastros de gratuidade considerou o contexto estudantil. Fizemos um trabalho com a Secretaria de Educação e consumimos os dados do seu próprio sistema. Hoje, há um processo de transição de sistemas da Secretaria de Educação. Ela utilizava o i-Educar e agora utiliza o EducaDF. É um sistema que tem cadastrado todos os alunos da rede pública

de ensino. Consumimos as informações diretamente da base desse sistema.

Então, é um trabalho de aproximação dos órgãos de governo, naturalmente, para facilitar a vida do usuário final, do cliente que precisa ter o passe livre dele liberado. O mesmo trabalho foi feito com a então Secretaria de Justiça e, agora, com a Secretaria de PCD, que é a responsável por validar os laudos médicos dos solicitantes do cartão especial. Então, existem médicos cedidos pela Secretaria de Saúde que atuam na Secretaria de PCD, validando todos os laudos a partir do cadastro que o usuário faz conosco no BRB Mobilidade, para o benefício do cartão especial ou para o cadastramento quando for o caso.

Então, esse trabalho foi um trabalho muito intenso que, às vezes, não aparece muito para fora, porque é um trabalho interno que envolve a integração sistêmica, processos entre secretaria e BRB, entre secretarias e BRB em alguns casos. É um trabalho que tem um resultado prático muito importante.

Também fizemos um trabalho de aumentar a capilaridade do processo de recarga. Nós incluímos as lojas do BRB Conveniência. Então, em todo o Distrito Federal as lojas do BRB Conveniência realizam a recarga do cartão de transporte. Hoje, o usuário tem à sua disposição mais de 120 postos de recarga, sejam as lojas do BRB Mobilidade, sejam as estações do metrô, as estações do BRT e as lojas do BRB Conveniência.

Todos esses são canais físicos, mas há também o aplicativo que faz recarga por pix. Isso é importante destacarmos. Nós implementamos isso no ano passado. O pix tem crescido muito, deputado. Tem sido um sucesso. Nós mais do que dobramos o número de usuários no aplicativo. Eu vou mostrar mais na frente. Eu trouxe alguns números que vão mostrar esse aspecto da implementação do pix.

Então, ampliamos postos de recarga, implementamos mecanismos de tecnologia, de infraestrutura tecnológica com servidores de equipamentos de tecnologia para processar os dados da gratuidade separados dos dados dos demais acessos, para dar *performance* e qualidade no processo.

Enfim, há muitas ações que foram realizadas para dar essa tranquilidade para o usuário, seja no aspecto tecnológico, seja no aspecto de melhoria de processo.

Também lançamos novos produtos. Então, é importante destacarmos isso. O Márcio colocou a questão do Metrô. O Metrô trabalhava com 2 soluções de bilhetagem. Ele trabalhava com o SBA e uma outra solução exclusiva do Metrô. Nós unificamos esse trabalho, fizemos um trabalho em conjunto e unificamos tudo no SBA.

Então, o Metrô hoje não tem mais aquela divisão de uma fila para um determinado produto, uma catraca para um produto, outra catraca para outro, é tudo

unificado. Com isso, os usuários do metrô também se beneficiaram de todas aquelas melhorias que citamos antes.

Então, a rede de atendimento, rede de recarga, foi ampliada. Hoje há 120 postos de recarga disponíveis para usuários dos ônibus e do metrô. A recarga com pix no aplicativo também tem um efeito prático nas estações do metrô. A implementação do QR code, em substituição ao bilhete unitário, também trouxe mais eficiência para o metrô. Há também a transação com cartão de crédito e débito.

Eu peguei um número para mostrar o quanto isso representa, o quanto isso é efetivo. Do total de acessos pagos, ou seja, nós estamos falando de usuários que pagam a passagem, seja com Cartão Mobilidade, VT, QR code ou EMV – que é o cartão de crédito ou débito –, o acesso com o cartão de crédito ou débito representa 10,2% do total de acessos pagos ao metrô. Quando separamos os acessos para utilizar somente os unitários, aqueles usuários que não têm Cartão Mobilidade usam o QR code ou o EMV. O EMV representa 41%. É um número bastante representativo. Isso demonstra que esse produto era uma demanda do usuário, uma demanda do cliente, que atende não só o usuário corriqueiro do metrô, mas atende um turista, um viajante, um usuário esporádico, que por algum motivo decidiu usar o transporte naquele momento. Ele tem a conveniência de poder pagar com o seu cartão bancário.

Há vários outros aspectos que nós colocamos aqui. Nós criamos um laboratório interno que fica no BRB – acho que o senhor teve a oportunidade de visitá-lo –, ele permite que nós testemos e homologuemos atualizações de sistema. É mais um elemento interno que às vezes não aparecerá para o público externo, mas que tem um efeito importantíssimo para que evitemos que uma implementação cause algum transtorno ao usuário. Nós tentamos fazer todo um trabalho de homologação, de testes dos equipamentos. Temos validadores, há simulação da catraca do metrô, pós-venda, enfim, há todo

um ambiente para testar essas soluções antes de elas irem para a operação final.

A implementação dos validadores on-line, o validador V6, como citado, é um processo em fase de conclusão, que permitirá uma evolução significativa no sistema.

O secretário disse aqui que o processo de atualização está em fase avançada na maioria das empresas. Atualmente, a São José está na fase final de implantação, há uma perspectiva para que seja nos próximos meses, não é, secretário? Final de abril.

PRESIDENTE (DEPUTADO MAX MACIEL) – Senhor Saulo, sem querer cortar a sua apresentação – só para que o pessoal de casa também possa entender –, qual será a próxima etapa depois que as empresas de ônibus estiverem com todos os V6 instalados dentro dos veículos? Eu sei que no metrô já funcionam os códigos.

Eu gostaria de explicar para as pessoas que EMV é a abreviatura de Elo, Master e Visa. Eu sei que nós não precisamos falar das marcas, mas essa virou uma marca global para se entender que é o uso dos cartões de débito e crédito.

SAULO NACIF ARAÚJO – É um protocolo.

Após a implantação definitiva de todos os operadores, um dado hoje importante é que todos os veículos que já possuem o V6 beneficiam-se da recarga com o pix de forma on-line no validador. Isso independe do processo de conclusão. A partir do momento que se instala o validador V6, ele já recebe em até 5 minutos a atualização da recarga feita pelo usuário. A liquidação é instantânea para aquele usuário que recarregou pelo aplicativo e pagou no pix. O envio da mensagem de que há uma recarga disponível para o cartão dele chega em até 5 minutos nos novos validadores. Qualquer ônibus onde haja esse validador instalado usufrui desse benefício, além do metrô, obviamente.

A partir da implantação *full*, quando houver toda a implantação do sistema, nós conseguiremos habilitar algumas funções que não podem ser parciais. A solução de cartão de débito e crédito é uma delas.

Também precisamos esgotar alguns testes, como nós fizemos com a Marechal, temos feito com a Pioneira e a Piracicabana e temos condições de fazer com cada uma das operadoras. O modelo de transação de cartão de débito e crédito, no metrô, que é estação, em que o validador está conectado em cabo na rede, tem uma performance; nos ônibus, nas ruas, em que ele está conectado numa solução celular, está com um *chip* de conexão celular, nós precisamos estressar alguns testes em relação a pontos de somreamento e performance de rede. Esses testes estão sendo realizados com os operadores à medida que os validadores são implementados, para que nós possamos testar a operação inteira. Assim que esses testes forem concluídos, nós conseguiremos fazer a expansão do EMV, por exemplo.

Agora há outras funcionalidades, como a ativação do cartão estudantil. Hoje, quando o estudante fizer alguma atualização em seu cadastro, essa informação precisa ir para o validador. O validador antigo só recebe a informação quando vai para a garagem. No caso de um validador novo, em até 5 minutos ele recebe a informação de um cartão estudantil habilitado e consegue regravar o cartão na hora. Esses benefícios já estão funcionando para qualquer validador que já esteja habilitado.

Somente em 2023 – eu trouxe um retrato do ano fechado –, houve 3,3 milhões de atendimentos nos nossos postos do BRB Mobilidade. Nós percebemos o volume, a importância dele, o quanto nós ainda temos que nos aproximar do nosso cliente e o quanto precisamos manter esse contato com ele. O número de acessos ao transporte por meio da bilhetagem foi de 350 milhões no ano de 2023; 330 mil usuários ativos no *app* era o número que nós tínhamos em 2023, mas esse número já aumentou; e foram 397 mil cartões fornecidos só no ano de 2023.

Então, isso tudo, deputado Max Maciel e secretário, mostra a demanda dos usuários. Eu vou mostrar um outro número um pouco mais na frente, e vocês vão perceber o aumento de usuários que estão migrando para a bilhetagem, estão deixando de pagar em dinheiro ao cobrador, estão indo para a bilhetagem e usufruindo dos benefícios dela, como por exemplo a integração tarifária.

Temos outros números de atendimentos...

PRESIDENTE (DEPUTADO MAX MACIEL) – Esses 350 mil são acessos, mas não quer dizer necessariamente que são pessoas, correto?

SAULO NACIF ARAÚJO – Isso, são acessos. São 350 milhões de acessos ao longo do ano de 2023. Naturalmente, há pessoas que vão repetindo os acessos ao longo do ano.

Aqui eu trouxe um recorte que mostra a evolução ano a ano, de 2019 a 2023, em que nós

conseguimos ter uma percepção clara do impacto da pandemia nos anos de 2020 e 2021. Nós tínhamos 353 milhões de acessos no ano de 2019, e houve uma queda abrupta no ano de 2020.

Agora, um recorte interessante que eu queria destacar: é esse gráfico do meio, onde há umas linhas destacando um crescimento. Ali nós estamos representando a volumetria de acessos, ano a ano, do Cartão Mobilidade, nesse terceiro gráfico, onde percebemos que no ano de 2019 tivemos quase 70 milhões de acessos com o Cartão Mobilidade. Já no ano de 2023, esse número subiu para aproximadamente 100 milhões, um crescimento de quase 46%.

Já o próximo gráfico mostra os pagantes, os usuários que pagam em dinheiro junto ao cobrador. Eram 104 milhões, quase 105 milhões em 2019, e em 2023 foram pouco menos de 70 milhões. Houve uma queda de 34%. Então, percebemos uma migração, e ela só ocorre porque foram oferecidos ao usuário e ao cliente canais de atendimento, postos para que ele pudesse retirar o cartão, mecanismos de digitalização, e serviços de recarga mais eficientes e digitais.

Esse é um recorte financeiro para mostrar aquele lado. Eu estava mostrando alguns acessos e aqui mostro o volume financeiro que isso representa. Então, esse volume são só pagantes. Naturalmente não estão aí os acessos gerados por estudantes, por cartão especial, idoso, criança. Percebemos mais uma vez um volume significativo: em 2019, eram quase 860 milhões, e chegamos a 890 milhões em 2023 – e essa mesma distribuição por produto. Mais uma vez percebemos que o produto pagante vem em queda acentuada e o mobilidade em crescimento significativo.

Esse gráfico comparativo deixa muito claro esse movimento. Se olharmos a linha mais esverdeada, ela começa lá em cima com 46% e vem caindo de forma significativa até 31%, que é a participação do produto no todo. Com essa redução que percebemos – olha que número bacana ali, deputado Max Maciel e secretário Zeno –, reduzimos 285 milhões de reais de dinheiro circulante nos ônibus. Isso foi dinheiro retirado de circulação de dentro dos ônibus. Com isso, ajudamos a evitar assaltos e diminuímos os contaminantes. O período pós-pandemia foi um aprendizado que veio para a população. Então, é um número muito significativo, são 285 milhões de reais que foram retirados de circulação de dentro dos ônibus.

Trazemos um destaque, mais uma vez, do aplicativo. Tenho o QR code disponível para todos que estiverem interessados em baixar o aplicativo e utilizar a transação por meio do pix para realizar a recarga. Como o secretário adiantou, já estamos com um número bem avançado da frota de ônibus com os validadores V6, os validadores on-line. Portanto, os usuários já podem usufruir dos benefícios de realizar a recarga com o pix e ter, em até 5 minutos, essa recarga disponível no validador, seja do ônibus ou do metrô, para que possam acessar o veículo tranquilamente, o que permite que haja um planejamento mais adequado das viagens, que se evite utilizar bilheterias e o dinheiro de papel.

Além disso, há outras vantagens que o aplicativo oferece – como coloquei em tela –, como acompanhar o seu extrato, acompanhar o itinerário dos ônibus, as linhas de ônibus e os trajetos que eles fazem. Tudo isso está disponível no aplicativo para ser utilizado.

Para concluir a apresentação, nós fizemos um destaque trazendo quais os principais resultados obtidos ao longo desse período com as ações que nós implementamos. Naturalmente, a questão da segurança era o objetivo primordial, continua sendo e sempre será. Nós implementamos uma série de ações, principalmente no aspecto tecnológico. O sistema central da bilhetagem, quando nós assumimos, estava há alguns anos sem sofrer atualizações de *software*, que são atualizações de segurança básica. Nós estamos acostumados com o celular nas mãos e de vez em quando temos que baixar uma atualização, uma versão do sistema do celular, imaginem um sistema de transporte com o tamanho que ele tem, há alguns anos sem atualização! Então, passamos a implementar uma ação, uma rotina contínua de atualização de segurança, tanto do *software* da bilhetagem quanto de todos os sistemas que rodam juntos: de servidores de banco de dados, de ferramentas de segurança, de protocolos de *firewall*, de todos os elementos que temos e que norteiam toda a infraestrutura tecnológica.

O laboratório também é um mecanismo que ajuda nessa segurança. Outro elemento que colocamos foi uma conexão direta via túnel. É um protocolo de segurança no qual se cria uma comunicação ponto a ponto, uma comunicação direta entre a garagem do operador de transporte e o BRB. Uma conexão segura e exclusiva de IP a IP. Então, isso evita qualquer interferência, qualquer tentativa de captura desses dados. Além disso, os dados são criptografados. Além de criar uma camada de proteção de criptografia, também criamos um mecanismo de comunicação que evita todo e qualquer aspecto que possa prejudicar esse envio dos dados, tanto nosso para os operadores quanto dos operadores para nós.

Quanto à parte tecnológica – eu acho que já falei sobre isso nos outros pontos –, há a disponibilização do aplicativo e o pagamento com cartão de crédito e débito. Lembro que o pagamento com cartão de débito e crédito também funciona com a sua carteira digital que está disponível no celular com a tecnologia NFC, com as pulseiras e os relógios de pagamento. Então, todas essas soluções de pagamento também funcionam no metrô.

Quanto à parte de controle, nós fizemos um trabalho muito intenso na prevenção de uso indevido com uma série de mecanismos, utilização de *machine learning*, de tecnologias de inteligência artificial para que pudéssemos analisar dados do sistema e tentar identificar comportamentos que teoricamente não são adequados para o uso daquele benefício. A partir da análise desses comportamentos identificados, isso vai para uma equipe de retaguarda. Então, eu tenho uma tecnologia aplicada, mas isso vai para um ser humano que faz uma análise na retaguarda, identifica aquele caso, abre um processo administrativo, notifica o usuário, permite a defesa e, somente depois da apresentação da defesa ou do curso do prazo, é encaminhado para a Semob, para que a defesa seja analisada ou o recurso do usuário e seja concluído o processo administrativo, que pode ser concluído com uma punição de acordo com o produto e com a legislação vigente.

Aproveito aqui, deputado Max Maciel, para responder a uma das perguntas que V.Exa. fez sobre essa questão da notificação de usuários. O senhor falou sobre o processo de notificação. Atualmente, notificamos o usuário pelo e-mail cadastrado no sistema. Também pelo próprio sistema o usuário tem *login* e senha do sistema que ele utiliza, seja usuário do cartão especial, seja do passe livre estudantil, eles têm *login* e senha. Eles podem acessar o *site* e identificar as notificações. Quando o processo administrativo é aberto, o sistema mostra as notificações para ele e pelo e-mail, que é o canal de comunicação primário que temos, porque o e-mail é um mecanismo de ele acessar o *site*, e é, por exemplo, onde ele recebe a senha e tudo mais.

Além disso, temos feito, principalmente nos casos dos cartões especiais, ações em conjunto com a secretaria de PCD, com notificações no *Diário Oficial*, com notificações no nosso *site*. No *site* do BRB Mobilidade, www.mobilidade.br.com.br, há uma aba específica de notificações onde conseguimos mostrar as notificações que existem ali.

Enfim, temos buscado todos os mecanismos possíveis, principalmente no caso do produto especial, porque exige um período de recadastramento e, se ele não cumprir o recadastramento, há o risco de o benefício ser bloqueado. E, como dissemos antes, sabemos do impacto social que esse produto tem. Muitas vezes, são pessoas que utilizam esse cartão para um tratamento médico, para uma série de outros aspectos. Porém, a legislação obriga – e, como operadores, temos que cumprir o que está disposto na norma – que seja feito esse recadastramento, esse chamamento e, caso ele não cumpra, que o benefício seja bloqueado.

Mas temos feito um trabalho em conjunto com a Semob para fazermos isso com muita responsabilidade, com muita calma. Estamos participando de ações da Secretaria de Justiça, que faz o GDF Mais Perto do Cidadão. Em cada uma dessas ações do GDF Mais Perto do Cidadão estamos indo juntos e fazendo uma ação de chamamento para o público daquela região administrativa fazer o recadastramento conosco nessa ação.

Então, temos promovido uma série de ações. Contamos, também, com o apoio do secretário, que já postou também nas redes sociais os chamamentos de recadastramento que fizemos. Isso é muito importante para que o público todo entenda que é necessário fazer esse processo. É a parte de informação, de comunicar ao público que ele precisa ficar atento aos períodos de recadastramento, que ele precisa olhar o seu e-mail, olhar no *site* ou até ligar no 3120-9500 – a central de atendimento do BRB –, que tem uma função específica lá na qual ele consulta a data de validade do benefício dele. Então, ele consegue, de forma rápida, por meio de um número de telefone, consultar a validade do benefício. Se a validade estiver próxima ou já tiver vencido, ele consegue falar com a atendente e saber quais os procedimentos que ele tem para fazer.

Há mais alguns elementos em relação ao Conveniência, que eu já citei aqui: a ampliação dos canais e dos postos de atendimento, então eu não vou repetir; a questão da eficiência, que passamos a disponibilizar o cadastramento 100% on-line. Hoje eu até brinco, deputado, que o estudante, por exemplo, faz 99,9% de tudo que ele precisa pelo *site*, de forma on-line. Ele só não faz 100% porque ele ainda tem de ir ao posto para retirar o cartão. Eu ponho ênfase no “ainda” porque o nosso objetivo mais à frente é disponibilizar – quem sabe – para ele uma versão digital desse cartão.

Essa disponibilização da solução totalmente on-line faz com que passemos por um processo, como o que houve agora, há algumas semanas, com o retorno das aulas das escolas públicas, quando percebemos que os postos de atendimento estavam com o atendimento tranquilo, sem grandes filas,

sem espera significativa, sem que os usuários tivessem dificuldade de levar documentação ou coisa do tipo. Eles fazem tudo pela internet. Aquele usuário que não tem acesso à internet e que precisa do posto continua tendo todos os postos à disposição dele.

PRESIDENTE (DEPUTADO MAX MACIEL) – As localidades dos postos são a galeria... Também há nos Na Hora ou não?

SAULO NACIF ARAÚJO – Temos nos Na Hora, na Rodoviária do Plano Piloto, na Rodoviária de Planaltina, na Rodoviária do Gama, no BRT de Santa Maria, em Brazlândia. Há postos distribuídos pelas cidades. Há também o *site* do BRB Mobilidade: mobilidade.brbr.com.br. Nesse *site*, há todas as informações, os locais dos postos, os serviços que são realizados em cada um dos postos e os horários de atendimento de cada um dos postos, inclusive das estações do BRT, que têm um horário diferenciado, bem mais amplo. O horário de atendimento do BRT começa às 5 horas da manhã e vai até mais tarde, por conta da característica específica do BRT.

Então, as informações estão todas disponíveis. O usuário que precisa realizar um cadastro, seja do Cartão Especial, do Cartão Estudantil, do Cartão Sênior, do Cartão Criança, acessando o *site*, ele consegue tramitar tudo por ali, ter todas as informações necessárias. Nós temos *chatbot* no *site* também. Então, ele consegue tirar as dúvidas de forma muito prática pelo *chat*, até falar com atendimento humano ou até na central, por meio do telefone do BRB Mobilidade. Mais uma vez, ressalto a questão do aplicativo, que também está disponível.

PRESIDENTE (DEPUTADO MAX MACIEL) – Obrigado, Saulo.

Quero registrar a presença do Junga Pereira, líder comunitário do Riacho Fundo II, e do Silvano Givisiez, vereador da Câmara Municipal de Ipatinga. Seja bem-vindos à Câmara Distrital do Distrito Federal.

Saulo, já surgiram várias outras perguntas aqui. Acho que é importante nós nivelarmos. Primeiro, quero comunicar a quem está nos acompanhando pela TV Câmara Distrital que eu já pedi ao Saulo para disponibilizar esse material para nós e vamos colocá-lo no nosso *site* da CTMU, aqui na Câmara Legislativa, para que as pessoas também possam ter acesso a ele. De qualquer forma, tudo está sendo gravado e estará disponível na TV Câmara Distrital, no YouTube, para que todo mundo possa consultá-lo da melhor forma possível.

Vamos entender melhor os pontos que foram colocados para ver se é isso mesmo. Já há uma sinalização do metrô de um avanço junto ao BRB Mobilidade na perspectiva de ampliar a questão da compra on-line de bilhete dentro das estações. Já existe o QR code, mas estou falando aquela coisa que não depende necessariamente de um agente no guichê para que ele possa comprar. Existe a possibilidade de instalar um equipamento como esse, por exemplo, que possa substituir ali temporariamente ou não, dentro do *transfer*, para ele recarregar ou comprar um bilhete on-line no metrô? Existe o desejo de fazer isso? Isso há no Rio de Janeiro, no VLT em São Paulo. Há lá o agente para comercializar no guichê, mas também existe um totem onde a pessoa pode adquirir um trecho, uma passagem, um bilhete específico para isso.

Outro ponto, Saulo, que eu acho importante é que, no caso dos PCDs, do vale-transporte e do passe estudantil, entendemos que existe um limite de acesso, existe um limite diário. No caso do Cartão Mobilidade, eu queria entender se também existe, porque, com o Cartão Mobilidade, eu coloco o dinheiro do meu bolso, ou seja, eu coloco dinheiro nele e eu posso, de repente, resolver: "Vou dar uma volta por Brasília. Vou querer me aventurar. Resolvi dar uma volta em Brasília. Vou para Taguatinga, vou para Santa Maria, vou para o Gama." E eu coloquei... Quero saber se existe esse limite para dentro do Cartão Mobilidade ou se ele é irrestrito. E por que eu estou perguntando isso? Porque, na sua apresentação, tem-se demonstrado visivelmente a busca de evitar as fraudes, coisas de que já tratamos noutra época. Eu não sei se vocês têm – eu queria também entender isso – aquele validador específico que um cartão acessa cem vezes num dia. Isso já aconteceu, e acompanhamos isso, por exemplo, na rodoviária. Na rodoviária, antigamente havia – ou há ainda – os valeiros. Agora é o rapaz do cartão. A pessoa tem um dinheiro; ele faz algum tipo de negociação ali, e a pessoa passa o vale naquele validador. Isso existe para o Cartão Mobilidade especificamente? Só quero entender também esse ponto. Precisamos entender como é que nós estamos inibindo as fraudes dentro do sistema. Apesar de dizermos que somos, eternamente, pessoas que lutam por passe livre, mas, mesmo com o passe livre irrestrito, a pessoa precisa ter um cartão para também termos o controle do acesso ao sistema.

Outro ponto: com esse sistema, eu sei que o BRB tem um painel em que vocês conseguem, inclusive, visualizar os picos de... Eu vi a central – corrija-me se é isso mesmo –, que é um painel em

que vocês conseguem visualizar o pico de acesso durante o dia, onde está... Conseguiríamos ter esse pico de acesso por pontos? Vamos supor que há uma linha específica de ônibus onde o validador recebeu, naquela hora, 100 acessos naquele minuto. Por que eu digo isso? Isso nos ajudaria, junto com a Secretaria de Mobilidade, a identificar quase que a origem e destino. Eu sei que nós vamos ter o PDTU, que está aí e vai ser tratado. Quero saber se esse sistema permite também, já que ele vai ser o V6 on-line, conseguirmos, em tempo real, entender qual é o local de Brasília onde está tendo maior incidência de números de pessoas acessando em um determinado momento. Isso nos ajuda, por exemplo, a pensar de forma georreferenciada em como distribuimos linhas, como ampliamos linhas, como colocamos ali, naquele horário determinado, o ônibus para ampliar o acesso, para evitar que as pessoas vão sobrecarregadas naquele sistema, lotado. Esse é outro ponto.

Uma dúvida que as pessoas têm é sobre o V6. Pelo que você nos falou, os que já estão instalados, se eu recarregar o aplicativo no pix lá no sistema, em 5 minutos, eu o acesso. Mas os V6 não estão habilitados – tirando o do metrô e da TCB, salvo engano – para usar o cartão EMV, ou seja, de crédito e débito. Correto? Mas nós tivemos uma reclamação de que nos da Marechal não ocorria isso. Por isso que eu estou lhe perguntando se isso foi corrigido ou não. Ocorreu o fato de uma pessoa recarregar o cartão e, passados 10, 20 minutos, ela foi acessar e não conseguiu. Quando ela nos procurou, a informação que nós passamos foi exatamente que, nesse *time* mais rápido, era o metrô e a TCB. Só quero entender se esse foi um erro pontual ou não.

Não sei se eu estou sendo rápido. São muitas perguntas. Isso aqui é em bloco, porque há mais aqui. Eu acho que é importante que depois eu passe para os demais.

SAULO NACIF ARAÚJO – Com relação a esse último ponto da Marechal, temos que avaliar, porque pode ter sido um fato pontual, porque a Marechal, inclusive, foi a que fez a atualização primeiro. Naturalmente, isso pode ter a ver com a conectividade. Pode ter sido uma área de sombra ou algum problema de conectividade pontual naquele validador. Mas, de forma prática, tem, sim, funcionado – não só na Marechal, mas também temos tido bastante *report* do pessoal utilizando no BRT. Todas as estações do BRT já contam com o novo validador, então tem funcionado de forma muito eficiente nas estações do BRT, nos ônibus da Piracicabana, da Urbi e da Marechal.

Você perguntou sobre a aceitação de cartão de débito e de crédito nesses veículos. De fato, não está habilitado. A Marechal faz parte de um piloto que nós temos, então nós chegamos a habilitar cento e poucos veículos da Marechal para fazer testes, só que estamos em fase piloto. Então, naturalmente, vai funcionar em alguns momentos e em outros não, exatamente por estar nesse processo de aprimoramento.

Quanto ao autoatendimento, é possível. O trabalho tem sido feito em conjunto com a Semob e com os operadores, identificando quais são os principais pontos em que podemos atuar e, naturalmente, investir para trazer soluções para o usuário. A ampliação de canais é algo que temos acompanhado sempre e que vamos continuar acompanhando. Então, é possível. Porém, há todo um planejamento que tem sido feito em conjunto com a Semob e com o Metrô, de forma especial, para que possamos implementar essas soluções. Naturalmente, existe uma fila, mas nós vamos conseguindo preencher os espaços, implementando cada uma dessas soluções.

Essa atualização dos validadores permite trazer o digital de uma forma muito eficiente. E nós percebemos, como eu demonstrei nos números, que o pix já tem uma aceitação muito grande. E ele substitui esse tipo de solução, porque, em vez de eu colocar um totem pontual em um determinado local, eu transformo o celular de todo mundo, que está no bolso de todo mundo, em um totem efetivo, para que ele possa realizar a transação. Mas, sim, é possível. Nós temos feito alguns estudos e pode ser que lá na frente consigamos ter alguma solução semelhante.

PRESIDENTE (DEPUTADO MAX MACIEL) – Há também a questão que eu falei sobre a quantidade de acessos. Às vezes, há aqueles cartões com 300 acessos em um dia.

SAULO NACIF ARAÚJO – Isso. Se o secretário quiser, pode complementar, mas todos os produtos da mobilidade têm limite de acesso. Como você mesmo colocou, deputado, nós temos que primar pelo recurso do Estado. Em que pese o usuário botar crédito no Cartão Mobilidade e utilizar aquele crédito, ele usufrui do benefício da integração – e a integração é custeada pelo Estado. Então, não deixa de ser um benefício tarifário, pois ele não cobre o valor total da despesa que ele gera para o transporte. É importante ter essa percepção de que mesmo o produto mobilidade é um produto subsidiado, é um produto que precisa ter controle, porque, senão, estamos sujeitos a fraudes. Então, ele tem, sim, controle.

Hoje o BRB opera conforme as normas estabelecidas pelo órgão gestor e, obviamente, pela

legislação e todas as regulamentações do órgão gestor. E nós temos aprimorado isso constantemente. Então, à medida que são identificados fatores que precisam ser melhorados, o que é possível fazer via portaria é feito via portaria, e aquilo que precisa de algum atributo de lei, a Semob, junto com o governo, faz todas as ações necessárias, inclusive junto com esta casa legislativa.

PRESIDENTE (DEPUTADO MAX MACIEL) – Perfeito. Quer comentar, Márcio, alguma coisa específica?

MÁRCIO GUIMARÃES DE AQUINO – Não.

PRESIDENTE (DEPUTADO MAX MACIEL) – Saulo, então, vamos lá, tem mais aqui, para entendermos.

Sobre a parte estudantil. Qual é, de fato, a percepção do BRB Mobilidade que possa ter equívoco? Porque há um determinado momento, como eu tratei, do ano em que aumentam os problemas de acesso ao passe livre. Se, de fato, é um problema com o órgão comunicador, ou seja, com a unidade estudantil, que não informa em tempo real. Isso é um problema que temos percebido. Temos divulgado isto junto com vocês: todas as vezes que retorna o período de aula, nós também compartilhamos a informação do BRB Mobilidade de acessar 2 vezes, a primeira vez para cadastrar e o cartão passar a valer, e a partir dali contabilizar, mas há casos em que, simplesmente, o cartão parou.

Nós já entendemos que todas as pessoas que têm o cartão podem buscar dentro do aplicativo ou via e-mail se ele foi penalizado de alguma forma e correr para resolver essa situação dentro do prazo legal. Mas, dentro da análise de vocês, do órgão, qual a maior dificuldade com a parte estudantil? Vocês têm algum problema específico com as áreas? Porque isso também nos ajuda a fazer frente a essa problemática para evitar que tenhamos aquela enxurrada de reclamações sempre nesse momento do ano.

SAULO NACIF ARAÚJO – Ok. Vale um destaque com relação aos papéis dos atores envolvidos no processo de concessão do passe livre estudantil.

O BRB é o operador da bilhetagem, é o responsável por realizar o cadastro do estudante. Agora, eu realizo o cadastro do estudante por meio da demanda do próprio estudante.

Então, o primeiro aspecto: há o estudante que deve realizar o cadastro e ele deve seguir os procedimentos previstos na norma. Também no *site* passamos todas as informações e ele consegue fazer isso e há também a assessoria pelas nossas centrais e nos postos, caso ele tenha alguma dúvida. Mas acontece de os estudantes não subirem foto, não subirem a declaração, seja da escola, seja a declaração de endereço. Às vezes, ele não segue as regras para subir essa documentação. Também é comum que a demanda do estudante chegue a nós, nós analisamos e devolvemos, como pendência cadastral, para que ele faça essa atualização.

Isso tudo de novo. Ele acompanha pelo *site* e, logado no *site*, ele consegue, inclusive, ver um fluxo pequeno, dizendo para ele em que fase ele está e se houve uma devolução em relação ao pedido de cadastro dele.

Um segundo ator no processo é a instituição de ensino. A norma estabelece que o passe livre só pode ser liberado com base na informação da instituição de ensino dos alunos devidamente matriculados. Temos, ali, uma divisão. Como eu disse, as escolas públicas do Distrito Federal estão subordinadas a um sistema da Secretaria de Educação. Os alunos precisam estar registrados nesse sistema. Se a escola não fizer o registro do aluno com a antecedência devida do início das aulas, naturalmente, mesmo que esse aluno esteja na minha base, com o cadastro aprovado comigo e com todas as informações adequadas em relação ao papel dele e ao papel do BRB Mobilidade, eu preciso da informação da instituição de ensino. As escolas públicas precisam registrar todos os alunos no sistema da Secretaria de Educação e as escolas privadas não têm um sistema único central. Cada escola manda isso para nós através de uma plataforma que nós disponibilizamos.

PRESIDENTE (DEPUTADO MAX MACIEL) – Cada escola tem que subir? Não é a Secretaria de Educação?

SAULO NACIF ARAÚJO – Cada escola. A Secretaria de Educação faz o das escolas públicas, e as privadas, sejam escolas, universidades, enfim, os demais entes privados...

PRESIDENTE (DEPUTADO MAX MACIEL) – É no e-educação esse?

SAULO NACIF ARAÚJO – O EducaDF Digital é o da Secretaria de Educação.

PRESIDENTE (DEPUTADO MAX MACIEL) – O estudante faz tudo isso on-line. Não precisa ir...

SAULO NACIF ARAÚJO – Tudo isso on-line. Não precisa, mas ele tem a opção de ir ao posto, caso ele queira.

PRESIDENTE (DEPUTADO MAX MACIEL) – Os postos que existem são todos esses que nós falamos, das rodoviárias, ou o único é esse da...?

SAULO NACIF ARAÚJO – Não. Galeria dos Estados, Planaltina, Sobradinho, Gama, Brazlândia, Santa Maria, enfim, há várias opções. Lá no *site* ele consegue ver todos os postos que fazem o atendimento estudantil.

As escolas privadas, as instituições privadas de ensino também precisam mandar a lista. Eles têm obrigação de mandar até o quinto dia útil do mês para que os alunos estejam devidamente habilitados.

Dito isso, deputado Max Maciel, o que nós temos de histórico também está disponível no *site* do BRB Mobilidade. Nós publicamos a relação de instituições de ensino que não encaminharam as informações de matrícula.

Eventualmente, no início do semestre, acontece de haver alunos cujo processo de matrícula, junto à instituição de ensino, foi postergado, ou de terem ficado numa lista de espera. Há situações diversas que são afetadas à relação do aluno diretamente com a instituição de ensino e, por sua vez, a instituição de ensino não o registrou no sistema e isso não chegou para o BRB. E, aí, não chegando para o BRB, eu não posso liberar o passe livre dele.

Nessa explanação sobre o fluxo dos atores que são envolvidos na concessão do benefício, é fundamental que todo mundo entenda que, além de o BRB cumprir o papel dele de analisar e conceder o benefício, eu também tenho obrigações vindas do estudante e da instituição de ensino para que todo o processo esteja redondo e, no final das contas, o benefício seja liberado.

Além disso, há as situações que ocorrem ao longo do semestre ou de um semestre para o outro, caso o aluno tenha, por ventura, algum uso indevido, e, aí, ele tem um bloqueio por esse uso indevido. Há outros atores, como a própria Semob, que atua diretamente na análise desses processos administrativos e na aplicação da possível sanção.

Acontece de, no início do semestre, alunos reclamarem que o benefício deles está bloqueado, mas eles não olham o aplicativo, às vezes eles não olham o *e-mail* e não verificam se o benefício deles está devidamente habilitado. Eu reforço, mais uma vez: ele pode olhar no *site*, ele pode olhar no *e-mail*, ele pode ligar, ele pode ir ao posto. Há uma série de canais para que ele possa avaliar e verificar se está tudo adequado.

Cumprido o papel do aluno, cumprido o papel da instituição de ensino, o BRB libera o benefício de pronto para aqueles que já têm o cartão. Para aquele que for o primeiro benefício, há o prazo de confecção do cartão, porque ele é personalizado e impresso, e é marcado com o aluno a data para retirá-lo no posto mais próximo da casa dele ou em um local indicado próximo da instituição. Então, existe todo esse fluxo.

Agora, por exemplo, no início das aulas, não houve situações significativas, como já houve histórico lá atrás, de problemas de forma generalizada. Houve questionamentos que chegaram para nós, alguns chegaram através da assessoria da comissão, mas, para todos os que chegaram – nós respondemos prontamente –, naturalmente nós mostramos que eles se enquadraram em alguns desses casos que citamos aqui.

É importante que o aluno fique atento a esses aspectos e também ao processo porque, no início do semestre letivo, temos a função de regravar o cartão. No cartão, ficam gravadas as informações do benefício. Então, ele precisa apresentar o cartão 2 vezes no validador. É importante que ele fique atento se apresentou direito o cartão; às vezes, o aluno o deixa dentro da carteira e só encosta a carteira; às vezes, o deixa até dentro da mochila. Acompanhamos isso por câmera. Estávamos vendo o processo de acesso ao BRT para ver se havia algum problema, alguma reclamação. Vimos alguns casos de alunos também que não apresentavam adequadamente o cartão e aí ele não passa. Esses validadores novos já têm uma tela maior. No validador antigo, a tela era pequenininha e até de difícil leitura. Agora, é uma tela grande em que ele vai ver exatamente a mensagem que está lá. Se é erro de leitura, significa que ele precisa apresentar o cartão de forma adequada. Se a mensagem é de cartão vencido, para esse, de fato, o benefício não foi renovado. Se o benefício não foi renovado, ele tem que avaliar alguma daquelas pendências que citamos aqui antes. São informações importantes para o dia a dia de uso.

Uma vez que o benefício dele tenha sido liberado no início do semestre, ele não precisa

apresentar 2 vezes daí em diante. É uma vez só e já libera a catraca ao longo do semestre inteiro.

PRESIDENTE (DEPUTADO MAX MACIEL) – Saulo, o importante dessa comissão é que isso já vai nivelando um pouco dessa informação geral aos usuários para entenderem o processo. Sabemos que o BRB segue o normativo a partir da secretaria e de outras legislações que circulam.

Eu tenho mais 2 pontos com você, mas eu vou dividir aqui com o secretário e com o Márcio. Acho que são importantes. Márcio, pelo que eu estava vendo no dado da bilhetagem do sistema apresentado, o dinheiro físico hoje, por exemplo, no metrô, representa 20% do dinheiro da bilheteria? Chega a isso?

(Intervenção fora do microfone.)

PRESIDENTE (DEPUTADO MAX MACIEL) – Ainda? Quarenta por cento é muita coisa de dinheiro ainda. O informe que eu tive é que vocês têm agora, em vez daquele cartão físico, o papel com o QR code, que inclusive barateia um pouco do custo, porque, às vezes, aquele cartão some, aquela coisa toda.

(Intervenção fora do microfone.)

PRESIDENTE (DEPUTADO MAX MACIEL) – Eu manuseio... perfeito. Quando eu fui, acho que até com você, Cris, vocês imprimiram o papel. Achei aquilo genial.

Há experiências em outros países do mundo que, para aumentarem a capacidade de pessoas dentro do sistema – é uma das formas de arrecadar recurso e de baixar a questão da tarifa técnica –, incentivam o uso do transporte. Existe, dentro do metrô, no sistema de bilhetagem, a possibilidade de a pessoa adquirir esse bilhete por QR code naqueles pacotes promocionais? Por exemplo, eu compro 5 bilhetes ou 10 bilhetes, porque é ida e volta, e eu ganho sábado e domingo. Existe algo nesse sentido para tentar incentivar a pessoa a continuar indo para o sistema e usá-lo. Alguns colegas que tiveram oportunidade de ir a outros países viram isso como uma vantagem. Você compra 1 mês, você compra a semana, você compra o dia, você compra o semestre e recebe algumas bonificações. Não sei se o Metrô-DF entende que isso é uma vantagem ou se isso não impacta de forma real o objetivo de fazer com que tenhamos mais usuários dentro do sistema. Não sei se isso está sendo pensado.

(Intervenção fora do microfone.)

PRESIDENTE (DEPUTADO MAX MACIEL) – Pode, claro.

MÁRCIO GUIMARÃES DE AQUINO – Não está sendo pensado, porque, quando nós migramos para o QR code, a ideia era que aquele fosse o bilhete realmente unitário e que essa questão do grande pacote ficasse dentro do cartãozinho mobilidade mesmo.

Existe, em alguns países do mundo, essa questão do desconto em quantidades e em função de áreas, o senhor está correto mesmo. O Metrô, aqui em Brasília, ainda é um pouco pequeno. Ele atende só a parte realmente urbana. Em outras grandes cidades do mundo, atende áreas: área 1, área 2, área 3 e por aí vai. Isso tudo entra na conta de um pacote de vantagens e desvantagens, em função do sistema deles, que não é igual ao nosso.

Eu não sei, no que se refere ao Cartão Mobilidade – o secretário está aqui e pode responder isto –, se existe alguma questão de atacado, se há algum tipo de desconto ou não. Seria uma política de governo.

No Metrô, o QR code foi pensado realmente como um facilitador para aquela pessoa que está em casa, um aposentado: “Hoje preciso ir ao médico”. Então, ele vai lá e compra 1. Não precisa comprar o cartão, carregá-lo, essa questão toda. Se houver a necessidade de algo diferente – até agora não identificamos isso –, lógico, vamos estudar. Por enquanto, só vimos realmente a necessidade do unitário, diário.

PRESIDENTE (DEPUTADO MAX MACIEL) – Então, já fica uma indicação ao secretário – ouviu, Saulo? – para estudarmos a possibilidade e aumentar o número de usuários do Metrô. De repente, ofertar um pacote em que a pessoa recarregaria e ganharia um desconto. Comprei de segunda a quinta, ganho o sábado e o domingo. Ou ganho o domingo. Comprei de segunda a sábado, ganho o domingo. Isso incentiva que mais pessoas entrem no sistema e deixem o carro.

Secretário, pelo que o Saulo contou, acho que existe muita coisa normativa. Saulo, eu queria trazer também a nossa percepção para quando você pontua uma outra questão. Por mais que a informação esteja disponível – o BRB tem feito esse esforço –, nós percebemos que o usuário do sistema não a recebe. Talvez por não ter a cultura de acompanhar a informação, de se debruçar sobre a informação. Se a informação não estiver mastigada para o usuário, é como se não existisse, mesmo

já

existindo. Não sei se seria o caso, mas deixo aqui uma indicação – e quero ouvir os senhores – de fazer uma parceria com a Secretaria de Educação e disponibilizar, nas escolas, um painel, uma arte, um cartaz que seja, para os estudantes saberem que eles não precisam sair da cidade deles para resolver um problema do Cartão Mobilidade, que eles podem resolver sem precisar se deslocar. Acho importante trazer essa informação.

A outra questão, secretário Zeno, é talvez a secretaria baixar – não sei se é possível – uma portaria. Por exemplo: em vez de o BRB ter que correr com todo esse processo no período das férias e troca, que fosse estabelecido um prazo natural. Vamos colocar aqui que, nos 15 primeiros dias do início do ano letivo, os cartões funcionem. Esse período seria o prazo de as escolas normalizarem as formalidades, de os estudantes apresentarem a declaração e, a partir daí, cair mesmo. Sei que isso acontece no período de férias.

A maioria dos estudantes diz isto para nós: “Eu entreguei tudo. Eu já entreguei tudo, e não funciona ainda”. Por quê? O problema, às vezes, é com a secretaria da escola, que não mandou a lista ou que mandou a lista, mas o nome do aluno não foi, porque ele foi remanejado naquela semana.

A ideia não é ficar dilatando o prazo o tempo todo; é só estabelecer que, na volta às aulas, todos os cartões funcionem, e existir um prazo para o estudante entender que, se o cartão travar a partir de determinada semana, é porque, de fato, existe um problema sério que não foi resolvido. Sugiro isso porque os alunos ficam na busca de resolver.

Essa questão da foto é sempre um problema, porque há pessoas que utilizam foto de 10 anos atrás. Acho que a pessoa gosta da foto e não quer trocá-la. Obviamente a biometria com uma foto antiga não se encaixa. Eu fui a algumas empresas que mostram, lá na central do CCOD, várias coisas parecidas. Você mostra a pessoa, a pessoa recorre e fala: “Não. Sou eu, mas a foto é de quando eu tinha 12 anos de idade”. Ele não atualizou, não fez uma foto nova e recente. Acho que isso é importante.

Por último, Saulo, comentamos com o BRB a ideia de pensarmos algo dentro do sistema de bilhetagem que promova o acesso ao sistema. Por que eu estou dizendo isso? Porque nós já sabemos que, como nós optamos por pagar por acesso, se há cada vez menos pessoas embarcando, aumenta-se a tarifa técnica para compensar, porque existe um acordo com as empresas de garantir aquela demanda. A ideia é fazer com que mais pessoas entrem no sistema.

Uma das coisas que eu percebo, sobretudo para o turista de Brasília, é a dificuldade de ele adquirir um bilhete. Tirando a questão do Metrô, porque, se eu for ao metrô, posso comprar um bilhete para 1, 3, ou 4 dias, e ele vai me dar um papel. Mas existe a possibilidade de um dia – eu conversei com o secretário Zeno, ele disse que já há, mas eu queria ouvir – implementar a ideia de começarmos a comercializar mesmo esses cartões na farmácia, na banca de jornal, onde a pessoa chega e fala: “Vou comprar o cartão, vou me cadastrar rapidinho, já válido em um V6 da própria unidade e já consigo transitar”.

Eu digo isso, porque muitas vezes essa migração ou é para quem já está trabalhando – porque há o vale transporte – ou é para quem de fato já foi beneficiário de algum sistema e teve a necessidade de tirar o cartão, mas quem não o tem – eu sei que não é muito – ou para quem migrou para Brasília, possui ainda uma dificuldade de adquirir o bilhete sem ter dinheiro.

Por falar em dinheiro, eu lembro que nós estivemos no BRB, e nós comentamos sobre isso: os guichês do BRT não recebem cartão, só dinheiro. Você se lembra disso? Se conseguirmos também estabelecer a possibilidade de a pessoa adquirir os bilhetes ou recarregar ali o seu cartão com um cartão de crédito ou débito, diminuiria a dificuldade de aquisição do bilhete.

Passo a palavra para o Saulo, e encerrarei com o Zeno, para saber como a secretaria está pensando toda essa lógica a partir de agora.

SAULO NACIF ARAÚJO – Vou direto para o final da pergunta, que essa é mais direcionada a nós, mesmo. O restante o Zeno consegue pontuar adequadamente.

De fato, temos esse projeto já em fase piloto. A transação de recarga com cartão de débito nos postos do BRB Mobilidade, do Metrô e do BRT já está em fase piloto. Temos, no posto de Sobradinho e em uma estação do BRT, se não me engano a do Park Way – me fugiu agora qual –, em fase de teste, o POS que faz a recarga com o cartão de débito.

Estamos melhorando um pouquinho o fluxo, porque, a partir do momento que eu passo a definir método de pagamento, o equipamento passa a pedir mais informações. Então, preciso ser

eficiente para não trocar um equipamento que fazia o atendimento em segundos, para tornar o atendimento demorado.

Estamos finalizando esse trabalho junto com o fornecedor do sistema de bilhetagem e com a empresa fornecedora da solução de adquirência. Isso já está em fase piloto e temos a expectativa de, ainda neste semestre, concluirmos esses processos e fazermos a troca de todos os equipamentos em todos os postos de recarga, seja do BRB Mobilidade, do BRT ou do Metrô. Então, a transação de recarga com o cartão de débito ou até a compra do bilhete unitário do metrô com o cartão de débito passará a ser efetiva. Essa é mais uma ação para tirarmos o dinheiro de circulação.

PRESIDENTE (DEPUTADO MAX MACIEL) – Antes secretário, há o Márcio que quer pontuar algo, mas há essa questão da escola para a qual ficou a indicação de tentarmos difundir essa informação dos pontos, das rodoviárias, das cidades, para as pessoas entenderem isso.

Pode não parecer, mas muitas pessoas, quando falamos com elas, não têm noção de que, naquela rodoviária específica, na rodoviária da cidade, existe aquele ponto em que elas podem resolver alguma questão, e acaba que a estação da rodoviária daqui fica servindo como referência, vêm todos para cá. Nós sabemos que, quando há um ponto que aglutina muito mais pessoas, demora-se um pouco no atendimento, gera-se um pouco de fila. Acho que isso é uma questão importante.

O Márcio quer comentar. Pode falar, Márcio.

MÁRCIO GUIMARÃES DE AQUINO – É só um breve comentário, um adendo. Quanto à questão do debate, como ele é enriquecedor – não é?

PRESIDENTE (DEPUTADO MAX MACIEL) – É claro.

MÁRCIO GUIMARÃES DE AQUINO – Pedimos que se colocasse QR code em vários espaços das estações do Metrô, para orientar o usuário sobre o que é o Metrô, o que é aceito, como comprar passagem etc. Estamos implantando isso este ano. Acabei de ter uma ideia agora, até como forma de colaborar com o BRB: colocar essa parte dos estudantes dentro da informação do QR code.

PRESIDENTE (DEPUTADO MAX MACIEL) – Que bom, Márcio! Secretário, o senhor quer falar mais alguma coisa?

SAULO NACIF ARAÚJO – Só quero registrar que fizemos uma ação dessas com a UnB no ano passado, produzimos uma cartilha. Nós temos uma cartilha que já está disponível no nosso site. Nós distribuímos essa cartilha para o pessoal do CA, da UnB, e eles a distribuíram para os alunos. Nós vamos também buscar parceria com a Secretaria de Educação, vamos conversar para ver se conseguimos estender isso de forma mais ativa.

PRESIDENTE (DEPUTADO MAX MACIEL) – Perfeito.

Secretário Zeno, suas considerações.

ZENO JOSÉ ANDRADE GONÇALVES – Deputado, todos os temas são muito palpitantes, relevantes, bem como todos esses aspectos que foram levantados. Vamos começar falando sobre essa questão dos meios de pagamento, começando pelo item final.

Temos insistido muito nessa pauta com o BRB. Nós estamos com um grupo de trabalho, com reuniões de trabalho, na verdade, não é um grupo formal, formalizado, mas nós temos uma agenda, uma pauta para aperfeiçoar a maneira, o mecanismo de ampliar os meios de pagamento. Isso inclui, obviamente, o BRB analisar os seus custos e nós analisarmos a questão do ponto de vista do gestor do sistema, para entender e facilitar a vida do usuário.

De fato, o que queremos é que o usuário tenha facilidade, por exemplo, de estar no Sol Nascente, na padaria em que ele costuma comprar o pão, e falar assim: “Eu quero recarregar meu cartão ali, no caixa”. Ele compra o pão e já recarrega o cartão dele. Por exemplo, hoje existem gôndolas nas lojas, você compra ali, recarrega o iFood, a Netflix, o Google Play, a Apple Store; até cartão de crédito pré-pago. Você já obtém um cartão de crédito internacional ali, na hora. Então, tecnologia disponível para isso existe, obviamente isso envolve uma relação de custo-benefício que o banco precisa avaliar, porque o BRB, por mais que seja do governo, tem acionistas para os quais ele precisa prestar conta, entendemos isso. Mas, como governo, nós vamos puxar a brasa para a sardinha do serviço público.

Essa é a nossa pauta, viva, ativa e permanente com o BRB, deputado. Estamos analisando uma proposta, que já está na Casa Civil, de atualização e aperfeiçoamento da Lei nº 4.011/2007, ampliando esses meios, estabelecendo como será, por exemplo, o pagamento daquela taxa de transação bancária que hoje não está prevista na legislação – nós temos que mandá-la e nós vamos mandar. Eu tenho

certeza de que a Câmara Legislativa e a Comissão de Transporte vão aperfeiçoar o processo.

Nós enriquecemos o debate, estamos muito confortáveis com isso, com essa relação de transparência e parceria.

Sobre a campanha educativa, falando sobre o primeiro item que o senhor colocou, eu queria ampliar um pouco mais essa abordagem, deputado Max Maciel, porque há uma visão muito equivocada dos custos do sistema de transporte. Por que equivocada? Talvez até fazendo uma *mea culpa* nossa, da secretaria, nós precisamos ser mais didáticos e mais transparentes para falar sobre os custos do sistema. O que é o sistema que Brasília pactuou? Como é que é o nosso sistema? Qual é a opção que os governos adotaram para poder custear o sistema de transporte? Nós precisamos abrir todos os custos, divulgar, exaustivamente, para que a sociedade tenha o controle do que se paga, do que se gasta e de como é feita a composição desses custos.

Isso nós precisamos fazer, por mais que já conste tudo no *site* da Semob, mas as informações, muitas vezes, – como o senhor disse – elas não são didaticamente trabalhadas para que as pessoas as entendam. É dinheiro do contribuinte; o usuário tem o direito de saber como o dinheiro dos impostos é pago e entender essa abordagem sobre financiamento do sistema. Eu comentei isso ontem, em uma reunião na Casa Civil com o secretário Ney; com o secretário Gustavo; com o deputado Chico Vigilante; com o nosso presidente deputado Wellington Luiz, da Câmara Legislativa, e com os operadores.

O sistema tem uma dívida enorme, precisamos perfilá-la, baixar os custos e, para isso, o único componente é ter usuário no sistema. Nós precisamos botar gente para dentro dos ônibus, porque aí você equilibra. Como esse modelo é de pagar por acesso, existe um cálculo de rentabilidade que foi garantido por contrato, e a empresa vai cobrar. Por quê? Porque eu exijo renovação de frota, eu penalizo, eu exijo ônibus limpo, eu exijo cumprimento de horário, eu exijo a quantidade mínima...

Enfim, essa exigência do governo tem um preço. Sobre esta abordagem que eu quero falar: assim como é importante falarmos para o estudante dos direitos dele, o estudante tem que ter clareza e facilidade de entender como é esse acesso para ele exercer esse direito. Por exemplo, quando nós falamos sobre custo dos sistemas, de subsídio, e viemos a esta casa pedir suplemento orçamentário, muitas vezes, a abordagem é que nós estamos dando dinheiro para as empresas. E aí eu faço um comparativo para fins de entendimento: por que nós comunicamos mal isso?

Quando um cidadão vai à farmácia popular e há remédio de graça, ele não diz que o governo está dando dinheiro para as farmacêuticas; ele diz o governo está pagando o seu remédio. Quando ele tem um transporte de graça, ele diz que estamos dando dinheiro às empresas, ele não diz que estamos pagando a passagem, o acesso do usuário, do transporte, do estudante, do portador de necessidades especiais, do idoso, enfim... Nós precisamos que isso seja transparente. Isso é um desafio.

Eu me comprometi com o governador Ibaneis. Uma das missões que ele nos deu foi: "Busque meios de baratear o custo". E a determinação dele foi: "Nós não vamos repassar o custo do transporte para o usuário, aumentando a tarifa", assim como o Entorno está fazendo, Saulo.

Deputado, eu estou indo aos terminais. Toda segunda-feira, eu saio de madrugada e vou às pontas. Estive, ontem, em Planaltina, conversei com os usuários das linhas rurais. Tenho uma reunião com os usuários amanhã cedo, porque está ruim a qualidade do serviço. Teremos uma conversa muito firme com as empresas. As empresas são parceiras, mas temos que cobrar, porque elas estão recebendo em dia e têm que prestar um serviço adequado e de qualidade. A Semob é muito dura nisso, podem ter certeza disso.

Estive no Sol Nascente; fui à escola classe Córrego das Corujas ver aquele problema; conversei com a diretora; conversei com o permissionário; fui ver a estrada de perto, para quê? Para que consigamos ter essa proximidade com a ponta e entender, de uma forma bem mais empática, os problemas que o usuário enfrenta. Precisamos nos comunicar melhor.

De fato, proponho ao BRB, já como encaminhamento, que estabeleçamos uma campanha permanente para dizer às pessoas, de forma didática, quais são os direitos dos portadores de necessidades especiais. Vamos avaliar como fazer isso no âmbito da Semob. Não é só no *site* ou no aplicativo, precisamos disseminar isso de forma mais direta, na ponta, nas escolas. O senhor está coberto de razão. Nós comunicamos mal, e as pessoas precisam ser mais bem esclarecidas sobre isso.

Então, a campanha educativa é também para as pessoas conhecerem o sistema. Precisamos falar mais sobre ele.

Sobre a transição do período do ano letivo, existem alguns aspectos que têm que ser considerados. Obviamente, com a nova legislação que já está em vigor, acho que isto é possível: no

período de transição, o estudante continua tendo acesso ao transporte, até a validação definitiva. Que não haja um bloqueio abrupto, por uma falha da escola, não dele. O estudante é quem mais tem que ser amparado e protegido pela rede de proteção que a legislação lhe oferece. Não é ele que tem que pagar o preço pela incompetência em um procedimento da burocracia do governo. Isso é muito claro. Sabemos disso.

Este é outro encaminhamento: precisamos sentar com o BRB e com a nossa Subsecretaria de Controle da Gratuidade para avaliar qual o impacto disso em termos percentuais. Vamos ver se isso está dentro de uma margem aceitável, para que possamos estabelecer a transição.

Não tenho como lhe dizer agora o impacto disso, porque preciso olhar os números. Sairemos desta audiência com esse encaminhamento. Ele está registrado. Obviamente, solicito que a Comissão de Transporte nos encaminhe um ofício e um resumo, para que essa questão entre na nossa pauta viva de ações para o aperfeiçoamento do sistema.

De fato, o transporte público tem muitos problemas para serem solucionados. Esperamos que as pessoas tenham a confiança de que tentamos buscar a solução adequada. Não é fácil. Os desafios são enormes. Estou na secretaria desde 2019. Estou na chefia de gabinete há todo esse tempo. Agora, tenho essa nova proposta, essa nova missão.

O que queremos é prestar o melhor serviço possível. A secretaria, como gestora do sistema, entende que o desafio é enorme. Precisamos, minimamente, dar as respostas que a sociedade precisa ouvir. Temos que mostrar a cara, temos que ter a coragem de fazer os enfrentamentos, fazer *mea culpa*, assumir os erros e buscar aperfeiçoar e melhorar o serviço.

Deputado, conte com essa boa vontade. A nossa equipe é dedicada. São servidores públicos e técnicos da maior capacidade, que enfrentam muitas dificuldades. O sistema de Brasília é um dos mais complexos do Brasil. O perfil geográfico de Brasília é único no Brasil. Os nossos números são gigantes e, comparativamente a outras regiões, enfrentam muitas dificuldades. O nosso índice de passageiro por quilômetro, por exemplo, é o menor do Brasil. A nossa frota é uma das mais novas. Em outros centros, a tarifa-usuário praticamente cobre o sistema; aqui, não, por conta da disposição geográfica.

O senhor sabe que, aliado a isso tudo, ainda há o desafio do transporte do Entorno, onde está a força de trabalho do Distrito Federal. Quase 60% dos moradores do Entorno migram para Brasília para poderem trabalhar. Eles são a força de trabalho. São cidadãos e pessoas importantes para a capacidade produtiva da nossa capital, do nosso Distrito Federal. E é uma pressão sobre o sistema.

Por exemplo, em Santa Maria – estivemos lá na segunda-feira passada, de madrugada, às 6 horas da manhã –, o estacionamento estava cheio, com carro para tudo quanto é lado. O pessoal do Entorno indo lá – essa realidade você conhece – e as pessoas querendo entrar no sistema. Em vez de pagarem 12 reais, 20 reais, 21 reais, eles querem pagar 5 reais e 50 centavos e terem a integração, que também é uma grande conquista do nosso sistema.

Tudo tem que ser repensado, e temos isso como pauta permanente. Sempre que possível, quando o senhor quiser, pode nos convocar. Nós vamos estar na Comissão de Transporte, nas reuniões temáticas, nas reuniões técnicas, nas reuniões de trabalho.

Nós precisamos debater isso, e este espaço é perfeito e adequado para falarmos sobre esses problemas da nossa cidade, do nosso Distrito Federal.

PRESIDENTE (DEPUTADO MAX MACIEL) – Obrigado, secretário Zeno.

Quero também agradecer ao Saulo, presidente do BRB, e ao diretor, agora assumindo interinamente a presidência do Metrô, o Márcio Aquino.

Antes de encerrar a comissão, eu gostaria, primeiro, de agradecer a toda a nossa equipe do mandato da Comissão de Transporte e Mobilidade Urbana. Ela está à disposição para colaborar com os senhores. Nós somos novos nesta casa, é verdade, mas estudamos transporte já há algum tempo.

Nós estudamos modelos no Brasil, modelos no mundo. É bem verdade que, através do ativismo, nós conseguimos ter a oportunidade de viajar e conhecer outras experiências, outras práticas, outros métodos de como isso se aplica, na realidade.

O nosso objetivo é tentar trazer as oportunidades que o Distrito Federal tem, como a terceira maior capital do país, como uma cidade do país e como a capital do país. Em qualquer país do mundo, a capital é sempre a referência, é sempre o lugar de maior potencialidade. E dali é que saem as boas práticas para o resto do país.

Então, estamos à disposição das pastas. O nosso papel de fiscalizadores segue como tem que

seguir, os senhores sempre serão informados do nosso passo a passo, na busca de manter o diálogo e encontrar essas saídas. Eu estive com o secretário Zeno e também com a presidência do Metrô, e nós visualizamos as oportunidades, Zeno, de baixar o custo, por exemplo, do sistema, de ter, por exemplo, o metrô como uma ferramenta fundamental e potencial.

É verdade, Márcio: se nós tivéssemos escolhido o metrô, se nós tivéssemos feito um pacto no Distrito Federal, um pacto de governança entre as lideranças políticas que já transitaram por esta cidade ou que estão nesta cidade, de que o metrô é uma ferramenta fundamental para o desenvolvimento e para a mobilidade urbana, independentemente de governo, e todo mundo investisse, ele já estaria em várias cidades aqui.

Fazer metrô não é fácil. E detalhe: não se entrega em uma gestão. Talvez este seja o maior desafio: por que não investir no metrô? Porque é difícil. Em 4 anos, às vezes, sai só o estudo. Não vai ter a plaquinha, que é o desejo do gestor. Eu até brinco, às vezes: "Gente, vamos fazer um pacto. Quando inaugurar, coloca a plaquinha com todo mundo que participou do processo, porque aí apaga o ego, se for esse o problema".

E é bem verdade que, historicamente, houve uma desatenção com o sistema. O metrô não tem linha alimentadora própria. Nos países do mundo, é assim que funciona. É o metrô que detém a rede alimentadora e a fonte de recursos é dela também. Nós não podemos ter um ônibus que saia de uma cidade que tenha metrô que concorra com ele. Se você vai para a Rodoviária do Plano Piloto e você tem uma estação do metrô perto da sua casa, você pegará uma alimentadora até a estação e chegará à rodoviária do Plano.

Muitas vezes, secretário, acontece o contrário: eu saio da Ceilândia e há um ônibus para a Rodoviária do Plano Piloto, sendo que: "Você vai para a Rodoviária do Plano Piloto, você não vai desembarcar?" Você pega um alimentador até... Até existem as integrações, mas não existe uma integração assim: que seja só para levar para o metrô. Não, você pega o ônibus e, se você quiser descer no meio do caminho e pegar o metrô, bem, se não, o ônibus vai também para a rodoviária.

Nós precisamos mudar essa cultura em Brasília. Não é fácil. Eu estou dizendo que não é fácil mudar a cultura em que o passageiro vira o dono do ônibus. Ele embarca no ônibus e quer ir sentado da casa dele até o seu destino final. Essa é a qualidade que nós queremos e defendemos. Mas é muito mais rápido eu ter uma integração do que ficar 40 minutos rodando pela minha cidade para depois eu pegar um longo trecho e descer no meu ponto. Isso deveria ser como nos terminais do BRT. Esse é o caminho.

Precisamos rever o processo de acesso, rever o processo de como nós pagamos pelo acesso. São 350 milhões de acessos, tudo isso pago. Se todo esse processo fosse como no metrô, não seriam 350 milhões, seria bem menos. Nós não pagamos o acesso para o metrô. Se vou para Samambaia, eu pago R\$5,50, entro na estação de origem, desço na estação Águas Claras e não pago outra tarifa por pegar o metrô para Samambaia, pois já estou dentro do sistema.

O sistema rodoviário tem que seguir a mesma lógica: se eu peguei o ônibus no terminal de Santa Maria, desci na W3 e vou pegar outro ônibus até a L2, eu não tenho que pagar pela integração, pois estou dentro do sistema. Isso nós fazemos com o sistema de terminais para que as pessoas não saiam da parada, não atravessassem a pista. Curitiba fez isso, São Paulo investiu nisso, BH está estudando isso, e nós temos essa oportunidade.

Nós não somos donos da verdade absoluta, não somos. Temos muitos sonhos. A ideia desta comissão é exatamente colaborar com o nosso sistema de modal para que nós não passemos mais pelo que nós vivemos no dia de hoje. Às 10 horas da manhã, todas as principais vias da capital estavam engarrafadas. Às 10 horas da manhã! Não era no pico das 7 horas, eram 10 horas da manhã. Por quê? Porque nós criamos uma cidade onde se privilegia o carro.

Discutir o sistema de bilhetagem é discutir estas oportunidades: oportunidade de eu adquirir facilmente o bilhete e poder acessar o serviço, de eu comprar um pacote de bilhete e ganhar uma promoçãozinha porque eu entro no sistema. Se eu entro no sistema mais usuário eu consigo baixar isso, compensa um para o outro.

Mais uma vez eu lhes agradeço por estarem aqui e por ouvirem a nossa ladainha. Sei que às vezes eu pareço chato, mas é assim que conseguimos mudanças.

Parabenizo o BRB por assumir esse sistema de bilhetagem e tentar fazer com que ele seja cada vez mais transparente, rápido. Enquanto Estado, enquanto Governo do Distrito Federal – esta também é a função da Câmara Legislativa –, que nós tenhamos uma fiscalização mais rápida.

Antes de o sistema de bilhetagem estar nas mãos do BRB, eram as empresas que mandavam essas informações para a secretaria. Nós não tínhamos a garantia de como eram essas informações. Agora não, o BRB está de posse dessas informações e nós conseguiremos acessá-las de forma mais unificada, sem precisar ir às 5 empresas e entender como cada uma está mandando determinada informação que gera impacto.

Estamos aqui para colaborar. Certamente a comissão vai pegar esse relatório e, caso haja alguma dúvida, nós oficializaremos aos setores.

Quero desde já agradecer a todas e a todos que fizeram parte desta comissão, àqueles que estiveram presentes no plenário, aos que nos acompanharam pela TV Câmara Distrital.

Agradeço às autoridades e aos demais convidados que honraram a Câmara Legislativa do Distrito Federal com as suas presenças.

Nada mais havendo a tratar, declaro encerrada a presente comissão geral, bem como a sessão ordinária que lhe deu origem.

(Levanta-se a sessão às 17h29min.)

Siglas com ocorrência neste evento:

B2B – *business to business*, em português, empresa para empresa.
BRB – Banco de Brasília
BRT – Bus Rapid Transit
CA – Centro de Atividades
CCOD – Centro de Coordenação Operacional Distrital
DFTrans – Transporte Urbano do Distrito Federal
EMV – Elo, Master, Visa
IP – Internet Protocol
Metrô-DF – Companhia do Metropolitano do Distrito Federal
NFC – Near Field Communication
PCD – Pessoa com Deficiência
PDTU – Plano Diretor de Transporte e Mobilidade do Distrito Federal
POS – em português, Ponto de Venda
QR – Quick Response
QR Code – Código de Resposta Rápida
SBA – Sistema de Bilhetagem Automática
SBE – Sistema de Bilhetagem Eletrônica
Semob – Secretaria de Transporte e Mobilidade
TCB – Sociedade de Transportes Coletivos de Brasília Ltda
UnB – Universidade de Brasília
VT – Vale-Transporte

As proposições constantes da presente ata circunstanciada podem ser consultadas no [portal da CLDF](#).



Documento assinado eletronicamente por **MIRIAM DE JESUS LOPES AMARAL - Matr. 13516, Chefe do Setor de Registro e Redação Legislativa**, em 15/03/2024, às 19:12, conforme Art. 22, do Ato do Vice-Presidente nº 08, de 2019, publicado no Diário da Câmara Legislativa do Distrito Federal nº 214, de 14 de outubro de 2019.



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: **1583206** Código CRC: **02238C46**.

EM BRANCO EM BRANCO EM BRANCO EM BRANCO
EM BRANCO EM BRANCO EM BRANCO EM BRANCO