

RELATO DA PRÁTICA - CONTROLADORIA GERAL DO MUNICÍPIO DO RIO DE JANEIRO

1. TÍTULO DA PRÁTICA

Avaliação da qualidade de serviços de transportes de passageiros por ônibus na cidade do RJ - *Um trabalho conjunto da Auditoria Geral da Controladoria Geral do Município do Rio de Janeiro com a Sociedade Civil, utilizando a técnica do "Cliente Oculto"*.

Enquadramentos principais nos seguintes itens da ementa – Anexo I do Edital:

Conscientização da sociedade em busca de maior participação e controle social da administração pública; instrumentalização da sociedade para atuar de forma participativa.

2. PERÍODO DE REALIZAÇÃO DA PRÁTICA

As articulações que viabilizaram o trabalho conjunto da Controladoria Geral do Município - CGM, por meio de sua Auditoria Geral, com o Observatório Social do Brasil - Rio de Janeiro - OSB-Rio, iniciaram em setembro de 2017, com reuniões onde o projeto foi idealizado e as ações planejadas. As atividades de treinamento de voluntários e pesquisa de campo, ocorreram no período entre **16/10/2017 e 28/12/2017**. A parceria entre as duas instituições, CGM e OSB-Rio, continuou com a consolidação e a análise dos dados obtidos e a elaboração de um Relatório de Auditoria enviado à Secretaria responsável em 20 de março de 2018. A prática continuará na fase de monitoramento da implementações das recomendações.

3. BREVE RELATO DA SITUAÇÃO ANTERIOR QUE MOTIVOU A IMPLEMENTAÇÃO DA PRÁTICA

Em 2015, a Controladoria Geral do Município do Rio de Janeiro (CGM-Rio) publicou a Resolução CGM Nº 1.205/2015, que introduzia a Técnica "Cliente Oculto" na realização de auditorias. Essa técnica de pesquisa consiste na experimentação por parte de uma pessoa treinada e com perfil semelhante ao de um usuário dos produtos e serviços da organização, que age de forma incógnita, visando, entre outros, avaliar a qualidade de serviço de atendimento aos usuários. Essa Resolução prevê em seu texto a possibilidade de participação de membros da sociedade civil para auxiliarem nos trabalhos. Isto porque já se idealiza que a participação da sociedade na avaliação dos serviços prestados pela Prefeitura complementaria o olhar da auditoria, com o olhar dos seus usuários. Nosso ambiente não era estruturado para iniciativas junto à sociedade e era isso que pretendíamos propiciar. Então, ficou definido no planejamento da auditoria geral a realização de trabalhos de auditoria com sua equipe própria durante os anos de 2015 e 2016, para desenvolvimento de um modelo, visto que, apesar da técnica "cliente oculto" ser largamente utilizada no âmbito privado, no âmbito público era uma inovação, em especial por um órgão de controle municipal. Definiu-se, no Planejamento Estratégico da Controladoria Geral para o exercício 2017 a 2020, ação estratégica para a realização, em cada exercício, de auditoria utilizando a Técnica "Cliente Oculto", também com o auxílio da sociedade, tornando real a previsão feita pela Resolução CGM editada em 2015. Assim, a realização desses trabalhos englobam duas inovações: a participação efetiva da sociedade civil na realização de auditoria, conforme será detalhado adiante; e a utilização de técnica "Cliente Oculto" pela sociedade civil em trabalho conjunto com a administração pública.

A realização desse trabalho visou, portanto, propiciar a participação efetiva da sociedade civil na avaliação de serviços prestados pela Prefeitura, por meio de auditoria, associando o controle social complementarmente ao controle institucional, modificando a situação anterior, de impossibilidade de participação da sociedade civil nesses exames.

4. IDENTIFICAÇÃO DA INTEGRAÇÃO DE SETORES E PARCEIROS, SE HOVER, DE NOVOS ARRANJOS INSTITUCIONAIS

4.1) A seleção do parceiro da sociedade civil

A seleção da organização da sociedade civil era um ponto fundamental para o êxito do trabalho. Pesquisamos organizações sediadas no município do Rio de Janeiro e fizemos uma pré-seleção para iniciarmos contatos. Entretanto, em maio/2017, recebemos solicitação de reunião de um grupo da sociedade civil que estava organizando a fundação, no Município do Rio de Janeiro, de célula do Observatório Social do Brasil. Prontamente agendamos a reunião. O Observatório Social do Brasil – Rio é uma organização da sociedade civil, apartidária, integrante de uma rede de Observatórios Sociais existente em mais de 120 municípios do Brasil, que tem por missão contribuir para melhoria da gestão do Município do Rio de Janeiro, através do controle social. Essa modalidade de controle tem se mostrado como importante mecanismo de fortalecimento da cidadania, abrindo a oportunidade de os cidadãos acompanharem as ações dos governos e cobrarem uma boa gestão pública.

Nesse primeiro encontro, o grupo apresentou algumas solicitações e sugestões de parcerias, e, dentre elas, sugeriram participar do trabalho de auditoria utilizando a técnica “Cliente Oculto”. Foi com espanto e alegria que recebemos essa sugestão: eles tinham lido a Resolução editada dois anos antes. Demonstraram, assim, terem se preparado para a reunião e que nos despertou confiança na seriedade do trabalho proposto e da possibilidade de parceria. Assim, combinamos que iríamos atuar em conjunto.

4.2) A seleção do serviço a ser avaliado

Selecionado o parceiro principal, passamos a discutir, em conjunto com o OSB-Rio, qual serviço iríamos avaliar. É certo que teríamos que escolher algum serviço que nós pudéssemos avaliar utilizando a técnica “Cliente Oculto” e que não poderíamos escolher serviço complexo pois estaríamos realizando, pela primeira vez, esse trabalho, e era importante que mitigássemos riscos de

impossibilidades de emissão de opiniões e de proposições de melhorias. Depois de sugestões e discussões, verificamos que, na Cidade do Rio de Janeiro o tema “Mobilidade Urbana” tem estado na pauta de gestores, usuários e mesmo da mídia, sendo considerado como um dos principais desafios de gestão da cidade. Além disso, caso o nível de qualidade do serviço público não atenda à expectativa da população, aumenta a possibilidade de opção de meios de transportes individuais, o que agrava problemas para o trânsito. Por outro lado, aqueles que contam apenas com o transporte coletivo para sua locomoção têm direito a um serviço de qualidade em seus deslocamentos para trabalho, estudo ou lazer.

Os transportes públicos por ônibus são concessões realizadas pela Prefeitura, cabendo à Secretaria Municipal de Transportes a responsabilidade por sua regulamentação e fiscalização, bem como a promoção contínua de melhoria dos serviços. Por esse motivo, a avaliação da qualidade desse meio de transporte público na cidade pareceu um propósito relevante para o trabalho de parceria que estava sendo constituído, além de encontrar-se em área de abrangência de competência do Controle Interno da CGM-Rio. Outro aspecto que importante nesse serviço foi a viabilidade de utilização da Técnica "Cliente Oculto" na realização desse trabalho, consideradas as peculiaridades desse serviço a ser avaliado e a disponibilidade dos recursos humanos, técnicos e financeiros.

Aprovado por todos, o tema estava, então, escolhido. Faríamos a avaliação da qualidade dos serviços de transporte público de ônibus.

4.3) A escolha de novo parceiro

Escolhido o tema, discutimos que para esse serviço seria importante observarmos, também, a qualidade desses serviços ofertados relativos à acessibilidade, o que ensejaria o envolvimento de pessoas com deficiências. O OSB-Rio não possuía, em seu quadro, voluntários com deficiências. Assim, entramos em contato com a Subsecretaria de Pessoa com Deficiência (SUBPD), da Prefeitura da Cidade do Rio de Janeiro, solicitando a indicação de voluntários da sociedade civil que pudessem participar do trabalho,

adicionando o olhar e a experiência daqueles que possuem necessidades especiais. E convidamos sua direção para que participasse conosco da organização do trabalho.

Por fim, da interação entre esses três agentes, CGM-Rio, OSB-Rio e SUBPD, e de um tema de interesse para a Cidade do Rio de Janeiro e seus cidadãos, decorreu esse trabalho pioneiro de colaboração entre o Órgão de Controle do setor público e a sociedade civil organizada, representada por voluntários do Observatório Social do Brasil - Rio, e portadores de deficiências indicados pela Subsecretaria da Pessoa com Deficiência - SUBPD.

A ideia de reunir setor público e setor da sociedade civil organizada exigiu certos esforços por parte da Controladoria no sentido de incluir a participação da OSB-Rio nos trabalhos desenvolvidos. Foram realizadas várias reuniões e contatos, no sentido de alinhar expectativas, metodologia de trabalho e estabelecer padrões para os produtos entregues.

5. PRINCIPAIS AÇÕES DESENVOLVIDAS (METODOLOGIA UTILIZADA, ABRANGÊNCIA TERRITORIAL, NÚMERO DE BENEFICIÁRIOS DIRETOS E INDIRETOS, OUTROS CONTEÚDOS IMPORTANTES PARA A COMPREENSÃO DA PRÁTICA):

Após as etapas descritas acima, de seleção de parceiros e de seleção do serviço a ser avaliado, foi iniciada a definição da estrutura do trabalho, de forma a propiciar a efetiva participação da sociedade civil. Como resultado, ficou definido que seria feito em conjunto pela CGM, OSB-Rio e SUBPD, todas as etapas que são adotadas em trabalhos de auditoria realizados pela Auditoria Geral, definidos no seu Manual de Procedimentos de Auditoria, conforme a seguir:

- a) Planejamento operacional da auditoria;
- b) Planejamento e realização de Capacitação de voluntários;
- c) Execução do trabalho em campo pelos voluntários;
- d) Análise de dados e consolidação dos resultados apresentados;

- e) Elaboração da minuta do Relatório de Auditoria, nos moldes adotados pela Auditoria Geral, contendo fragilidades e recomendações para melhorias;
- f) Discussão do Relatório de Auditoria com a Secretaria Responsável;
- g) Elaboração da versão final do Relatório de Auditoria;
- h) Avaliação das respostas oferecidas pela Secretaria para a melhoria dos serviços;
- i) Monitoramento da implementação das melhorias.

A seguir, passamos a relatar as principais ações desenvolvidas nessas etapas, a metodologia adotada e público participante .

a) Planejamento Operacional da Auditoria

- **Delimitação do enfoque da pesquisa e das questões de auditoria**

Inicialmente, a Auditoria Geral estudou e propôs uma abordagem delimitação do enfoque da pesquisa. Com base na leitura do termo de concessão de transporte público realizado pela Prefeitura com as concessionárias, foi identificado que seus dispositivos vinham ao encontro da maioria e mais relevantes expectativas dos voluntários do OSB-Rio como qualidade de serviço prestado de transporte. Com isso, ficou definido, em conjunto, que a melhor abordagem seria avaliar a conformidade dos serviços prestados aos dispositivos definidos no contrato. A ideia seria tornar mais objetiva a verificação e as consequentes elaboração de propostas de melhorias, de forma a terem maior receptividade pela secretaria e pelos concessionários, bem como para possibilitar verificação futura.

Em relação às questões de acessibilidade, ficou definido que seriam abordados itens constantes da legislação aplicável, ficando, a SUBPD, responsável pelo levantamento dessas informações e elaboração de *checklist* relacionado à acessibilidade, com base no modelo decidido pela CGM-Rio e OSB-Rio.

Definido esse escopo de atuação, foi estabelecido como objetivos do trabalho para apresentação de uma avaliação a respeito do serviço público

de transporte municipal pelo seu usuário final, o cidadão, representado por voluntários das organizações que fizeram a avaliação, resposta às seguintes questões:

- a) Os serviços prestados pelas Concessionárias de transporte público de ônibus estão em conformidade com o estabelecido nos Contratos e as Normas existentes no Município?
 - b) Qual a avaliação por parte dos usuários da qualidade das viagens de transporte público de ônibus, oferecidas pelas Concessionárias no Município do Rio de Janeiro no que se refere à confiabilidade, conforto, atendimento e segurança?
- **Levantamento de informações relativas às viagens realizadas por transporte público de ônibus**

A Cidade do Rio está dividida em regiões, atendidas por 4 consórcios para operar o sistema de transportes. São eles: Internorte, Intersul, Santa Cruz e Transcarioca, distribuídos nas regiões do município, conforme apresentado no mapa a seguir:

Figura 1



- **Amostra estatística de viagens por consórcio**

Com base nos números levantados de viagens por consórcio, no período de janeiro a junho/2017, calculamos estatisticamente as possíveis amostras referentes ao número de viagens que deveriam ser realizadas pelos voluntários, segundo os parâmetros intervalo de confiança e margem de erro.

De acordo com a disponibilidade de voluntários e tendo por base os parâmetros estabelecidos, estimamos nossa amostra com um mínimo de 196 viagens por cada área abrangida por cada um dos 4 consórcios a serem realizadas pelos voluntários, totalizando a quantidade mínima de 784 viagens a serem avaliadas.

- **Elaboração de *Checklist***

Visando obter as informações necessárias para a percepção da qualidade dos serviços de transportes e da sua execução em conformidade com o termo de concessão, a Auditoria Geral em conjunto Observatório Social do Brasil - Rio (OSBRio) elaborou um *Checklist*, contendo 30 questões, conforme pode ser visto na imagem 3 da seção 7 deste relato.

Esse *Checklist* recebeu a contribuição da Subsecretaria da Pessoa com Deficiência - SUBPD que sugeriu a inclusão de algumas questões que tratavam de aspectos específicos de pessoas com necessidades especiais.

Baseamos-nos em quatro eixos para avaliar a qualidade do transporte de ônibus, a saber: confiabilidade, conforto, atendimento e segurança, de modo que pudessem ser medidos pela percepção dos usuários durante suas viagens.

A relação dos eixos com seus respectivos atributos que utilizamos na pesquisa está no quadro a seguir:

Quadro 1

EIXOS	ATRIBUTOS
Confiabilidade	Informação sobre as linhas
	Frequência dos veículos
	Pontualidade
Conforto	Embarque e desembarque
	Estado geral da carroceria
	Assentos
	Itens para pessoas com necessidades especiais, idosos e gestantes
	Iluminação
	Limpeza
	Ar condicionado
Atendimento	Atitude do motorista
	Forma de cobrança de passagens
Segurança	Não ocorrência de acidentes
	Não ocorrência de enguiços
	Forma de condução do veículo pelo motorista
	Item de segurança do veículo

b) Planejamento e realização de capacitação de voluntários

O Observatório Social do Brasil - Rio recrutou um total de 25 voluntários para realizar as viagens de ônibus e responder às questões do *checklist*. Já a SUBPD recrutou 11 voluntários (com deficiência ou mobilidade reduzida ou profissionais que atuam na área SUBPD que detêm conhecimento acerca das dificuldades inerentes a esses cidadãos).

O planejamento da realização da capacitação dos voluntários foi feito em conjunto, ficando, a Controladoria Geral ficou responsável pela capacitação dessas pessoas, que ocorreu no dia 27/10/2017, para os voluntários do Observatório Social do Brasil - Rio de Janeiro e no dia 6/11/2017 para os voluntários da SUBPD.

O objetivo da capacitação consistiu em:

- ✓ Informar sobre a importância do trabalho a ser realizado;
- ✓ Apresentar a equipe de auditoria;
- ✓ Dar noções sobre técnicas de auditoria;
- ✓ Orientar quanto à conduta dos voluntários durante a viagem no papel de *Cliente Oculto*; e
- ✓ Explicar cada uma das questões do *checklist* e o seu preenchimento, esclarecendo dúvidas e situações que porventura pudessem ocorrer na execução das atividades, considerando a experiência da viagem, o período compreendido desde a chegada do voluntário no ponto do ônibus até o término da viagem no ponto de desembarque. Permitindo assim que cada voluntário estivesse familiarizado com o formulário técnico - o *checklist* e com o teor dos Eixos e seus Atributos a serem inspecionados conforme as respostas das questões propostas.

Neste sentido, foi apresentado na capacitação para os voluntários o passo-a-passo do *checklist* com as questões a serem respondidas por eles nas viagens de ônibus a seguir elencadas:

Quadro 2

Eixos	Atributos	Questão a ser respondida
CONFIABILIDADE	Informação sobre as linhas	Havia informação sobre quais as linhas que param no ponto?
		Havia informação sobre o percurso da linha?
	Frequência dos veículos	A regularidade entre dois veículos foi de aproximadamente*
CONFORTO	Embarque e desembarque	O ônibus estava com a sinalização do número da linha e destino na parte da frente?
		O ônibus possuía apoio para subir?
		O ônibus possuía apoio para descer?
		O botão ou a corda para aviso de desembarque funcionou na 1ª tentativa?

ANEXO III - PRÊMIO MELHORES PRÁTICAS - EDIÇÃO 2018 - ESCOLA DE CONTAS E GESTÃO DO TCE-RJ - EDITAL Nº 02/2018

Eixos	Atributos	Questão a ser respondida
	Estado geral da carroceria	Qual o estado geral da carroceria do ônibus (interno e externo)?
	Assentos	Os assentos, de modo geral, estavam em bom estado? (fixo, estofado limpo, sem rasgo...)
	Itens para pessoas com necessidades especiais, idosos e gestantes	Havia acomodação preferencial para pessoas com deficiência, idosos e gestantes?
		Havia elevador para embarque de cadeirante? Estava funcionando?
	Iluminação	O veículo estava bem iluminado?
	Limpeza	O veículo estava limpo?
	Ar condicionado	O veículo possuía ar condicionado?
ATENDIMENTO	Atitude do motorista	O motorista agiu de forma educada?
	Atitude do motorista	O motorista usava uniforme (camisa social e calça comprida social)?
		Durante a viagem o motorista: Falou ao celular () Fumou () Fez parada indevida durante a viagem para lanchar, jogar na loteria, comprar algo, etc. () Conversou demoradamente com terceiros () Ouviu aparelho sonoro () Nenhuma das alternativas ()
Cobrança de passagens	Para cobrança de passagens o ônibus dispunha de: cobrador () 1 máquina cobrança () 2 máquinas de cobrança ()	
SEGURANÇA	Forma segura de condução do veículo	Durante a viagem as freadas foram suaves (não causando impacto nos passageiros)?
		Percebeu o veículo em velocidade segura?
		O ônibus parou corretamente no ponto para embarque ou desembarque de passageiros?
	Item de segurança	O ônibus viajou com porta fechada?
	Item de segurança	O ônibus possuía câmera de segurança?

Concluída a fase inicial do levantamento das informações técnicas sobre o objeto do trabalho, o planejamento dos papéis e o treinamento com os voluntários deu-se início a execução da nova prática.

c) Execução do trabalho em campo - realização das viagens pelos voluntários

Para a realização das viagens a Controladoria Geral do Município disponibilizou, para todos os 36 voluntários, bilhetes de passagens do Riocard, com o valor correspondente ao total de viagens programadas para cada um dos respectivos voluntários, que assinaram um Termo de Responsabilidade.

No período de 03/11/2017 a 20/11/2017 os voluntários realizaram as viagens de ônibus em cada uma das 4 regiões administradas pelos consórcios, aplicando o *checklist* para cada uma delas. Embora a estimativa mínima inicial tivesse sido de 196 viagens por região, totalizando 784 viagens, foram realizadas um total de 878 viagens (que corresponderam a 878 *checklists* feitos) pelas 4 regiões abrangidas por cada consórcio.

Tabela 1

Voluntários	Quantidade de viagens realizadas	Quantidade de voluntários
OSB	732	25
SMPD	146	11
Total	878	36

A tabela a seguir apresenta os resultados por região, segundo os consórcios que as administram:

Tabela 2

Região abrangida pelo Consórcio	Viagens	%
Santa Cruz	206	23
Transcarioca	235	27
Internorte	223	25
Intersul	214	25
Total	878	100

Do total de 878 viagens realizadas, 732 foram efetuadas pelos voluntários da Observatório Social do Brasil - Rio de Janeiro e 146 viagens pelos voluntários da SUBPD. A seguir demonstramos essas viagens por região:

Tabela 3

Quantidade de viagens realizadas pelos voluntários				
Região abrangida pelo Consórcio	OSB	SUBPD	Total	%
Santa Cruz	163	43	206	23
Transcarioca	225	10	235	27
Internorte	135	88	223	25
Intersul	209	5	214	25
Total	732	146	878	100

Como se pode observar a quantidade de viagens realizada superou a quantidade mínima prevista para amostra que, como base nas estatísticas, seria de 196 viagens para cada região, totalizando 784 viagens.

d) Análise de dados e consolidação dos resultados apresentados

Os dados apurados nos *checklists* preenchidos pelos voluntários do OSBRio e da SUBPD durante as viagens foram consolidados em planilha, a fim de computarmos o total de ocorrências para cada um dos atributos avaliados e procedermos as análises dos resultados apresentados.

Esta análise foi realizada em conjunto com o OSB e teve, como exemplo, os seguintes itens contemplados:

- **Eixo Confiabilidade - Atributo: informação sobre as linhas**

Foi identificado durante as viagens de ônibus uma deficiência de informação sobre quais linhas param no ponto. Na região atendida pelo Consórcio Internorte apenas 8% identificou informação das linhas que param no ponto, representando o pior desempenho, seguidos do Santa Cruz e do Transcarioca, ambos com 12%. Diferentemente dos demais, no Consórcio

Intersul, os voluntários registraram um percentual de 49% das viagens com informação nos pontos.

- **Eixo Conforto - Atributos: embarque e desembarque / assentos / itens para pessoas com necessidades especiais, idosos e gestantes**

Identificamos uma avaliação geral positiva da ordem de 90% dos itens relacionados à sinalização do número de linha e destino na parte da frente, apoio para subir e descer do ônibus, assento disponível para sentar e o seu estado, acomodação preferencial para pessoas com deficiência, idosos e gestantes, acomodação para cadeirante ou pessoa com cão guia e o elevador para embarque.

Ressaltamos que, na maior parte das viagens (96%) não foi possível avaliar o funcionamento do elevador de embarque, pois não houve solicitação de sua utilização por um cadeirante. O percentual das vezes em que foi verificado seu funcionamento ou não, correspondeu a 4%, o que é uma amostra pequena e não nos permite emitir opinião acerca do universo das viagens por consórcio.

- **Eixo Atendimento - Atributo: atitude do motorista**

No quesito Educação, em 83% do total de viagens realizadas, os motoristas obtiveram avaliação positiva, distribuída pelos consórcios, já para o uso do cinto de segurança, os voluntários constataram que em 85% das 878 viagens avaliadas (722 ocorrências) os motoristas não o utilizaram, sendo as maiores ocorrências nos Consórcios Santa Cruz com 98% (197 ocorrências em 201 viagens avaliadas) e Intersul com 91% (179 ocorrências em 191 viagens).

- **Eixo Segurança - Atributo: ocorrência de acidentes ou enguiços**

Nos 4 consórcios houve uma avaliação dos voluntários da ordem de 100% das questões relacionadas à realização da viagem sem ocorrência de acidentes ou enguiços.

e) Elaboração da minuta do Relatório de Auditoria, nos moldes adotados pela Auditoria Geral, contendo fragilidades e recomendações para melhorias

Assim que apurados os resultados, ficou definida a necessidade de apresentá-los imediatamente ao Secretário Municipal de Transportes, na ocasião Sr. Fernando McDowell, mesmo antes da elaboração da minuta do relatório. Lembrando que, como foi aplicada a técnica “Cliente Oculto”, não foi dada publicidade prévia quanto à realização desse trabalho. Nessa reunião, ocorrida em 08/12/2017, estiveram presentes a equipe de Auditoria da CGM, representantes do OSB-Rio e da SUBPD. Após essa apresentação, foi concluída a elaboração da minuta do Relatório da Auditoria Geral, elaborado em conjunto pela CGM e OSB-Rio e corroborado pela SUBPD.

f) Discussão do Relatório de Auditoria com a Secretaria Municipal de Transportes

Seguindo a metodologia de trabalho da Auditoria Geral, que define a discussão da minuta de relatório de auditoria com as áreas responsáveis, foi realizada discussão do relatório com o então secretário municipal de Transportes, Sr. Rubens Teixeira, em 16/03/2018. Nessa reunião, estiveram presentes a equipe de Auditoria da CGM, representantes do OSB-Rio e da SUBPD.

g) Elaboração da versão final do Relatório de Auditoria

Após a reunião de discussão, foi emitida a versão final do Relatório de Auditoria, conforme será detalhado na seção 6, e enviado ao Secretário Municipal de Transportes em 27/03/2018, com prazo de resposta às informações até o dia 29 de junho de 2018. A versão final do Relatório de Auditoria, pelo seu ineditismo, foi publicado no Diário Oficial do Município do Rio de Janeiro de 24/04/2018, por meio da Resolução CGM nº 1383/2018 e disponibilizado no site da CGM no endereço: <http://www.rio.rj.gov.br/dlstatic/10112/7882090/4213502/>

AvaliacaoTransportePublico.pdf. Um dos fundamentos da Resolução é possibilitar que membros da sociedade civil sejam convidados para auxiliarem nos trabalhos que utilizem a técnica "Cliente Oculto", a fim de obter maior abrangência e estímulo ao controle social.

h) Avaliação das respostas oferecidas pela Secretaria para a melhoria dos serviços

As respostas foram enviadas parcialmente à Controladoria Geral pela Secretaria Municipal de Transportes em 30 de junho de 2018, sendo solicitado prazo de mais 15 dias para complementação. Estamos na fase de avaliação em conjunto das respostas para agendarmos reunião com secretaria para apresentação de nossas análises acerca das respostas apresentadas e da correção das fragilidades reportadas.

i) Monitoramento da implementação das melhorias

Fase prevista para continuidade dos trabalhos.

6) ALCANCE DA INICIATIVA, RESULTADOS E IMPACTOS (DESCRIÇÃO DAS CONDIÇÕES, AÇÕES E OPORTUNIDADES QUE FAVORECERAM A IMPLEMENTAÇÃO DA PRÁTICA):

O trabalho elaborado em conjunto com o Observatório Social do Brasil - Rio de Janeiro, e com a participação da SUBPD, gerou o Relatório da Auditoria Geral RAG Nº 037/2018. O resultado apontou onze problemas relativos ao transporte público por ônibus no Rio de Janeiro, sendo que o último problema apontado nesse relatório referia-se a questão da acessibilidade e foi desdobrada em oito itens que estavam em desconformidade com a legislação aplicável, são eles:

- 1) Ausência de informação sobre o percurso e linhas de ônibus que param nos pontos;
- 2) Intervalo máximo dos ônibus acima do permitido;
- 3) Ausência de máquina de cobrança de bilhete único;

- 4) Ausência de câmera de filmagem nas linhas de ônibus;
- 5) Impropriedades em carroceria e limpeza;
- 6) Ausência de iluminação nos ônibus;
- 7) Paradas inadequadas no pontos de embarque e desembarque;
- 8) Impropriedade em uso do celular e outros por parte dos motoristas;
- 9) Porta do ônibus aberta durante o percurso;
- 10) Segurança inadequada na condução de ônibus; e
- 11) Normas de acessibilidade não cumpridas, nos seguintes aspectos:
 - ✓ Ausência de acomodação preferencial para deficientes, idosos, gestantes;
 - ✓ Falta de requisitos nos assentos preferenciais;
 - ✓ Ausência de acomodação para cadeirante ou pessoa com cão guia;
 - ✓ Falta de itens de segurança no espaço para cadeirantes ou pessoas com cão guia;
 - ✓ Ausência de botão de solicitação de parada específico no espaço para cadeirantes ou pessoas com cão guia;
 - ✓ Ponto de parada fora de especificações de acessibilidade;
 - ✓ Ausência do símbolo internacional de acessibilidade no veículo; e
 - ✓ Falta de informação sonora sobre as paradas durante o trajeto.

Além da divulgação do Relatório no Diário Oficial, a CGM também divulgou o trabalho em seu Informativo "PRE\$TANDO CONTA\$" em que ficou bem evidenciado a opinião e sensibilidade dos principais participantes desta prática inovadora, bem como a sensação de dever cumprido, em que destacamos, a seguir, os principais depoimentos.

O Informativo destacou que a introdução da técnica “Cliente Oculto” na Controladoria Geral foi idealizada pela Controladora-Geral, Márcia Andréa dos Santos Peres em 2015, época em que atuava como Auditora-Geral da CGM-Rio. Segundo ela, o destaque na inovação trazida nesse trabalho é a construção do questionário aplicado e do relatório conclusivo em conjunto com os parceiros - Observatório Social do Brasil - Rio de Janeiro - possibilitando a efetiva participação da sociedade.

De acordo com a presidente do Observatório Social do Brasil - Rio de Janeiro, Tatiana Bastos, a união entre o controle interno e a sociedade no monitoramento dos serviços públicos é a forma mais eficaz de garantir a qualidade destes serviços. Acrescentou, também, em seu depoimento que, apesar da importância da fiscalização técnica do controle interno, é a sociedade que vive e sente diariamente a qualidade dos serviços públicos e nesse sentido, a iniciativa da CGM constrói uma ponte fundamental entre o usuário (sociedade) e a administração pública.

Sem a participação dos voluntários, o quadro técnico da Auditoria-Geral não teria condições de registrar a quantidade de viagens definidas como necessária para atingir o grau de confiança desejado em um prazo razoável, contou Maria da Penha - Auditora-Geral da Controladoria. Ela também destacou a diversidade de opiniões e experiências trazidas por esse grupo, composto por cidadãos de diferentes faixas etárias, alguns aposentados, estudantes, pessoas com necessidades especiais, entre outros.

No depoimento da voluntária Regina Leal Rafael, ela considerou a experiência de trabalhar em parceria com a CGM-Rio como “ímpar”, segundo ela, foi muito estimulante e o treinamento dispensado foi sério e fundamentado, o material excelente e bem catalogado, o que facilitou o trabalho de campo e deu segurança; a equipe técnica reconheceu a limitação do voluntário, frente ao novo desafio de sociedade civil e prefeitura andando juntos e para frente com ação inovadora em prol de todos. Ana Peixoto, técnica da Subsecretaria de Pessoas com Deficiências, endossou a opinião da voluntária Regina Leal Rafael, opinando ainda que o maior destaque do trabalho foi gerar a possibilidade de melhorias no transporte.

O voluntário Walter Leiras, registrou que o trabalho de campo foi cansativo, mas enriquecedor. Sua meta foi alcançar mais de 80 viagens, o que fez que muitos dos seus dias fossem dedicados a simplesmente andar de ônibus pela cidade, com isso atravessar problemas rotineiros como trânsito lento, até medo de assalto por andar em regiões mais perigosas. Mas de modo geral foi ótimo. Destacou que, como voluntário, teve a oportunidade de fazer uma análise crítica e perceber diversos problemas que antes passavam despercebidos.

Considerando dois aspectos: primeiro, a consciência como cidadã, na medida em que ampliou o seu foco de observação de várias questões/itens que fazem parte do serviço e, segundo, participar do trabalho de pesquisa demonstrou como a população pode efetivamente contribuir na melhoria do serviço público, comentou a voluntária Angela Moura.

O exercício da cidadania e a conscientização a respeito do tema foram grandes ganhos do projeto de acordo com todos os envolvidos. A cidadania ativa é um exercício. Experiências como a desenvolvida no trabalho do Cliente Oculto aumentam o comprometimento da sociedade pela melhoria da gestão pública, através do controle social, disse a presidente do Observatório Social do Brasil - Rio de Janeiro.

A Auditora-Geral, Maria da Penha, concluiu afirmando que, mesmo com outros desafios que porventura possam surgir pelo caminho, o maior será conseguir, através dos achados e conclusões deste trabalho, contribuir de forma efetiva para a melhoria da qualidade, segurança e conforto para o transporte público por ônibus na Cidade do Rio de Janeiro.

O trabalho também foi noticiado e destacado pela Imprensa. Reportagem sobre o trabalho foi apresentada no Jornal RJTV1, sendo elogiado pelo repórter Edmilson Ávila, que se referiu ao ineditismo do trabalho. Foi abordado por jornais impressos e *online*, conforme resumo apresentado na imagem 2 da seção 7 deste Relato.

Diante dos depoimentos apresentados no informativo, verificamos que o trabalho realizado não apenas produziu material que poderá ensejar a melhoria do serviço de transporte público por ônibus, uma vez que aponta as melhorias que devem ser implementadas, mas também proporcionou momento

de conscientização de membros da sociedade, representados pelos voluntários acerca da importância de sua atuação, possibilitou efetiva participação da sociedade civil representada pelos **36** voluntários que foram capacitados em técnicas de auditoria e realizaram **878** viagens de ônibus na proposição de melhorias de serviços, e abriu caminhos para uma maior participação e controle social da administração pública.

Com a disponibilização do Relatório produzido, o qual descreve com detalhes a metodologia adotada e os resultados, entendemos ser possível a replicação dessa prática por outros órgãos de controle, como bem idealiza a Resolução CGM nº 1205/2015. Acesso no site CGM endereço: <http://www.rio.rj.gov.br/web/cgm/resolucoes-cgm>.

j) REGISTRO FOTOGRÁFICO (APRESENTAÇÃO VISUAL EM FOTOGRAFIA OU OUTRO RECURSO AUDIOVISUAL

Capacitação dos voluntários do OSB-Rio, em 27/10/2017:



Foto 1: Participação da presidente do Observatório Social do Brasil - Rio de Janeiro, Tatiana Bastos.



Foto 2: Participação da Controladora-Geral, Márcia Andréa dos Santos Peres.



Foto 3: Voluntários da OSB-Rio e representadas da CGM.

Capacitação dos voluntários da SUBPD, em 06/11/2017



Foto 4: Participação da Técnica da Subsecretaria de Pessoas com Deficiências (SUBPD), Ana Peixoto.



Foto 5: Participação da Controladora-Geral, Márcia Andréa dos Santos Peres.



Foto 6: Participação do Subsecretário Municipal da SUBPD,

Entrega do cartões de ônibus aos voluntários:



Foto 7:



Foto 8:

Dando conhecimento ao Secretário Municipal de Transportes (SMTR) dos resultados preliminares do trabalho de Cliente Oculto



Foto 9: Integrantes da OSB-Rio, SUBPD, CGM e o Secretário Municipal da SMTR.



Imagem 1: Informativo PRESTANDO CONTAS\$ que divulgou o trabalho.

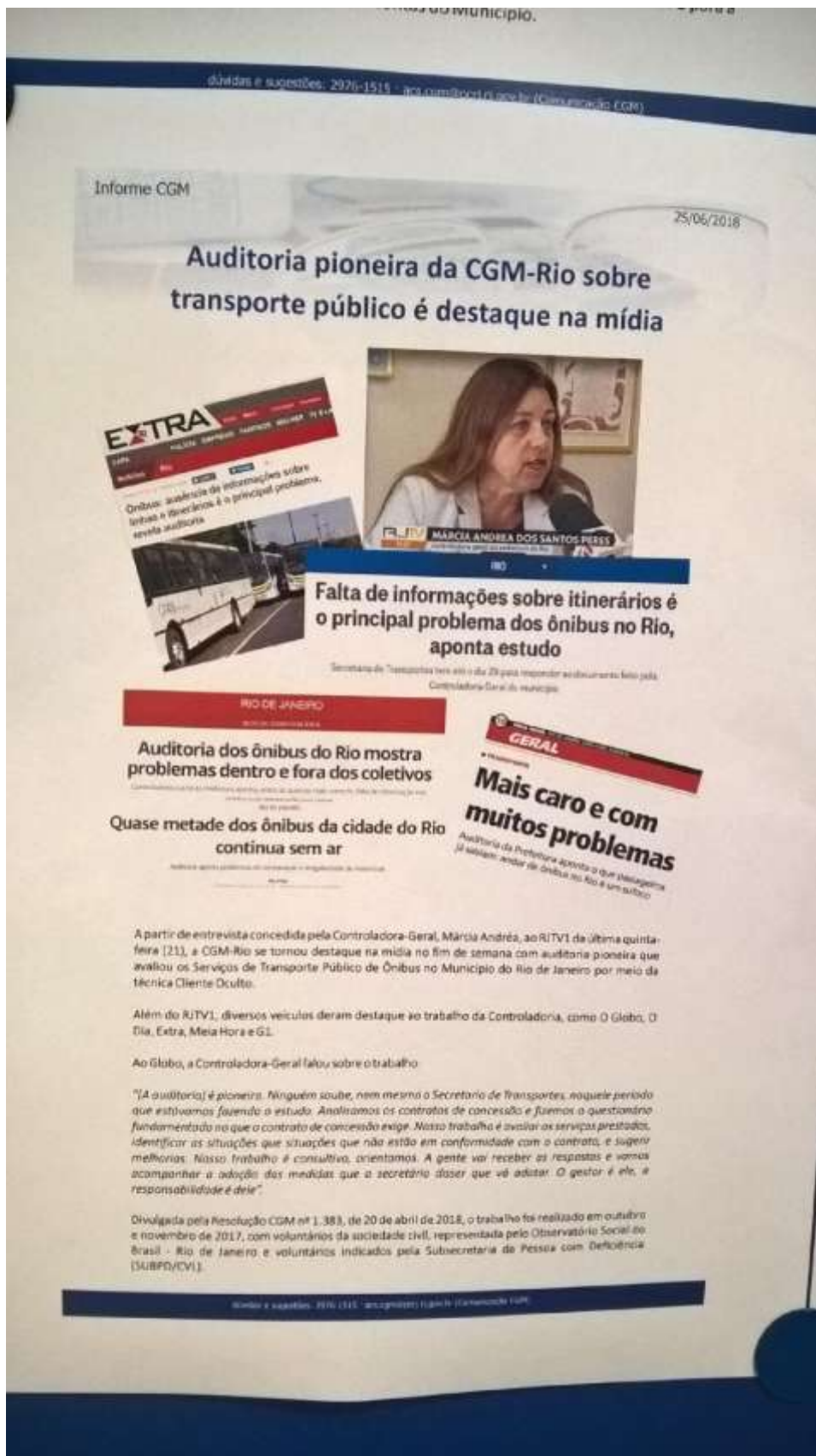


Imagem 2 – Reportagens na mídia sobre o trabalho realizado

ANEXO III - PRÊMIO MELHORES PRÁTICAS - EDIÇÃO 2018 - ESCOLA DE CONTAS E GESTÃO DO TCE-RJ - EDITAL Nº 02/2018

CHECK LIST - Qualidade da viagem de ônibus no Município do Rio de Janeiro						
INFORMAÇÕES INICIAIS	Dados da viagem	Local onde embarcou/baixo ou rua, com referencial:				
		Número da Linha:	Número do ônibus (aquele grande na lateral)			
		Data:	Horário de minha chegada no ponto:			
		Horário de embarque: (formato 24horas)	Horário de desembarque:	Local de desembarque: (com referencial)		
		Nome do cliente oculto ou código: (não vai aparecer no resultado da pesquisa)		Idade:	Sexo: () F () M	
CONFIBILIDADE	O Ponto de parada disponibiliza (local de partida)	1) Informação sobre quais as linhas que param no ponto?	Sim ()	Não ()		
		3) Informação sobre o percurso da linha?	Sim ()	Não ()		
	Frequência	3) A regularidade entre dois veículos foi de aproximadamente*	5 minutos ()	10 a 15 minutos ()	mais de 15 minutos ()	
	<small>*Se não souber qual foi o tempo aproximado, coloque para melhor avaliação, 5, 10 ou 15 minutos</small>					
	Pontualidade	4) Antes do embarque não parou ao fazer sinal: 1) ônibus () 2) ônibus () 3) ônibus () não ocorreu essa situação ()				
CONFORTO	Veículo	5) O ônibus estava com a sinalização do número da linha e destino na parte da frente?	Sim ()	Não ()		
		6) Qual o estado geral da carroceria do ônibus (interno e externo)?	Bom ()	Regular ()	Péssimo ()	
		7) O ônibus possuía apoio para subir?	Sim ()	Não ()		
		8) Havia assento disponível para sentar?	Sim ()	Não ()		
		9) Os assentos, de modo geral, estavam em bom estado? (frio, estofado limpo, sem raios...)?	Sim ()	Não ()		
		10) O veículo estava bem iluminado?	Sim ()	Não ()	Não percebi ()	
		11) Estava limpo?	Sim ()	Não ()		
		12) Possuía ar condicionado?	Sim ()	Não ()		
		12.1) Se sim, estava funcionando?	Sim ()	Não ()		
		13) O botão ou a corda para auto de desembarque funcionou na tentativa?	Sim ()	Não ()		
CONFORTO		15) Havia acomodação preferencial para pessoas com deficiência, idosos e gestantes?	Sim ()	Não ()		
		16) Havia acomodação para cadeirante?	Sim ()	Não ()		
		17) Havia elevador para embarque de cadeirante?	Sim ()	Não ()		
		17.1) O elevador estava funcionando?	Sim ()	Não ()	Não foi possível observar ()	
ATENDIMENTO	Motorista	18) O motorista agiu de forma educada?	Sim ()	Não ()	Não foi possível avaliar ()	
		19) Usava uniforme (camisa social e calça comprida social)?	Sim ()	Não ()		
		20) Estava utilizando cinto de segurança?	Sim ()	Não ()		
		21) Durante a viagem o motorista: Falou ao celular () Fumou () Fez parada indevida durante a viagem para lanchar, jogar na loteria, comprar algo, etc. () Conversou demoradamente com terceiros () Durou aparelho celular () Nenhuma das alternativas ()				
		22) Para cobrança de passagem o ônibus dispunha de: Cobrador () Máquina de cobrança de bilhete único () 2 máquinas de cobrança de bilhete único ()				
SEGURANÇA	Segurança no percurso da viagem	23) A viagem prosseguiu sem acidentes?	Sim ()	Não ()	Se não, descreva o acidente:	
		24) O ônibus fez a viagem sem engulpar?	Sim ()	Não ()		
		25) As headas foram novas (não causando impacto nos passageiros)?	Sim ()	Não ()		
		26) O motorista respeitou a sinalização de trânsito?	Sim ()	Não ()		
		27) Percebeu o veículo em velocidade segura?	Sim ()	Não ()		
		28) O ônibus possuía câmera?	Sim ()	Não ()		
		29) O ônibus parou corretamente no ponto para embarque ou desembarque de passageiros?	Sim ()	Não ()		
		29.1) Se não, o ônibus parou: longe do meio fio () no meio da rua () distante do ponto () no ponto errado ()				
30) O ônibus viajou com porta fechada?	Sim ()	Não ()				
Espaço para observações adicionais (não obrigatório)						

Imagem 3: Imagem do formulário, Checklist utilizado pelos voluntários durante a pesquisa de campo