



## RELATÓRIO DE AUDITORIA

Ordem de Serviço:	Nº 49/2016/CGM
Unidade Auditada:	São Paulo Transporte S/A
Período de Realização:	15/08/2016 a 30/11/2016

### SUMÁRIO EXECUTIVO

Sr. Coordenador,

Este relatório apresenta o resultado da auditoria referente à OS n.º 49/2016, realizada na São Paulo Transporte S/A - SPTrans, com o seguinte objetivo:

- Avaliar o grau de maturidade das medidas de integridade adotadas pela Sociedade de Economia Mista do Município de São Paulo – SPTrans.

### Introdução

O programa de integridade corporativo consiste em um mecanismo essencial à prevenção da corrupção, visto que cria uma cultura organizacional incentivadora da conduta ética e comprometimento com os fins da lei.

Tal programa deve ser adaptado à realidade de cada pessoa jurídica, à sua dimensão e ao seu negócio, sendo importante o cultivo de valores que criem um ambiente ético de confiança mútua com empregados, fornecedores, clientes e parceiros. Esse ambiente favorece a diferenciação e o crescimento sustentável da organização.

Nesse contexto, a Controladoria Geral do Município de São Paulo (CGM) avalia a efetividade do programa de integridade junto à São Paulo Transportes S.A - SPTrans atentando aos seguintes aspectos:



Um programa de integridade concebido satisfatoriamente é bem planejado e coerente com a natureza, riscos e dimensão da entidade.

É aplicado quando os procedimentos previstos no programa são realmente aplicados e fazem parte do dia-a-dia da organização.

O programa funciona quando os mecanismos de prevenção de irregularidades são praticados e efetivos, produzindo efeitos concretos.

Os tópicos abaixo (1 a 11) refletem os parâmetros analíticos utilizados pela Controladoria Geral do Município de São Paulo para analisar a existência e a efetividade do programa de integridade na SPTrans, tendo como base o parágrafo único, art. 24, do Decreto Municipal nº55.107/2014 e o Capítulo IV do Decreto Federal nº 8.420/2015. Tais tópicos estão fortemente interligados, de forma que a entidade pode construí-los conjuntamente.

- 1. Código de Ética e Conduta.**
- 2. Independência, estrutura e autoridade da instância interna responsável pela aplicação do programa de integridade e fiscalização de seu cumprimento.**
- 3. Registros e controles contábeis.**
- 4. Canais de denúncia de irregularidades, abertos e amplamente divulgados a empregados públicos e terceiros, e de mecanismos destinados à proteção de denunciantes de boa-fé.**
- 5. Procedimentos que assegurem a pronta interrupção de irregularidades ou infrações detectadas e a tempestiva remediação dos danos gerados.**
- 6. Mecanismos de controle de atividades rotineiras.**
- 7. Monitoramento contínuo do programa de integridade visando seu aperfeiçoamento na prevenção, detecção e combate à ocorrência de atos lesivos.**
- 8. Transparência da pessoa jurídica.**
- 9. Indicadores de Desempenho.**
- 10. Análise do Sistema de Informação.**
- 11. Portaria Intersecretarial nº 03/2014.**

O detalhamento das ações executadas nesta auditoria está descrito no (s) anexo (s) deste relatório, a saber:

Anexo I – Descritivo;

Anexo II – Conclusão; e

Anexo III – Escopo e Metodologia.

Informada sobre os comentários e achados descritos, a SPTrans se manifestou através do PI nº2016/1456 (EE nº2016/14031) recebido em 15/12/2016 por esta Controladoria Geral do Município, cujas respostas seguem copiadas na íntegra após cada achado sob o título Manifestação da Unidade, Plano de Providências e Prazo de Implementação seguidas da Análise da Equipe de Auditoria e das respectivas Recomendações.

São Paulo, 7 de fevereiro de 2017.

## 1- Código de Ética e Conduta.

O Código de Conduta Funcional dos Agentes Públicos e da Alta Administração Municipal, instituído pelo Decreto nº 56.130, de 26 de maio de 2015, vigente também na Administração Pública Indireta, prevê normas de conduta funcional, de educação ética e de prevenção à corrupção. Sua aplicação efetiva em órgãos e entidades públicas é essencial na avaliação de um programa de integridade adequado.

Apesar de sua importância, em entrevista na Diretoria de Administração e Finanças da SPTrans, foi verificado que aproximadamente 71% dos entrevistados desconheciam tal código, número muito expressivo.

Uma das causas para o fato está relacionada à falta de informação dos empregados públicos pela empresa a respeito do decreto municipal. Em entrevista na unidade em 20 de outubro de 2016, a Gerente de Recursos Humanos afirmou que a difusão do código em questão é realizada apenas pela Prefeitura, por meio de e-mails divulgando cursos e palestras sobre o assunto, inexistindo um incentivo ou iniciativa por parte da SPTrans. Em contrapartida, no ingresso do cargo de técnico fiscal, existe um treinamento de 15 dias referente ao seu papel profissional e, nesse sentido, os empregados, estagiários e aprendizes passam por um programa de integração de 4 horas, sendo informados de seus direitos e deveres, comportamentos desejáveis e indesejáveis, dentre outros assuntos.

A gerente ainda afirmou que a empresa pretende solicitar, em 2017, eventos formativos sobre o tema ética, incentivando seus colaboradores a participarem de palestras realizadas pelo Centro de Estudos Jurídicos (CEJUR), especialmente sobre os assuntos assédio sexual e moral.

Além desse esforço, em julho de 2016, foi criado o Comitê de Ética e Conduta, vinculado à Chefia de Gabinete da Presidência, tendo como uma de suas atribuições, a elaboração do Código de Ética e Conduta da SPTrans. Em entrevista com a Presidente do Comitê, houve a informação de que existe a pretensão de conclusão de tal código até 7 de janeiro de 2017, sendo que seu conteúdo estará relacionado:

- À missão e visão da empresa;
- A seus princípios e valores;
- A princípios éticos gerais;
- A princípios gerais de justiça e equidade no relacionamento com os Stakeholders;
- A gestão, tratamento, respeito e preservação do meio ambiente;
- A gestão da Sustentabilidade;
- A normas e padrão de comportamento da empresa, de seus colaboradores e da cadeia produtiva;
- A organismos internos para reportar alguma desconformidade ao código;
- A procedimentos e padrões de atuação e controle (compliance).

Ainda de acordo com a Presidente da Comissão, o Código atenderá aos dispositivos da Lei nº13.303, de 30 de junho de 2016, que “dispõe sobre o estatuto jurídico da empresa pública, da sociedade de economia mista e de suas subsidiárias, no âmbito da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios.”. Segundo a Lei, em seu § 1º, art. 9º, o Código de Conduta e Integridade deve dispor sobre:  
*I - princípios, valores e missão da empresa pública e da sociedade de economia mista, bem como orientações sobre a prevenção de conflito de interesses e vedação de atos de corrupção e fraude;*  
*II - instâncias internas responsáveis pela atualização e aplicação do Código de Conduta e Integridade;*

*III - canal de denúncias que possibilite o recebimento de denúncias internas e externas relativas ao descumprimento do Código de Conduta e Integridade e das demais normas internas de ética e obrigacionais;*

*IV - mecanismos de proteção que impeçam qualquer espécie de retaliação a pessoa que utilize o canal de denúncias;*

*V - sanções aplicáveis em caso de violação às regras do Código de Conduta e Integridade;*

*VI - previsão de treinamento periódico, no mínimo anual, sobre Código de Conduta e Integridade, a empregados e administradores, e sobre a política de gestão de riscos, a administradores.”*

Destaca-se que o Código de Ética e Conduta da SPTrans deverá ser submetido à aprovação da Diretoria Executiva (RD), pelo Conselho de Administração (CA) e pela Prefeitura Municipal de São Paulo (Acionista Majoritário), em Assembleia Geral dos Acionistas (AGE), demonstrando o comprometimento da alta direção da empresa no tema em questão. Quando concluído e aprovado, o Comitê de Ética comprometeu-se a enviar cópia do documento à Controladoria Geral do Município (CGM).

**MANIFESTAÇÃO DA UNIDADE:** No PI nº2016/1456 (EE nº2016/14031), a SPTrans assim se manifestou:

*“O Comitê de Ética foi criado na SPTrans em julho de 2016 e, desde então vem envidando esforços para a elaboração do Código de Ética, concomitantemente ao atendimento e tratamento das denúncias que tem recebido.”*

#### **PLANO DE PROVIDÊNCIAS**

*“Entendendo a importância inerente ao Decreto 56.130, de 26 de maio de 2015, informa o Comitê que o mesmo está sendo transcrito dentro do código da SPTrans para que haja ampla divulgação.”*

#### **PRAZO DE IMPLEMENTAÇÃO**

*“A previsão para finalização dos trabalhos e entrega do Código de Ética à chefia de Gabinete é janeiro de 2017, com posterior aprovação pelos órgãos competentes.”*

#### **ANÁLISE DA EQUIPE DE AUDITORIA**

A SPTrans afirmou, em sua manifestação, que o Comitê de Ética, criado em julho de 2016, está elaborando o Código de Ética da Entidade, que conterà a transcrição do Decreto nº 56.130, de 26 de maio de 2015. Entretanto, é conveniente que a entidade propague o refertido decreto, enquanto não finalizado e aprovado seu próprio código, devido à importância dos temas relacionados à ética tratados em tal Decreto.

#### **RECOMENDAÇÃO 1**

Recomenda-se à SPTrans que divulgue e aplique, entre seus empregados públicos, o Decreto nº 56.130, de 26 de maio de 2015, enquanto não concluído seu próprio Código de Ética.

#### **RECOMENDAÇÃO 2**

Recomenda-se à SPTrans a inclusão, em seu Código de Ética e Conduta, de todos os conteúdos mencionados acima, inclusive os assuntos previstos no § 1º, art. 9º, da Lei nº 13.303/2016.

## **2- Independência, estrutura e autoridade da instância interna responsável pela aplicação do programa de integridade e fiscalização de seu cumprimento.**

A corrupção constitui grave violação aos direitos humanos, comprometendo ainda o desenvolvimento de uma nação. É nociva tanto à comunidade quanto aos negócios, prejudicando o enfrentamento de problemas sociais, criando barreiras à livre competição e gerando desconfiança entre a sociedade e o poder público. Toda a população sofre seus efeitos deletérios, com distorções na utilização dos recursos, má execução do serviço público e ineficiência generalizada, reduzindo a atratividade para investimentos no Brasil.

Visando sua repreensão, bem como o desencorajamento à prática de novas condutas ilícitas, em 1º de agosto de 2013 foi promulgada a Lei nº 12.846 (Lei Anticorrupção ou Lei da Empresa Limpa). Trata-se de um importante passo legislativo na história do combate à corrupção no Brasil, estabelecendo sanções administrativas às pessoas jurídicas que pratiquem atos de corrupção contra a Administração Pública. No Município de São Paulo, a Lei Anticorrupção foi regulamentada pelo Decreto Municipal nº 55.107/2014, atribuindo à Controladoria Geral do Município a competência para instaurar e conduzir os processos administrativos de responsabilização de pessoas jurídicas.

Com a nova lei, as pessoas jurídicas que praticarem atos lesivos à Administração Pública estarão sujeitas: à multa, no valor de 0,1% a 20% do seu faturamento bruto, ou, caso não seja possível a utilização desse critério, no valor de R\$ 6 mil a R\$ 60 milhões; à publicação extraordinária da decisão administrativa sancionadora em meios de comunicação de grande circulação; ao perdimento dos bens, direitos ou valores que representem vantagem ou proveito direta ou indiretamente obtidos pelo ilícito; à suspensão ou à interdição parcial de suas atividades; à dissolução compulsória da personalidade jurídica; à proibição de receber incentivos, subsídios, subvenções, doações ou empréstimos de órgãos ou entidades públicas e de instituições financeiras públicas ou controladas pelo poder público; e à reparação do dano causado.

Assim, é extremamente recomendável que as pessoas jurídicas implementem um programa de integridade, com o intuito de prevenir a corrupção de forma eficiente.

Destaca-se que a existência de um programa de integridade efetivo constitui hipótese de atenuação do valor da multa, quando a pessoa jurídica se envolver em atos lesivos previstos na Lei Anticorrupção.

Além disso, as medidas preventivas, estabelecidas num programa de integridade, procuram dar sustentabilidade ao combate à corrupção, de modo a fortalecer uma cultura ética nas pessoas jurídicas que se relacionam com o poder público. Do ponto de vista prático, uma pessoa jurídica que venha a responder a Processo Administrativo de Responsabilização deverá, além de colaborar ativamente com as investigações, comprovar a solidez de seu programa de integridade, demonstrando que agiu de modo a evitar o ilícito investigado e que possui estrutura e cultura organizacionais para coibi-lo.

Nesse sentido, a SPTrans criou, em julho de 2016, o Comitê de Ética e Conduta, vinculado à Chefia de Gabinete da Presidência, com as seguintes atribuições:

- Elaborar o Código de Ética e Conduta da SPTrans;

- Receber manifestações e denúncias sobre possíveis desvios de conduta e proceder à verificação preliminar;
- Dar conhecimento ao Chefe de Gabinete sobre as conclusões alcançadas nas verificações e as recomendações cabíveis, de acordo com a gravidade da situação;
- Prestar esclarecimentos e dirimir dúvidas sobre questões de caráter ético e de conduta;
- Fiscalizar o cumprimento do Código de Ética e Conduta e dar ampla divulgação;
- Atuar de forma preventiva, recomendando treinamentos, palestras e outros eventos que possibilitem a difusão e a conscientização de condutas éticas.

O Comitê é formado por três empregados, sendo uma auditora sênior (Presidente do Comitê), uma gerente jurídica e uma analista de gestão máster, os quais participam de cursos de aperfeiçoamento. São representantes de várias áreas da pessoa jurídica que podem colaborar com o controle preventivo e repressivo das práticas em desacordo com a Lei, sem que tal participação dê margem, de algum modo, ao acobertamento de condutas nocivas.

Também existe uma sala específica para o desenvolvimento de suas atividades, possuindo uma estrutura adequada para sua atuação. Entretanto, por ser muito recente e estar em formação, as competências e formas de atuação do Comitê estão previstas de forma muito sucinta no Comunicado da Presidência nº 024/16, sendo necessária uma descrição mais detalhada para a compreensão de seu papel na entidade, bem como para a melhoria do desenvolvimento dos trabalhos da área conferindo-lhe maior legitimidade. Nesse quesito, a Presidente do Comitê informou, na reunião do dia 21 de novembro de 2016, que tais informações constarão no Código de Ética e Conduta da SPTrans, documento com previsão para conclusão até 7 de janeiro de 2017.

Destaca-se que o Comitê se reporta diretamente ao mais alto nível hierárquico da entidade, pois o relatório gerado decorrente de denúncia, contendo as devidas recomendações, é encaminhado para o Chefe de Gabinete, o qual decide pela sua procedência e adoção das medidas cabíveis ou pela eventual instauração de sindicância. As denúncias e suspeitas de irregularidades são apuradas por Comissão de Sindicância, instaurada pelo Diretor Presidente por meio de “Comunicado da Presidência”.

No comunicado são definidas a finalidade e o prazo para a apresentação do relatório com as conclusões obtidas e possíveis recomendações, sendo que, geralmente, a Comissão é formada por representantes do jurídico, da auditoria e da área envolvida nos fatos. Tal Comissão segue as seguintes etapas:

- Análise da documentação que deu origem à sindicância;
- Solicitação de documentação adicional às áreas da empresa, quando necessário;
- Coleta de depoimentos de empregados;
- Convite a membros externos para a prestação de declarações, se o caso assim o exigir;
- Verificação do enquadramento legal relativo ao caso;
- Emissão de relatório com as conclusões e sua entrega à Chefia de Gabinete para apreciação e deliberação.

Nesse sentido, o Comitê dispõe da autonomia para estabelecer sua estratégia e prioridades de trabalho e para atuar na investigação de irregularidades, evitando a influência de terceiros. Assim, é necessária a garantia da autonomia hierárquica e financeira do Comitê para que esse possa de fato instituir, gerir e efetivar o programa de integridade.

Outra importante função do referido Comitê está relacionada à adoção/recomendação de medidas necessárias à adequação à legislação ou a normas éticas, à mitigação de riscos ou à promoção da ética, ainda que tais medidas representem mudanças de rotinas. Por exemplo, houve a criação de canal de

comunicação composto por empregados com autonomia para receber manifestações ou denúncias relativas à prática de assédio, além da elaboração e divulgação de material educativo visando coibir práticas que possam configurar assédio ou conduta discriminatória no âmbito da empresa.

Enfatiza-se que o processo de apuração de denúncias e irregularidades descrito anteriormente não está formalizado, consistindo apenas em uma prática usual da empresa, inclusive existente antes da criação do Comitê de Ética e Conduta da entidade. Entretanto, a formalização de tal processo é de extrema importância, devido aos princípios da transparência e publicidade, permitindo a todos os empregados da SPTrans o conhecimento do procedimento a que estarão sujeitos caso infrinjam a lei, além de possibilitar a execução fiel de tal procedimento por qualquer funcionário.

## **MANIFESTAÇÃO DA UNIDADE**

Não informado pela Unidade.

## **RECOMENDAÇÃO**

Recomenda-se à SPTrans a formalização do processo de apuração de denúncias e irregularidades, mediante normativo interno, a fim de permitir a difusão do conhecimento de tal procedimento por todos os empregados.

### **3- Registros e controles contábeis.**

Os registros contábeis devem ser fornecidos prontamente e de forma completa ao órgão avaliador para fins de análise das medidas de integridade adotadas pela pessoa jurídica.

Como tais registros são o reflexo da rotina financeira e de gestão da empresa, aqueles devem ser completos, atualizados e em compasso com as regras mínimas de auditoria e contabilidade praticadas. Nesse contexto, os lançamentos precisam ser detalhados, permitindo o monitoramento das receitas e despesas, além de propiciar a detecção de transações atípicas. Enfatiza-se também a importância dos controles internos para assegurar a confiabilidade dos relatórios e demonstrações financeiras da entidade.

Na SPTrans, os registros e controles contábeis são realizados pela Gerência Contábil e verificados pela Auditoria Interna.

#### **3.1- Manual de Procedimentos Contábeis SPTrans**

Com relação aos registros contábeis, foi observado que as estruturas, políticas e diretrizes para a geração das Demonstrações Contábeis, não estão definidas em manuais da empresa. A SPTrans utiliza-se das normas de contabilidade vigentes e mantém o controle das atividades em planilhas; contudo, é necessário que a entidade tenha seu próprio manual de procedimentos contábeis, adequado à sua realidade, visto que possibilita padronizar e melhorar as informações retidas no setor de contabilidade.

Aprimorar os controles adotados em uma organização possibilita uma maior segurança quanto aos aspectos lógicos e técnicos do processo; um manual de procedimentos contábeis visa, de forma razoável, assegurar a detecção tempestiva de possíveis erros e fraudes.



**MANIFESTAÇÃO DA UNIDADE:** Em resposta enviada a esta equipe de auditoria, no PI nº2016/1456 (EE nº2016/14031), a SPTrans assim se manifestou:

*“Resposta: Causa-nos estranheza o conteúdo acima, pois o controle contábil é fetuado através de um sistema de ERP (desenvolvido internamente) denominado SIAF - Sistema Administrativo Financeiro, que compreende além do módulo de Contabilidade os módulos de Contas a Pagar, Contas a Receber, Gestão Patrimonial, Orçamento, Almoxarifado, Compras, Business Intelligence - BI, Controle do Fundo Fixo, Controle Financeiro, além das obrigações fiscais acessórias do Sistema Público de Escrituração Digital SPED, tais como Escrituração Fiscal Digital - EFD Contribuições, Escrituração Contábil Digital - ECO e Escrituração Contábil Fiscal- ECF.*

*Todos os sistemas acima estão em constante aprimoramento, inclusive com previsão de implantação de um módulo de conciliação bancária.*

*No que respeita à "políticas e diretrizes para a geração das Demonstrações Contábeis" a Sociedade segue a legislação vigente, não podendo ser diferente.*

*Sugerimos à equipe da Controladoria Geral do Município- Coordenadoria de Auditoria Interna- AUDI, visitem às nossas dependências (unidade XV de novembro) a fim de que possamos apresentar nossos controles contábeis e administrativos.”*

## **ANÁLISE DA EQUIPE DE AUDITORIA**

Adicionalmente à utilização das normas de contabilidade vigentes, um Manual de Procedimentos da Área de Contabilidade da SPTrans geraria maior segurança quanto aos controles, pois traria a descrição detalhada das rotinas, possibilitando que todos os empregados públicos do setor tivessem conhecimento das tarefas e de seus prazos. Como exemplo, a Área Jurídica da SPTrans possui um normativo interno chamado “ATIVIDADES ADMINISTRATIVAS DA ÁREA JURÍDICA”, o qual estabelece normas e procedimentos para padronizar as atividades administrativas da Área Jurídica, visando otimizar e melhorar a eficiência dos trabalhos realizados entre advogados e pessoal de apoio.

## **RECOMENDAÇÃO**

Recomenda-se que a área de Contabilidade elabore seu próprio Manual de Procedimentos/Rotinas para que as atividades do setor estejam disponíveis a todos os empregados públicos, proporcionando maior controle, padronização e continuidade dos trabalhos.

### **3.2 – Testes dos Controles Internos**

O PAINT – Programa Anual de Auditoria Interna 2015 e 2016 da SPTrans inclui atividades voltadas para avaliação da fidedignidade da informação contábil e quanto à aderência dos controles internos da empresa à Lei Sarbanes-Oxley. A entidade testou, no ano de 2015, a eficácia operacional de seus controles internos.

De acordo com a auditoria externa feita pela empresa Maciel Auditores S/S, relativa ao exercício de 2015, foram testados os seguintes controles:

- Atividades de Faturamento (Bilhetagem) e Gestão da Tecnologia da Informação;
- Saldos Contábeis e Controles internos dos Bens Patrimoniais;
- Adequação dos Saldos Contábeis Apresentados;

- Consistência e adequação dos saldos contábeis apresentados: Conciliação Bancária X Balancetes e Relatório Financeiro de Contas a Receber X Contas a Pagar X Saldos Balancetes;
- Licitações e Contratos;
- Controles Internos de Departamento Pessoal;
- Sped ECF;
- Auditoria Tributária;
- Sistema de Gestão e Segurança da Informação.

No relatório produzido, foram apontadas algumas deficiências e, conseqüentemente, emitidas algumas recomendações, as quais envolveram as seguintes áreas: Controles Saldos Contábeis e Controles internos dos Bens Patrimoniais, Adequação dos Saldos Contábeis Apresentados, Conciliação Bancária X Balancetes e Relatório Financeiro de Contas a Receber X Contas a Pagar X Saldos Balancetes e Sistema de Gestão e Segurança da Informação.

Sendo assim, cabe à SPTrans informar esta equipe de auditoria se foram adotadas medidas (e quais) necessárias para cumprimento das recomendações feitas no relatório da auditoria independente a fim de sanar as distorções encontradas pela equipe de auditoria.

#### **MANIFESTAÇÃO DA UNIDADE**

Não houve manifestação da unidade.

#### **RECOMENDAÇÃO**

Sugere-se o cumprimento das recomendações propostas pela Maciel Auditores S/S, bem como o monitoramento destas recomendações, para averiguar se as distorções encontradas pela auditoria independente foram efetivamente sanadas.

### **3.3 – Capacitação em Contabilidade e Controle Interno**

O Setor de Contabilidade demonstra possuir os recursos materiais e humanos adequados à garantia da conformidade e da confiabilidade dos registros contábeis. Entretanto, é importante que a entidade promova treinamentos em temas como normas internacionais de contabilidade, SOX, controles internos, COSO, uma vez que, para garantir o adequado funcionamento do setor, os empregados públicos necessitam de constante atualização acerca desses temas.

**MANIFESTAÇÃO DA UNIDADE:** Em resposta enviada a esta equipe de auditoria, no PI nº2016/1456 (EE nº2016/14031), a SPTrans assim se manifestou:

*“Estamos cientes do fato, porém nos últimos exercícios não tem havido recursos Financeiros para a manutenção de programas de treinamento específicos à Área Contábil.”*

#### **ANÁLISE DA EQUIPE DE AUDITORIA**

O treinamento dos empregados do setor de Contabilidade deve ser considerado como um investimento para a empresa, pois traz diversos benefícios, tais como: aumento da produtividade por meio do aprendizado de novas técnicas e pela troca de experiências, melhoria significativa da comunicação entre os funcionários e os setores, geração de uma maior motivação e disposição para o trabalho em grupo. Os benefícios advindos ultrapassam os custos do treinamento.

## RECOMENDAÇÃO

Recomenda-se que sejam disponibilizados recursos financeiros para o investimento em treinamento de pessoal da área Contábil da SPTrans, visto que é um setor importante e que demanda atualização contínua dos seus colaboradores.

### 3.4 – Relatório da Auditoria Independente nas Demonstrações Contábeis: Auditoria dos Valores Correspondentes ao Exercício Anterior

Os relatórios da auditoria independente nas Demonstrações Contábeis referente aos anos de 2013 e 2014, publicados, respectivamente, em 16 de abril de 2014 e 11 de abril de 2015, apresentaram redação de mesmo conteúdo na “Base para Opinião com Ressalva”:

2013	2014
<b>Base para Opinião com Ressalva</b> A empresa apresenta um passivo de R\$ 62.099 mil, sem alteração nos últimos exercícios, relativo ao Sistema de Transporte Coletivo Público de Passageiros, conforme divulgado na nota explicativa nº 9, para o qual não foi possível através de teste alternativos de auditoria formamos opinião a respeito, bem como, os possíveis reflexos sobre o patrimônio líquido.	<b>Base para Opinião com Ressalva</b> A empresa apresenta um passivo de R\$ 62.099 mil, sem alteração nos últimos exercícios, relativo ao Sistema de Transporte Coletivo Público de Passageiros, conforme divulgado na nota explicativa nº 8, para o qual não foi possível através de testes alternativos de auditoria, formamos opinião a respeito, bem como, os possíveis reflexos sobre o patrimônio líquido.

Base para Opinião com Ressalva da Auditoria Independente ano base 2013 e 2014.

A nota explicativa nº 8 referente ao exercício de 2015 – Outras Exigibilidades – o valor referente ao Sistema de Transporte Coletivo Público de Passageiros, apresentava saldo zerado:

8. Outras Exigibilidades		
Item	2015	2014
Sistema de Transporte Coletivo Urbano de Passageiros - Lei 13.241/01 <sup>(1)</sup>	-	62.099
Obrigações tributárias	1.346	2.468
Outras	4.700	10.445
<b>Totais</b>	<b>6.046</b>	<b>75.012</b>

(1) Conforme citado na Nota 3.2), desde a edição da Lei Municipal nº 11 037 de 25/07/1991 substituída pela Lei Municipal nº 13.241 de 12 de dezembro de 2001, a arrecadação tarifária do Sistema de Transporte Coletivo Urbano de Passageiros, nos Subsistemas Local e Estrutural, bem como suas respectivas remunerações, não produzem efeitos nos resultados e no patrimônio líquido, em razão da Sociedade ser apenas gestora de tais recursos.

Nota Explicativa 08 pertencente às Demonstrações Financeiras da SPTrans de 2015.

O relatório de auditoria independente emitido em 04/03/2016 pela Maciel Auditores S/S, no item Auditoria dos Valores Correspondentes ao Exercício Anterior apresentou a seguinte redação: “Os valores correspondentes ao exercício encerrado em 31 de dezembro de 2014, apresentados para fins de comparação, foram por nós revisados e emitidos relatório com modificação de opinião em 20 de fevereiro de 2015, com relação ao Passivo constituído no valor de R\$ 62.099 mil, sem alteração nos últimos exercícios, relativo ao Sistema de Transporte Coletivo Público de Passageiros, conforme divulgado na nota explicativa nº 08 para o qual não foi possível através de testes alternativos de auditoria, formamos opinião a respeito, bem como, os possíveis reflexos sobre o patrimônio líquido”.

No caso, a conta contábil Sistema de Transporte Coletivo Público de Passageiros, localizada no Passivo Circulante, no valor de R\$ 62.099,00, foi zerada no exercício de 2015, contudo, não ficou evidenciada,

em nota explicativa, a contrapartida dessa baixa, fato este que pode prejudicar a interpretação dessa conta nas demonstrações contábeis.

**MANIFESTAÇÃO DA UNIDADE:** Em resposta enviada a esta equipe de auditoria, no PI nº2016/1456 (EE nº2016/14031), a SPTrans assim se manifestou:

*“A obrigação constante dos Balanços Patrimoniais já de longa data, antes classificada como “Outras Exigibilidades” foi transferida para “Crédito de Acionistas” conforme Notas Explicativas ns0 08 e .11\_ no exercício de 2015, reclassificação esta tratada no processo nº 2010-0454.478-5, que teve a aquiescência do Departamento de Defesa dos Capitais e Haveres - DECAP da Secretaria de Finanças e Desenvolvimento Econômico/ SUTEM, além do acompanhamento e concordância da Maciel Auditores S/S., a qual entendeu não haver prejuízo na interpretação das demonstrações contábeis”.*

## **ANÁLISE DA EQUIPE DE AUDITORIA**

Diante do exposto pela unidade, entendemos razoável o tratamento dado pela SPTrans à conta “*Outras Exigibilidades*” visto que o seu saldo foi transferido integralmente para a conta “*Crédito de Acionistas*”. Entretanto, a Entidade deveria ter realizado o lançamento em momento oportuno, o que evitaria as reiteradas recomendações da Auditoria independente da Maciel Auditores S/S nos exercícios anteriores.

## **RECOMENDAÇÃO**

Recomenda-se à SPTrans o acompanhamento dos saldos das contas contábeis, fornecendo as devidas explicações e esclarecimentos, a fim de não haver divergência de valores em relação a exercícios anteriores.

### **4- Canais de denúncia de irregularidades, abertos e amplamente divulgados a empregados públicos e terceiros, e de mecanismos destinados à proteção de denunciante de boa-fé.**

As manifestações ou denúncias internas e o esclarecimento de dúvidas sobre questões de integridade, realizadas por diretores, empregados, estagiários, menores aprendizes e colaboradores das empresas prestadoras de serviço, podem ser feitas ao Comitê de Ética e Conduta da SPTrans, por meio de: ligação telefônica, e-mail, correspondência ou pessoalmente.

Tais canais foram divulgados apenas uma vez no Comunicado da Presidência nº 024/16, além da inclusão da seguinte mensagem no Demonstrativo de Pagamento dos empregados no mês de julho: “*Comitê de Ética e Conduta – manifestações e/ou denúncias – envie e-mail para [comite.etica@sptrans.com.br](mailto:comite.etica@sptrans.com.br)”*. Essa forma de divulgação mostrou-se ineficaz, visto que a maioria dos empregados públicos entrevistados (57%), esses pertencentes à Gerência Contábil e à Superintendência de Licitações e Contratos, não se sentia incentivada a denunciar à Alta Administração da estatal as posturas contrárias à ética e à integridade institucional, devendo existir uma mudança cultural e efetiva que incentive esse tipo de ato benéfico para a empresa como um todo.

Desses mesmos empregados entrevistados, mais de 71% têm a percepção de que as denúncias encaminhadas são devidamente apuradas. Assim, caso os canais de denúncia fossem devidamente propagados pela empresa, enfatizando as medidas de proteção ao denunciante, os empregados se sentiriam encorajados a denunciar à Alta Administração os atos contrários à ética e à integridade.

Quanto às manifestações ou denúncias realizadas pelo público externo, os canais disponíveis são: o 156, a Ouvidoria Geral do Município de São Paulo, o Ministério Público, a Procuradoria Geral do Município de São Paulo, etc., conforme informado pela Presidente do Comitê de Ética e Conduta. Entretanto, não foi encontrado no site da SPTrans nenhuma informação explícita sobre o assunto, sendo extremamente importante a divulgação de tais meios.

Além disso, não existem normativos internos que definam o funcionamento de cada canal de denúncia, as medidas de proteção ao denunciante e as responsabilidades pela apuração das denúncias. Sobre o assunto, a entidade afirmou que serão elaborados oportunamente.

Apesar da falta de formalização, em análise a seis relatórios de sindicância instaurados, em 2015 e 2016, pelo Diretor Presidente, visando à apuração de eventual conduta irregular envolvendo empregados da SPTrans, foi verificado que a empresa resguarda devidamente os colaboradores e terceiros que oferecem uma denúncia, na medida em que existe uma preocupação em manter todo o processo confidencial, preservando a identidade das pessoas envolvidas, tanto internas quanto externas.

Tais processos envolviam diversos assuntos, como prevaricação, improbidade administrativa, abuso de poder, assédio sexual e moral, sendo que as denúncias recebidas foram devidamente apuradas, com o encaminhamento dos resultados ao órgão receptor da denúncia e aos demais órgãos interessados, no caso de denúncias externas.

#### **MANIFESTAÇÃO DA UNIDADE:**

Não informado pela Unidade.

#### **RECOMENDAÇÃO 1**

Recomenda-se à SPTrans a divulgação efetiva dos canais de denúncia, principalmente do canal 156 e da Ouvidoria Geral do Município de São Paulo, mediante publicação em seu site, realização de palestras aos empregados públicos, e-mails informativos, comunicação da chefia imediata, além de outros meios, enfatizando as medidas de proteção ao denunciante de boa-fé.

#### **RECOMENDAÇÃO 2**

Recomenda-se à SPTrans a confecção de normativos internos que definam o funcionamento de cada canal de denúncia, as medidas de proteção ao denunciante e as responsabilidades pela apuração das denúncias.

#### **5- Procedimentos que assegurem a pronta interrupção de irregularidades ou infrações detectadas e a tempestiva remediação dos danos gerados.**

Em entrevista com a Diretora Adjunta de Assuntos Jurídicos da SPTrans, foi afirmado que a cultura da entidade prevê procedimentos que visem à pronta interrupção, à tempestiva solução da irregularidade cometida por um de seus colaboradores e à reparação dos danos por ela gerados. Por exemplo, existe a possibilidade da demissão de empregados públicos em situações específicas, como ato de improbidade, incontinência de conduta ou mau procedimento e desídia no desempenho das respectivas funções, sem a instauração de processo administrativo, visto que a SPTrans é uma sociedade de economia mista sujeita aos dispositivos da Consolidação das Leis do Trabalho (CLT). Caso necessite de uma apuração mais detalhada, é instaurada uma sindicância, podendo culminar em uma punição direta, como a demissão do empregado envolvido.

Quanto às medidas de remediação, existe o Comunicado da Presidência nº 087/10, que prevê a instauração, a instrução e a decisão de Processo Administrativo Específico, além do julgamento de recurso e das penalidades administrativas nos processos de contratação, dentre elas:

- Advertência;
- Multa;
- Suspensão temporária de participação em licitação e impedimento de contratar com a SPTrans por prazo não superior a 2 anos; e
- Declaração de inidoneidade para licitar ou contratar com a Administração Pública.

Outra medida de remediação está prevista na Norma e Procedimentos AD.SM.04 – Expedientes e Processos, a qual prevê toda a tramitação dos processos provenientes de Órgãos Públicos até a manifestação final da SPTrans:

*“3.1 Os processos ou procedimentos provenientes do Tribunal de Contas do Município, Poder Judiciário, Poder Legislativo, Ministérios Públicos, Corregedorias, Procuradoria Geral do Município, Defensorias Públicas e Órgãos da Administração Direta, serão encaminhados pela Chefia de Gabinete às Áreas Técnicas envolvidas, com prazo devidamente estipulado para análise e elaboração da respectiva manifestação técnica, que deverá ser feita de forma conclusiva.”*

*“3.3.1 Caberá à Área Jurídica apenas a análise do expediente, após resposta das Áreas Técnicas de todos os itens questionados com manifestações devidamente ratificadas pelos Diretores responsáveis.”*

Ainda em relação a esses procedimentos, a Diretora Adjunta de Assuntos Jurídicos afirmou que são aplicadas medidas de interrupção de irregularidades de forma preventiva, antes mesmo da conclusão das investigações, quando há o conhecimento do autor, do fato e da veracidade das informações obtidas.

## **6- Mecanismos de controle de atividades rotineiras**

Por meio de amostragem, foram solicitadas a determinadas áreas da SPTrans as planilhas de controle de atividades rotineiras, com registro de data, periodicidade de atualização, fonte da informação, responsável pela alimentação, dicionário de variáveis em aba separada que garanta o rigor e a clareza do que se registra/mede ali, bem como a transmissão do conhecimento e da atividade para outros empregados públicos que venham a exercer tal atividade no futuro.

A Superintendência de Licitações e Contratos (da Diretoria de Administração e Finanças) não possui tal controle, enquanto a Gerência de Inspeção e Auditoria Técnica (da Diretoria de Operações) o possui. Dessa forma, não existe uma cultura na SPTrans de registro e controle detalhado das atividades desenvolvidas nas áreas em geral, podendo comprometer a transmissão das informações para futuros empregados públicos.

Adicionalmente, foram solicitados a determinadas áreas, os manuais, guias, fluxos ou normativo interno que registrem e detalhem os procedimentos e atividades rotineiras. Dentre elas, 60% possuem normas internas minuciosas sobre tal controle. A Superintendência de Licitações e Contratos possui o Processo Administrativo de Licitações e Contratos (PALC), enquanto a Área Jurídica possui a Norma e Procedimentos ADJU.02 e a Gerência de Inspeção e Auditoria Técnica possui a Instrução Técnica – Serviços Veiculares – Procedimentos para inspeção de manutenção e de conservação da frota. Entretanto, a Superintendência de Receita e Remuneração e a Superintendência de Comercialização e Prevenção de Fraude, ambas da Diretoria de Gestão Econômico-Financeira, possuem apenas um Manual de Organização com a descrição sucinta e superficial das atribuições, sem a distinção de cada cargo.

Destaca-se a importância da existência de manuais ou fluxos internos detalhando as atividades de todas as áreas da entidade, a fim de evitar o comprometimento da execução do serviço em caso de ausência de empregado público ou entrada de novos, além de facilitar o controle de tais atividades.

**MANIFESTAÇÃO DA UNIDADE:** No PI nº2016/1456 (EE nº2016/14031), a Gerência de Contratações Administrativas e a Superintendência de Licitações e Contratos da SPTrans assim se manifestaram:

*“Sobre essa questão, a equipe de auditores informa que a Superintendência de Licitações e Contratos – DA/SLC – possui a norma do Processo Administrativo de Licitações e Contratos (PALC), sobre a qual comenta ser minuciosa no registro e detalhamento de procedimentos e atividades rotineiras.*

*Por outro lado, detectou que a DA/SLC não possui planilhas de controle de atividades rotineiras, com registro de data, periodicidade de atualização, fonte de informação, responsável pela alimentação, dicionário de variáveis em aba separada que garanta o rigor e a clareza do que se registra/mede ali, bem como a transmissão do conhecimento e da atividade para outros servidores que venham a exercer a atividade no futuro.*

*Até a presente data, a área não sentiu a necessidade dessa espécie de controle de atividades rotineiras, primeiro porque a norma do PALC tem se mostrado suficiente para nortear os procedimentos mais importantes.*

*No que se refere à transmissão de conhecimento para novos servidores, essa tarefa, ao longo dos anos, tem sido feita por transmissão dos empregados mais antigos, sem que isso tenha se transformado em motivo de transtornos na execução das atividades da área.”*

## **PLANO DE PROVIDÊNCIAS**

*“Conforme informado à Equipe de Auditores, em 30 de junho de 2016 foi promulgada a Lei Federal nº 13.303, que dispõe sobre o estatuto jurídico da empresa pública, da sociedade de economia mista e de suas subsidiárias, abrangendo toda e qualquer empresa pública e sociedade de economia mista da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios.*

*Essa lei trata, dentre outras questões, das licitações, afastando a aplicação das Leis Federais n.ºs 8.666/93 e 10.520/02, as quais atualmente norteiam os processos licitatórios da empresa pública e sociedade de economia mista.*

*O artigo 91 do mencionado dispositivo legal concede o prazo de 24 (vinte e quatro) meses para que a empresa pública e a sociedade de economia mista constituídas anteriormente à sua vigência promovam as adaptações necessárias à adequação ao nela disposto.*

*A SPTrans constituiu, em 26/10/2016, por meio do Comunicado da Presidência nº 042/16, um Grupo de Trabalho com a finalidade de propor as adaptações necessárias nos processos de gestão e de licitações e contratações administrativas da Empresa, em cumprimento às novas regras estabelecidas na referida Lei, no prazo de até 24 (vinte e quatro) meses.*

*Dessa forma, para se realizar qualquer avaliação da implantação de planilhas de controle de atividades rotineiras, como sugere a Equipe de Auditores, é necessário aguardar a conclusão dos trabalhos do Grupo constituído pelo CDP nº 042/16.”*

## **PRAZO DE IMPLEMENTAÇÃO**

*“A fixação de um prazo para a implantação das planilhas, ou de outra forma de controle que se apresente mais adequada, dependerá da conclusão dos trabalhos do Grupo constituído pelo CDP nº 042/16.”*

## **ANÁLISE DA EQUIPE DE AUDITORIA**

A Gerência de Contratações Administrativas e a Superintendência de Licitações e Contratos da SPTrans afirmaram que o PALC é suficiente para orientar os procedimentos mais importantes e que a transmissão do conhecimento para novos funcionários é feita por empregados mais antigos.

Entretanto, é essencial a existência de planilhas de controle das atividades rotineiras, com os detalhamentos necessários, permitindo o compartilhamento de conhecimento e informações para o desenvolvimento do serviço e melhoria em sua execução. Adicionalmente, tal controle evita transtornos em casos em que ocorra uma defasagem de tempo entre a saída de empregados e a entrada de novos.

A Gerência e a Superintendência ainda destacaram que a SPTrans está tomando as medidas necessárias para se adequar aos dispositivos da Lei nº 13.303/16, afastando, quanto às licitações, a aplicação das Leis nº 8.666/93 e nº 10.520/02. Porém, é preciso enfatizar que a Lei nº 13.303/16 faz menção à Lei nº 10.520/02 e a dispositivos da Lei nº 8.666/93, as quais ainda vigoram (mesmo que em partes) para as empresas públicas e sociedades de economia mista, não devendo ser afastadas.

Observa-se que a Superintendência de Receita e Remuneração e a Superintendência de Comercialização e Prevenção de Fraude, ambas da Diretoria de Gestão Econômico-Financeira, não se manifestaram acerca da superficialidade na descrição das atribuições, contidas no Manual de Organização.

## **RECOMENDAÇÃO 1**

Recomenda-se à SPTrans a adoção do Plano de Providência acima exposto, culminando na implantação de planilhas de controle de atividades rotineiras, ou de outra forma de controle semelhante. Enfatiza-se que tal controle deve ser adotado por todas as áreas da SPTrans, visando aumentar a eficiência e eficácia no exercício das funções.

## **RECOMENDAÇÃO 2**

Recomenda-se à Superintendência de Receita e Remuneração e à Superintendência de Comercialização e Prevenção de Fraude, ambas da Diretoria de Gestão Econômico-Financeira, um maior detalhamento na descrição das atribuições, com a distinção por cargo, além dos procedimentos adotados pela área.

## **7- Monitoramento contínuo do programa de integridade visando seu aperfeiçoamento na prevenção, detecção e combate à ocorrência de atos lesivos.**

O Comitê de Ética e Conduta, por ser de recente criação e, ainda, estar em desenvolvimento na SPTrans, não possui norma prevendo mecanismos de monitoramento da aplicação e da efetividade do programa



de integridade. Segundo informações da Presidente do Comitê, tais informações constarão no Código de Ética e Conduta da SPTrans. Atualmente o acompanhamento da execução das medidas de integridade é feito pelo Chefe de Gabinete.

Enfatiza-se a importância de tal monitoramento, o qual possibilita mensurar os benefícios e impactos gerados na entidade, além de alterar ou aperfeiçoar o programa de integridade quanto à prevenção e combate à fraude e à corrupção.

A Presidente do Comitê ainda afirmou que as medidas de integridade adotadas, até o momento, na entidade estão proporcionando bons resultados, como o aumento do número de denúncias. Entretanto, não existe o registro de tais procedimentos.

#### **MANIFESTAÇÃO DA UNIDADE:**

Não informado pela Unidade.

#### **RECOMENDAÇÃO**

Recomenda-se à SPTrans a inclusão no Código de Ética e Conduta da SPTrans de dispositivo prevendo mecanismos de monitoramento da aplicação e da efetividade do programa de integridade, conforme informação da Presidente do Comitê.

#### **8- Transparência da pessoa jurídica.**

A Lei nº 12.527/2011 ou Lei de Acesso à Informação (LAI), regulamenta o direito, previsto na Constituição, de qualquer pessoa solicitar e receber dos órgãos e entidades públicos, de todos os entes e Poderes, informações públicas por eles produzidas ou custodiadas. Portanto, é aplicável também à SPTrans.

Com a referida Lei, a publicidade passou a ser a regra e o sigilo a exceção. Dessa forma, a sociedade pode ter acesso a qualquer informação pública produzida ou custodiada pelos órgãos e entidades da Administração Pública. Porém, existem algumas exceções ao acesso às informações, notadamente àquelas cuja divulgação indiscriminada possa trazer riscos à sociedade ou ao Estado.

No âmbito do Município de São Paulo, o Decreto nº 53.623, de 12 de dezembro de 2012 “*regulamenta a Lei Federal nº 12.527, de 18 de novembro de 2011, no âmbito do Poder Executivo, estabelecendo procedimentos e outras providências correlatas para garantir o direito de acesso à informação (...)*”.

Nesse sentido, para atendimento à legislação, a SPTrans divulga em seu sítio eletrônico a identificação dos seus principais acionistas, garantindo ampla divulgação e acesso ao público externo. Também divulga informações sobre seus contratos firmados.

Adicionalmente, em consulta ao sítio eletrônico da SPTrans, foram localizadas informações sobre a estrutura de decisão da entidade quanto à composição dos Conselhos Fiscal e Administrativo, atendendo à Lei nº 12.527/2011 (Lei de Acesso à Informação). Entretanto, foi verificado o acúmulo do cargo de Presidente do Conselho de Administração e de Diretor Presidente pela mesma pessoa, existindo uma concentração de poder. Segundo a Resolução nº 3, de 31 de dezembro de 2010, da Comissão Interministerial de Governança Corporativa e de Administração de Participações Societárias da União – CGPAR, em seu art. 1º, é recomendável a segregação dessas funções:

*“Art 1º Determinar a adoção, pelas empresas estatais, das seguintes diretrizes, objetivando o aprimoramento das práticas de governança corporativa, relativas ao Conselho de Administração: a) segregação das funções de direção, evitando o acúmulo do cargo de Presidente do Conselho de Administração, ou assemelhado, e diretor presidente pela mesma pessoa, mesmo que interinamente, com o objetivo de impedir a concentração de poder;(...)”*

Embora a recomendação se aplique a Entidades Federais, sugerimos que SPTrans avalie a conveniência de não permitir o acúmulo do cargo de Presidente do Conselho de Administração e de Diretor Presidente pela mesma pessoa, a fim de evitar uma concentração de poder

## **9- Indicadores de Desempenho.**

Em entrevista com o Superintendente de Tecnologia da Informação da SPTrans, foi possível verificar que a entidade possui vários indicadores de desempenho compondo o Índice de Qualidade do Transporte – IQT, instrumento de avaliação da qualidade dos serviços de transporte, estabelecido nos contratos vigentes.

O IQT é processado mensalmente e a avaliação final dos resultados é realizada em Ciclos Semestrais. A divulgação é realizada por meio de Relatório Informativo encaminhado aos Operadores e Áreas da SPTrans, sendo que também há divulgação na Intranet e no site da SPTrans (Acesso à Informação), sendo, portanto, garantida a devida divulgação tanto para o público interno quanto para o externo. Os indicadores estão elencados a seguir:

IAQ: acidente por quilômetro

IOP: ocupação de passageiros por veículo

ICV: índice de cumprimento de viagens

IRS: reclamação do serviço

IDTA: transmissão do equipamento embarcado

MKBF: média de quilômetros entre falhas

ICL: limpeza, conservação e manutenção da frota

IRO: reclamações sobre conduta de operadores

IEP: veículos aprovados em emissão de poluentes

Com relação às fontes utilizadas, averiguou-se que, geralmente, os dados são coletados e processados diretamente dos Sistemas SIM (Sistema Integrado de Monitoramento), SBE (Sistema de Bilhetagem Eletrônica), Infotrans, e Cadastro de Frota e Reclamações, conforme demonstrado na tabela abaixo:

INDICADOR	FÓRMULA DE CÁLCULO	UNIDADE DE MEDIDA	FONTES DE COLETA DE DADOS
Reclamação de Serviço - IRS	Total de Passageiros Transportados / Número de Reclamações	Passageiros Transportados a cada Reclamação	Reclamações: Sistema de Reclamações Passageiros: Sistema de Bilhetagem Eletrônica
Quilômetros por Acidente - IQA	Quilômetros Operados (linha+ocioso) / Total de Acidentes	Quilômetros Operados a cada Acidente	Acidentes e Atropelamentos com Responsabilidade do Operador - PRAT : Relatório de Ocorrências do Centro de Controle Integrado - Extensão da Linha: Sistema Infotrans (OSO) Quilometragem Operada: Sistema Integrado de Monitoramento
Ocupação de Passageiros nos Veículos - IOP	$((\text{Total de Passageiros/ Partidas} - \text{n}^\circ \text{Assentos}) / \text{Taxa de Renovação de Passageiros}) / \text{Área Útil}$	Número de Passageiros em pé por m <sup>2</sup>	Viagens de Passageiros por Faixa Horária: Sistema Integrado de Monitoramento Partidas: Sistema Integrado de Monitoramento Número de Assentos e Área Útil dos Veículos: Sistema de Cadastro de Frota Taxa de Renovação de Passageiros: Dado de Pesquisa encaminhado pelos Operadores e validado pela DT/SES
Cumprimento de Viagens - ICV	Média de cumprimento das viagens realizadas em relação as programadas, por faixa horária e agrupamentos dos período de operação da linha  Expurgados os dias ou períodos de horas com incidência de ocorrências que prejudicaram a operação da linha	Percentual de Cumprimento	Viagens Programadas: Sistema Infotrans (OSO) Viagens Realizadas: Sistema Integrado de Monitoramento Relatório de Ocorrências do Centro de Controle Integrado - CCI
Transmissão de AVL - ITDA	Tempo Total de Transmissão dos Veículos/ Frota Patrimonial	Índice de Disponibilidade	Tempo de Transmissão: Sistema Integrado de Monitoramento Frota Patrimonial: Sistema de Cadastro de Frota
Pontualidade das Partidas Realizadas - IPP	$(\text{Quantidade de Partidas Realizadas nos Horários Programados} / \text{Total de Partidas Realizadas}) * 100$  Expurgados os dias ou períodos de horas com incidência de ocorrências que prejudicaram a operação da linha	Percentual de Cumprimento	Total de Partidas e Horários Programados: Sistema Infotrans (OSO) Partidas e Horários Realizados: Sistema Integrado de Monitoramento Relatório de Ocorrências: Centro de Controle Integrado - CCI
Média de Quilômetros entre Falhas - MKBF	Quilometragem Operada (linha+ociosa) / Total de Falhas	Quilômetros entre Falha	Quilometragem Operada em Linha: Sistema Integrado de Monitoramento Ociosa - Sistema Infotrans (OSO) Extensão da Linha: Sistema Infotrans (OSO) Relatório de Falhas - Gerência de Desenvolvimento Tecnológico - DO/SEV/GDT
Conservação, Limpeza e Manutenção da Frota - ICL	$100 - ((0,85 \times \text{Pontuação Inspeção de Frota - PIF}) + (0,10 \times \text{Pontuação Multas - PM}) + (0,05 \times \text{Pontuação Reclamação de Usuário - PRU}))$	Nota de 0 a 100	Resultados de Inspeção de Frota da Gerência de Desenvolvimento Tecnológico - DO/SEV/GDT Multas: Sistema RESAM Reclamações: Central de Relacionamento com o Cidadão - CRC
Veículos Aprovados em Emissões de Poluentes - IEP	Total de Veículos Aprovados em Inspeção da Frota/ Frota Vistoriada	% de Veículos Aprovados	Resultados das vistorias de emissões da Gerência de Desenvolvimento Tecnológico - DO/SEV/GDT
Reclamações sobre Conduta de Operadores - IRO	Total de Passageiros Transportados/Número de Reclamações sobre Conduta de Operador	Passageiros Transportados a cada Reclamação	Reclamações: Sistema de Reclamações Passageiros: Sistema de Bilhetagem Eletrônica

Tabela 03: Indicadores de Desempenho, fonte: SPTrans.

Dessas fontes, apenas dois dados são baseados em informação do próprio operador: a taxa de renovação de passageiros, utilizada no IOP, e a quantidade de falhas (RA/SOS) utilizada no MKBF.

Quanto à taxa de renovação, está em implantação, na Diretoria de Planejamento de Transportes, o Sistema de Avaliação da Bilhetagem - SAB, que possibilitará apurar esse dado diretamente pela SPTrans. Um processamento para validação já foi realizado e uma nova versão desses dados para análise está em andamento.

Quanto ao MKBF, decorrente das ações para apuração de viagens, exclusivamente, pelo Sistema SIM, tanto para remuneração do serviço noturno como para implantação da multa eletrônica, foram levantadas necessidades de alteração de regras de negócio do SIM, dentre as quais a identificação de veículos parados no mesmo ponto (exceto TP/TS) por mais de 30 minutos, gerando um relatório que permita comparar os dados recebidos com os eventos identificados no SIM.

A nova regra foi implantada no início do segundo semestre deste ano, entretanto, são ainda necessários estudos para identificar e tratar outros eventos (como veículo configurado em uma linha e fazendo o percurso de outra) que são enquadrados pelo Sistema como tempo parado, mas não estão relacionados diretamente à ocorrência em questão.

Em relação às fórmulas de cálculo dos indicadores de desempenho, conforme previsto nos instrumentos contratuais, o processo de avaliação dos serviços é dinâmico, podendo ser alterado pela contratante, quando novas necessidades se apresentarem e outras tecnologias e sistemáticas técnicas forem introduzidas no Sistema de Transporte.

Qualquer alteração na metodologia de cálculo dos indicadores, inclusive revisões nos dados e informações utilizadas, só serão processadas e implantadas no início de cada Ciclo de Avaliação, conforme procedimentos a serem estabelecidos pela contratante.

A última revisão na metodologia de cálculo do Índice de Qualidade do Transporte – IQT, foi realizada no 8º Ciclo de Avaliação – jul/2014 a dez/2014, introduzindo melhorias identificadas, pelo Órgão Gestor, em seu processo de avaliação da eficácia dos indicadores, e pelos operadores, no acompanhamento dos resultados auferidos, bem como atendendo dispositivos legais, contratuais e determinação do Tribunal de Contas do Município de São Paulo - TCM.

As melhorias introduzidas abrangeram a seleção de um elenco de indicadores que melhor refletem o atendimento aos atributos da qualidade dos serviços sob a ótica dos usuários; a alteração de critérios de distribuição das notas com a introdução de mecanismo que permite valorar o desempenho individual dos operadores, permitindo a obtenção de até 2 pontos pela melhoria do resultado de cada indicador em relação ao mês anterior; e a definição de valores de referência comparativa dos resultados apurados.

O resultado do Índice de Qualidade do Transporte – IQT é classificado como ótimo, bom, regular ou ruim. A escala de pontuação para cada faixa de classificação é definida pela Contratante, com base no desempenho do conjunto de Operadores do Sistema de Transporte.

A Contratada deverá manter o nível mínimo de desempenho definido pelo Contratante. As ações para melhoria dos resultados insatisfatórios identificados pelo Contratante devem ser adotadas pela Contratada durante o Ciclo de Avaliação vigente.

Mesmo com a mudança de metodologia dos indicadores, é possível acompanhar, nos casos dos operadores que se mantêm no Sistema, um histórico de evolução ao longo do tempo, com base na sua classificação no IQT.

ÍNDICE DE QUALIDADE DO TRANSPORTE - IQT											
ÁREA	EMPRESAS	1º CICLO	2º CICLO	3º CICLO	4º CICLO	5º CICLO	6º CICLO	7º CICLO	8º CICLO	9º CICLO	10º CICLO
		JAN/JUN/11	JUL/DEZ/11	JAN/JUN/12	JUL/DEZ/12	JAN/JUN/13	JUL/DEZ/13	JAN/JUN/14	JUL/DEZ/14	JAN/JUN/15	JUL/DEZ/15
1	GATO PRETO	68,11	68,02	71,84	66,79	68,99	66,19	67,19	80,14	77,06	72,80
	SANTA BRIGIDA	67,61	69,47	71,38	69,57	68,53	63,78	62,55	71,11	66,89	68,32
2	SAMBAIBA	64,59	68,82	64,12	68,04	70,76	70,54	67,92	75,45	75,90	74,45
3	VIP TRANSP. URBANO	66,67	71,73	70,88	71,59	72,08	65,98	65,29	75,68	73,30	73,13
	EXPANDIR	65,18	64,67	67,37	62,82	66,88	69,87	64,63	79,47	77,34	77,36
4	AMBIENTAL	54,20	60,00	61,21	57,85	55,44		52,03	73,88	71,15	72,63
	ITAQUERA	56,02	61,34	47,33	48,15	46,09					
	EXPRESS							53,65	71,23	70,22	72,88
5	VIA SUL	62,26	66,65	69,01	66,40	63,79	60,43	57,21	69,26	67,18	65,27
6	VIP TRANSP. URBANO	66,29	65,49	63,54	63,88	60,88	61,26	70,53			
	TUPI	65,77	67,16	73,96	72,27	69,52	62,69	62,39	67,74	65,20	63,72
	MOBIBRASIL	62,49	65,86	63,44	64,23	60,79	62,80	71,20	75,98	68,81	65,99
	CIDADE DUTRA	57,78	63,25	65,12	65,74	62,23	54,64	60,25	75,42	70,48	65,44
7	TRANSKUBA	69,03	69,07	75,45	75,40	77,27	73,75	69,60	82,88	81,90	78,44
	CAMPO BELO	67,56	70,54	70,95	70,02	70,58	66,92	67,46	77,68	76,21	77,12
	GATUSA	66,54	67,77	70,09	66,29	71,48	69,93	73,39	88,52	89,60	88,80
	VIP TRANSP. URBANO	63,50	68,09	62,01	64,84	65,07	59,08	63,74	80,42	79,81	75,73
8	GATO PRETO	64,35	66,20	73,49	70,55	68,90	66,50	64,62	75,88	70,00	68,97
	TRANSPPASS	60,23	59,46	63,88	70,20	72,98	68,89	64,68	76,09	78,11	76,03
	OAK TREE	62,17	63,66	65,61	67,01	62,98					
1	TRANSCOOPER	66,85	70,20	69,51	68,82	64,64	64,45	63,93			
	FÊNIX	51,82	58,36	60,75	58,57	52,42	52,93	56,97			
	NORT BUS								76,87	74,41	76,22
	SPENCER								68,51	69,74	71,52
2	TRANSCOOPER	65,85	70,44	66,14	69,23	67,71	64,46	62,70			
	FÊNIX	46,84	58,43	58,45	59,73	56,36	52,80	51,81			
	NOR TBUS								74,11	67,10	69,42
	SPENCER								67,96	67,18	66,94
3	PAULISTANA	62,13	63,24	63,66	64,06	60,80	57,82	60,93			
	ALIANÇA	52,22	53,35	56,70	48,73	46,35	46,58	44,75			
	TRANSUNIÃO								76,75	75,51	72,67
	QUALIBUS								67,32	57,29	65,07
4	TRANSCOOPER	57,19	69,49	67,66	59,51	56,38	54,20	62,70			
	PÊSSEGO								64,23	64,62	68,16
5	ALLIBUS								75,22	72,10	78,72
	COOPERTRANSE	66,69	70,76	77,76	78,43	76,80	71,62	74,36			
	ALIANÇA	48,67	48,14	58,52	60,08	55,61	59,24	60,64			
	MOVE BUSS								79,58	74,62	78,59
6	IMPERIAL								65,23	65,89	68,00
	COOPER PAM	68,96	69,87	66,34	67,23	61,68	59,51	57,46			
	COOPER LIDER	64,00	64,33	62,84	67,93	64,65	59,94	62,89			
	TRANSWOLFF								73,10	73,97	72,51
7	A2								70,87	75,76	72,73
	COOPER PAM	59,21	64,42	61,60	64,04	62,74	60,18	61,35			
8	TRANSWOLFF								81,05	80,79	76,37
	COOPERALFA	59,22	64,61	64,05	64,15	69,26	66,96	69,41			
	ALFA RODOBUS								82,32	80,17	76,01
	UNICOOPERS	50,41	61,96	62,07	63,94	62,15	62,77	63,02			
	TRANSCAP								77,14	76,32	80,32

<b>1º ao 7º Ciclo de Avaliação</b>	<b>A partir do 8º Ciclo de Avaliação</b>
<b>Escala de Avaliação</b>	<b>Escala de Avaliação</b>
Ótimo (Acima de 77)	Ótimo - acima de 93
Bom (De 70 a 76,99)	Bom - entre 76 e 92,99
Regular (De 62 a 69,99)	Regular - entre 60 e 75,99
Ruim (Abaixo de 61,99)	Ruim - abaixo de 60

Tabela 04: Ciclos de Avaliação, Índice de Qualidade do Transporte – IQT, fonte: SPTrans.

Dessa forma, entende-se que os indicadores em questão são úteis e vinculados ao desempenho da SPTrans, além de serem confiáveis.

## 10. Análise do Sistema de Informação.

As regras, políticas e procedimentos do Programa de Integridade para a prevenção, detecção, remediação de fraudes e corrupção devem estar baseados na gestão de Riscos da Empresa. A verificação dos aspectos relativos à sistemática da Gestão de Segurança da Informação é de importância fundamental para a continuidade e integridade dos sistemas e dos dados da empresa.

Nesse sentido, os itens abaixo analisados mostram um panorama geral dos Sistemas de Informação existentes na SPTrans.

### 10.1 – Auditoria no Sistema de Bilhetagem Eletrônica administrado pela SPTrans

A Companhia do Metropolitano de São Paulo – METRÔ, com base no Edital de Concorrência N° 41463213 contratou, conforme propostas apresentadas pela empresa de auditoria Ernest Young (EY), serviços de auditoria de Funcionalidades e de Segurança do Sistema de Bilhetagem Eletrônica (SBE) administrado pela SPTrans. Os relatórios de auditoria de Funcionalidades de SBE e de Segurança do SBE foram emitidos no mês de maio de 2015.

Os critérios para realização da classificação dos riscos foram adotados conforme a solicitação do Metrô, sendo assim os riscos foram classificados de 1 a 5 (menor para o maior risco).

- ▶ Risco: 1 - Informativo
- ▶ Risco: 2 - Baixo
- ▶ Risco: 3 - Médio
- ▶ Risco: 4 - Alto
- ▶ Risco: 5 - Crítico

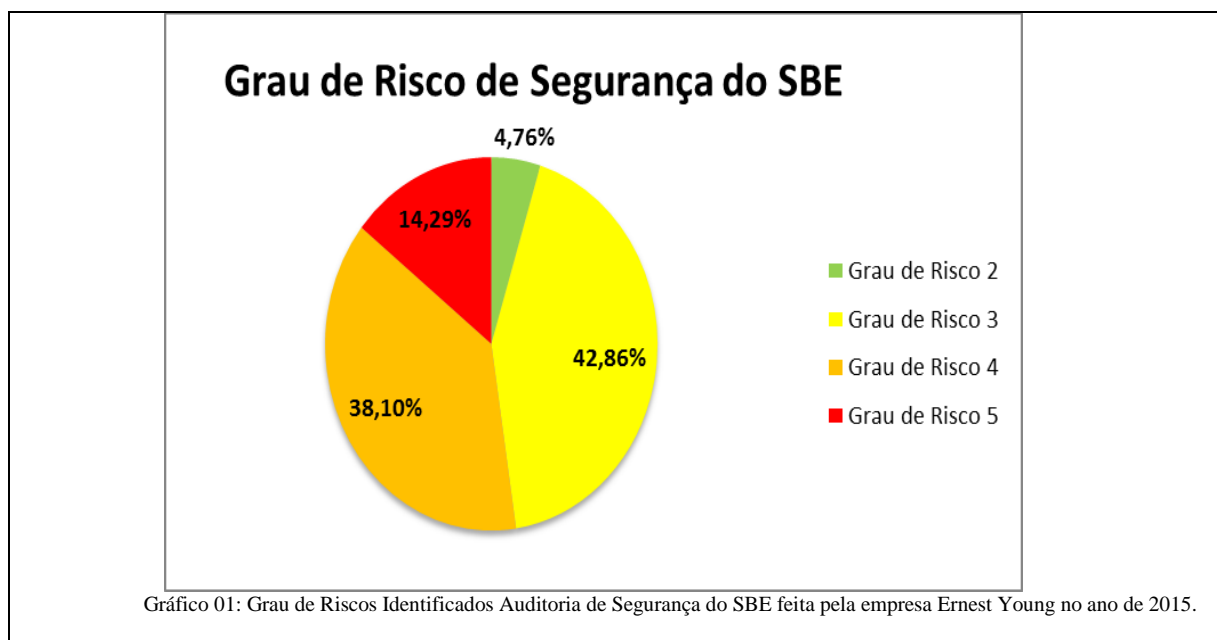
Para a elaboração dos resultados do relatório de Segurança do SBE, a SPTrans forneceu as seguintes informações: 1.Políticas e Procedimentos relacionados a Segurança da Informação; 2.Documentações de Rede (Diagramas); 3.Relações de localidades (Postos de vendas, estações, etc); e 4.Contratos de serviços. Os trabalhos de campo foram realizados no período de Janeiro de 2015 à Março de 2015.

Com base na análise da auditoria independente, chegou-se à identificação dos riscos relacionados abaixo:

**Tabela 05: Riscos Identificados Auditoria de Segurança do SBE (Ernest Young) no ano de 2015.10- Análise do Sistema de Informação.**

<b>Risco Identificado</b>	<b>Grau de Risco</b>
1. Acesso não autorizado à informação	3
2. Insuficiência de controles aumentando a possibilidade de acesso indevido às informações	3
3. Mudanças em sistemas que podem impactar o ambiente de produção	4
4. Divulgação de dados confidenciais para pessoas não autorizadas	3
5. Insuficiência de controles no Plano de Continuidade de Negócios	4

6. Manuseio de informações de forma inadequada	3
7. Fragilidade na rede devido à ausência de documentação de infraestrutura	3
8. Exposição da SPTrans à ataques cibernéticos e acesso indevido à informação	4
9. Ausência de rastreabilidade das informações	4
10. Falhas na disponibilidade e na integridade de informações críticas devido à ausência de controles ambientais	4
11. Acesso indevido ocasionado pela configuração inadequada de equipamentos	5
12. Ausência de prevenção contra acesso físico não autorizado, danos e interferências nas instalações e informações da organização	4
13. Ausência de integridade e disponibilidade da informação e dos recursos de processamento da informação	3
14. Comprometimento na integridade e confidencialidade das informações do sistema	3
15. Ausência de procedimentos estabelecidos para assegurar respostas rápidas, efetivas e ordenadas a incidentes de segurança da informação	3
16. Exposição a ataques cibernéticos devido a ausência de Análise de Vulnerabilidades e Testes de Intrusão	4
17. Ausência de controle e monitoramento de conexões externas de terceiros	3
18. Ausência de documentação referente as regras de utilização de ativos	2
19. Comprometimento da confidencialidade das informações devido a configuração de rede	3
20. Exposição à ataques cibernéticos comprometendo dados confidenciais	5
21. Testes de Invasão	5



De acordo com as informações coletadas no relatório, 38,10% dos Riscos Identificados de Segurança do SBE foram considerados de grau alto e 14,29% foram considerados de grau crítico, ou seja, 52,39% dos Riscos Identificados pela auditoria da Ernest Young apresentam Grau de Risco elevado, fato esse que pode comprometer a Segurança do Sistema de Bilhetagem Eletrônica.

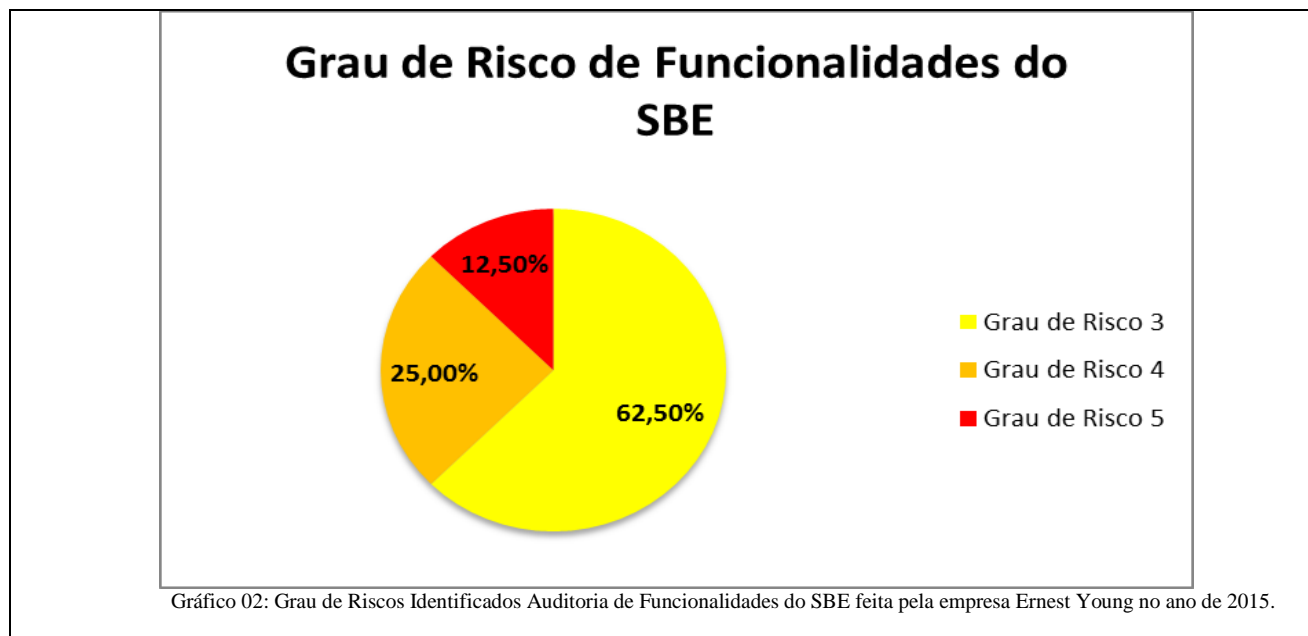
Para a elaboração dos resultados do relatório de Funcionalidade do SBE a SPTrans forneceu as seguintes informações: 1. Políticas, Normas e Procedimentos relacionados às Funcionalidades do SBE; 2. Regras de Negócio; 3. Documentação dos arquivos binários (PRVAL e PCGAR); 4. Arquivos de Transações (PCGAR); 5. Arquivos de Lista Vermelha; Os trabalhos de campo foram realizados durante o mês de Abril de 2015. Com base na análise da auditoria independente, chegou-se à identificação dos riscos relacionados abaixo:

**Tabela 06: Riscos Identificados Auditoria de Funcionalidades do SBE (Ernest Young) no ano de 2015.**

Risco Identificado	Grau de Risco
1. Verificar se os cartões contidos na lista vermelha foram utilizados	5
2. Ausência de procedimentos estabelecidos para assegurar respostas rápidas, efetivas e ordenadas em casos de desastres.	4
3. A documentação parcial de suporte técnico aumenta o risco a exposição de dados confidenciais da organização	4
4. Ausência de alinhamento entre as necessidades reais do negócio e os processos de continuidade de negócios e recuperação de desastres;	3
5. Ausência parcial de documentação de Backup e Restauração de Dados, aumentando o nível de exposição da organização	3



6. Manuseio de informações de forma inadequada	3
7. Fragilidade nos sistemas ocasionada por configuração inadequada	3
8. Ausência de documentação relacionada aos serviços de instalação aumentando o nível de exposição da organização em relação à confidencialidade, disponibilidade e integridade das informações	3



De acordo com as informações coletadas no relatório, 25% dos Riscos Identificados de Funcionalidades do SBE foram considerado de grau alto e 12,50% foram considerados de grau crítico, ou seja, 37,50% dos Riscos Identificados pela auditoria da Ernest Young apresentam Grau de Risco elevado. Esse fato poderá comprometer as Funcionalidades do Sistema de Bilhetagem Eletrônica.

O relatório de auditoria independente de Funcionalidades do SBE trouxe os seguintes resultados:

*“Durante os trabalhos realizados foram executadas entrevistas de entendimento e discussão de testes. Os principais riscos identificados foram:*

*No quesito Valores-limite, identificamos inconsistências referente à “lista vermelha”. Essa lista corresponde ao número de cartões que deveriam estar impossibilitados de utilização. Neste item identificamos cerca de 18 mil cartões na “lista vermelha” que foram utilizados indevidamente.*

*Constatamos a ausência do Plano de Recuperação de Desastres (DRP – Disaster and Recovery). Essa deficiência poderia resultar na indisponibilidade de informações críticas e em eventuais prejuízos operacionais, financeiros e de imagem para a organização.*

*Constatamos documentação parcial e desatualizada sobre Gerenciamento de Incidentes e seus papéis e responsabilidades. A incapacidade de identificar e responder tempestivamente a incidentes, como por exemplo, ataques, poderia resultar no vazamento, indisponibilidade e acesso indevido à informações críticas e em eventuais prejuízos operacionais, financeiros e de imagem para a organização.”*

As recomendações feitas pela auditoria da Ernest Young visam o aprimoramento dos controles, bem como a melhoria do Sistema de Bilhetagem Eletrônica. Dessa forma, requisitamos à SPTrans manifestação acerca das providências adotadas para elidir os apontamentos da auditoria independente.

**MANIFESTAÇÃO DA UNIDADE:** Em resposta enviada a esta equipe de auditoria, no PI nº2016/1456 (EE nº2016/14031), a SPTrans assim se manifestou:

*“Em atendimento ao expediente em referência, a Superintendência de Tecnologia da Informação, encaminha manifestação de sua competência, como segue:*

- **Anexo I: Esclarecimentos quanto ao item 10.1 – Auditoria no Sistema de Bilhetagem Eletrônica administrado pela SPTrans. (pág. 16 do novo expediente)”**

Item	Procedimentos Efetuados	Resultado	Avaliação de Riscos			Ações para atendimento as recomendações	Início	Término	Status
			Impacto	Probabilidade	Grau de Risco				
3.1 Verificar se os cartões contidos na lista vermelha foram utilizados	Na frente de Auditoria de Negócio foram realizados testes que analisaram a existência de transações referentes aos cartões contidos na lista restrita de utilização. Esta análise também contempla o quesito a ser verificado na Frente de Funcionalidades denominado “Valores- Limite”. Comparamos os arquivos PCGAR com os cartões do dia registrados na “lista vermelha” que correspondem a lista restrita de utilização dos cartões.	Recomendamos a revisão da capacidade de armazenamento e sincronização entre a lista vermelha e os validadores remediando assim perdas financeiras.	Alto	Alta	5	Ampliar a capacidade de lista vermelha de 10 mil registro para 65 mil e efetuar a revisão dos processos relacionados ao funcionamento da lista vermelha.	10/08/2015	04/04/2016	Finalizado
3.2 Ausência de procedimentos estabelecidos para assegurar respostas rápidas, efetivas e ordenadas em casos de desastres	Salientamos que não identificamos a existência do Plano de Recuperação de Desastres.	A ausência do Plano de Recuperação de Desastres pode resultar na indisponibilidade da informação e poderia ocasionar a indisponibilidade de informações críticas e em eventuais prejuízos operacionais, financeiros e de imagem para a organização. A ausência de testes do Plano de Recuperação de Desastres aumenta o risco de retorno tempestivo das operações em casos de desastres. Além disso, a equipe pode não ser capaz de executar o plano de forma eficaz dentro dos prazos previstos.	Alto	Média	4	Desenvolvimento de plano de Recuperação de Desastre	04/04/2016	04/04/2017	Em andamento

<p>3.3 A documentação parcial de suporte técnico aumenta o risco a exposição de dados confidenciais da organização.</p>	<p>Cenário 1: Identificamos documentação parcial do Plano de Respostas a Incidentes na SPTrans. Avaliamos a documentação referente ao HM que se refere à recarga do Bilhete Único Eletrônico, vale ressaltar que a nossa análise ficou restrita ao documento "Tratamento e Comunicações de Incidentes.pdf" relacionado ao sistema HM (Hyper Master – Sistema de Recargas On-Line). Salientamos que não recebemos o Plano de Respostas a Incidentes dos demais sistemas que contemplam o SBE. Identificamos que a documentação relacionada à Resposta de Incidentes não está atualizada como também não foi identificado a realização de testes do plano. A última data de atualização foi em 01/07/2010. Cenário 2: Analisamos a documentação "Principais Papéis e Responsáveis pela Segurança – SBE.pdf" na SPTrans e verificamos que esse documento encontra-se desatualizado. A última data de atualização identificada ocorreu em 01/07/2010.</p>	<p>Risco 1: A documentação parcial do Plano de Resposta a Incidentes poderia resultar no vazamento, indisponibilidade e acesso indevido à informações críticas e em eventuais prejuízos operacionais, financeiros e de imagem para a organização. A não realização de métricas de desempenho do Plano de Resposta a Incidentes pode ocasionar na visibilidade limitada do gerenciamento dos incidentes. A falta de execução de Testes do Plano de Respostas a Incidentes aumenta o risco de incapacidade para atuar diante de situações reais. Desta forma, a equipe poderia não ser capaz de executar o Plano de Resposta a Incidentes de forma eficaz e dentro dos prazos previstos. Risco 2: A desatualização dos Papéis e Responsabilidade da equipe de Respostas a Incidentes poderia ocasionar a falta de entendimento e a ausência de conscientização das obrigações e deveres dos colaboradores. Desta forma, a organização não executará o gerenciamento de incidentes de forma adequada o suficiente para minimizar o impacto dos incidentes críticos na organização. Além disso, a falta de atualização pode provocar a inconsistência do documento, impossibilitando a identificação dos responsáveis e ocasionando possíveis atrasos nas respostas aos incidentes.</p>	<p>Alto</p>	<p>Média</p>	<p>4</p>	<p>Desenvolvim etno de planos de respostas para o itens críticos</p>	<p>01/08/2016</p>	<p>01/08/2017</p>	<p>Em andamento</p>
<p>3.4 Ausência de alinhamento entre as necessidades reais do negócio e os processos de continuidade de negócios e recuperação de desastres</p>	<p>Identificamos a ausência de documentação relacionada a Análise de Impacto dos Negócios (BIA) na SPTrans.</p>	<p>Ausência do BIA pode acarretar na falta de identificação dos processos e prazos críticos do negócio. A organização não será capaz de recuperar os processos e sistemas críticos na ordem cronológica adequada. Consequentemente, os colaboradores podem concentrar seus esforços na recuperação de sistemas não críticos.</p>	<p>Médio</p>	<p>Média</p>	<p>3</p>	<p>A análise de impacto é realizada em cada mudança.</p>			<p>Finalizado</p>
<p>3.5 Ausência parcial de documentação de Backup e Restauração de Dados, aumentando o nível de exposição da organização</p>	<p>Identificamos a documentação parcial da Política de Backup e Restauração de Dados na SPTrans, isto porque, recebemos somente o arquivo "São Paulo Transportes SA Plano de Backup.pdf" o qual contempla os jobs de backup realizados atualmente no ambiente do fornecedor UolDiveo, porém observamos que a documentação não possui informações</p>	<p>A ausência parcial de documentação de backup e restauração de dados pode ocasionar a perda e indisponibilidade dos dados. Caso a organização não possua um processo de backup e restauração de dados eficaz, ela pode não ser capaz de recuperar informações perdidas devido a um erro do usuário, falhas sistêmicas, atividade maliciosa intencional, ou desastres.</p>	<p>Médio</p>	<p>Média</p>	<p>3</p>	<p>Revisão da Política de Backup e Restauração de Dados</p>	<p>01/10/2015</p>	<p>30/12/2015</p>	<p>Finalizado</p>

	<i>relacionadas a testes de recuperação de dados. Salientamos que não recebemos a Política de Backup do fornecedor TIVIT.</i>								
<i>3.6 Manuseio de informações de forma inadequada</i>	<i>Identificamos que a SPTrans não possui um programa de conscientização de Segurança da Informação.</i>	<i>A falta de treinamento de segurança da informação pode resultar em ações indevidas e compartilhamentos impróprios de informações confidenciais. O conteúdo do treinamento de conscientização de segurança deve ser periodicamente revisado e atualizado. Caso contrário, os usuários podem não receber o treinamento adequado sobre riscos e ameaças atuais. A ausência de indicadores e o não monitoramento de desempenho dos treinamentos pode resultar no descumprimento das políticas, normas e procedimentos da organização.</i>	<i>Médio</i>	<i>Média</i>	<i>3</i>	<i>Com a criação do grupo de SGSI estão sendo planejadas as atividades.</i>	<i>05/09/2016</i>	<i>05/09/2017</i>	<i>Em andamento</i>
<i>3.7 Fragilidade nos sistemas ocasionada por configuração inadequada</i>	<i>Cenário 1: Identificamos a ausência de documentações que contemplam configurações de segurança em sistemas internos, externos (in-loco ou nuvem) na SPTrans. Cenário 2: Identificamos a ausência de treinamentos de configurações de segurança para os desenvolvedores de sistemas da SPTrans.</i>	<i>Risco 1: A ausência de configurações de segurança pode resultar no descumprimento dos pilares de segurança: indisponibilidade, integridade e confidencialidade da informação, além disso, pode provocar prejuízos operacionais ao negócio. As configurações inadequadas de segurança nos sistemas da organização podem potencializar o ataque de usuários mal intencionados. Risco 2: A ausência de treinamentos de configurações de segurança pode resultar na proteção inadequada dos sistemas críticos ocasionando riscos de confidencialidade da informação. A falta de documentação relacionada as configurações de segurança de sistemas críticos dificulta a identificação das fragilidades contidas nas aplicações. Essa fragilidade possibilita que a organização esteja vulnerável a atividades maliciosas.</i>	<i>Médio</i>	<i>Média</i>	<i>3</i>	<i>Com a criação do grupo de SGSI estão sendo planejadas as atividades.</i>	<i>05/09/2016</i>	<i>05/09/2017</i>	<i>Em andamento</i>

3.8 Ausência de documentação relacionada aos serviços de instalação aumentando o nível de exposição da organização em relação à confidencialidade, disponibilidade e integridade das informações.	Identificamos a ausência de documentação relacionada aos serviços de instalação e desenvolvimento seguro durante o ciclo de desenvolvimento, implantação e pós-implantação de novos sistemas na SPTrans. Observamos que a tratativa de vulnerabilidades é realizada de forma reativa, ocorrendo a partir de um incidente.	O processo de desenvolvimento seguro ajuda a reduzir os riscos em relação a incidentes de segurança antes mesmo que se materializem, bem como detectar falhas no sistema e implementar controles que favoreçam a proteção das informações críticas da organização. Uma das consequências da ausência de documentação relacionada aos serviços de instalação é a exposição de ataques cibernéticos da organização.	Médio	Média	3	Adquiri solução de auxiliar no ciclo de vida de desenvolvimento e realização de treinamentos			Pendente Orçamento
---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------	-------	---	----------------------------------------------------------------------------------------------	--	--	--------------------

## ANÁLISE DA EQUIPE DE AUDITORIA

De acordo com a tabela acima, sobre o cumprimento das recomendações feitas pela Auditoria Independente no Sistema de Bilhetagem Eletrônica, cujo relatório foi emitido em maio de 2015, observa-se que: 03 itens encontram-se com status “Finalizado”, 04 itens “Em andamento” e 01 item como “Planejado Pendente Orçamento”. Analisando os dados acima, temos que aproximadamente 37% das recomendações foram atendidas, 50% estão em andamento e 13% ainda estão no status de planejado.

## RECOMENDAÇÃO

Recomenda-se a SPTrans o cumprimento das recomendações que se encontram com status “Em andamento” e “Planejado Pendente Orçamento”, dando atenção especial ao item 3.8 da tabela “Ausência de documentação relacionada aos serviços de instalação aumentando o nível de exposição da organização em relação à confiabilidade, disponibilidade e integridade das informações”, além de manter as ações para as recomendações com o status “Finalizado”, a fim de reduzir os graus de riscos encontrados no Sistema de Bilhetagem Eletrônica, apontados no relatório de auditoria da Enerst Young.

### 10.2 – Auditoria na área de Tecnologia da Informação da SPTrans

A empresa Maciel Auditores S/S realizou com base no mês de Dezembro de 2015, auditoria nos procedimentos da área de Tecnologia da Informação com a finalidade de agregar recomendações e oportunidades de melhoria aos controles existentes.

A auditoria independente abrangeu a verificação dos seguintes aspectos relativos à Sistemática de Gestão de Segurança da Informação: Política de Segurança da Informação, Sistemas Cooperativos (SIAF, POPULIS E SCAM), Testes de Input/Output, Segurança Física/Controle de Acesso, Procedimento de Backups, Telecom e Gestão da Continuidade de Negócios.

O relatório de auditoria emitido em 26 de fevereiro de 2016 pela Maciel Auditores S/S obteve a seguinte conclusão:

*“ As recomendações apresentadas neste relatório tem o objetivo de aprimorar os serviços da Tecnologia da Informação da STrans – São Paulo Transportes S.A., contribuindo para o aprimoramento dos serviços prestados.*

*Não foram encontradas inconsistências nos testes realizados, na operação dos sistemas.*

*Existem pontos críticos em relação ao site dos servidores instalados no 3º andar, bem como o software de gerenciamento do backup que tem uma versão muito desatualizada e a guarda dos dados de backup, a versão do banco de dados utilizada em alguns sistemas, SQL Server 2000, é muito antiga sem suporte por parte da Microsoft, necessitando um upgrade.*

*Dificuldade de infraestrutura, como servidores para a migração e testes da versão de banco de dados.”*

De acordo com a conclusão dos auditores independentes, não foram encontradas inconsistências nos testes realizados na operação do sistema; contudo, existem pontos críticos em relação a: *site* dos servidores instalado no 3º andar; gerenciamento e guarda dos dados do backup, e existência de versão antiga do banco de dados utilizada em alguns sistemas e dificuldade de infraestrutura.

Dessa forma, requisitamos à SPTrans manifestação acerca das providências adotadas para elidir os apontamentos da auditoria independente.

**MANIFESTAÇÃO DA UNIDADE:** Em resposta enviada a esta equipe de auditoria, no PI nº2016/1456 (EE nº2016/14031), a SPTrans assim se manifestou:

*“Em atendimento ao expediente em referência, a Superintendência de Tecnologia da Informação, encaminha manifestação de sua competência, como segue:*

- **Anexo II:** *Esclarecimentos quanto ao item 10.2 – Auditoria na área de Tecnologia da Informação da SPTrans. (pág. 19 do novo expediente)”*

Item	Resultado	Ações para atendimento as recomendações	Início	Término	Status
Site do 3º andar para servidores	Sala fora dos padrões mínimos de segurança dos servidores, conforme estabelecido pela ABNT 15.247.	Readequação da infraestrutura para servidores. Concluído em junho/2016, não causando prejuízos às atividades.		29/07/2016	Finalizado
Gerenciamento e guarda dos dados do backup	Backup é realizado apenas em disco.	O backup será realizado em fitas do tipo LTO3 em outra unidade da SPTrans.		09/08/2016	Finalizado
	Não existe item	Após as instalações e devidas configurações da solução de backup, será realizado um estudo para apurar as necessidades de software, hardware, infraestrutura e custo para implantação do ambiente para realização de “down time”.	09/01/2017	09/04/2017	Não iniciado
Sistemas Corporativos	Versão desatualizada do banco de dados	O SIAF foi migrado para a versão 2005. Está previsto para o primeiro semestre de 2017 a migração da versão do SQL 2005 para a versão 2014.	09/01/2017	30/06/2017	Em andamento

## ANÁLISE DA EQUIPE DE AUDITORIA

De acordo com a tabela acima, sobre o cumprimento das recomendações feitas pela Auditoria na área de Tecnologia da Informação da SPTrans, observa-se que: 02 itens encontram-se com status “Finalizado”, 01 item “Em andamento” e 01 item como “Não iniciado”. Analisando os dados acima, temos que aproximadamente 50% das recomendações foram atendidas, 25% estão em andamento e 25% não foram iniciados.

As recomendações apontadas no relatório da Maciel Auditores S/S tem por objetivo reduzir os riscos encontrados na Área de Tecnologia de Informação.

## **RECOMENDAÇÃO**

Recomenda-se a SPTrans o cumprimento das recomendações que se encontram com status “Em andamento” e “Não iniciado”, dando atenção especial ao que consiste no Gerenciamento e Guarda dos Dados do Backup, por se tratar de um ponto importante sobre a integridade dos dados desta empresa, além de manter as ações para as recomendações com o status “Finalizado”.

### **11 - Portaria Intersecretarial nº 03/2014.**

A Portaria Intersecretarial nº 03/2014 foi realizada em conjunto pela Controladoria Geral do Município de São Paulo, pela Secretaria Executiva de Comunicação, pela Secretaria Municipal de Direitos Humanos e Cidadania e pela Secretaria Municipal de Planejamento, Orçamento e Gestão. Tal Portaria criou “*normas e procedimentos para a transparência ativa de um rol mínimo de informações a serem disponibilizadas nos sites de todos os órgãos e entidades da Administração Municipal.*”

Em análise ao sítio eletrônico da SPTrans, verificou-se a disponibilização de muitas das informações previstas na Portaria quanto à transparência ativa das informações, por exemplo, as respostas a perguntas mais frequentes da sociedade; agenda de atividades da autoridade máxima; endereços e telefones de suas unidades.

Entretanto, não foram encontradas as seguintes informações:

1-competências e atribuições definidas por lei, discriminadas por departamentos ou unidades orçamentárias (inciso I, art. 3º). No caso, existe o seguinte link no site da Prefeitura de São Paulo ([http://www.prefeitura.sp.gov.br/cidade/secretarias/transportes/institucional/sptrans/acesso\\_a\\_informacao/index.php?p=179602](http://www.prefeitura.sp.gov.br/cidade/secretarias/transportes/institucional/sptrans/ acesso_a_informacao/index.php?p=179602)) em que deveria estar os dados da SPTrans. Porém, há apenas descrição da competência da Controladoria Geral do Município de São Paulo;

2- resultados de inspeções, auditorias, prestações e tomada de contas realizadas pelos órgãos de controle interno (inciso II, art. 7º);

3- fundos públicos, incluindo estrutura, composição, convênios e contratos, deliberações, balanço financeiro e ata de reuniões (inciso IV, art. 8º), caso existente.

Destaca-se a importância da divulgação de tais dados por iniciativa da própria entidade pública, compartilhando as informações devidas por meio da Internet, independente de requerimento. Os benefícios gerados pela divulgação proativa de tais informações de interesse público são: facilitar o acesso das pessoas e reduzir o custo com a prestação de informações, além de evitar o acúmulo de pedidos de acesso sobre temas semelhantes.

**MANIFESTAÇÃO DA UNIDADE:** No PI nº2016/1456 (EE nº2016/14031), a Assessoria de Marketing da SPTrans assim se manifestou:

*“Em relação ao item 12 – Portaria Intersecretarial nº 03/2014 – relacionado à área de Comunicação para Web/MKT informo que o subitem 1 – competências e atribuições definidas por lei, discriminadas por departamentos ou unidades orçamentárias (inciso I, art 3º), está publicada na página de Acesso à*

*Informação no portal da Prefeitura na seção de Transportes, assim como a maioria dos itens relacionados ao tema por causa da facilidade em utilizar a ferramenta existente, no caso, o WARAN.*

*Esclareço que o link citado:*

*[http://www.prefeitura.sp.gov.br/cidade/secretarias/transportes/institucional/sptrans/aceso\\_a\\_informacao/index.php?p=17960](http://www.prefeitura.sp.gov.br/cidade/secretarias/transportes/institucional/sptrans/aceso_a_informacao/index.php?p=17960) estava desatualizado, uma vez que o conteúdo sobre as atribuições da Secretaria, órgãos e autarquias foram publicados no link:*

*[http://www.prefeitura.sp.gov.br/cidade/secretarias/transportes/aceso\\_a\\_informacao/index.php?p=178653](http://www.prefeitura.sp.gov.br/cidade/secretarias/transportes/aceso_a_informacao/index.php?p=178653). Desta forma, para correção e melhor visualização do município o link acima foi atualizado com o trecho referente à SPTrans.*

*Quantos aos subitens 2 (resultados de inspeções...) e 3 (fundos públicos...), desconheço a existência de tais conteúdos, caso existam e a Chefia de Gabinete oriente a publicação, basta enviar para [lanadias@sptrans.com.br](mailto:lanadias@sptrans.com.br) e solicitar a inclusão no Acesso à Informação da SPTrans.*

## **PLANO DE PROVIDÊNCIAS**

Não informado pela Unidade.

## **ANÁLISE DA EQUIPE DE AUDITORIA**

A SPTrans, em sua manifestação, afirmou que o link existente no *site* da Prefeitura de São Paulo foi atualizado com os dados da entidade. Entretanto, faltou uma descrição mais detalhada das competências, com discriminação por departamento ou unidade orçamentária.

Quanto à falta de publicação dos “*resultados de inspeções, auditorias, prestações e tomada de contas realizadas pelos órgãos de controle interno*” e dos “*fundos públicos*”, a Assessoria de Marketing afirmou não ter conhecimento da existência desses assuntos.

## **RECOMENDAÇÃO**

Recomenda-se à SPTrans publicar, por iniciativa própria, todas as informações previstas na Portaria Intersecretarial nº 03/2014, visto que constituem um rol mínimo de dados que devem ser publicados nos sites dos órgãos e entidades da Administração Municipal.



## ANEXO II – CONCLUSÃO

Conclui-se que a SPTrans possui algumas medidas de integridade, contudo não existe um programa de integridade consolidado e efetivo. Além disso, há pontos a serem melhorados nos três aspectos de avaliação da efetividade do programa: concepção, aplicação e funcionamento.

Quanto à concepção, verifica-se que o Comitê de Ética e Conduta carece de um planejamento detalhado, na medida em que, atualmente, suas atribuições estão dispostas em um Comunicado da Presidência de forma genérica, sem explicar e explicitar cada competência e seu papel na entidade. Dessa forma, torna-se necessário um documento que esclareça a importância de tal Comitê para os empregados públicos da SPTrans.

Ainda nesse sentido, a área de Contabilidade não possui um Manual de Procedimentos/Rotinas, com a descrição das atividades do setor, além de inexistir investimento em treinamento de pessoal da referida área.

No quesito aplicação, observa-se que muitos empregados públicos não se sentiam incentivados a denunciar à Alta Administração da estatal os atos contrários à ética e à integridade institucional, indicando a falta de eficácia dos canais de denúncia, devendo existir uma maior publicação e incentivo por parte da SPTrans para utilização de tais canais.

Em relação ao funcionamento, constata-se que a falta de um controle das atividades rotineiras pode proporcionar um aumento da ineficiência na execução do serviço e da ocorrência de irregularidades. Adicionalmente, a falta de um monitoramento contínuo das medidas de integridade adotadas dificulta seu aperfeiçoamento na prevenção, detecção e combate à ocorrência de atos lesivos, além de prejudicar a mensuração de seus efeitos concretos.

### **ANEXO III – ESCOPO E METODOLOGIA**

Trabalho realizado de acordo com as normas brasileiras de auditoria, abrangendo:

- Planejamento dos trabalhos, considerando os controles internos e a relevância dos aspectos necessários para avaliar o grau de maturidade das medidas de integridade da empresa;
- Consulta no Portal da Transparência e no site da SPTrans;
- Visitas a determinadas áreas da SPTrans para inspeção física e análise de documentos;
- Solicitação de documentos e informações;
- Circularização de informações; e
- Entrevista com os responsáveis e empregados públicos de diversas áreas da entidade.