

Coordenadoria de Auditoria Geral (AUDI) Relatório de Auditoria

Ordem de Serviço nº 008/2019/CGM-AUDI

Unidade Auditada:

Secretaria Municipal de Mobilidade e Transportes (SMT)

Período de Realização:

14/02/2019 a 27/08/2019



**CIDADE DE
SÃO PAULO**

**CONTROLADORIA
GERAL DO MUNICÍPIO**

Coordenadoria de Auditoria Geral

Rua Líbero Badaró, 293, 23º andar – Edifício Conde Prates – CEP 01009-907

SUMÁRIO

1. SUMÁRIO EXECUTIVO.....	3
2. METODOLOGIA.....	5
3. CONSIDERAÇÕES INICIAIS	6
4. CONSTATAÇÕES.....	8
4.1 CONSTATAÇÃO 001 - Limitações na importação das utilizações do bilhete único com gratuidade para monitoramento pelo sistema de reconhecimento facial (RECON)	8
4.2 CONSTATAÇÃO 002 - Deficiência na abrangência das informações disponíveis para avaliação manual do RECON.....	11
4.3 CONSTATAÇÃO 003 - Potencial melhoria da eficiência da fase de avaliação manual do sistema de reconhecimento facial (RECON), evitando possíveis prejuízos na ordem de R\$ 4,5 milhões mensais (com efeitos cumulativos)	14
4.4 CONSTATAÇÃO 004 - Fragilidade na definição da foto de identificação do Bilhete Único de Estudante	19
4.5 CONSTATAÇÃO 005 - Fragilidade na comprovação de baixa renda para concessão de gratuidade para estudantes.....	20
4.6 CONSTATAÇÃO 006 - Ausência de monitoramento dos bilhetes únicos de estudantes com meia tarifa	22
4.7 CONSTATAÇÃO 007 - Fragilidade na concessão de gratuidade para deficientes ..	23
4.8 CONSTATAÇÃO 008 - Fragilidade no preenchimento do formulário de solicitação de Bilhete Único Especial - Deficientes.....	26
4.9 CONSTATAÇÃO 009 - Inexistência de fiscalização contínua sobre as instituições de ensino	29
4.10 CONSTATAÇÃO 010 - Fragilidade no controle de acesso aos sistemas de concessão de gratuidades.....	31
4.11 CONSTATAÇÃO 011 - Fragilidade no controle de validade dos bilhetes com gratuidade para estudantes em casos de óbito	32
Anexo I - Matriz Requisitos x Controles - (Idosos)	34
Anexo II - Matriz Requisitos x Controles - (Estudantes).....	35
Anexo III - Matriz Requisitos x Controles - (Deficientes).....	38



**CIDADE DE
SÃO PAULO**

**CONTROLADORIA
GERAL DO MUNICÍPIO**

Coordenadoria de Auditoria Geral

Rua Líbero Badaró, 293, 23º andar – Edifício Conde Prates – CEP 01009-907

Anexo IV - Logins de acesso ao SCA - Sistema de Cadastro e Atendimento	40
Anexo V - Logins de acesso ao sistema Gratuidade	41
Anexo VI - Logins de acesso ao sistema Cartões	42
Anexo VII – Plano de Ação.....	43

1. SUMÁRIO EXECUTIVO

Este relatório apresenta o resultado da auditoria referente à Ordem de Serviço n.º 008/2019, realizada na São Paulo Transporte S.A. - SPTrans, empresa estatal vinculada à Secretaria Municipal de Mobilidade e Transportes - SMT com o objetivo de averiguar eventuais irregularidades/impropriedades na concessão de gratuidade das empresas prestadoras de serviços de transporte coletivo onerando os cofres públicos municipais.

Do resultado dos trabalhos, destacam-se as principais constatações e recomendações:

CONSTATAÇÃO 001 - Limitações na importação das utilizações do bilhete único com gratuidade para monitoramento pelo sistema de reconhecimento facial (RECON)

Foi constatado que em média, somente 15,3% das utilizações do bilhete único com gratuidades (janeiro a março de 2019) registradas pelo sistema de bilhete único foram consideradas adequadas para a comparação automática do sistema de reconhecimento facial (RECON), após análise de consistência das imagens, ou seja, 84,7% das utilizações não foram habilitadas para serem monitoradas pelo sistema.

Principal recomendação: Recomenda-se à SPTrans um acompanhamento mensal das importações das imagens de todas as garagens e estabelecer uma taxa (%) mínima de importação dessas imagens compatível com o funcionamento adequado do RECON e o Sistema de Gerenciamento de Garagens.

CONSTATAÇÃO 002 - Deficiência na abrangência das informações disponíveis para avaliação manual do RECON

Foi constatado que em média, 31,8% das utilizações do bilhete único com gratuidades (janeiro a março de 2019) filtradas pelo RECON, após a análise de consistência de imagens, apresentaram erro de comparação.

Principal recomendação: Recomenda-se à SPTrans que estabeleça um plano de ações corretivas, definindo os prazos e responsáveis, sobre as principais falhas identificadas com base nos relatórios desenvolvidos pela empresa Montreal, priorizando as garagens que possuem as maiores ocorrências de erros de comparação.

CONSTATAÇÃO 003 - Potencial melhoria da eficiência da fase de avaliação manual do sistema de reconhecimento facial (RECON), evitando possíveis prejuízos na ordem de R\$ 4,5 milhões mensais (com efeitos cumulativos)

Foi constatado que a distribuição percentual, por categoria (estudantes, idosos e deficientes) das imagens analisadas manualmente pela equipe do Sistema de Reconhecimento Facial - RECON poderia ser mais bem definida, considerando-se a taxa histórica de reprovações de cada categoria, de modo a obter maior eficiência na fase de avaliação manual das imagens.

Principal recomendação: Recomenda-se que o setor responsável pelo RECON faça reavaliações periódicas, no mínimo semestralmente, da proporção adotada de análise manual das imagens, com base nos resultados de detecção de fraudes por categoria, com o intuito de obter melhor eficiência nas ações contra o uso indevido das gratuidades.



**CIDADE DE
SÃO PAULO**
**CONTROLADORIA
GERAL DO MUNICÍPIO**

Coordenadoria de Auditoria Geral

Rua Líbero Badaró, 293, 23º andar – Edifício Conde Prates – CEP 01009-907

A SPTrans concordou com a maioria dos apontamentos e recomendações descritas neste Relatório de Auditoria e estabeleceu o Plano de Ação (Anexo VI), a ser verificado futuramente por esta Coordenadoria de Auditoria.

Sugere-se, então, o encaminhamento deste Relatório ao Tribunal de Contas do Município de São Paulo e à Câmara Municipal de São Paulo.



**CIDADE DE
SÃO PAULO**
CONTROLADORIA
GERAL DO MUNICÍPIO

Coordenadoria de Auditoria Geral

Rua Líbero Badaró, 293, 23º andar – Edifício Conde Prates – CEP 01009-907

2. METODOLOGIA

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

- Planejamento dos trabalhos;
- Solicitação de processos e documentos;
- Visita às áreas de comercialização, fiscalização da SPTrans;
- Circularização de informações;
- Conferência de cálculos e confronto de valores; e
- Entrevista com os responsáveis pela área auditada.



**CIDADE DE
SÃO PAULO**
CONTROLADORIA
GERAL DO MUNICÍPIO

Coordenadoria de Auditoria Geral

Rua Líbero Badaró, 293, 23º andar – Edifício Conde Prates – CEP 01009-907

3. CONSIDERAÇÕES INICIAIS

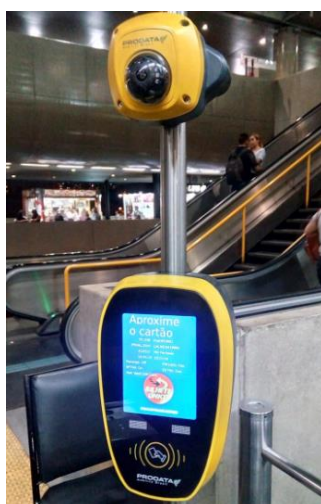
O presente trabalho teve como foco os controles e registros gerados nas fases de concessão e utilização dos bilhetes únicos com gratuidade concedidos aos estudantes (integral), idosos e portadores de deficiência física e das iniciativas no combate às principais modalidades de fraudes na gratuidade.

O escopo desta auditoria limitou-se à verificação dos controles e registros gerados pela SPTrans durante a concessão e utilização dos bilhetes únicos com gratuidade concedidas aos estudantes (integral), idosos e portadores de deficiência física e das iniciativas no combate às principais modalidades de fraudes na gratuidade.

Dentre as iniciativas de combate às fraudes, vale destacar o Sistema de Reconhecimento Facial (RECON) implementado pela SPTrans que permite a identificação de possíveis usos indevidos dos bilhetes por terceiros não beneficiários das gratuidades. Segue abaixo, uma breve descrição deste sistema.

Sistema de Reconhecimento Facial (RECON)

O sistema gera imagens dos usuários, no momento da utilização dos bilhetes únicos, por meio das câmeras fotográficas instaladas nos ônibus e terminais (vide quadro 01). Essas imagens, juntamente com as informações pessoais do bilhete único e outras referentes à viagem realizada (data, hora, linha, etc.) são armazenadas e analisadas posteriormente.



Quadro 01: Catraca eletrônica nos terminal de ônibus



**CIDADE DE
SÃO PAULO**

**CONTROLADORIA
GERAL DO MUNICÍPIO**

Coordenadoria de Auditoria Geral

Rua Líbero Badaró, 293, 23º andar – Edifício Conde Prates – CEP 01009-907

O sistema RECON representa um grande avanço no controle de fraudes contra o sistema de gratuidades do transporte público.

Dentro de quatro meses de funcionamento (janeiro a abril/2019), já houve 84.339 cancelamentos de bilhetes que estavam sendo utilizados de forma irregular. Além do efeito imediato de cessar a irregularidade, há ainda o efeito didático gerado pelo cancelamento, inibindo potenciais usuários fraudadores no futuro.

Ressalta-se ainda que a SPTrans vem promovendo a evolução do controle sobre a concessão de gratuidades, através de cruzamento com sistemas paralelos, como o SISOBÍ e o CadÚnico, a despeito das fragilidades encontradas nesses procedimentos atuais.

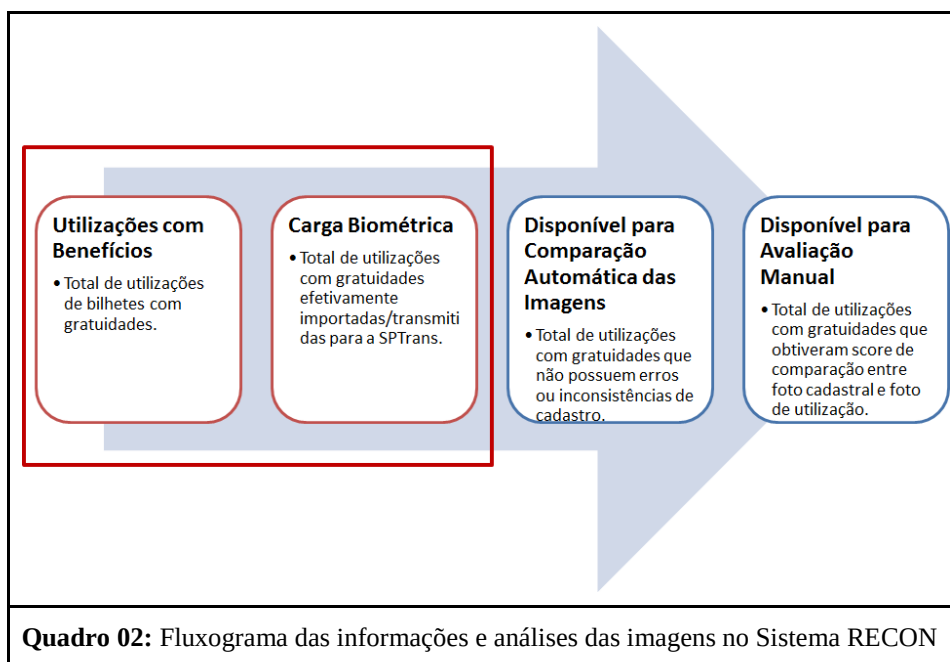
Visando a melhoria dos seus controles e da eficiência das ações de combate às fraudes, a equipe de auditoria identificou algumas fragilidades e ineficiências passíveis de melhoria.

4. CONSTATAÇÕES

4.1 CONSTATAÇÃO 001 - Limitações na importação das utilizações do bilhete único com gratuidade para monitoramento pelo sistema de reconhecimento facial (RECON)

Foi constatado que, em média, somente 15,3% das utilizações do bilhete único com gratuidades (janeiro a março de 2019) registradas pelo sistema de bilhete único foram consideradas adequadas para a comparação automática do sistema de reconhecimento facial (RECON), após análise de consistência das imagens, ou seja, 84,7% das utilizações não foram habilitadas para serem monitoradas pelo sistema.

Resumidamente, as imagens obtidas pelo sistema RECON passam pelas seguintes fases conforme o fluxograma abaixo:



Primeiramente as imagens são obtidas no momento em que ocorre a utilização do bilhete único nos ônibus ou terminais. Essas imagens são importadas ao sistema RECON para futura comparação com a foto cadastral do usuário. O quadro a seguir apresenta as informações coletadas e análise realizadas em 2019, correspondente à fase destacada no quadro acima.



**CIDADE DE
SÃO PAULO**

**CONTROLADORIA
GERAL DO MUNICÍPIO**

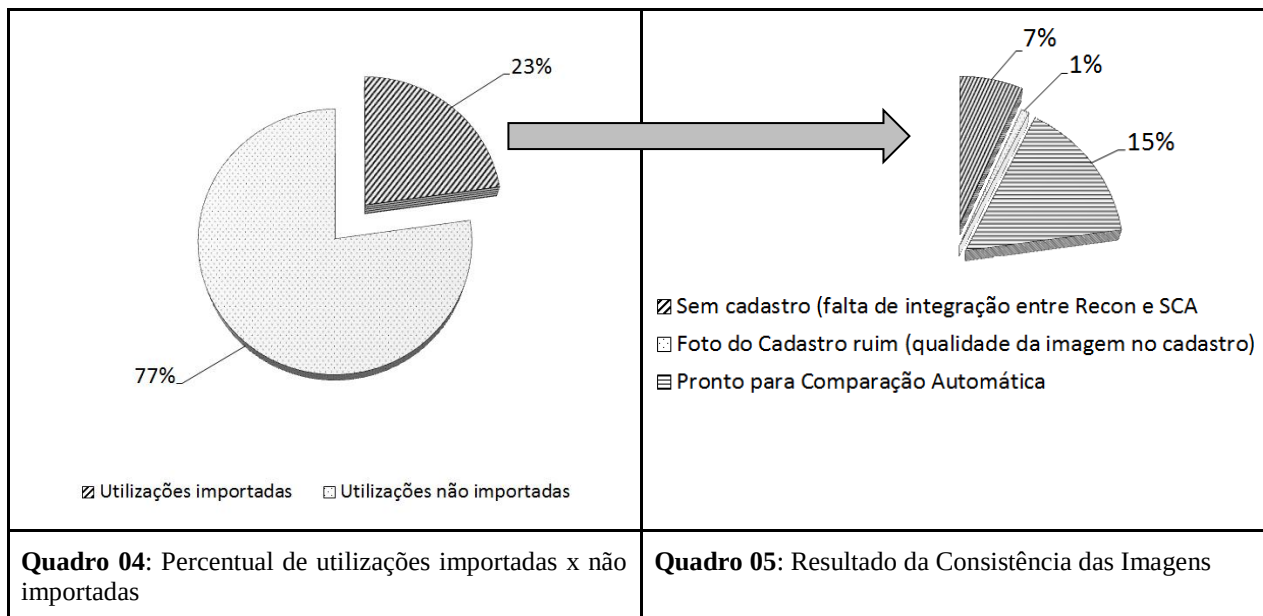
Coordenadoria de Auditoria Geral

Rua Líbero Badaró, 293, 23º andar – Edifício Conde Prates – CEP 01009-907

	Janeiro	Fevereiro	Março	Total
Utilizações - com Benefícios	32.638.903	33.353.052	35.837.014	101.828.969
Total de Utilizações importadas (com benefícios)	4.958.448	8.518.200	9.714.465	23.191.113
Utilizações não importadas	27.680.455	24.834.852	26.122.549	78.637.856
Carga biométrica - Consistência das imagens	4.958.448	8.518.200	9.714.465	23.191.113
Sem Cadastro (falta de integração entre Recon e SCA)	1.647.014	2.509.065	2.566.899	6.722.978
Foto do Cadastro ruim (qualidade da imagem no cadastro)	38.170	303.692	515.223	857.085
Pronto para Comparação Automática	3.273.264	5.705.443	6.632.343	15.611.050
Disponível para Comparação automática das Imagens	3.273.264	5.705.443	6.632.343	15.611.050

Quadro 03: Informações fornecidas pela área de TI - SPTrans (24/04/2019)

Os gráficos a seguir, ilustram que somente 23% das utilizações do bilhete possuem suas imagens importadas ao sistema RECON. Desta parcela, após a consistência de imagens, somente 15% ficam disponíveis para a comparação automática.



Verifica-se que a principal causa da não disponibilidade das utilizações dos bilhetes para a comparação automática das imagens pelo sistema de RECON é a não importação dessas utilizações com imagens das garagens (91%).

MANIFESTAÇÃO DA UNIDADE: A empresa São Paulo Transporte S.A. - SPTrans, em 25 de Junho de 2019, por meio do Doc. 018402681 do Processo SEI nº 6067.2019/0003300-5, assim se manifestou:

“A causa principal das fotos não subirem para o processamento é a limitação da infraestrutura atual, além disto existem algumas garagens com problemas conforme demonstrado no quadro abaixo.”

Em relação a garagem segue abaixo quadro de implementação.

OPERADORA	JUSTIFICATIVA DA UNIDADE	PLANO DE PROVIDÊNCIA	PRAZO DE IMPLEMENTAÇÃO
Viação Sudeste	Operadoras não estão encaminhando foto devido à falta de infraestrutura de Link	Mudando de endereço para uma nova garagem que tem link	30 dias
Sambaíba		Está regularizando a garagem para a solicitação de link	240 dias
Metrópole			
Transunião (G2)			
Sambaíba	Adequação por parte das operadoras de computador para a instalação do aplicativo de imagem	Estão se adequando com a aquisição de novos computadores	30 dias
Metrópole			30 dias
Viação Express			30 dias
Ambiental			60 dias
A2 Transportes			30 dias
UPBus	Arquivo foto com nomenclatura incorreta.	Correção da nomenclatura do arquivo foto por parte do fabricante de validador	60 dias
Transunião			
Alfarodobus			

PLANO DE PROVIDÊNCIAS

“Através do aditivo contratual com a TIVIT possibilitará adequações necessárias na infraestrutura para a subida das imagens.”

PRAZO DE IMPLEMENTAÇÃO

“A assinatura do contrato será realizada no mês de junho de 2019, com previsão de aquisição de novos equipamentos, configuração e implantação em 4 meses.”

ANÁLISE DA EQUIPE DE AUDITORIA

A SPTrans reconheceu as limitações de importação das utilizações do bilhete único com gratuidade para análise no sistema de reconhecimento facial conforme apontadas pela equipe de auditoria e informou que a principal causa está relacionada às limitações existentes na infraestrutura de algumas garagens.

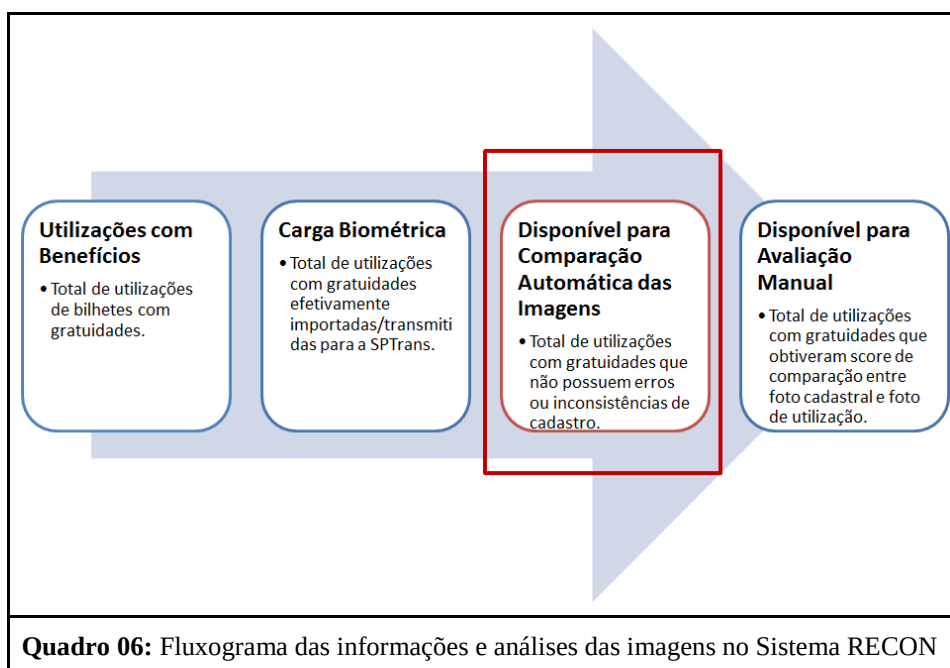
A SPTrans pretende, por meio de um aditivo contratual com a empresa TIVIT, realizar as adequações necessárias na infraestrutura das garagens com deficiências, conforme quadro de implementação apresentado, 4 meses após a assinatura do termo aditivo.

RECOMENDAÇÃO 001

Recomenda-se à SPTrans um acompanhamento mensal das importações das imagens de todas as garagens e estabelecer uma taxa (%) mínima de importação dessas imagens compatível com o funcionamento adequado do RECON e o Sistema de Gerenciamento de Garagens.

4.2 CONSTATAÇÃO 002 - Deficiência na abrangência das informações disponíveis para avaliação manual do RECON

Foi constatado que em média, 31,8% das utilizações do bilhete único com gratuidades (janeiro a março de 2019) filtradas pelo RECON, após a análise de consistência de imagens, apresentaram erro de comparação.





**CIDADE DE
SÃO PAULO**
**CONTROLADORIA
GERAL DO MUNICÍPIO**

Coordenadoria de Auditoria Geral

Rua Líbero Badaró, 293, 23º andar – Edifício Conde Prates – CEP 01009-907

Conforme esclarecimentos apresentados pela área de TI da SPTrans, os casos de erro de comparação são aqueles nos quais não foi possível para o sistema atribuir um *score* de comparação entre a foto cadastrada e a imagem obtida nos ônibus.

Dentre os exemplos inclui-se a falha de posicionamento na câmera, problemas de iluminação, entre outras falhas técnicas e também imagens de usuários que encobrem o rosto ao passarem pela catraca, o que acaba não sendo monitorado pelo RECON, atualmente. A SPTrans não possui um estudo estatístico das principais causas do erro de comparação.

Os quadros abaixo apresentam os erros de comparação identificados nos meses de janeiro a março de 2019 e as ocorrências segregadas por garagens de origem:

	Janeiro	Fevereiro	Março	Total
Disponível para Comparação automática das Imagens	3.273.264	5.705.443	6.632.343	15.611.050
Autenticada como "provável mente é a pessoa"	1.517.631	3.145.239	3.167.787	7.830.657
Não autenticada (imagem diferente da foto da pessoa cadastrada)	560.067	1.064.672	1.158.751	2.783.490
Erro de comparação	1.184.367	1.486.606	2.303.679	4.974.652
Disponível para avaliação Manual	560.067	1.064.672	1.158.751	2.783.490

Quadro 07: Informações fornecidas pela área de TI - SPTrans (24/04/2019)



**CIDADE DE
SÃO PAULO**

**CONTROLADORIA
GERAL DO MUNICÍPIO**

Coordenadoria de Auditoria Geral

Rua Líbero Badaró, 293, 23º andar – Edifício Conde Prates – CEP 01009-907

Garagens	Filtrar Mês			
Filtrar Garagem	Janeiro	Fevereiro	Março	Total Geral
111	126.593	311.003	170.501	608.097
214	210.620	158.498	177.642	546.760
471	160.130	130.245	193.468	483.843
781	5.850	171.327	287.807	464.984
451	149.420	88.540	137.074	375.034
321	95.969	101.250	145.063	342.282
261	160.534	57.250	105.855	323.639
722	89.783	71.912	154.442	316.137
661	3.725	115.559	192.657	311.941
211		4.080	220.162	224.242
611	43.704	64.377	89.631	197.712
771	60.496	45.575	86.302	192.373
721	47.101	38.046	91.541	176.688
851	2.670	90.568	80.231	173.469
811	50.203	35.729	66.163	152.095
121	41.129	34.277	57.207	132.613
331	37.371	38.224	55.701	131.296
821	27.106	34.185	58.365	119.656
741	3.995	51.988	62.071	118.054
861	4.548	36.478	56.526	97.552
361	15.372	44.281	20.943	80.596
663	3.620	39.558	12.311	55.489
311	16.401	13.383	17.418	47.202
631		19	33.417	33.436
322	19.487	5.100	7.283	31.870
521	1.915	1.420	15.721	19.056
761			6.284	6.284
541	4.929			4.929
251	2.971			2.971
252	1.455		1.141	2.596
151		1.297	1.019	2.316
161	9	61	1.971	2.041
731	22	221	219	462
411	309	16		325
352	294			294
212		23	171	194
619	69			69
662	11			11
729		7		7
Total Geral	1.387.811	1.784.497	2.606.307	5.778.615

Quadro 08: Erros de comparação segregados por garagem

MANIFESTAÇÃO DA UNIDADE: A empresa São Paulo Transporte S.A. - SPTrans, em 11 de Junho de 2019, por meio do Doc. 018054269 do Processo SEI nº 6067.2019/0003300-5, assim se manifestou:

“Solicitado desenvolvimento (Montreal) de relatórios onde especifique os motivos de erros de comparação para que as falhas sejam de conhecimento e corrigidas.”

PLANO DE PROVIDÊNCIAS

Vide acima.

PRAZO DE IMPLEMENTAÇÃO

Não informado.

ANÁLISE DA EQUIPE DE AUDITORIA

A SPTrans informou que solicitou à empresa Montreal o desenvolvimento de relatórios que indiquem os motivos dos erros de comparação para posterior análise e correção. A SPTrans não informou o prazo para o desenvolvimento desses relatórios.

RECOMENDAÇÃO 002

Recomenda-se à SPTrans que estabeleça um plano de ações corretivas, definindo os prazos e responsáveis, sobre as principais falhas identificadas com base nos relatórios desenvolvidos pela empresa Montreal, priorizando as garagens que possuem as maiores ocorrências de erros de comparação.

4.3 CONSTATAÇÃO 003 - Potencial melhoria da eficiência da fase de avaliação manual do sistema de reconhecimento facial (RECON), evitando possíveis prejuízos na ordem de R\$ 4,5 milhões mensais (com efeitos cumulativos)

Foi constatado que a distribuição percentual, por categoria (estudantes, idosos e deficientes) das imagens analisadas manualmente pela equipe do Sistema de Reconhecimento Facial - RECON poderia ser mais bem definida, considerando-se a taxa histórica de reprovações de cada categoria, de modo a obter maior eficiência na fase de avaliação manual das imagens.

De forma resumida, o RECON segrega automaticamente os usos suspeitos do bilhete, por meio da comparação das imagens geradas com a foto cadastrada. Os casos em que a probabilidade das imagens pertencer ao beneficiário for inferior a 40% são analisados manualmente por uma equipe de 11 profissionais da SPTrans. Confirmado o uso do bilhete único por terceiros, o mesmo é cancelado.

Segue abaixo, um histórico dos resultados obtidos pelo sistema RECON, conforme informações fornecidas pela Superintendência de Atendimento e Comercialização da SPTrans:



**CIDADE DE
SÃO PAULO**

**CONTROLADORIA
GERAL DO MUNICÍPIO**

Coordenadoria de Auditoria Geral

Rua Líbero Badaró, 293, 23º andar – Edifício Conde Prates – CEP 01009-907

Cartões cancelados - identificados através de reconhecimento facial				
Mês/Ano	2018			Total
	Estudante	PCD	Idoso	
janeiro	987	316	2.300	3.603
fevereiro	1.071	342	2.040	3.453
março	10.458	1.080	2.370	13.908
abril	15.858	2.822	2.409	21.089
maio	17.700	1.441	3.489	22.630
junho	14.294	383	2.975	17.652
julho	18.098	637	3.100	21.835
agosto	24.577	777	3.315	28.669
setembro	28.701	278	692	29.671
outubro	23.115	146	414	23.675
novembro	24.300	592	2.625	27.517
dezembro	15.534	276	3.140	18.950
Total	194.693	9.090	28.869	232.652
Mês/Ano	2019			Total
	Estudante	PCD	Idoso	
janeiro	0	557	2.295	2.852

Quadro 09: Bilhetes cancelados (Fonte SPTrans)

A SPTrans possui capacidade limitada (recursos humanos, computadores, etc.), impossibilitando que 100% das imagens disponibilizadas mensalmente sejam analisadas manualmente.

Conforme informações da área responsável pelo RECON, segue abaixo a taxa de reprovações das imagens analisadas manualmente:

Tabela 01: Resultado da verificação manual das imagens

Categoria	Imagens/bilhetes	Quantidade				
		Jan/2019	Fev/2019	Mar/2019	Abr/2019	Total
Estudantes	Analisadas (% do total)	3.250 (3,0%)	32.930 (17,1%)	85.010 (39,0%)	132.316 (34,0%)	253.506 (27,9%)
	Reprovadas (Taxa de Reprovação)	1.280 (39,4%)	5.825 (17,7%)	15.214 (17,9%)	38.471 (29,1%)	60.790 (24,0%)
Idosos	Analisadas (% do total)	57.042 (52,4%)	151.561 (78,8%)	115.644 (53,1%)	248.957 (63,9%)	573.204 (63,1%)



**CIDADE DE
SÃO PAULO**

**CONTROLADORIA
GERAL DO MUNICÍPIO**

Coordenadoria de Auditoria Geral

Rua Líbero Badaró, 293, 23º andar – Edifício Conde Prates – CEP 01009-907

	Reprovadas (Taxa de Reprovação)	2.186 (3,8%)	4.676 (3,1%)	4.060 (3,5%)	10.218 (4,1%)	21.140 (3,7%)
Deficientes	Analisadas (% do total)	48.566 (44,6%)	7.805 (4,1%)	17.209 (7,9%)	8.057 (2,1%)	81.637 (9,0%)
	Reprovadas (Taxa de Reprovação)	1.426 (2,9%)	142 (1,8%)	422 (2,5%)	419 (5,2%)	2.409 (3,0%)
Total de Imagens/bilhetes Analisados		108.858	192.296	217.863	389.330	908.347
Total de Imagens/bilhetes Reprovados		4.892	10.643	19.696	49.108	84.339 (9,3%)

Fonte: As informações da quantidade de imagens analisadas e reprovadas foram obtidas do Doc. 017038311 do Processo SEI 6067.2019/0003300-5.

A partir da tabela acima, verifica-se que as maiores taxas de reprovação das imagens, no período de janeiro a abril de 2019, ocorreram na categoria de estudantes (média 24,0%), seguida dos idosos (média 3,7%) e por último os deficientes (média 3,0%). No entanto, com relação à distribuição percentual das imagens analisadas por categoria, no mesmo período verifica-se em média 27,9%, 63,1% e 9,0% para os estudantes, idosos e deficientes, respectivamente.

Portanto, constata-se a falta de priorização para a categoria mais sensível (estudantes), que, mesmo com a maior taxa de reprovação (24,0%), recebe apenas 27,9% do total de análises realizadas pelo setor. Por sua vez, a categoria dos Idosos, com apenas 3,7% de reprovação, representa 63,1% dos casos analisados, demonstrando ineficiência da fase de avaliação.

Simulação

Visando ilustrar o exposto acima, segue abaixo uma simulação, adotando-se os dados de abril de 2019 e uma distribuição de imagens analisadas pela equipe do RECON em maior proporção direcionada à categoria mais sensível, por exemplo, 80% para estudantes, 10% para deficientes e 10% para idosos.

Além disso, nesta simulação serão consideradas as taxas médias de reprovação de cada categoria referente aos meses de janeiro a abril de 2019 e a hipótese de que as utilizações médias dos bilhetes serão mantidas ao longo dos meses seguintes.

Tabela 02: Proposta alternativa de análise 80%, 10%, 10% para estudantes, deficientes e idosos respectivamente.

Categoria de gratuidade	Proposta de análises em abril	Taxa de reprovação (média jan a abr/2019)	Estimativa de bilhetes cancelados
Estudantes	311.464 (80%)	24,0%	74.751
Deficientes	38.933 (10%)	3,0%	1.168
Idosos	38.933 (10%)	3,7%	1.141
Total	389.330	-	77.060

Nesta simulação, a estimativa provável de bilhetes cancelados seria de 77.060 bilhetes, ou seja, 56,9% maior quando comparado aos cancelamentos realizados pela equipe do RECON (49.108 bilhetes) no mesmo mês.

A partir das estimativas de bilhetes cancelados (Tabela 02) e das utilizações médias por bilhete de cada categoria (Tabela 03), pode-se estimar o provável prejuízo máximo que poderia ser evitado nos meses seguintes se a SPTrans adotasse as condições de análise da simulação (80%, 10% e 10%).

Tabela 03: Utilizações x Bilhetes

Categoria de gratuidade	Utilizações (abril/2019)	Bilhetes ativos	Utilizações médias por bilhetes
Estudantes	519.915	25.513.489	49,07
Deficientes	191.869	10.560.477	55,04
Idosos	1.097.983	31.487.984	28,68

Tabela 04: Provável prejuízo

Estudantes	Imagens reprovadas em abril	38.471
	Estimativa de bilhetes cancelados	74.751
	Aumento/Redução em nº de bilhetes cancelados (B – A)	36.270
	Utilizações médias por bilhete (abril)	49,07
	Provável prejuízo que poderia ser evitado (C * D * R\$2,89¹)	R\$ 5.143.532,12
Deficientes	Imagens reprovadas em abril	419
	Estimativa de bilhetes cancelados	1.168
	Aumento/Redução em nº de bilhetes cancelados (G – F)	749
	Utilizações médias por bilhete (abril)	55,04
	Provável prejuízo que poderia ser evitado (H * I * R\$2,89¹)	R\$ 119.140,13
Idosos	Imagens reprovadas em abril	10.218
	Estimativa de bilhetes cancelados	1.141
	Aumento/Redução em nº de bilhetes cancelados (L – K)	(9.077)
	Utilizações médias por bilhete (abril)	28,68
	Provável prejuízo que poderia ser evitado (M * N * R\$2,89¹)	(R\$ 752.348,96)
Potencial Economia Total (E+J+O)		R\$ 4.510.323,29

¹ Tarifa de referência média conforme Anexo 10.3 - Estudo de Viabilidade Econômico Financeira da Concessão - da nova licitação dos ônibus

Dessa forma, a medida de refinamento nas análises das imagens por categoria poderia aumentar a eficiência do processo de avaliação manual realizado pela equipe do RECON, evitando possíveis prejuízos na ordem de R\$ 4,5 milhões mensais (com efeitos cumulativos), nas condições e premissas adotadas na simulação acima.

MANIFESTAÇÃO DA UNIDADE: A empresa São Paulo Transporte S.A. - SPTrans, em 09 de Junho de 2019, por meio do Doc. 017777532 do Processo SEI nº 6067.2019/0003300-5, assim se manifestou:

“Esclarecemos que estamos encerrando uma fase de implantação de pessoal na análise manual das imagens do RECON. Neste período, uma das nossas grandes preocupações foi a análise incorreta, que, por inexperiência, recebeu um alto grau de risco em ocorrer.

O dano decorrente do cancelamento indevido de bilhete de estudante é bem maior que o de idoso, já que nesta modalidade o usuário tem a possibilidade de se servir da gratuidade, utilizando apenas seu documento de identidade.

Ao fim do mês de Maio, a maioria do nosso pessoal está completando dois meses de experiência, tempo que acreditamos ser suficiente para que possíveis erros de comparação se reduzam a limites bem baixos; a partir de então, passaremos a priorizar a verificação do bilhete de estudante (código 104).

Desta forma, garantimos que a partir deste mês de junho, a visualização manual de estudantes estará muito acima das de idosos. Estaremos estabelecendo a meta sugerida pela Controladoria Geral do Município, ou seja, 80% para estudante, 10% para idosos e 10% para deficientes.”

PLANO DE PROVIDÊNCIAS

“Estaremos estabelecendo a meta sugerida pela Controladoria Geral do Município, ou seja, 80% para estudante, 10% para idosos e 10% para deficientes.”

PRAZO DE IMPLEMENTAÇÃO

A partir de Junho/2019.

ANÁLISE DA EQUIPE DE AUDITORIA

A SPTrans informou que estava na fase final de implantação da equipe responsável pela análise manual das imagens do RECON. Uma das suas preocupações, neste período, foi a análise incorreta e consequentemente o cancelamento indevido.

A SPTrans justificou o maior percentual de análise manual sobre a categoria dos idosos, por se tratar de uma categoria de menor impacto caso ocorressem cancelamentos indevidos dos bilhetes únicos quando comparado à categoria dos estudantes.

A SPTrans considerou que ao final do mês de maio/2019, após dois meses de experiência no sistema RECON, a equipe está apta para realizar a análise dos bilhetes únicos de estudantes, de forma prioritária.

Por fim, a SPTrans informou que a partir de junho/2019, irá adotar a proporção de análise (80%, 10% e 10%) ilustrada na constatação.

RECOMENDAÇÃO 003

Recomenda-se que o setor responsável pelo RECON faça reavaliações periódicas, no mínimo semestralmente, da proporção adotada de análise manual das imagens, com base nos resultados de

detecção de fraudes por categoria, com o intuito de obter melhor eficiência nas ações contra o uso indevido das gratuidades.

4.4 CONSTATAÇÃO 004 - Fragilidade na definição da foto de identificação do Bilhete Único de Estudante

Foi constatada fragilidade na definição da foto de identificação do usuário no Bilhete Único de Estudante possibilitando o uso indevido por terceiros.

No processo de concessão do bilhete único para estudantes, a foto de identificação é fornecida diretamente pelos usuários quando da solicitação do bilhete no sítio eletrônico da SPTrans e pode ser alterada a qualquer momento, inclusive após a sua emissão. A SPTrans não realiza nenhuma conferência da foto inserida pelo usuário com a respectiva documentação de identificação. Apenas características técnicas das imagens são verificadas, tais como a iluminação e nitidez, além de recusar as fotos indevidas (celebridades, objetos, etc.).

Diferentemente, para as demais gratuidades (idosos e deficientes), a foto de identificação é obtida pessoalmente nos postos da SPTrans.

Pelo atual sistema de controle, o único momento no processo de concessão em que está prevista a verificação da compatibilidade entre a identidade do estudante e a foto fornecida é no momento da entrega do bilhete único realizada pela instituição de ensino, dependendo-se inteiramente desta.

Desta forma, caso o estudante altere a sua foto por uma de um terceiro (não beneficiário), após a entrega do bilhete único pela instituição de ensino, o bilhete poderá ser utilizado indevidamente por este terceiro e não será detectado pelo sistema de reconhecimento facial (RECON). Neste caso, o bilhete único não é reemitido com a nova foto.

Conforme informações obtidas pela área de Tecnologia da Informação - TI da SPTrans (24/04/2019), nos meses de janeiro a abril/2019 foram registrados 2.076 bilhetes únicos de estudantes com gratuidade que tiveram as suas fotos alteradas após a emissão do bilhete.

MANIFESTAÇÃO DA UNIDADE: A empresa São Paulo Transporte S.A. - SPTrans, em 27 de Junho de 2019, por meio do Doc. 018543343 do Processo SEI nº 6067.2019/0003300-5, assim se manifestou:

“Informamos que o sistema de cadastro, disponibilizado de forma online, para facilitar o acesso aos usuários do Bilhete Único, foi desenvolvido em 2003, sendo especificado levando em consideração a submissão da foto enviada para análise visual sobre os padrões de qualidade das imagens.”

PLANO DE PROVIDÊNCIAS

“A SPTrans está buscando disponibilizar uma ferramenta que compare a foto enviada para cadastro do Bilhete Único com a foto do documento do usuário através de um sistema de reconhecimento facial.”

PRAZO DE IMPLEMENTAÇÃO

“O desenvolvimento da especificação funcional demonstra o prazo necessário para desenvolvimento da solução.”

ANÁLISE DA EQUIPE DE AUDITORIA

A SPTrans informou que o atual sistema online de cadastro foi desenvolvido em 2003 e especificado para avaliar visualmente a qualidade da foto submetida no sistema pelo usuário.

Visando eliminar ou minimizar a fragilidade apontada pela equipe de auditoria, a SPTrans informou que está buscando uma ferramenta que permita comparar a foto submetida pelo usuário com a foto do seu respectivo documento de identificação através de um sistema de reconhecimento facial (RECON).

A SPTrans não informou um prazo para o desenvolvimento desta ferramenta.

A equipe de auditoria considera positivo o uso do RECON para comparar a foto submetida pelo usuário e a foto do documento de identificação, no entanto, identificou-se uma limitação dado que nem sempre a foto do documento encontra-se atualizada.

RECOMENDAÇÃO 004

Recomenda-se à SPTrans que passe a exigir a anexação de cópia de documento de identificação com foto na realização do cadastro pela internet por parte do estudante requisitante do benefício, para que posteriormente proceda com a comparação entre a foto cadastrada pelo estudante e a foto do documento. A comparação pode ser realizada de forma integral ou por amostragem, ainda que de forma manual, de acordo com a capacidade operacional do órgão, e, quando possível, ser realizada de forma automatizada pelo RECON.

4.5 CONSTATAÇÃO 005 - Fragilidade na comprovação de baixa renda para concessão de gratuidade para estudantes.

Foi constatada fragilidade na comprovação da renda per capita familiar com base no CADÚNICO para concessão do benefício de gratuidade para estudantes.

A comprovação da renda per capita familiar de até 1,5 salário-mínimo exigida para a concessão de gratuidade para algumas categorias de estudantes (cursando ensino superior ou cursos técnicos tecnológicos ou profissionalizantes), conforme Portaria nº 25/2015, é feita por meio de uma base de dados gerenciada pelo Centro de Referência de Assistência Social - CRAS - através do programa Cadastro Único (CADÚNICO) do Ministério da Cidadania do Governo Federal.

Em visita realizada em 03/04/2019 à Coordenadoria de Gestão de Benefícios da Secretaria Municipal de Assistência e Desenvolvimento Social - SMADS, a equipe de auditoria foi informada que os dados iniciais coletados para a base do CADÚNICO são provenientes de informações autodeclaratórias dos estudantes.

A base de dados CADÚNICO é averiguada periodicamente pelo Ministério da Cidadania por meio de cruzamentos de informações com outras bases de dados e diligências para confirmar suas informações. Essas confirmações e possíveis inconsistências são registradas em uma segunda base de dados gerenciada pelo ministério e fica disponível à SMADS, para eventual suspensão de algum benefício, caso o beneficiário convocado não compareça para regularização e/ou esclarecimentos quanto à inconsistência identificada.

O responsável da SMADS informou que muitos usuários convocados não comparecem para regularização e continuam usufruindo os benefícios.

A SPTrans não faz uso dessa base de dados secundária para averiguar as possíveis inconsistências e a necessidade de suspensão temporária do benefício.

MANIFESTAÇÃO DA UNIDADE: A empresa São Paulo Transporte S.A. - SPTrans, em 11 de Junho de 2019, por meio do Doc. 018054269 do Processo SEI nº 6067.2019/0003300-5, assim se manifestou:

“Nas reuniões realizadas com a SMADS, o responsável nos informou que o beneficiário é convocado e caso não compareça o seu CadÚnico é suspenso, refletindo desta forma na suspensão da gratuidade do estudante.”

PLANO DE PROVIDÊNCIAS

Não informado.

PRAZO DE IMPLEMENTAÇÃO

Não informado.

ANÁLISE DA EQUIPE DE AUDITORIA

Segundo a SPTrans, em reuniões realizadas com a SMADS, a mesma informou que quando o beneficiário é convocado e o mesmo não comparece, o seu CadÚnico é suspenso e consequentemente ocorre a suspensão da gratuidade. Tal informação diverge da obtida pela equipe de auditoria em visita realizada em 03/04/2019 à Coordenadoria de Gestão de Benefícios da SMADS. Conforme relatado na constatação, a concessão e a suspensão do benefício devem ser aplicadas pela própria entidade concessionária, sendo a SMADS apenas responsável pelo gerenciamento da base e aplicação das regras de negócio próprias para exclusão, inclusão e alteração dos cadastrados.

RECOMENDAÇÃO 005

Recomenda-se que a SPTrans confirme a informação obtida juntamente à SMADS e, caso verifique que, como espera a equipe de auditoria, o CadÚnico não é suspenso em caso de divergência, que proceda com a solicitação de acesso e cruzamento com o citado banco de dados paralelo, para assim sanar as possíveis divergências e, desta forma, cancelar bilhetes que estejam sendo utilizados irregularmente.

4.6 CONSTATAÇÃO 006 - Ausência de monitoramento dos bilhetes únicos de estudantes com meia tarifa

Foi constatado que os bilhetes únicos de estudantes que dão direito à meia-tarifa (50%) não são monitorados atualmente pelo sistema de reconhecimento facial (RECON), devido às limitações de recursos humanos e materiais (computadores, mesas, etc.). Somente os bilhetes únicos com gratuidade são monitorados pelo sistema.

Segue abaixo, o histórico de passageiros transportados, por modalidade de gratuidade, assim como informações sobre as passagens de estudantes meia tarifa.

Passageiros Transportados - Idosos, Pessoa com Deficiência, Estudantes Passe Livre e Estudante Meia tarifa.					
Mês/Ano	Idoso	Pessoa com Deficiência	Estudante Passe Livre	Estudante Meia Tarifa (primeiro embarque)	Estudante Meia Tarifa (demais embarques sem acréscimo tarifário)
jan/18	24.395.308	6.681.518	638.583	678.936	310.790
fev/18	24.208.056	6.590.998	12.552.507	2.015.517	815.198
mar/18	27.450.351	7.385.120	25.612.675	3.641.032	1.432.845
abr/18	27.108.961	7.206.180	28.272.683	3.969.892	1.570.573
mai/18	27.571.112	7.065.963	28.993.897	4.023.699	1.586.757
jun/18	26.647.540	6.829.269	27.017.474	3.692.963	1.521.725
jul/18	26.524.870	6.797.831	12.957.083	1.992.255	889.763
ago/18	28.943.760	7.190.772	25.526.760	4.830.613	1.909.376
set/18	27.008.646	6.794.415	24.345.797	5.293.506	2.167.733
out/18	29.188.746	7.342.851	25.537.016	5.665.362	2.367.400
nov/18	27.123.499	6.823.308	21.682.004	5.413.540	2.337.470
dez/18	26.971.138	6.784.980	12.564.573	3.683.524	1.754.710
jan/19	26.258.047	6.605.591	391.556	956.455	433.056

Quadro 10: Passageiros transportados (Fonte SPTrans)

Além da relevância numérica das passagens com meia tarifa, vale ressaltar a importância do efeito moral da fiscalização gerado a partir dos cancelamentos dos bilhetes em casos de uso indevido.



**CIDADE DE
SÃO PAULO**

**CONTROLADORIA
GERAL DO MUNICÍPIO**

Coordenadoria de Auditoria Geral

Rua Líbero Badaró, 293, 23º andar – Edifício Conde Prates – CEP 01009-907

MANIFESTAÇÃO DA UNIDADE: A empresa São Paulo Transporte S.A. - SPTrans, em 28 de Junho de 2019, por meio do Doc. 018513151 do Processo SEI nº 6067.2019/0003300-5, assim se manifestou:

“Para monitorar os estudantes com direito à meia-tarifa (50%) pelo sistema de reconhecimento facial (RECON) é necessário apenas a alteração do parâmetro do validador (PRVAL) e a geração das fotos de cadastro de estudante.

Porém se essas fotos subirem teremos a limitação da infraestrutura atual, que está sendo contemplado em novo aditivo com o Data Center.”

PLANO DE PROVIDÊNCIAS

Vide acima.

PRAZO DE IMPLEMENTAÇÃO

Não informado.

ANÁLISE DA EQUIPE DE AUDITORIA

A SPTrans informou que para monitorar os estudantes beneficiários da meia-tarifa (50%) pelo sistema de reconhecimento facial (RECON) bastaria alterar o parâmetro do validador e gerar as fotos dos usuários, porém existe atualmente a limitação da infraestrutura que somente será resolvido com o novo Data Center.

Ressalta-se que a ausência completa de verificações e cancelamentos em uma categoria pode estimular a fraude com a respectiva modalidade. Dessa forma, uma possível transferência de alocação para que pelo menos alguns casos de meia tarifa sejam analisados a cada mês pode ter seu benefício ampliado, considerando o fator didático de inibição a partir da percepção da existência de controle sobre a modalidade.

RECOMENDAÇÃO 006

Recomenda-se à SPTrans que, independentemente da limitação da atual infraestrutura, avalie a possibilidade de monitoramento parcial ou aleatória dos estudantes beneficiários da meia-tarifa.

RECOMENDAÇÃO 007

Recomenda-se à SPTrans, visando inibir utilizações indevidas, que adote uma divulgação ampla e permanente, aos usuários, dos controles realizados pelo sistema RECON, assim como das penalidades previstas em caso de uso fraudulento da gratuidade.

4.7 CONSTATAÇÃO 007 - Fragilidade na concessão de gratuidade para deficientes

Foi verificada fragilidade na avaliação de usuários portadores de patologias relacionadas à psiquiatria para concessão das gratuidades para deficientes.

Em visita realizada ao Posto de Atendimento de Gratuidades, situado à rua Boa Vista, 274 mezanino Centro (galeria Boa Vista), em 20/03/2019, o responsável pela concessão de gratuidade para os deficientes apresentou diversos casos identificados de tentativas de fraude por meio da apresentação de laudos médicos falsos (carimbos e assinaturas falsos).

O responsável pelo setor de concessão informou à equipe de auditoria que essas tentativas de fraude ocorrem predominantemente nas patologias que não exigem exames clínicos (transtornos mentais, de personalidade, esquizofrenia, etc.), exigem apenas o laudo médico.

As fraudes são identificadas por mera percepção subjetiva do técnico responsável pela concessão, quando alguma anormalidade evidente na escrita ou no conteúdo do laudo é identificada. Os laudos suspeitos são confirmados junto às clínicas médicas emissoras, assim como confrontados com outros laudos fraudados anteriormente, mantidos num banco de dados.

A SPTrans dispõe de uma equipe de médicos (auditoria médica) que avaliam alguns casos que não foram possíveis serem avaliados pelo técnico, porém esta equipe não possui médico psiquiatra.

A equipe de auditoria entende que existe uma fragilidade na análise subjetiva do técnico nos casos envolvendo patologias psiquiátricas, sendo possível haver a concessão de gratuidade de forma indevida.

MANIFESTAÇÃO DA UNIDADE: A empresa São Paulo Transporte S.A. - SPTrans, em 27 de Junho de 2019, por meio do Doc. 018543343 do Processo SEI nº 6067.2019/0003300-5, assim se manifestou:

“Esclarecemos que todos os laudos médicos comprovadamente fraudulentos são encaminhados para a Superintendência Jurídica/Assessoria Criminal – DP/SJU/ASC, para as devidas providências legais.

Ressaltamos que as confirmações da emissão fraudulenta são realizadas através de Ofícios ou e-mail, enviados para o estabelecimento de saúde informado no laudo médico.

Informamos ainda que os requisitos exigidos no Anexo I da Portaria Intersecretarial SMT/SMS 001/11, foram elaborados pela Secretaria Municipal da Saúde, cabendo à SPTrans apenas analisar se estes requisitos foram atendidos ou não, através do preenchimento do Formulário de Solicitação pelo médico que assiste o solicitante do benefício do Bilhete Único Especial – Pessoa com Deficiência.

Destarte, esclarecemos que já foi solicitado à Secretaria Municipal da Saúde a revisão do Anexo I da Portaria Intersecretarial SMT/SMS 001/11, com o início dos trabalhos previsto para julho/2019.

Importante esclarecer que a atual equipe médica de auditores da SPTrans é composta de 07 (sete) médicos das seguintes especialidades, todos convocados do Processo Seletivo Público nº 002/2017:

- Clínico geral;
- Cirurgia geral;
- Cirurgia vascular;
- Infectologia;
- Medicina de trânsito;
- Ortopedia;
- Pediatria e
- Reumatologia.

Observar que para o cargo de médico auditor da SPTrans, o curso de especialização era apenas um dos critérios de desempate, e neste caso, a especialidade em Psiquiatria era o quinto item.

Resta informar que na lista de aprovados do referido Processo Seletivo Público não consta nenhum especialista em Psiquiatria.”

PLANO DE PROVIDÊNCIAS

“No intuito de mitigar os casos de tentativa de fraude na emissão de formulários de solicitação, a revisão do Anexo I da Portaria Intersecretarial SMT/SMS 001/11 é item importante, pois poderão ser exigidos novos requisitos e maior objetividade, por parte do médico que assina o formulário de solicitação, para comprovação das limitações que caracterizam a deficiência.”

PRAZO DE IMPLEMENTAÇÃO

1) Revisão do Anexo I	
Criação do Grupo de Trabalho SMT/SPTrans/SMS	Julho/2019
Revisão do Anexo I	A definir
Implantação do Anexo I revisado	A definir

ANÁLISE DA EQUIPE DE AUDITORIA

A SPTrans informou os trâmites e providências adotados quando da identificação dos laudos fraudulentos. Esclareceu ainda que os requisitos exigidos para a obtenção da gratuidade, conforme

Anexo I da Portaria Intersecretarial SMT/SMS nº 001/11, foram definidos pela Secretaria Municipal da Saúde - SMS, cabendo à SPTrans garantir o atendimento desses requisitos, por meio do laudo emitido através do Formulário de Solicitação pelo médico que assiste o solicitante do benefício do Bilhete Único Especial – Pessoa com Deficiência.

A SPTrans informou ainda que a equipe médica é composta de sete médicos de especialidades diversas, contratados por meio do Processo Seletivo Público nº 002/2017, no entanto nenhum deles possui especialidade em psiquiatria.

Visando eliminar ou reduzir a fragilidade apontada pela equipe de auditoria, a SPTrans propõe revisar o Anexo I, através de um grupo de trabalho SMT/SPTrans e SMS (julho/2019), definindo requisitos mais objetivos. Não foi informado prazo para o término desta ação.

RECOMENDAÇÃO 008

Recomenda-se à SPTrans verificar a viabilidade de contratar um médico com especialidade em psiquiatria para avaliar os casos envolvendo tal especialidade, a fim de diminuir os casos de fraude ou evitar indeferimentos indevidos na obtenção da gratuidade por meio do Bilhete Único Especial – Pessoa com Deficiência.

4.8 CONSTATAÇÃO 008 - Fragilidade no preenchimento do formulário de solicitação de Bilhete Único Especial - Deficientes

Foi constatado que o formulário de solicitação de Bilhete Único Especial - Pessoa com Deficiência, preenchido pelo médico especialista, permite adulterações por terceiros, incluindo-se novas limitações.

Para a concessão do bilhete, o usuário deve cadastrar-se no sítio eletrônico da SPTrans e imprimir um Formulário de Solicitação que deve ser preenchido e assinado por um médico. O documento deve então ser entregue em um Posto de Atendimento da SPTrans pelo próprio requisitante. A imagem abaixo mostra uma parte específica deste formulário:



**CIDADE DE
SÃO PAULO**
**CONTROLADORIA
GERAL DO MUNICÍPIO**

Coordenadoria de Auditoria Geral

Rua Líbero Badaró, 293, 23º andar – Edifício Conde Prates – CEP 01009-907

3. DIAGNÓSTICO:			
CID 10:	Diagnósticos	CID 10:	Diagnósticos
4. LIMITAÇÕES:			
LIMITAÇÕES FUNCIONAIS:			
() Auditiva	() Sensorial	() Mental (percepção, atenção, memória, orientação,...)	
() Visual	() Intelectual / Cognitiva		
() Respiratória	() Motora	() Não apresenta limitações	
LIMITAÇÃO PARA ATIVIDADES:			
() Autocuidado	() Atividades de vida diária	() Aprendizagem e aplicação de Conhecimento	
() Convívio social	() Relações e interação interpessoal		
() Comunicação	() Mobilidade	() Não apresenta limitações para atividades	
5. EXAME FÍSICO COM A DESCRIÇÃO DOS COMPROMETIMENTOS (PREENCHIMENTO OBRIGATORIO)			

Quadro 11: Formulário de Solicitação para Pessoa com Deficiência, conforme modelo retirado do sítio eletrônico “<http://www.sptrans.com.br/deficiente/deficiente/>”

Como é possível perceber pela imagem acima, o formulário contém diversos espaços em branco para que o médico complete com os dados do paciente. Ocorre que tal formato permite que, após o preenchimento e assinatura do médico, o próprio solicitante ainda possa alterar o documento, adicionando outras condições nos campos de “Diagnóstico”, além de realizar marcações adicionais no campo “Limitações”, bastando para isso fazer uma simples marcação nas lacunas disponíveis.

Dado que, conforme informado pelos profissionais presentes no Posto de Atendimento de Gratuidades, situado à rua Boa Vista, 274 mezanino Centro (galeria Boa Vista), em 20/03/2019, em casos nos quais o Formulário de Solicitação apresenta cumprimento objetivo aos requisitos da Portaria Intersectorial SMT/SMS nº 01/2011, não existe a necessidade do solicitante ser submetido a uma verificação médica no próprio Posto da SPTrans.

Dessa forma, o procedimento relatado acima permite que de forma indevida sejam selecionadas as limitações necessárias para enquadramento da gratuidade de forma fraudulenta.

MANIFESTAÇÃO DA UNIDADE: A empresa São Paulo Transporte S.A. - SPTrans, em 27 de Junho de 2019, por meio do Doc. 018543343 do Processo SEI nº 6067.2019/0003300-5, assim se manifestou:

Inicialmente esclarecemos que o Formulário de Solicitação foi elaborado em conjunto com a Secretaria Municipal da Saúde (SMS), e qualquer alteração nos campos para preenchimento por parte do médico que assiste o usuário do Bilhete Único Especial – Pessoa com Deficiência deverá ser realizada juntamente com a SMS.

Nesse sentido, informamos que possíveis alterações no Formulário de Solicitação, visando maior segurança, poderão ser solicitadas durante a revisão do Anexo I da Portaria Intersecretarial SMT/SMS 001/11, aproveitando-se o grupo de trabalho criado.

Outrossim, informamos que à época da publicação da Portaria Intersecretarial SMT/SMS 001/11, a SMS havia afirmado que todas as UBS dispunham de computadores e impressoras para a emissão e preenchimento do Formulário de Solicitação on-line, bastando apenas colher a assinatura do médico após a impressão do Formulário de Solicitação.

Esclarecemos que está disponibilizado para os estabelecimentos de saúde, cadastrados no site WWW.sptrans.com.br/deficiente, a emissão e preenchimento do Formulário de Solicitação on-line.

Resta informar que o Formulário de Solicitação assinado por médico possui fé pública, sendo o médico responsável pela veracidade das informações anotadas no referido formulário.

PLANO DE PROVIDÊNCIAS

“Esclarecemos que também está previsto no novo Sistema de Bilhetagem Eletrônica – SBE (Montreal) o cadastramento das Unidades Básicas de Saúde (UBS), hospitais e clínicas para a emissão do Formulário de Solicitação, com todas as informações já preenchidas e digitadas. Desta forma, qualquer alteração no Formulário de Solicitação será rapidamente observada, auxiliando na análise da documentação por parte dos analistas do setor de análise do Bilhete Único Especial – Pessoa com Deficiência.”

PRAZO DE IMPLEMENTAÇÃO

1) Formulário de Solicitação	
Criação do Grupo de Trabalho SMT/SPTrans/SMS	Julho/2019
Revisão do Formulário de Solicitação	A definir
Implantação do novo Formulário de Solicitação	A definir

ANÁLISE DA EQUIPE DE AUDITORIA

A SPTrans alega que é a Secretaria Municipal de Saúde que elabora o Formulário de Solicitação, sendo ela a responsável por qualquer alteração no modelo. Dessa forma, eventuais solicitações de alteração poderão ser feitas durante a revisão do Anexo I da Portaria Intersecretarial SMT/SMS nº 001/11, através de um Grupo de Trabalho.

A Unidade ainda afirma que está disponível, para as unidades de saúde, o preenchimento on-line do formulário de solicitação e que o médico é responsável pela veracidade das informações do documento.

A solução proposta passa pela implementação do novo sistema de bilhetagem, com o cadastramento das unidades de saúde, com a possibilidade de visualizar eventuais alterações realizadas no formulário.

Dessa forma, conclui-se que o modelo atual apresenta, de fato, fragilidade ao possibilitar alterações por uma simples marcação nos espaços em branco.

RECOMENDAÇÃO 009

Recomenda-se à SPTrans que solicite à SMS, através do grupo de trabalho SMT/SPTrans e SMS, a revisão do Formulário de Solicitação de modo a garantir que o laudo não possa ser adulterado pelo solicitante, e que defina um prazo para que o novo modelo do formulário passe a ser utilizado.

4.9 CONSTATAÇÃO 009 - Inexistência de fiscalização contínua sobre as instituições de ensino

Foi constatado que a SPTrans não mantém procedimentos de fiscalização planejados e contínuos nas instituições de ensino quanto à verificação do cumprimento das obrigações estabelecidas no art. 33 do Decreto nº 58.639/2019:

Art. 33. As instituições de ensino deverão, para que seus respectivos alunos tenham direito ao Bilhete Único de Estudante, proporcionar à SPTrans os meios adequados de fiscalização, exibindo-lhe, sempre que esta julgar necessário, os registros de matrícula e de curso.

§ 1º Quaisquer alterações, durante o ano letivo, na situação da matrícula do aluno, da estrutura curricular do curso frequentado, da frequência mínima obrigatória e do contrato de fomento estudantil eventualmente existente deverão ser imediatamente comunicadas pela instituição de ensino à SPTrans, para eventuais providências necessárias à regularização ou cancelamento do benefício, sob pena das sanções legais ou regulamentares cabíveis.

§ 2º Nos casos de desistência, expulsão ou trancamento de matrícula, o benefício será cancelado imediatamente após o envio do cadastro atualizado pela instituição de ensino.

§ 3º A mudança de endereço tanto do aluno quanto da instituição de ensino deverá, sob pena da responsabilização cabível, ser imediatamente comunicada por esta última à SPTrans para as providências que se façam necessárias, inclusive aquelas concernentes ao ressarcimento dos danos eventualmente causados pela fruição irregular do benefício.



**CIDADE DE
SÃO PAULO**
**CONTROLADORIA
GERAL DO MUNICÍPIO**

Coordenadoria de Auditoria Geral

Rua Líbero Badaró, 293, 23º andar – Edifício Conde Prates – CEP 01009-907

Conforme notado acima, as instituições de ensino possuem uma série de atribuições e responsabilidades no que diz respeito às informações e controles sobre a concessão e manutenção das gratuidades. No entanto, em consulta ao responsável pelo Atendimento e Comercialização dos Bilhetes Únicos, foi informado que não existe equipe destinada às fiscalizações planejadas das instituições de ensino, apenas diligências para averiguação de denúncias específicas.

Adicionalmente, a SPTrans não averigua as bases de dados de estudantes informadas pelas instituições de ensino no sistema de bilhete único por meio de outras bases oficiais disponíveis nos órgãos de educação.

MANIFESTAÇÃO DA UNIDADE: A empresa São Paulo Transporte S.A. - SPTrans, em 11 de Junho de 2019, por meio do Doc. 018054269 do Processo SEI nº 6067.2019/0003300-5, assim se manifestou:

“Está em desenvolvimento: Projeto que tem como objetivo validar as matrículas dos estudantes das redes públicas no Sistema Escolar Digital (SED) da Secretaria da Educação do Estado de São Paulo. Prazo de implementação: Julho/2019. “

PLANO DE PROVIDÊNCIAS

Vide acima.

PRAZO DE IMPLEMENTAÇÃO

“Julho/2019”

ANÁLISE DA EQUIPE DE AUDITORIA

A SPTrans informou que está em desenvolvimento um projeto que permitirá a validação das matrículas dos estudantes da rede pública no Sistema Escolar Digital (SED) da Secretaria da Educação do Estado de São Paulo.

A equipe de auditoria entende que a ação referida acima não contempla as instituições de ensino públicas municipais e federais, tampouco as instituições particulares de forma geral. Portanto, trata-se de uma ação com solução parcial da fragilidade.

RECOMENDAÇÃO 010

Recomenda-se à SPTrans o desenvolvimento de acordos/convênios com os demais órgãos que gerenciam as bases de estudantes de interesse da SPTrans, como Secretaria Municipal de Educação e o Ministério da Educação; bem como buscar alternativas para validar as informações inseridas pelas escolas privadas, seja através da retomada dos procedimentos de fiscalização ou através de base de dados que são gerenciadas por outros órgãos públicos.

4.10 CONSTATAÇÃO 010 - Fragilidade no controle de acesso aos sistemas de concessão de gratuidades

Foi constatado fragilidade no controle de acessos aos sistemas de concessão de gratuidades para estudantes, deficientes e idosos, possibilitando inclusões ou alterações de informações indevidas por usuários não autorizados.

Segue abaixo os principais sistemas utilizados para a concessão das gratuidades e as quantidades de *logins* de acesso com perfil “edição”.

Tabela 05: Sistemas de concessão de gratuidade x *logins* de acesso (perfil “edição”)

Concessão	Sistema	Quantidade de <i>logins</i> (Perfil “edição”)	Comentários
Estudantes	“Sistema de Cadastro e Atendimento” - SCA	464 Anexo IV	Nesta relação não constam os <i>logins</i> de acessos fornecidos para as instituições de ensino.
Idosos	“Cartões”	92 (sendo 9 administradores) Anexo V	-
Deficientes	Não informado	Não informado	A SPTrans não forneceu as informações
Idosos e Deficientes	“Gratuidade”	948 (sendo 13 administradores) Anexo VI	-

A equipe de auditoria considera excessiva a quantidade de *logins* com perfil de “edição” existente nos sistemas de concessão das gratuidades, o que pode contribuir para a adulteração dos dados fornecidos.

MANIFESTAÇÃO DA UNIDADE: empresa A São Paulo Transporte S.A. - SPTrans, em 27 de Junho de 2019, por meio do Doc. 018543343 do Processo SEI nº 6067.2019/0003300-5, assim se manifestou:

“Informamos que as altas quantidades de acesso englobam todos os funcionários e colaboradores envolvidos nos processos de atendimento, contemplando 69 (sessenta e nove) Postos de Atendimento e os funcionários da empresa.”

PLANO DE PROVIDÊNCIAS

*“A SPTrans realizará uma revisão em todos os sistemas, para redefinição dos acessos e exclusão de *logins*, quando necessário.”*

PRAZO DE IMPLEMENTAÇÃO



**CIDADE DE
SÃO PAULO**

**CONTROLADORIA
GERAL DO MUNICÍPIO**

Coordenadoria de Auditoria Geral

Rua Líbero Badaró, 293, 23º andar – Edifício Conde Prates – CEP 01009-907

“O Prazo de implantação para a revisão dos logins em todos os sistemas operados pela Gerência de Atendimento, e em relação apenas aos seus operadores é de 30 dias.”

ANÁLISE DA EQUIPE DE AUDITORIA

A SPTrans informou que a grande quantidade de acessos envolvem todos os funcionários e colaboradores envolvidos no processo de atendimento junto a 69 Postos de Atendimento.

Apesar disso, a SPTrans realizará uma revisão dos acessos em todos os sistemas operados pela Gerência de Atendimento, dentro do prazo de 30 dias.

RECOMENDAÇÃO 011

Recomenda-se à SPTrans que estabeleça um procedimento de controle de logins/perfis de acessos dos sistemas informatizados relacionados à concessão de gratuidade. Tal procedimento deve contemplar critérios de inclusão e exclusão de acessos/perfis.

4.11 CONSTATAÇÃO 011 - Fragilidade no controle de validade dos bilhetes com gratuidade para estudantes em casos de óbito

Foi constatado que a SPTrans não realiza a conferência entre os dados de estudantes com bilhete ativo e o SISOBÍ - Sistema Informatizado de Controle de Óbitos, de modo a cancelar os benefícios dos estudantes (gratuidade ou meia-tarifa) que vierem a óbito. Atualmente, a SPTrans utiliza o SISOBÍ somente para cancelar os bilhetes únicos dos idosos e deficientes.

O SISOBÍ foi instituído por meio da Portaria do Ministério da Previdência Social (MPS) nº 847/2001 e é responsável por colher as informações de óbitos dos cartórios de registro civil de pessoas naturais do Brasil.

MANIFESTAÇÃO DA UNIDADE: A empresa São Paulo Transporte S.A. - SPTrans, em 11 de Junho de 2019, por meio do Doc. 018054269 do Processo SEI nº 6067.2019/0003300-5, assim se manifestou:

“Parâmetro Sistema, Prazo de Implantação: 2 semanas a partir da aprovação da Área responsável, DG/SAC . Já estou encaminhando email para análise.”

PLANO DE PROVIDÊNCIAS

Vide acima.

PRAZO DE IMPLEMENTAÇÃO

“2 semanas a partir da aprovação da Área responsável, DG/SAC”

ANÁLISE DA EQUIPE DE AUDITORIA



**CIDADE DE
SÃO PAULO**

**CONTROLADORIA
GERAL DO MUNICÍPIO**

Coordenadoria de Auditoria Geral

Rua Líbero Badaró, 293, 23º andar – Edifício Conde Prates – CEP 01009-907

A SPTrans encaminhou para análise da área responsável DG/SAC sobre a viabilidade de conferência entre os dados de estudantes com bilhete ativo e o SISOBÍ - Sistema Informatizado de Controle de Óbitos. O prazo de implantação é de 2 semanas a partir da aprovação.

RECOMENDAÇÃO 012

Recomenda-se que a SPTrans prossiga (e monitore) com a adoção do cruzamento da base de dados do SISOBÍ com a categoria dos estudantes.

São Paulo, 04 de março de 2020.

Anexo I - Matriz Requisitos x Controles - (Idosos)

	Controles	
Requisitos Principais	Concessão (Controle Inicial)	Utilização (Controle Periódico)
Idade mínima Lei Municipal nº 15.912/2013: <i>“Art. 1º As pessoas com idade igual ou superior a sessenta anos, usuárias dos veículos integrantes do Sistema de Transporte Coletivo Urbano de Passageiros do Município de São Paulo, ficam dispensadas do pagamento de tarifa.”</i>	Postos de Atendimento ao Passageiro Especial Idoso: Documento de identificação oficial com foto (RG, CNH, CIE) originais e cópias simples. A foto para o cartão será feita na hora, no próprio Posto de Atendimento. (Fonte: Site da SPTrans)	SISOBI Atualização dos beneficiários ativos do bilhete único, por meio do cruzamento de informações do SISOBI - Sistema Informatizado de Controle de Óbitos. Periodicidade mensal.
Residência Residam na região Metropolitana de São Paulo ou em Campo Limpo Paulista, Várzea Paulista e Jundiaí. (Fonte: Site SPTrans) DECRETO nº 58.639/2019 Art. 37. O Bilhete Único Especial da Pessoa Idosa poderá ser obtido mediante cadastramento na SPTrans, pelos usuários com idade igual ou superior a 60 (sessenta) anos, que comprovadamente residam nos municípios que compõem a Região Metropolitana de São Paulo ou nos municípios constantes de portaria da SMT.	Comprovante de residência Comprovante recente de endereço, com no máximo 6 meses, com CEP (conta de luz, água, conta de telefone, etc.) original e cópia simples. (Fonte: Site da SPTrans) Aceita declaração de próprio punho, conforme previsto na Lei Federal nº 7.115/1983.	Validade do cartão: O cartão se renova quando for utilizado nos ônibus e nas estações do Metrô/CPTM. (Fonte: Site da SPTrans)
Bilhete Único é pessoal e intransferível. DECRETO Nº 58.639/2019 Art. 14. O cartão inteligente sem contato do Bilhete Único personalizado, emitido para o usuário cadastrado, é de uso pessoal e intransferível e poderá servir para identificação daquele, de modo a permitir à SPTrans o controle de eventuais benefícios.	Bilhete Único Personalizado O bilhete único é personalizado, contendo os dados pessoais e foto do beneficiário.	Reconhecimento facial Sistema de Reconhecimento facial implantado. (Fragilidade) - conforme apontado nos itens 1,2 e 3. Equipe de fiscalização de campo

Anexo II - Matriz Requisitos x Controles - (Estudantes)

	Controles	
Requisitos Principais (Portaria SMT nº 25/2015)	Concessão (Controle Inicial)	Utilização (Controle Periódico)
<i>“Art. 1º. Serão concedidas cotas de passagens gratuitas... I. que estejam cursando o ensino fundamental, médio ou técnico, tecnológico ou profissionalizante nas redes públicas municipal, estadual e ou federal.”</i>	Cadastro da Instituição de Ensino A instituição de ensino precisa estar cadastrada no Sistema de Bilhete Único Escolar. (validade do cadastro 3 anos) Este cadastro é realizado pela SPTrans a partir de documentos apresentados pela instituição de ensino. Cadastro dos alunos pela Instituição de Ensino Solicitação de Bilhete Único pelos estudantes Na solicitação, o próprio aluno insere as suas informações pessoais e foto. (Fragilidade) - não há controle ou base comparativa oficial da SPTrans sobre: cadastro de endereço, PROUNI/FIES, matrícula e foto cadastrada pelo aluno no site. Os Bilhetes Únicos são entregues na respectiva instituição escolar.	Atualização dos beneficiários ativos da gratuidade, por meio de: a) Status da matrícula dos alunos, no sistema de bilhete único escolar informado pelas instituições de ensino. Periodicidade: tão logo o cadastro seja atualizado pela instituição (Fragilidade) Não é realizado o cruzamento de dados com o SISOBÍ - Sistema Informatizado de Controle de Óbitos. (item 11) (Fragilidade) - não há garantia que as instituições de ensino atualizam o Sistema de Bilhete Único da SPTrans, tão logo ocorra o cancelamento da matrícula do aluno. (item 9) (Fragilidade) - não há controle ou base comparativa oficial da SPTrans sobre: cadastro de endereço, PROUNI/FIES, matrícula e foto cadastrada pelo estudante no site. (item 9)
<i>II. que estejam cursando o ensino superior das redes públicas estadual e ou federal, desde que possuam renda familiar per capita inferior a 1,5 salário mínimo nacional.”</i> <i>III. que estejam cursando o ensino superior em estabelecimentos privados desde que possuam renda familiar per capita inferior a 1,5 salário mínimo ou desde que</i>	Segue o mesmo controle realizado no item acima. Comprovação da Renda Para a comprovação da renda familiar per capita, utiliza-se o CadÚnico disponibilizado pelo CRAS (SMADS).	Idem acima + Cruzamento de dados do CadÚnico. Periodicidade: mensal (Fragilidade) - O CadÚnico é autodeclaratório e base de dados de averiguação não é utilizada pela SPTrans para suspensão /cancelamento do benefício (item 6)



**CIDADE DE
SÃO PAULO**

**CONTROLADORIA
GERAL DO MUNICÍPIO**

Coordenadoria de Auditoria Geral

Rua Líbero Badaró, 293, 23º andar – Edifício Conde Prates – CEP 01009-907

estejam: a. Bolsistas do programa PROUNI - Programa Universidade para Todos; b. Financiados pelo FIES - Programa de Financiamento Estudantil; c. Integrantes do Programa Bolsa Universidade (Programa Escola da Família); e d. Abrangidos por programas governamentais de cotas sociais.” IV. que estejam matriculados em cursos técnicos, tecnológicos ou profissionalizantes na rede privada, desde que possuam renda familiar per capita inferior a 1,5 salário mínimo nacional, assim atendidos: a. Os cursos públicos e privados Profissionalizantes de Nível Técnico, nos termos do Decreto Federal nº 5.154 de 23 de julho de 2004, equivalentes ao ensino médio, autorizados pelos órgãos competentes. b. Tecnológicos; e c. Cursos Regulares de Educação Profissional, ministrados por escolas oficiais, oficializadas ou reconhecidas, com duração mínima de 6 meses.”		
“§1º Além do enquadramento nas condições estabelecidas neste artigo, a instituição de ensino frequentada pelo estudante deverá localizar-se dentro do Município de São Paulo, sendo que a distância entre os endereços da instituição e da residência do estudante não poderá ser inferior a um quilômetro e deverá existir uma ligação de transporte coletivo entre a instituição de ensino e a residência do estudante.”	Endereço do estudante registrado pela instituição de ensino no sistema de bilhete único e análise da distância entre os endereços da instituição e da residência do estudante por meio do Georreferenciamento.	(Fragilidade) - não há garantia que as instituições de ensino atualizam o Sistema de Bilhete Único da SPTrans, tão logo ocorra a alteração do endereço. (item 9)
“§2º Os estudantes incluídos nas condições previstas nos itens I, II, III e IV deste artigo não poderão ser beneficiários concomitantes de programas de transporte escolar	Individualização por meio do CPF A garantia da não concomitância dos benefícios é feita através da individualização do bilhete único	Individualização por meio do CPF A garantia da não concomitância dos benefícios é feita através da individualização do bilhete único



**CIDADE DE
SÃO PAULO**

**CONTROLADORIA
GERAL DO MUNICÍPIO**

Coordenadoria de Auditoria Geral

Rua Líbero Badaró, 293, 23º andar – Edifício Conde Prates – CEP 01009-907

<i>gratuito ou outras modalidades no transporte tais como destinadas aos idosos ou pessoas com deficiência.”</i>	por meio do CPF do usuário.	por meio do CPF do usuário.
<i>Art. 4º. O cartão do Bilhete Único de que trata esta Portaria é de uso pessoal do estudante titular do direito à gratuidade, sendo intransferível.</i>	Bilhete Único Personalizado O bilhete único é personalizado, contendo os dados pessoais e a foto do beneficiário.	Reconhecimento facial Sistema de Reconhecimento facial implantado. (Fragilidade) - conforme apontado no itens 1,2 e 3. Equipe de fiscalização de campo.

Anexo III - Matriz Requisitos x Controles - (Deficientes)

	Controles	
Requisitos Principais (Portaria Intersecretorial SMT/SMS nº 01/2011)	Concessão (Controle Inicial)	Utilização (Controle Periódico)
<i>Art. 1º Disciplinar e estabelecer procedimentos para a concessão de isenção do pagamento de tarifas no Sistema de Transporte Coletivo Urbano de Passageiros na Cidade de São Paulo às pessoas com deficiência causada por limitação permanente ou temporária que comprometa significativamente sua mobilidade.</i>	Cadastro inicial online no site da SPTRANS (nome, nome da mãe, data de nascimento, CPF, documento de identificação, email e endereço) http://www.sptrans.com.br/deficiente/pdf/bilhete_unico/especial/deficiente/bue-pcd-portaria-consolidada.pdf Comparecer ao Posto de Atendimento da SPTrans com os seguintes documentos: (I) Formulário Médico, impresso pelo site da SPTrans, devidamente preenchido e assinado pelo médico; (II) Original e cópia simples de: (II.a) Comprovante de endereço, recente e com CEP, que deverá ser o mesmo informado no Relatório Médico; (II.b) Documento de identificação com foto; (II.c) Laudo de exames e Relatório Funcional, quando necessário. No ato da entrega o solicitante deverá assinar o termo de compromisso e ciência. Neste momento será capturada a foto para a impressão do Bilhete O Relatório Médico, juntamente com os laudos exames (quando aplicável) é analisado por uma equipe de analistas (6 técnicos) quanto ao enquadramento à alguma patologia prevista no anexo I da Portaria Intersecretorial nº 001/2011. Nos casos de dúvidas, o processo é encaminhado para a Auditoria Médica.	SISOBI Atualização dos beneficiários ativos do bilhete único, por meio do cruzamento de informações do SISOBI - Sistema Informatizado de Controle de Óbitos. Periodicidade mensal. O beneficiário deverá portar, obrigatoriamente, o Bilhete Único Especial - Pessoa com Deficiência. Limite de utilização O limite para uso do cartão no mesmo coletivo é de uma hora. E nos bloqueios do Metrô e da CPTM é de 30 minutos. (Portaria Intersecretarial, Art. 19) Validade do Bilhete Único <i>Art. 22 - O prazo de validade da concessão do benefício é variável de acordo com o disposto no Anexo I desta Portaria Intersecretarial.</i> Pode variar de 1 a 4 anos.



**CIDADE DE
SÃO PAULO**

**CONTROLADORIA
GERAL DO MUNICÍPIO**

Coordenadoria de Auditoria Geral

Rua Líbero Badaró, 293, 23º andar – Edifício Conde Prates – CEP 01009-907

	A gestão da análise e concessão dos benefícios é feita através do DEFIC - Sistema de Cadastramento dos Deficientes - Versão 3.0 Os Bilhetes Únicos são entregues via correio.	
Patologia <i>Requisitos de cada patologia: Anexo I da Portaria Intersecretarial 001/2011</i> <i>http://www.sptrans.com.br/deficiente/pdf/bilhete_unico/especial/deficiente/Anexo_I_Tabela_de_CID.pdf</i>	Relatório Médico: Com o Formulário Médico impresso o solicitante deve se dirigir ao médico de livre escolha. (Fragilidade): o formulário de solicitação (relatório médico) permite inclusão indevida das limitações para enquadramento das patologias que não exigem laudos médicos (Ex.: F06 - Outros transtornos mentais devido a lesão e disfunção cerebral e doença física) previstas para concessão do benefício.	Vide acima
Bilhete Único é pessoal e intransferível. <i>Art. 16 - A gratuidade no transporte é concedida ao titular do benefício, de forma nominal e intransferível, sendo vedado o uso por terceiros, a qualquer título, sendo o uso indevido submetido às sanções do Anexo V.</i>	O bilhete único é personalizado, contendo os dados pessoais e a foto do beneficiário. Não há a identificação do acompanhante do beneficiário (quando aplicável)	Sistema de Reconhecimento Facial Sistema de Reconhecimento facial implantado em 100% da frota de ônibus e terminais (qdo aplicável). (Fragilidade) - deficientes que necessitam de acompanhante não são monitorados pelo sistema de reconhecimento facial.



**CIDADE DE
SÃO PAULO**

**CONTROLADORIA
GERAL DO MUNICÍPIO**

Coordenadoria de Auditoria Geral

Rua Líbero Badaró, 293, 23º andar – Edifício Conde Prates – CEP 01009-907

Anexo IV - Logins de acesso ao SCA - Sistema de Cadastro e Atendimento

Os dados, por serem sigilosos, foram ocultados nesta versão do relatório destinada à publicação.



**CIDADE DE
SÃO PAULO**

**CONTROLADORIA
GERAL DO MUNICÍPIO**

Coordenadoria de Auditoria Geral

Rua Líbero Badaró, 293, 23º andar – Edifício Conde Prates – CEP 01009-907

Anexo V - Logins de acesso ao sistema Gratuidade

Os dados, por serem sigilosos, foram ocultados nesta versão do relatório destinado à publicação.



**CIDADE DE
SÃO PAULO**

**CONTROLADORIA
GERAL DO MUNICÍPIO**

Coordenadoria de Auditoria Geral

Rua Líbero Badaró, 293, 23º andar – Edifício Conde Prates – CEP 01009-907

Anexo VI - Logins de acesso ao sistema Cartões

Os dados, por serem sigilosos, foram ocultados nesta versão do relatório destinada à publicação.



**CIDADE DE
SÃO PAULO**
CONTROLADORIA
GERAL DO MUNICÍPIO

Coordenadoria de Auditoria Geral

Rua Líbero Badaró, 293, 23º andar – Edifício Conde Prates – CEP 01009-907

Anexo VII – Plano de Ação

FICHA DE RECOMENDAÇÃO		
Nº Processo SEI*	6067.2019/0003300-5	
Unidade Auditada*	SP Trans	
OS/ Nº	008/2019 - Recomendação 001 de 012	
Texto*	Recomenda-se à SPTrans um acompanhamento mensal das importações das imagens de todas as garagens e estabelecer uma taxa (%) mínima de importação dessas imagens compatível com o funcionamento adequado do RECON e o Sistema de Gerenciamento de Garagens.	
Categoria*	Aperfeiçoamento de Controles Internos	
Fundamentos*	CONSTATAÇÃO 001 - Limitações na importação das utilizações do bilhete único com gratuidade para monitoramento pelo sistema de reconhecimento facial (RECON).	
Manifestação da Unidade**	Tipo **	Não Informado
	Ação**	
	Responsável **	Não Informado
	Prazo ***	Não Informado
	Evidências****	Verificar se a SPTrans realiza um acompanhamento mensal das importações das imagens das garagens. Evidência: relatório
* Campos da equipe de Auditoria ** Campos exclusivo da Unidade Auditada *** Campos da Unidade Auditada, sujeitos a avaliação da Auditoria **** Campos da equipe de Auditoria após manifestação da Unidade		

FICHA DE RECOMENDAÇÃO		
Nº Processo SEI*	6067.2019/0003300-5	
Unidade Auditada*	SP Trans	
OS/ Nº	008/2019 - Recomendação 002 de 012	
Texto*	Recomenda-se à SPTrans que estabeleça um plano de ações corretivas, definindo os prazos e responsáveis, sobre as principais falhas identificadas com base nos relatórios desenvolvidos pela empresa Montreal, priorizando as garagens que possuem as maiores ocorrências de erros de comparação.	
Categoria*	Aperfeiçoamento da Gestão de Riscos	
Fundamentos*	CONSTATAÇÃO 002 - Deficiência na abrangência das informações disponíveis para avaliação manual do RECON.	
Manifestação da Unidade**	Tipo **	Concordância com recomendação.
	Ação**	Verificamos que o Recon não disponibiliza tal relatório. Assim será colocado no nosso BackLog de atividades a elaboração desse documento, pois o mesmo deverá ser confeccionada pela SPTrans, dado a situação contratual do fornecedor.
	Responsável **	DG/STI
	Prazo ***	Não Informado
Evidências****	Verificar se a SPTrans, com base no acompanhamento mensal das importações das imagens das garagens (recomendação 001), estabelece ações de correção (qdo aplicável). Evidência: plano de ação	
* Campos da equipe de Auditoria ** Campos exclusivo da Unidade Auditada *** Campos da Unidade Auditada, sujeitos a avaliação da Auditoria **** Campos da equipe de Auditoria após manifestação da Unidade		

FICHA DE RECOMENDAÇÃO		
Nº Processo SEI*	6067.2019/0003300-5	
Unidade Auditada*	SP Trans	
OS/ Nº	008/2019 - Recomendação 003 de 012	
Texto*	Recomenda-se que o setor responsável pelo RECON faça reavaliações periódicas, no mínimo semestralmente, da proporção adotada de análise manual das imagens, com base nos resultados de detecção de fraudes por categoria, com o intuito de obter melhor eficiência nas ações contra o uso indevido das gratuidades.	
Categoria*	Aperfeiçoamento de Controles Internos	
Fundamentos*	CONSTATAÇÃO 003 - Potencial melhoria da eficiência da fase de avaliação manual do sistema de reconhecimento facial (RECON), evitando possíveis prejuízos na ordem de R\$ 4,5 milhões mensais (com efeitos cumulativos).	
Manifestação da Unidade**	Tipo **	Não Informado
	Ação**	Esclarecemos que conforme avaliação das atividades e resultados obtidos (visualizações X cancelamentos), no momento ainda não é possível aplicar a proporção de visualizações proposta pelo CGM, tendo em vista que o programa apresenta muita morosidade quando manuseado na categoria Estudante. Deste modo, para se manter a quantidade de visualizações e melhor aproveitamento, a mão de obra é aplicada nas outras categorias, Idoso e PCD. Acrescentamos que o índice de visualizações aumentou consideravelmente na modalidade Estudante, conforme quadro abaixo: Visualizações referente período de Junho/2019 a Dezembro/2019. IDOSOS: 46,628% PCD: 5,688% ESTUDANTE: 47,684% Somente para comparação, informamos abaixo as visualizações do período de Janeiro/2019 a Abril/2019. IDOSO: 63,1% PCD: 9,00% ESTUDANTE: 27,9%
	Responsável **	SOP/ASP
	Prazo ***	Não Informado
	Evidências****	Verificar se a SPTrans, realiza reavaliações periódicas da proporção adotada de análise manual das imagens, com base nos resultados de detecção de fraudes por categoria. Evidência: relatório.
* Campos da equipe de Auditoria ** Campos exclusivo da Unidade Auditada *** Campos da Unidade Auditada, sujeitos a avaliação da Auditoria **** Campos da equipe de Auditoria após manifestação da Unidade		

FICHA DE RECOMENDAÇÃO		
Nº Processo SEI*	6067.2019/0003300-5	
Unidade Auditada*	SP Trans	
OS/ Nº	008/2019 - Recomendação 004 de 012	
Texto*	Recomenda-se à SPTrans que passe a exigir a anexação de cópia de documento de identificação com foto na realização do cadastro pela internet por parte do estudante requisitante do benefício, para que posteriormente proceda com a comparação entre a foto cadastrada pelo estudante e a foto do documento. A comparação pode ser realizada de forma integral ou por amostragem, ainda que de forma manual, de acordo com a capacidade operacional do órgão, e, quando possível, ser realizada de forma automatizada pelo RECON.	
Categoria*	Aperfeiçoamento de Controles Internos	
Fundamentos*	CONSTATAÇÃO 004 - Fragilidade na definição da foto de identificação do Bilhete Único de Estudante.	
Manifestação da Unidade**	Tipo **	Concordância com recomendação.
	Ação**	Informamos que está em homologação software que realiza o cadastramento de fotos dos estudantes via app de internet. Está na nossa previsão a elaboração de modificação nesse aplicativo para a inclusão de documento de validação em conjunto com o encaminhamento das fotos.
	Responsável **	DG/STI
	Prazo ***	Não Informado
	Evidências****	Verificar a implantação do software de cadastramento de fotos dos estudantes via site
* Campos da equipe de Auditoria ** Campos exclusivo da Unidade Auditada *** Campos da Unidade Auditada, sujeitos a avaliação da Auditoria **** Campos da equipe de Auditoria após manifestação da Unidade		

FICHA DE RECOMENDAÇÃO		
Nº Processo SEI*	6067.2019/0003300-5	
Unidade Auditada*	SP Trans	
OS/ Nº	008/2019 - Recomendação 005 de 012	
Texto*	Recomenda-se que a SPTrans confirme a informação obtida juntamente à SMADS e, caso verifique que, como espera a equipe de auditoria, o CadÚnico não é suspenso em caso de divergência, que proceda com a solicitação de acesso e cruzamento com o citado banco de dados paralelo, para assim sanar as possíveis divergências e, desta forma, cancelar bilhetes que estejam sendo utilizados irregularmente.	
Categoria*	Aperfeiçoamento de Controles Internos	
Fundamentos*	CONSTATAÇÃO 005 - Fragilidade na comprovação de baixa renda para concessão de gratuidade para estudantes.	
Manifestação da Unidade**	Tipo **	Não Informado
	Ação**	Não Informado
	Responsável **	Não Informado
	Prazo ***	Não Informado
	Evidências****	Verificar se a SPTrans confirmou com a SMADS sobre a suspensão do cadastro do beneficiários (CadÚnico) em casos de divergências de informações e tomou ações de melhoria (se necessários) nos controles nesses casos.
* Campos da equipe de Auditoria ** Campos exclusivo da Unidade Auditada *** Campos da Unidade Auditada, sujeitos a avaliação da Auditoria **** Campos da equipe de Auditoria após manifestação da Unidade		

FICHA DE RECOMENDAÇÃO		
Nº Processo SEI*	6067.2019/0003300-5	
Unidade Auditada*	SP Trans	
OS/ Nº	008/2019 - Recomendação 006 de 012	
Texto*	Recomenda-se à SPTrans que, independentemente da limitação da atual infraestrutura, avalie a possibilidade de monitoramento parcial ou aleatória dos estudantes beneficiários da meia-tarifa.	
Categoria*	Aperfeiçoamento de Controles Internos	
Fundamentos*	CONSTATAÇÃO 006 - Ausência de monitoramento dos bilhetes únicos de estudantes com meia tarifa.	
Manifestação da Unidade**	Tipo **	Não Informado
	Ação**	Não Informado
	Responsável **	Não Informado
	Prazo ***	Não Informado
	Evidências****	Verificar se a SPTrans realizou algum estudo de viabilidade para monitorar os bilhetes únicos de estudantes com meia-tarifa. Eviência: relatório ou outro documento similar.

*
**

Campos da equipe de Auditoria
Campos exclusivo da Unidade Auditada
Campos da Unidade Auditada, sujeitos a avaliação da Auditoria
Campos da equipe de Auditoria após manifestação da Unidade

FICHA DE RECOMENDAÇÃO		
Nº Processo SEI*	6067.2019/0003300-5	
Unidade Auditada*	SP Trans	
OS/ Nº	008/2019 - Recomendação 007 de 012	
Texto*	Recomenda-se à SPTrans, visando inibir utilizações indevidas, que adote uma divulgação ampla e permanente, aos usuários, dos controles realizados pelo sistema RECON, assim como das penalidades previstas em caso de uso fraudulento da gratuidade.	
Categoria*	Aperfeiçoamento de Governança	
Fundamentos*	CONSTATAÇÃO 006 - Ausência de monitoramento dos bilhetes únicos de estudantes com meia tarifa.	
Manifestação da Unidade**	Tipo **	Concordância com recomendação.
	Ação**	Preparação de peças e informes sobre a utilização do Bilhete Único é de responsabilidade do MKT. Será encaminhada para o MKT solicitação para preparar as peças publicitárias..
	Responsável **	DP/MKT
	Prazo ***	Não Informado
	Evidências****	Verificar se a SPTrans promoveu alguma divulgação ampla e permanente sobre os controles do RECON junto aos usuários.
* Campos da equipe de Auditoria ** Campos exclusivo da Unidade Auditada *** Campos da Unidade Auditada, sujeitos a avaliação da Auditoria **** Campos da equipe de Auditoria após manifestação da Unidade		

FICHA DE RECOMENDAÇÃO	
Nº Processo SEI*	6067.2019/0003300-5
Unidade Auditada*	SP Trans
OS/ Nº	008/2019 - Recomendação 008 de 012
Texto*	Recomenda-se à SPTrans verificar a viabilidade de contratar um médico com especialidade em psiquiatria para avaliar os casos envolvendo tal especialidade, a fim de diminuir os casos de fraude ou evitar indeferimentos indevidos na obtenção da gratuidade por meio do Bilhete Único Especial – Pessoa com Deficiência.
Categoria*	Aperfeiçoamento da Gestão de Riscos
Fundamentos*	CONSTATAÇÃO 007 - Fragilidade na concessão de gratuidade para deficientes.

Manifestação da Unidade**	Tipo **	Proposta de alteração da recomendação.
	Ação**	Esclarecemos que os médicos auditores são contratados mediante processo de seleção pública e a especialidade em Psiquiatria era apenas critério de desempate. Não temos nenhum médico psiquiatra na lista de aprovados na última seleção pública (edital 02/2017). Revisão do Anexo Único da Portaria Conjunta SMT/SMS 003/19: requisitos mais técnicos e objetivos, reduzindo a subjetividade do médico assistente.
	Responsável **	SRH/GRH e SAC/GAT
	Prazo ***	Não Informado
	Evidências****	Verificar se a Portaria Conjunta SMT/SMS 003/19 foi revisada incluindo requisitos mais técnicos e objetivo requeridos para o médico assistente.

*	Campos da equipe de Auditoria
**	Campos exclusivo da Unidade Auditada
***	Campos da Unidade Auditada, sujeitos a avaliação da Auditoria
****	Campos da equipe de Auditoria após manifestação da Unidade

FICHA DE RECOMENDAÇÃO		
Nº Processo SEI*	6067.2019/0003300-5	
Unidade Auditada*	SP Trans	
OS/ Nº	008/2019 - Recomendação 009 de 012	
Texto*	Recomenda-se à SPTrans que solicite à SMS, através do grupo de trabalho SMT/SPTrans e SMS, a revisão do Formulário de Solicitação de modo a garantir que o laudo não possa ser adulterado pelo solicitante, e que defina um prazo para que o novo modelo do formulário passe a ser utilizado.	
Categoria*	Aperfeiçoamento de Controles Internos	
Fundamentos*	CONSTATAÇÃO 008 - Fragilidade no preenchimento do formulário de solicitação de Bilhete Único Especial - Deficientes.	
Manifestação da Unidade**	Tipo **	Proposta de alteração da recomendação.
	Ação**	Revisão do Anexo Único da Portaria Conjunta SMT/SMS 003/19 em fase de análise final e aceite da Secretaria Municipal de Saúde - SMS. Formulário de solicitação em revisão final: adequação aos novos requisitos do Anexo Único revisado.
	Responsável **	SAC/GAT e SMS
	Prazo ***	Não Informado
Evidências****	Verificar se o formulário de solicitação de Bilhete Único Especial- Deficientes foi revisado	

*	Campos da equipe de Auditoria
**	Campos exclusivo da Unidade Auditada
***	Campos da Unidade Auditada, sujeitos a avaliação da Auditoria
****	Campos da equipe de Auditoria após manifestação da Unidade

FICHA DE RECOMENDAÇÃO	
Nº Processo SEI*	6067.2019/0003300-5
Unidade Auditada*	SP Trans
OS/ Nº	008/2019 - Recomendação 010 de 012
Texto*	Recomenda-se à SPTrans o desenvolvimento de acordos/convênios com os demais órgãos que gerenciam as bases de estudantes de interesse da SPTrans, como Secretaria Municipal de Educação e o Ministério da Educação; bem como buscar alternativas para validar as informações inseridas pelas escolas privadas, seja através da retomada dos procedimentos de fiscalização ou através de base de dados que são gerenciadas por outros órgãos públicos.
Categoria*	Aperfeiçoamento de Governança
Fundamentos*	CONSTATAÇÃO 009 - Inexistência de fiscalização contínua sobre as instituições de ensino.

Manifestação da Unidade**	Tipo **	Concordância com recomendação.
	Ação**	Foi criada em 14 de janeiro de 2020, conforme Comunicado da Presidência, a Assessoria de Inteligência de Negócios (DG/SAC/AIG) para desenvolver as normas aplicáveis e remontar a estratégia de Fiscalização das Unidades de Ensino.
	Responsável **	SAC/GAT
	Prazo ***	Não Informado
	Evidências****	Verificar se a SPTrans estabeleceu um plano de ação em atendimento ao Comunicado da Presidência, a Assessoria de Inteligência de Negócios (DG/SAC/AIG) para desenvolver as normas aplicáveis e remontar a estratégia de Fiscalização das Unidades de Ensino.

*	Campos da equipe de Auditoria
**	Campos exclusivo da Unidade Auditada
***	Campos da Unidade Auditada, sujeitos a avaliação da Auditoria
****	Campos da equipe de Auditoria após manifestação da Unidade

FICHA DE RECOMENDAÇÃO		
Nº Processo SEI*	6067.2019/0003300-5	
Unidade Auditada*	SP Trans	
OS/ Nº	008/2019 - Recomendação 011 de 012	
Texto*	Recomenda-se à SPTrans que estabeleça um procedimento de controle de logins/perfis de acessos dos sistemas informatizados relacionados à concessão de gratuidade. Tal procedimento deve contemplar critérios de inclusão e exclusão de acessos/perfis.	
Categoria*	Aperfeiçoamento de Controles Internos	
Fundamentos*	CONSTATAÇÃO 010 - Fragilidade no controle de acesso aos sistemas de concessão de gratuidades.	
Manifestação da Unidade**	Tipo **	Concordância com recomendação.
	Ação**	Realizada revisão no acesso dos sistemas relacionados a concessão de benefícios, conforme documento nº 020877724 juntado ao SEI 6067.2019/0003300-5.
	Responsável **	SAC/GAT
	Prazo ***	Não Informado
Evidências****	Verificar documento nº 020877724 juntado ao SEI 6067.2019/0003300-5.	

*	Campos da equipe de Auditoria
**	Campos exclusivo da Unidade Auditada
***	Campos da Unidade Auditada, sujeitos a avaliação da Auditoria
****	Campos da equipe de Auditoria após manifestação da Unidade

FICHA DE RECOMENDAÇÃO	
Nº Processo SEI*	6067.2019/0003300-5
Unidade Auditada*	SP Trans
OS/ Nº	008/2019 - Recomendação 012 de 012
Texto*	Recomenda-se que a SPTrans prossiga (e monitore) com a adoção do cruzamento da base de dados do SISOBI com a categoria dos estudantes.
Categoria*	Aperfeiçoamento de Controles Internos
Fundamentos*	CONSTATAÇÃO 011 - Fragilidade no controle de validade dos bilhetes com gratuidade para estudantes em casos de óbito.

Manifestação da Unidade**	Tipo **	Concordância com recomendação.
	Ação**	Parâmetrização de Sistema. Prazo de implantação: 02 semanas após aprovação da área responsável, DG/SAC.
	Responsável **	DG/STI
	Prazo ***	Não Informado
	Evidências****	Verificar se a SPTrans realizou a parametrização do sistema para cruzar informações da base de dados do SISOBI.

*	Campos da equipe de Auditoria
**	Campos exclusivo da Unidade Auditada
***	Campos da Unidade Auditada, sujeitos a avaliação da Auditoria
****	Campos da equipe de Auditoria após manifestação da Unidade