



BRASILIANAS

William França | brasilianas.cm@gmail.com

TRANSPORTE PÚBLICO GANHA UPGRADE (2)

Novo APP 'DF no Ponto' colocará o transporte público na mão do usuário

O slogan publicitário resume bem as novas funcionalidades e serviços que irão revolucionar a forma de interação do sistema com o usuário, como estabelecer trajetos desde a porta de casa. Além de um canal direto - e on-line - com a Semob-DF

"Descubra rotas, horários e opções de transporte público de forma rápida e prática. Seu transporte público na palma da mão!". Com este slogan publicitário, na próxima semana (talvez no dia 28, a depender de agenda), o governador Ibaneis Rocha (MDB) deverá lançar, oficialmente, a nova versão do APP "DF no Ponto".

Esta nova versão do APP será a forma de o novo Centro de Supervisão Operacional (CSO) da Semob-DF estar nas mãos dos usuários. Espera-se que o APP tenha o seguinte funcionamento: será o usuário quem vai controlar (e cobrar) da Semob-DF o correto funcionamento do sistema - que, por sua vez, repassará a

demanda/cobrança às empresas, que terão de fazer os ajustes em seus veículos e com os seus funcionários, sob pena de multas.

Na prática: o motorista será monitorado em tempo real pelo usuário, que se valerá das ferramentas tecnológicas e operacionais que estão por detrás, ofertadas pelo novo CSO.

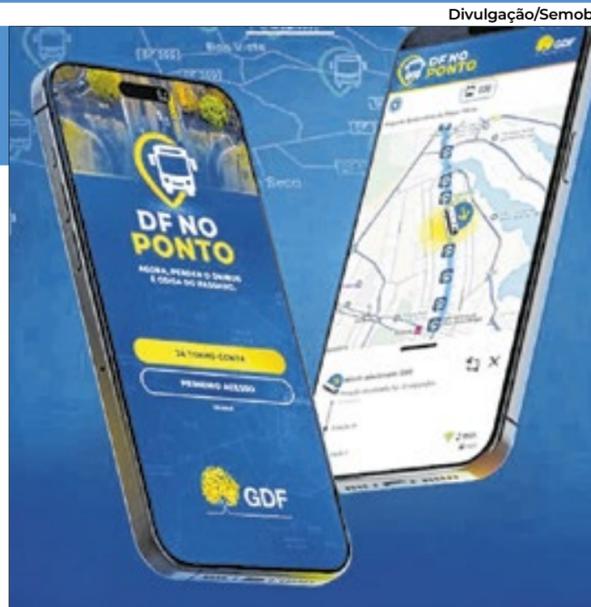
Como funcionará o APP

Com o novo APP "DF no Ponto" (que ficará disponível nas lojas Google e Apple, gratuitamente), cada passageiro poderá saber com precisão quando passará o próximo ônibus da sua linha preferencial. Ou, ainda, ele poderá estabelecer um trajeto

para o seu deslocamento.

Funcionará assim: a pessoa diz o local de partida e o local onde pretende chegar. O sistema oferecerá várias opções de trajeto (inclusive daqueles com maior facilidade para quem precisa de acessibilidade) e, em cada um deles, aparecerá o tempo estimado para toda a viagem, o tempo de deslocamento a pé até o ponto de ônibus, a necessidade de uma eventual integração com o metrô ou uma eventual troca de linha de ônibus (e em que lugar ela será feita), e o tempo de deslocamento a pé ao final até o seu destino.

Com isso, o usuário poderá programar qual o horário que deve sair de casa e a que horas vai chegar ao seu destino. E, além



Divulgação/Semob

Telas do APP "DF no Ponto", que integram as peças publicitárias do novo serviço

disso, qual será o custo desse trajeto (lembrando que se a pessoa tiver o Cartão Mobilidade pode pegar até três modais pagando uma única passagem).

Como o sistema do CSO utiliza o padrão chamado GTFS, ou Especificação Geral de Feed de Trânsito, criado como padrão pelo Google, uma pessoa que esteja em qualquer lugar (inclusive fora do DF) poderá fazer sua programação de viagem usando o transporte público do DF.

Por exemplo: se uma pessoa estiver em São Paulo e queira chegar até o Riacho Fundo, poderá informar o horário de sua chegada no aeroporto e, daí, poderá fazer o trajeto até aquela RA, sabendo qual linha de ônibus pegar (e qual

horário ela vai passar), quais ônibus deve eventualmente trocar (ou acessar o metrô), e quanto tempo vai durar o percurso. Ah: e vai saber qual será o valor dessa viagem.

Além do APP (que deverá ser utilizado pelos moradores do DF, no seu dia-a-dia), haverá um portal na internet - www.dfnoponto.df.gov.br - que permitirá igualmente a consulta do sistema do CSO.

Interação será direta com o usuário

A proposta é que cada usuário, ao baixar o APP, passe a ter (e a ser) um canal direto com a Semob-DF. Será uma via de mão dupla. Explico melhor...

Ao estabelecer uma linha de ônibus como sua preferencial,

o usuário passará a receber "alertas de serviço", que podem emitir notificações sobre atrasos, mudanças e interrupções daquela linha, diretamente no celular. A mensagem vai "pular na tela", tal como fazem outros alertas de comunicação.

Por outro lado, haverá um botão do "Fale conosco". Essa interação se dará de duas formas: o usuário poderá preencher alguns poucos dados e enviar uma sugestão, denúncia, reclamação, elogio ou dar alguma informação extra para avaliação da Semob-DF.

Mas, se quiser falar diretamente (e em tempo real) com o CSO da Semob-DF para relatar algum problema com o veículo (ou dentro dele), ou ainda a "queima de parada", por exemplo, haverá um canal de WhatsApp disponível para conversar com o usuário. Será necessário apenas acionar um botão, num clique.

Num primeiro filtro há um atendimento digital (por robô) e depois, se for o caso, a conversa se dará diretamente com um atendente da central. On-line...

Hoje, uma reclamação feita por um usuário pelo canal 162 ou pelo "Participa DF" pode demorar até 30 dias para ter uma resposta. O que, para o cidadão, tem efeito zero.

Mudar os hábitos do motoristas é o maior desafio

Embora o novo modelo de monitoramento e de gestão do transporte público urbano do Distrito Federal que será operado pelo Centro de Supervisão Operacional (CSO) da Semob-DF seja fundamental, ele não será o único responsável pelo sucesso do sistema.

Para que o DF possa ter "um sistema suíço ou japonês de transporte público urbano", há um consenso entre a equipe técnica de que nada do que foi programado ou preparado irá funcionar a contento se não contar com a adesão e a correta utilização justamente de quem está ao volante dos ônibus: o motorista.

Dependerá do motorista do ônibus - e do seu aprendizado e de uma adaptação cultural, mesmo - o bom funcionamento do "DF no Ponto". Se o motorista não cumprir as regras previstas, todo o planejamento pode ir para o ralo.

A Semob-DF estima que 90 dias é o prazo para que o funcionamento do sistema apresente as principais dificuldades. Há um compromisso das empresas, segundo a Secretaria de Mobilidade, de que todos os cerca de 5 mil motoristas que atuam nas cinco empresas concessionárias passem por reciclagem, para entender o que está por detrás das mudanças e o papel deles no novo sistema. Também, o que implica (e impacta) a não atuação correta deles.

"Brasilianas" procurou desde o início da semana o presidente do Sindicato dos Rodoviários do DF, João de Deus, para obter a opinião dele e da categoria sobre o novo modelo de operações dos ônibus urbanos no DF. Até o fechamento desta edição, não obteve resposta.

Falhas no sistema que dependem do motorista

Há dois meses, "Brasilianas" vem testando a versão do novo APP "DF no Ponto" - a pedido da Semob-DF. Como se sabe, este colunista é usuário do sistema de transporte público urbano no DF, por opção.

Desde então, esta coluna observações e também sugestões.



Divulgação/Semob-DF

Motoristas da Viação Marechal, que participaram de treinamento ano passado, promovido pela Semob-DF

Muitos ajustes foram feitos ao longo deste teste e vários "defeitos" foram revelados.

Um deles é um bom exemplo de como o sistema dependerá (sobretudo no primeiro momento) tão-somente do motorista. Vou relatar o fato: num dos 10 pontos de ônibus que já têm o QR Code para testes, assim que cheguei (e cliquei no código) foi gerada uma lista no meu celular, com as linhas e os horários dos ônibus que iriam passar por aquele ponto nos próximos dez minutos.

De repente, menos de um minuto depois de eu ter gerado a lista, eis que aparece um ônibus, não previsto na lista. Isso é um problema...

Acionado, o CSO identificou qual foi a falha: o motorista não tinha ajustado o rastreador, e aquele veículo era como "um fantasma" na rota, tal como um ônibus pirata. Ele deveria ter indicado que estaria fazendo aquela determinada linha (e não o fez), por isso o sistema não informou sua aproximação.

Mas, por conta desse mesmo dispositivo de rastreamento, foi possível verificar todo o trajeto do veículo e constatar o momento em que o motorista havia deixado de fazer esse ajuste, e distorceu todo o sistema.

Resultado: como está em fase de testes, o CSO gerou uma advertência para a empresa (e consequentemente para o motorista). Depois desta fase, a advertência será efetivamente uma

multa e, dependendo da recorrência, pode gerar advertência e mesmo a demissão do motorista.

Adiantar é pior que atrasar

Para a Semob-DF, o pior problema de todos para o êxito do "DF no Ponto" é o ônibus se adiantar. E esse percentual, hoje, é bastante alto. Vou explicar melhor...

Em um dia de semana, cerca de 2.950 ônibus circulam no DF, realizando 22.460 viagens. Desse total, segundo a Semob-DF, 81,5% cumpriram o horário estabelecido na ordem de serviço. Houve 8,5% de atrasos e 2,2% de furos (cancelamentos). Esses dados indicam que houve 91% de eficiência do sistema neste dia.

Mas, houve o registro de 7,7% de ônibus que se adiantaram ao estabelecido. Significa que em 1.729 horários o usuário ficou esperando o ônibus no ponto, que não passou naquele horário previsto porque já tinha passado antes.

Esse adiantamento distorce todo o sistema. Ele é tão prejudicial quanto o "comboio", quando dois ônibus da mesma linha rodam juntos, alternando as paradas para ganhar tempo.

E por que os motoristas adiantam a viagem? Segundo a Semob-DF, para ficarem mais tempo descansando nos terminais. Esse "mal hábito" já foi identificado pelo novo CSO e fez com que uma linha, em que havia a previsão de ser percorrida em 55 minutos, fosse reduzida

para ter intervalos de 37 minutos. Esse foi o tempo que os motoristas usavam para realizar o trajeto e passou a ser estipulada como a nova regularidade.

Integração com outros sistemas

Outro desafio está extra-muros da alçada da Semob-DF. A Secretaria de Obras, por exemplo, por meio da Novacap ou do Departamento de Estradas de Rodagem (DER-DF), resolve fazer uma reforma numa pista. Mas não avisa nada. Se tiver ônibus no trajeto da obra, certamente deverá causar impactos - tanto no tempo da viagem como no trajeto.

Há vários relatos de mudanças e fechamentos de vias pelo DER ou pelo Detran-DF sem que houvesse qualquer indicação à Semob-DF. Com isso, o trajeto do ônibus sofre ajustes não previstos e todo o planejamento é impactado.

Outra questão é com relação a acidentes ou intercorrências nas vias. Recentemente, uma ação policial no Sol Nascente (a remoção de barracos) levou a uma ameaça de depreciação de ônibus. Resultado: a empresa (Marechal) recolheu todos na garagem. A Semob-DF só descobriu quando o sistema deu um alerta, mas não foi comunicada de nada.

Agora, com a integração dos dados, uma pane no Metrô (lamentavelmente, cada vez mais frequentes) poderá levar a um ajuste e reforço nas linhas das estações impactadas. Mas ainda é uma correção paliativa.

"Brasilianas" vem há tempos afirmando que não há uma gestão integrada do trânsito do Distrito Federal. Um único local, ou órgão, que centralize todas as informações que tragam impacto na mobilidade urbana. Agora, com o novo CSO, essa necessidade ficará ainda mais patente.

Esta coluna faz votos para que o GDF faça a junção dos vários sistemas num só, assim como a Semob-DF reuniu todos os sistemas das empresas de ônibus. Capacidade técnica, há de sobra (como se constata). Falta apenas vontade política.

Transporte público deixou de ser um problema para o brasileiro

Com o novo "DF no Ponto", a Secretaria de Transporte e Mobilidade (Semob-DF) pretende melhorar ainda mais a percepção da população do DF de que o transporte público deixou de ser um dos problemas crônicos do DF.

Em junho, "Brasilianas" trouxe os resultados mais recentes do relatório "Observa-DF", que é um projeto de pesquisa da Universidade de Brasília (UnB) focado no Distrito Federal. Ele atua como um observatório de políticas públicas, com o objetivo de analisar e fornecer dados e informações para melhorar a formulação e a implementação de ajustes.

Em números percentuais, as queixas sobre os ônibus urbanos aparecem como o 9º maior problema do DF, com apenas 1,7% das reclamações. Para efeitos de comparação, a saúde lidera este ranking com 49,2% das queixas. Segundo o Observa-DF, 35,2% das pessoas entrevistadas indicaram que houve melhoria no serviço prestado pelos ônibus urbanos.

Frota mais nova do país

E falando em frota... a idade média da frota de ônibus no DF é de 2,65 anos, segundo a Semob. É a mais nova de todo o país. Algumas empresas, como a Piracicabana, têm a frota com

2,15 anos de uso. Vale lembrar que um ônibus urbano comum tem duração de 7 anos, os articulados e BRTs duram até 10 anos e os elétricos podem durar até 15 anos, se houver troca de bateria.

O relatório da UnB mostra ainda que, pela primeira vez, a avaliação dos ônibus, "um tema sempre criticado pela população", teve desempenho melhor que o Metrô, que, por outro lado, sempre era melhor avaliado que o ônibus. "Houve inversão dessas análises nesta pesquisa demonstrando, possivelmente, o efeito de políticas de passe livre para ônibus (o programa "Vai de Graça", de tarifa zero aos domingos e feriados) e a renovação da frota, assim como os constantes problemas no metrô".

Em tempo...

Esta série de notas produzidas por "Brasilianas" para a série "TRANSPORTE PÚBLICO GANHA UPGRADE" só foi possível pelo total acesso às informações e aos sistemas do "DF no Ponto" ofertados pela Semob-DF. Agradecimentos ao secretário de Mobilidade, Zeno Gonçalves, e à sua equipe: Flávia Martins (assessoria de imprensa), Roberto Lacerda (assessor Especial da Semob) e Luigi Mota (consultor da BRY Tecnologia).

IA ajuda no ajuste e no controle do novo CSO

Por detrás das camadas de programação do novo Centro de Supervisão Operacional (CSO) está também o uso da Inteligência Artificial. O primeiro uso está no novo APP do "DF no Ponto", que busca identificar o tipo de uso de cada usuário e, com o tempo, fará ofertas personalizadas de trajeto para ele, por exemplo.

O segundo uso está na análise de demanda por novas linhas e novos horários. O cruzamento de milhares de dados emitidos por dia indicará a necessidade de ajustes em horários, trajetos ou mesmo no tamanho dos veículos que servem a determinada linha.

Em breve, a IA também será utilizada para realizar a contagem de passageiros embarcados em cada ônibus, usando as câmeras que já estão instaladas em cada veículo. Esta fase será implantada tão logo seja feita a nova estrutura do CSO, que irá receber as imagens das câmeras dos ônibus.

Com isso, será possível afirmar se o ônibus estava realmente cheio e precisa de ser redimensionado (ou se havia apenas passageiros mal distribuídos, amontoados próximos à catraca, enquanto o fundo fica esvaziado). A IA será usada para esse detalhamento.