



BRASILIANAS

William França | brasilianas.cm@gmail.com

Rodoviária do Plano Piloto é o primeiro terminal urbano do país a obter ISO 9001

A ‘Rodô’ conquista certificação internacional e se torna referência nacional em gestão de qualidade, após série de melhorias implementadas pela Concessionária Catedral. Selo reforça compromisso com eficiência, segurança e acolhimento ao usuário

Exatos seis meses depois que passou a ser administrada pela iniciativa privada, a Rodoviária do Plano Piloto acaba de alcançar um marco histórico (e que parecia impossível, há algum tempo atrás): tornou-se o primeiro terminal urbano de transporte coletivo do Brasil a conquistar a certificação internacional ISO 9001:2015, concedida pela ICV Brasil e acreditada pelo Inmetro.

O selo, válido até outubro de 2026, reconhece a qualidade dos processos de gestão, manutenção e atendimento ao público, consolidando o espaço como referência nacional em eficiência e melhoria contínua.

A certificação abrange toda a gestão do complexo, incluindo limpeza, manutenção, apoio ao embarque e desembarque, controle de tráfego, atendimento ao público e suporte ao usuário. Segundo a auditoria, o Sistema de Gestão da Qualidade (SGQ) da Concessionária Catedral “cumpre os requisitos da norma NBR ISO 9001:2015, pela gestão do complexo da Rodoviária do Plano Piloto do Distrito Federal e áreas adjacentes”.

A Rodoviária do Plano Piloto, inaugurada em 1960 e considerada um dos pontos



Paulo H. Carvalho/Agência Brasília

Manutenção, limpeza e serviços de apoio ao público foram características consideradas na avaliação que deu à Rodoviária o selo ISO 9001:2015

mais críticos de mobilidade do DF, passou a ser administrada pela iniciativa privada em junho de 2025, após um processo licitatório iniciado em 2019.

O objetivo da concessão foi o de modernizar, recuperar e manter o terminal, que recebe cerca de 700 mil pessoas por dia, garantindo padrões de qualidade e segurança que o poder público não vinha conseguindo assegurar.

A conquista da ISO 9001 coloca a Rodoviária do Plano Piloto em um patamar inédito no Brasil, reforçando a importância da gestão qualificada em equipamentos públicos. Em um cenário onde terminais urbanos costumam enfrentar problemas crônicos de manutenção e segurança, a certifi-

cação internacional indica um caminho possível para outras cidades: parcerias bem estruturadas, fiscalização rigorosa e compromisso com o usuário.

“Modelo está dando resultado”

Para o governador Ibaneis Rocha (MDB), o reconhecimento é prova de que o modelo de concessão adotado pelo GDF está dando resultados. Esse reconhecimento mostra que estamos no caminho certo, com serviços de mais qualidade e mais segurança para a população em um dos locais de maior movimento do Distrito Federal”, afirmou o governador.

O diretor da Concessionária Catedral, Enrico Capecci, destaca que a conquista é fruto

de um trabalho intenso desde o início da gestão, em junho deste ano.

“Esse reconhecimento é fruto de um trabalho contínuo para garantir que cada processo da Rodoviária funcione com eficiência, segurança e acolhimento. Nosso foco é oferecer uma experiência melhor a cada dia para o usuário do transporte público”, disse.

Para Capecci, a certificação é um marco para Brasília e para o transporte coletivo urbano do país. “Ela simboliza a reconstrução da confiança da população na Rodoviária e reconhece o esforço de todos os profissionais que vêm trabalhando para transformar esse espaço em um ambiente mais organizado, humano e eficiente”, afirmou.

Brasilianas

TERMINAIS DE TRANSPORTE



Gestão eficiente e padronizada



Melhoria contínua dos processos



Foco no usuário e na experiência



Reconhecimento internacional e credibilidade



O que é previsto na ISO para terminais de transporte

O que é a ISO 9001 e por que ela é importante?

A ISO 9001 é uma norma internacional que estabelece requisitos para um Sistema de Gestão da Qualidade (SGQ). Criada pela International Organization for Standardization (ISO), ela define padrões que garantem que processos internos sejam planejados, monitorados e melhorados continuamente, com foco na satisfação do cliente e na eficiência operacional.

Modernização e impacto para o usuário

A certificação não é apenas simbólica: ela reflete mudanças concretas no terminal, que recebe cerca de 700 mil pessoas diariamente. Entre as melhorias já implementadas estão:

- **Manutenção permanente** das 12 escadas rolantes e elevadores, com equipes técnicas e peças de reposição;
- **Novo Centro de Controle Operacional (CCO)** com 62 câmeras, incluindo tecnologia de reconhecimento facial;
- **Instalação de 50 telas digitais** com informações em tempo real sobre horários de ônibus e campanhas públicas;
- **Reforço na limpeza e zeladoria**, com lavagem de pisos, tetos e banheiros;

Principais pontos da ISO 9001:

- **Gestão baseada em processos:** organiza atividades para garantir qualidade em todas as etapas.
- **Melhoria contínua:** exige monitoramento e ajustes constantes para aperfeiçoar serviços.
- **Foco no cliente:** assegura que as necessidades do usuário sejam prioridade.
- **Reconhecimento internacional:** empresas e órgãos certificados demonstram credibilidade e compromisso com boas práticas.

No caso da Rodoviária do Plano Piloto, a certificação ISO 9001 significa que todos os serviços — da limpeza à segurança — seguem padrões globais de qualidade, reforçando transparência e confiança para os usuários.

Senac-DF abre mais de 20 mil vagas em cursos com bolsas integrais e descontos

O Senac-DF anuncia a abertura de 21.812 vagas em 210 cursos técnicos, livres, de graduação e pós-graduação, com início em 2026. As inscrições estarão abertas de 11 de novembro a 7 de dezembro de 2025 e há oportunidades com bolsas integrais e descontos

especiais de até 50%.

Neste novo ciclo, a instituição amplia sua grade com 27 novos cursos alinhados às demandas do mercado de trabalho, como Programação Python e Python II, Fotografia de Gastronomia, Fotografia com uso de drone, Gerencia-



Divulgação/Senac-DF

As inscrições estarão abertas de 11 de novembro a 7 de dezembro de 2025

mento de Salões de Beleza, Construção de Carreira para Profissionais de Beleza e Técnico em Saúde Bucal. As vagas abrangem áreas como gastronomia, beleza e autocuidado, moda, saúde, economia criativa, tecnologia e games, turismo, entre outras.

As aulas terão início no primeiro trimestre de 2026, em todas as unidades do Senac-DF. As inscrições pode-

rão ser feitas exclusivamente pelo site www.df.senac.br. Em 2026, o Senac-DF também vai inaugurar novas unidades, no Recanto Emas, Planaltina e Candagolandia, ampliando ainda mais a oferta de cursos e o acesso à educação profissional em todo o Distrito Federal.

Informações, detalhes e matrículas nos cursos no site www.df.senac.br

Homecare: problema na saúde

Empresa que faz o serviço decide não renovar contrato

Por Thamiris de Azevedo

Em julho, o Correio da Manhã colheu diversos depoimentos de mães que se dizem desamparadas pela má prestação de serviço de homecare, modalidade de tratamento domiciliar de alta complexidade oferecida pela saúde pública do Distrito Federal. As reclamações apontaram falhas no atendimento realizado pela empresa SOS Vida, responsável pela migração de pacientes. Na época, o jornal apurou que as demandas também estavam sendo analisadas pelo Ministério Público do DF e pelo Tribunal de Contas.

Procurada pela reportagem, a Secretaria de Saúde (SES) confirmou que a empresa, atualmente responsável pelo atendimento de 53 pacientes, comunicou oficialmente à pasta que não tem interesse em prorrogar o contrato. Segundo a SES, o motivo apresentado foi o encerramento das atividades dos proprietários da empresa em Brasília. O contrato termina em 10 de janeiro de 2026.

Em nota, a pasta informou que “os atendimentos vêm sendo realizados conforme as cláusulas contratuais e que a Secretaria mantém acompanhamento e fiscalização contínua



Mariana Raphael/SES

Empresa não vai renovar os serviços de atendimento

dos serviços prestados”.

Questionada sobre a possibilidade de substituição por outras empresas e o registro de novas reclamações, a Secretaria não respondeu até o fechamento desta edição.

A reportagem procurou familiares que recebem o serviço da empresa. Dionice Matos, mãe de Lucas Matos, de 30 anos, afirmou que o atendimento é preocupante. “Eles não mandam os materiais certos. Toda quinzena tenho que pedir sonda de respiração, por exemplo, porque eles não mandam a quantidade de material necessário. Também estão querendo mudar a dieta para uma dieta em pó, e ele não pode. Precisa ser líquida. Acaba agora dia 15, eu não tenho condições de

comprar. O que eu vou fazer?”, relata.

Ela também critica o trabalho dos técnicos de enfermagem e contou que já ficou um dia inteiro sozinha cuidando do filho, sem auxílio profissional. “É bem complicado”, desabafa.

Gleiciane Ferreira, mãe de Mariah Eduarda, de 14 anos, classificou o atendimento como péssimo. “Deixa a desejar em tudo. Nós não temos intercorrências (protocolos de emergência) aqui no Distrito Federal. A minha filha há um mês precisou de uma intercorrência e precisei chamar o Samu, quando foi constatado que ela estava com pneumonia. Se não ficamos atentas, os pacientes vão a óbito”, declara.