

**CONCORRÊNCIA Nº 001/2015 - PROCESSO ADMINISTRATIVO Nº 2015-0.051.567-8**

**OBJETO: DELEGAÇÃO, POR CONCESSÃO, DA PRESTAÇÃO E EXPLORAÇÃO DO SERVIÇO DE TRANSPORTE COLETIVO PÚBLICO DE PASSAGEIROS, NA CIDADE DE SÃO PAULO, PARA O “GRUPO ESTRUTURAL”**

**ANEXO IX - 9.11. - MODELO PARA CONSULTA PÚBLICA E PARA PEDIDO DE ESCLARECIMENTOS**

Solicitante: Idec - Instituto Brasileiro de Defesa do Consumidor		Data: 05/03/2018	
#	Documento (ex: Edital, Contrato ou Anexos)	Dispositivo, capítulo, cláusula ou item (transcrever o dispositivo ao qual o pedido de esclarecimento se refere, ou determinado assunto tratado em seu conteúdo):	Sugestão / Opinião / Crítica / Esclarecimento
1	Item 3.46 das Minutas Contratuais dos Grupos.	<i>Obrigatoriedade de constituição de Sociedade de Propósito Específico (SPE) para as atividades relacionadas ao sistema de monitoramento e gestão operacional; a operação das bilheterias dos terminais de integração e estações de transferência e dos postos de atendimento ao usuário do Bilhete Único; e administração, manutenção e conservação dos terminais de integração e estações de transferência.</i>	Os objetivos principais de se exigir a constituição de uma SPE são a segregação de riscos e ampliação da transparência da gestão. Uma mesma empresa atua, não raramente, em mais de um setor da economia. E, num mesmo setor, é provável que esteja a frente de negócios bastante diferentes entre si. Há um risco sério de governança. Isso porque riscos de negócios distintos da concessão poderiam vir contaminá-la. Esperamos que a Administração Municipal não volte atrás nesse ponto. A SPE proporciona grandes avanços na gestão do negócio.
2	Editais do Grupo Estrutural, Grupo de Articulação Regional e Grupo de Distribuição.	<i>Escolha do Modelo de Concessão Comum.</i>	Atualmente a Administração Pública possui várias possibilidades no que concerne aos títulos habilitantes para uma delegação de serviço público, a saber: (a) concessão comum, (b) parceria público-privada ou concessão patrocinada; (c) parceria público-privada ou concessão administrativa. Nesse sentido, entendemos que os modelos de PPPs (concessão patrocinada, única vislumbrada no caso concreto, já que poderia envolver tarifa mais contraprestação pecuniária) apresentam algumas características que podem tornar o certame mais atrativo, tais como a repartição de riscos, a remuneração variável conforme a performance do privado, o compartilhamento de ganhos econômicos, as garantias dos contratos, entre outras que poderiam refletir na qualidade dos serviços e nas receitas tarifária e, até mesmo, nas receitas acessórias. Na concessão comum, essas características não existem. Portanto, solicita-se um esclarecimento fundamentado (juntamente com os estudos técnicos) que demonstre a conveniência e oportunidade a respeito das razões da escolha da concessão comum, postulando, desde já, uma revisão dessa decisão.
3	Item 14.1 dos Editais dos Grupos e Item 16.1 das Minutas Contratuais dos Grupos.	<i>"O prazo da concessão será de 20 (vinte) anos ou, na hipótese de modificação do artigo 7º da Lei Municipal nº 16.211/15, até a publicação definitiva do Edital, será fixado o prazo de 15 (quinze) anos, contados da assinatura do contrato, conforme Projeto de Lei nº 000853/2017, enviado pelo Prefeito João Doria, ao Legislativo e, em qualquer hipótese, prorrogável por até 1 (um) ano, desde que atendido o interesse público, devidamente justificado pelo Poder Concedente."</i>	O prazo estabelecido é de 20 (vinte) anos ou, na hipótese de modificação do artigo 7º da Lei Municipal nº 16.211/15, até a publicação definitiva do Edital, será de 15 (quinze) anos, contados da data da assinatura do Contrato. Em qualquer hipótese será apenas prorrogável por até 1 (um) ano, desde que atendido o interesse público, devidamente justificado pelo Poder Concedente. Não é demais recordar que o prazo de concessão de 20 (vinte) anos já foi apontado pelo Tribunal de Contas do Município de São Paulo (TCM/SP) como excessivamente longo. O prazo assume especial importância no que diz respeito ao tempo de concessão. Isto porque, consiste em uma das formas de se estabelecer competição quando se diz respeito a serviço público. No caso a competição “pelo” serviço. O art. 16 da Lei nº 8.987, de 13 de fevereiro de 1995, fixa a regra da competitividade, ao dispor que a outorga de concessão ou permissão não terá caráter de exclusividade, salvo no caso de inviabilidade técnica ou econômica justificada. Tal dispositivo deve ser interpretado de forma ampla, ou seja, deve-se tentar estabelecer competição em todos os âmbitos, “pelo” “no” ou “entre” serviços públicos. No que diz respeito ao prazo, reafirma-se que estamos diante da competição “pelo” serviço. Por se tratar de uma concessão comum, regida pela Lei acima mencionada, existe a necessidade de se estabelecer um prazo, mas a Lei não impõe um prazo mínimo ou máximo. Diferente do que ocorre na Lei que trata dos contratos de PPPs (concessão patrocinada e concessão administrativa) onde o prazo de vigência não será inferior a 5 (cinco), nem superior a 35 (trinta e cinco) anos, incluindo eventual prorrogação (art. 5º, I, da Lei 11.079/2004). O cerne da questão em relação ao prazo é saber se ele é adequado ou não para amortizar os investimentos realizados por meio de uma tarifa módica e manter a atualidade dos serviços. E isso só poderá ser determinado a partir de estudos técnicos que devem ser capitaneados pelo Poder Executivo. Há de se considerar, ainda, a necessidade de que o prazo permita ao concessionário auferir lucro com a concessão, tornando-a atrativa. Cabe aqui recordar que a nossa ordem econômica está calcada na livre iniciativa (art. 170, caput, da CRFB) e não seria admissível que o Estado chancelasse o prejuízo de um parceiro privado por conta de um prazo exíguo. No que diz respeito ao limite máximo desse prazo, tendo em vista a falta de disposição legal, a matéria resta entregue ao Legislativo, nos diversos poderes concedentes, os quais, em norma específica ou ao concederem autorização para os respectivos Executivos outorgarem concessão de serviços, fixam o prazo máximo adequado. Por tal motivo, há insegurança jurídica apresentada quanto ao prazo da concessão. Entendemos que o Poder Legislativo não dispõe de condições para avaliar – a priori e in abstracto – qual o melhor prazo para a concessão. Como esclarecido acima, essa função depende de estudos técnicos realizados caso a caso. O tratamento do tema deve ser contratual. O Legislador deve fixar, apenas e tão somente, se for o caso, limites máximos e mínimos, tal qual fixado na Lei nº 11.079/2004 acima mencionada. Enfim, entendemos que os aspectos necessários para se estabelecer o prazo da concessão – amortização de investimentos, manutenção da atualidade dos serviços e auferição de lucro – não estão claramente minudenciados no Estudo de Viabilidade Econômico-Financeira constante da Consulta Pública (Anexo X - Documento 10.3), de forma que os administrados e os participantes do futuro certame ficarão – caso não exista um aperfeiçoamento desse ponto – órfãos de elementos seguros que permitam avaliar qual o prazo adequado da concessão que se propõe e que acaba refletindo na proposta que apresentarão na licitação. Assim, pleiteia-se a justificativa adequada do prazo por Estudos de Viabilidade Econômico-Financeira que o embasem. As mesmas razões se aplicam a eventual prazo de prorrogação de forma que estabelecer - a priori - o prazo de 01 (um) ano desconsidera elementos de viabilidade econômico-financeira.
4	Editais e Minutas Contratuais dos Grupos Estrutural, Articulação Regional e Distribuição.	<i>Ausência de previsão de mecanismos de competitividade na licitação. Insistência no modelo de exclusividade na exploração do serviço.</i>	Apesar de tradicionalmente se vislumbrar ausência de competição no serviço público, hoje entende-se possível a criação de mecanismos competitivos. Entendemos que qualquer espécie de exclusividade na exploração dos serviços, apesar das características do setor, seja ruim e ilegal. A competição no setor é possível e estimularia o próprio desenvolvimento da atividade, além de obedecer mandamento constitucional e legal. Isto porque a Constituição estabelece como princípio da ordem econômica a livre concorrência e a Lei nº 8.987/1995, estabelece em seu art. 7º, III, como direito dos usuários obter e utilizar o serviço, com liberdade de escolha, observadas as normas do Poder Concedente. Mais adiante, o art. 16 fixa a regra da competitividade, ao dispor que a outorga de concessão não terá caráter de exclusividade. Além da competição “pelos” serviços públicos, já mencionada acima, entendemos ser necessário estabelecer: (i) competição entre o serviço público e atividades econômicas em sentido estrito, como o caso da competição entre as linhas de ônibus e o Uber/Cabify/entre outros (o edital deve estabelecer de forma clara para não se permitir que o particular alegue reequilíbrio econômico-financeiro do contrato, posteriormente); (ii) competição entre serviços públicos, como o caso da competição entre linhas de ônibus e transporte alternativo de passageiros (Vans) e taxis (casos os considerem como serviços públicos); e, principalmente, (iii) competição no serviço público, como o caso de empresas que competem pela preferência dos usuários em linhas que possuem trajetos coincidentes (sempre que possível essa competição pelas razões legais acima relatadas deve ser incentivadas). Entendemos, portanto, que a competição, principalmente, entre prestadores de serviços é importante para criar incentivos no setor. Quando há somente um agente econômico prestando o serviço público, geralmente não há uma preocupação com a eficiência no desenvolvimento das atividades, eis que o valor auferido incorpora-se sem que se precise racionalizar os recursos. A competição no serviço público tem condão de obrigar empresas a fornecerem melhores serviços ao menor custo possível, o que é bom para toda a coletividade. Considerando as referências acima, indaga-se quais são as razões para não adoção de mecanismos de restrição à empresas com conflito de interesses de forma a resguardar o interesse público.
5	Item 2.2 c/c com o Item 2.2.5 das Minutas Contratuais dos Grupos.	<i>Ausência de previsão de regulação por Ente Regulador independente e autônomo.</i>	Necessita-se de forma imperiosa segregar as funções de conceder, operar e regular/fiscalizar o sistema de transporte em São Paulo. A São Paulo Transportes S.A. (SP Trans) acaba acumulando competências, e a proposta colocada em consulta não muda essa realidade, de forma a inviabilizar a regulação eficiente do sistema. Entendemos que o regulador deva ser um ente independente e autônomo, descentralizado como uma agência reguladora, para que possa desempenhar a função sendo dotado de um regime jurídico especial com ampla competência, autoridade, amplitude de poderes, alta especificação técnica, permeabilidade à sociedade e, principalmente, com independência, para que tenha garantida a neutralidade/imparcialidade das partes envolvidas no processo de regulação. Espera-se que o Poder Público reveja o seu posicionamento e enfrente com firmeza esse gargalo institucional que prejudica enormemente o bom funcionamento do sistema de transporte público em São Paulo.
6	Minutas Contratuais dos Grupos Estrutural, Articulação Regional e Distribuição.	<i>Ausência de cláusula contratual que especifique as situações capazes de gerar a extinção da concessão.</i>	O inc. IX, do art. 23 da Lei 8.987/95 (Lei de Concessões), considera cláusula essencial do Contrato àquela que estabeleça os casos capazes de gerar a extinção da Concessão. Não existe essa cláusula nas atuais minutas de contrato de forma que deve a administração corrigir expressamente esse ponto. Aproveitamos a oportunidade da consulta para alertar à Administração Municipal em relação a esse ponto que poderá ser alvo de questionamentos junto ao Órgão de Contas do Município (TCM) ou mesmo junto ao Poder Judiciário.
7	Minutas Contratuais dos Grupos Estrutural, Articulação Regional e Distribuição.	<i>Ausência de cláusula contratual específica sobre bens reversíveis.</i>	O inc. X, do art. 23 da Lei 8.987/95 (Lei de Concessões), considera cláusula essencial do Contrato àquela que disponha sobre os bens reversíveis. Não existe essa cláusula nas atuais minutas de contrato de forma que deve a administração corrigir expressamente esse ponto. Aproveitamos a oportunidade da consulta para alertar à Administração Municipal em relação a esse ponto que poderá ser alvo de questionamentos junto ao Órgão de Contas do Município (TCM) ou mesmo junto ao Poder Judiciário.

OBS: Categoria

Jurídico, Contratual

Jurídico, Contratual

Jurídico, Contratual

Jurídico, Contratual

Jurídico, Contratual

Jurídico, Contratual

Jurídico, Contratual

8	Minutas Contratuais dos Grupos Estrutural, Articulação Regional e Distribuição.	Ausência de cláusula contratual específica sobre os critérios para o cálculo e a forma de pagamento das indenizações devidas à concessionária, quando for o caso.	O inc. XI, do art. 23 da Lei 8.987/95 (Lei de Concessões), considera cláusula essencial do Contrato àquela que disponha sobre os critérios para o cálculo e a forma de pagamento das indenizações devidas à concessionária, quando for o caso. Não existe essa cláusula nas atuais minutas de contrato de forma que deve a administração corrigir expressamente esse ponto. Aproveitamos a oportunidade da consulta para alertar à Administração Municipal em relação a esse ponto que poderá ser alvo de questionamentos junto ao Órgão de Contas do Município (TCM) ou mesmo junto ao Poder Judiciário.	Jurídico, Contratual
9	Minutas Contratuais dos Grupos Estrutural, Articulação Regional e Distribuição.	Ausência de cláusula contratual específica sobre as condições de prorrogação do contrato.	O inc. XII, do art. 23 da Lei 8.987/95 (Lei de Concessões), considera cláusula essencial do Contrato àquela que disponha sobre as condições de prorrogação do Contrato. Não existe essa cláusula nas atuais minutas de contrato de forma que deve a Administração corrigir expressamente esse ponto. Aproveitamos a oportunidade da consulta para alertar à Administração Municipal em relação a esse aspecto que poderá ser alvo de questionamentos junto ao Órgão de Contas do Município (TCM) ou mesmo junto ao Poder Judiciário. Ressalte-se ainda que o estabelecimento - a priori - do prazo de 01 (um) ano para a prorrogação, desconsidera as razões de viabilidade econômico-financeira que devem de fato norteá-la.	Jurídico, Contratual
10	Edital	Capítulo II - Das Competências Institucionais, item 2.2. Compete à SMT	Comentário: é importante adicionar item relativo à regulação de dados produzidos no Sistema concessionado. Sugestão: segue sugestão de redação de item "2.2.27. Garantir propriedade pública e privacidade de dados produzidos no Sistema concessionado."	Jurídico, Contratual
11	Anexo 4.5. Metodologia Remuneração	Em Critérios Gerais, no item 2.1.6 (p.15), consta "para medição do volume de serviços ofertados (horas e frota disponibilizadas e quilômetros percorridos) serão utilizados os equipamentos embarcados de localização de veículos e o Sistema de Monitoramento e Gestão Operacional".	Comentário: É indicado que para medição do volume de serviços ofertados sejam utilizados equipamentos embarcados de localização de veículos, Sistema de Monitoramento e Gestão Operacional. Sugestão: Inserir, pois ainda não está claro ainda qual é a ingerência que o gestor público terá sobre este Sistema.	Remuneração e Controle
12	Anexo 4.5. Metodologia Remuneração	Em Critérios Gerais, no item 2.1.6.1 (p.15-16), consta "nos casos de indisponibilidade do sistema ou da rede de telefonia móvel para a qual não tenha contribuído o Concessionário, será considerado o cumprimento da programação estabelecida em OSO no respectivo período, desde que comprovado através do sistema de bilhetagem eletrônica".	Comentário: de forma a evitar a utilização desmedida deste recurso, sugere-se adotar um limite para este tipo de comprovação. Sugestão: limitar comprovação de realização do serviço programado via bilhetagem.	Remuneração e Controle
13	Anexo 4.5. Metodologia Remuneração	Item 2.2.1.1.3 (p.18-19), cálculo do Efeito da Demanda (ED).	Comentário: não está claro que tipo de reprogramação da demanda acontece quando ela supera o previsto, conforme ocorre nos casos de demanda observada abaixo do previsto. Sugestão: incluir processo de revisão da demanda quando ela superar a demanda prevista por mais de 3 meses consecutivos.	Remuneração e Controle
14	Anexo 4.5. Metodologia Remuneração	Em Demanda de Passageiros (ED), item 2.2.1.1.4 (p.19), consta "caso a demanda por três meses consecutivos apresente um valor inferior à de referência, entre 90 e 98,99%, deverá ser avaliada a reprogramação da oferta de acordo com o novo patamar de demanda. Para isto será também avaliada a qualidade da prestação do serviço. Caso a qualidade esteja de acordo com os parâmetros estabelecidos haverá a reprogramação da operação e será definida uma nova demanda de referência".	Comentário: não está claro o mecanismo de avaliação da qualidade da prestação do serviço. Sugestão: indicar método de avaliação da prestação do serviço e como ela se relaciona com a baixa de demanda observada.	Remuneração e Controle
15	Anexo 4.5. Metodologia Remuneração	Item 2.3.2 (p.20), cálculo do Índice de Desempenho (ID).	Comentário: o edital precisa garantir que a gestão do cumprimento da programação (que tem impacto direto na remuneração conforme apontado acima) sejam realizados por GPS. A aplicação mais intensiva desta tecnologia trará mais precisão e economia ao controle, que hoje ainda é realizado em campo. Vale destacar que para isto é necessário indicar a necessidade de monitoramento e fiscalização também dos aparelhos de GPS, que garantam seu bom funcionamento. Sugestão: indicar mais claramente que os índices de cumprimento de frota e de viagens/intervalos serão mensurados via sistema de localização veicular automática, e estabelecer limites e punições em caso de ausência de GPS no veículo em operação.	Remuneração e Controle
16	Anexo 4.5. Metodologia Remuneração	Item 2.3.2.2 (p.20), Índice de Cumprimento de Viagens para Remuneração (ICVr).	Comentário: a remuneração do custo tem como principal fator de ponderação o cumprimento da frota e das viagens programadas. No entanto, o cumprimento de viagens, conforme previsto avalia apenas a quantidade das partidas realizadas nos terminais. Entendemos que este método é muito simplista. O cumprimento da programação deveria avaliar os horários e intervalos programados e, se possível, ser realizado ao longo da linha, não somente nos terminais. A avaliação de cumprimento de horários tem relação mais direta com o tempo de espera dos usuários. Para se ilustrar a questão, o cumprimento de viagens no sistema de ônibus oscila entre 85-95%, enquanto o cumprimento de horário oscila entre 50-60%, segundo funcionários da SPTrans. Sugestão: o índice de cumprimento de programação a ser observado deveria ser o Índice de Cumprimento de Intervalos, conforme intervalos definidos no Anexo 3.1. Especificação do Sistema. Esta indicação traria a inovação e qualidade que o sistema de ônibus de SP merece para seus próximos 20 anos.	Remuneração e Controle
17	Anexo 4.5. Metodologia Remuneração	Item 2.3.3 (p.23), cálculo do Índice de Qualidade (IQ) e Índice de Satisfação do Usuário (NS).	Comentário: uma das perguntas que mais tem gerado debate na sociedade civil é "será que de fato a satisfação dos usuários vai servir de mecanismo de pressão para o operador?" Da forma como está prevista, a pesquisa de satisfação "segura" a queda de remuneração que o operador teria pelo descumprimento do serviço programado (conforme explicado acima). Em simulações realizadas para alguns níveis de cumprimento de serviço programado (entre 97%-86% de FDF e ICVr), chega-se a um desconto entre 0,3% e 0,7% no total da remuneração caso a Nota de Satisfação seja mínima. Será que este desconto será suficiente para estimular os operadores a buscarem uma maior qualidade em seu serviço? Acreditamos ser importante que a SPTrans realize simulações sobre valores reais de remuneração prevista, para que seja possível dimensionar e avaliar a relevância das perdas que seriam experimentadas. Sugestão: Desvincular peso da avaliação de usuários de cumprimento da programação. Acreditamos que seria interessante que fossem feitas simuações reais do impacto monetário na remuneração dos operadores para se averiguar se seriam montantes significativos. Entendemos que o peso de avaliação dos usuários deve ser um fator que influencia positivamente à remuneração em caso de bons serviços prestados, mas que também deve ser um fator que influencia negativamente em casos de cumprimento de frota e viagens porém com má qualidade do serviço. Considerando que o teto do gasto não pode ser variável como a SPTrans explicou durante a consulta, entendemos que esta variação positiva ou negativa proposta pode ocorrer, no máximo, para recuperar eventuais perdas das empresas, em caso de descumprimento de frota e viagens, que ocorre numa etapa anterior da equação.	Remuneração e Controle
18	Anexo 4.5. Metodologia Remuneração	Item 2.3.4.5 (p.27), equação do montante de produtividade do sistema de transporte no ano (PRs).	Comentário: O que acontecerá com o fator RBajr após a rede operar completamente com veículos de ar condicionado? Sugestão: Fazer adequação deste fator.	Remuneração e Controle
19	Anexo 4.5. Metodologia Remuneração	Item 7.1 e 7.3 (p.35), Revisão Quadrimestral dos Contratos.	Comentário: a Revisão quadrienal será realizada por um verificador independente e será rateada entre Concessionários e Poder Concedente. Sugestão: seria importante que fossem definidos critérios para sua contratação de forma a garantir sua idoneidade e competência de avaliação frente à complexidade do sistema. Igualmente, deve-se indicar qual o tipo de rateio que enseja-se para a verificação independente.	Remuneração e Controle
20	Anexo VIII-8D. Minuta Contrato entre Poder Concedente e SPE (e Anexo 7. Sistema de Monitoramento)	Cláusula Primeira, do Objeto, no item 1.1.1 (p.3) do Anexo VIII-8D (no Anexo 7: item 9.3. Modo de Implantação, p.133) diz que "Aquisição, implantação e manutenção do Sistema de Monitoramento e Gestão Operacional do Sistema de Transporte Coletivo do Município de São Paulo".	Comentário: A remuneração por custos depende da gestão operacional. A aquisição, implantação e manutenção do Sistema de Monitoramento e Gestão Operacional serão atribuição de uma Sociedade de Propósito Específico (SPE) formada por todas as operadoras. O edital ainda não deixa claro de que forma se dará a gestão da operação e do cumprimento do serviço em si. Esta gestão não deveria estar centralizada nas mãos das concessionárias, sob risco de haver assimetria de informações entre poder concedente e concessionárias. Sugestão: É crucial que o contrato e o edital atribua ao órgão gestor público a responsabilidade pelo gerenciamento do sistema e monitoramento dos ônibus, com equipe permanente nas instalações implantadas e acesso irrestrito e em tempo real aos sistemas e bancos de dados do sistema.	Remuneração e Controle
21	Edital e Contrato	Contrato - Item 4.1 DOS DEVERES DA CONCESSIONÁRIA 4.1.	Comentário: As Receitas Acessórias Extra-Tarifárias são um elemento importante para o abatimento do custo do transporte. A Política Nacional de Mobilidade Urbana, Lei 12.587/2012 em seu Artigo 9º ressalta que as Prefeituras devem regulamentar as receitas alternativas, com a finalidade de buscar a modicidade tarifária. As receitas podem vir de exploração publicitária nos ônibus, na conexão Wi-Fi, ou em outras formas que o poder concedente e o concessionário identificarem. Caso elas não estejam regulamentadas no edital de licitação e no contrato, os empresários poderão explorá-las conforme seu próprio interesse e lucratividade, sem benefício nenhum para a sociedade. Não há especificações para esse tema no edital e na minuta do contrato. Sugestão: é necessário inserir num item no contrato com as regras de exploração de propaganda para captação de receitas acessórias, fixando as porcentagens destinadas a cada uma das partes. Entendemos que 50% para empresa e 50% para o poder público pode ser suficiente para estimular a organização por parte das empresas, em outras palavras, a concessionária deverá ser obrigada a conceder 50% da verba adquirida da publicidade explorada na prestação do serviço público ao poder concedente q a fim de baratear os custos da prestação do serviço ao usuário final.	Remuneração e Controle

22	Anexo XI - Bilheterias e Terminais	O item 10 diz "h. para efeito do contexto das atividades econômicas acessórias aqui qualificadas, as Concessionárias deverão considerar que qualquer Terminal e ou Estação de Transferência poderá deixar de fazer parte do contrato a qualquer tempo, em decorrência da concessão prevista na Lei 16.211, de 28 de maio de 2015" e "i. Caso ocorra a situação prevista no item anterior, não caberá à Concessionária qualquer tipo de indenização, reembolso ou compensação por parte do Poder Concedente, seja a que título for".	Comentário: é preocupante a presença deste item no edital. Se por um lado criar esses termos de operação dos terminais garante a qualidade do sistema sem depender da concessão dos terminais, por outro a operação dos terminais traz impactos econômicos ao cálculo da TIR das empresas licitantes. Sugestão: o cálculo financeiro das empresas precisam estar detalhados e, caso a concessão dos terminais saia, aumentando a TIR das empresas, deve-se haver um mecanismo de reduzir o repasse para compensar e reequilibrar o sistema.	Remuneração e Controle
23	Anexo VII	Item 2.1. Equipamentos Embarcados.	Comentário: os equipamentos embarcados previstos no edital são de extrema importância para a garantia de um transporte de melhor qualidade. Tendo em vista que o cálculo da TIR já conta com esses equipamentos, não há justificativas para a não implementação desses itens. Sugestão: deve haver no Anexo VII um cronograma bem detalhado da implantação de todos os equipamentos, inclusive em caso de utilização de ônibus usados no início do contrato, estipulando multas para atraso de implementação.	Remuneração e Controle
24	Anexo II 2.1 - Regulamento de Sanções e Multas	Sugestão sem local específico para inserção.	Comentário: no anexo são apresentadas as multas por problemas de responsabilidade das empresas, para que seja definido o valor em cada caso. Porém, é necessário também especificar como serão tratados os problemas externos às empresas, que também atrapalharão no cumprimento das viagens.	Remuneração e Controle
25	Anexo IV - 4.5. Metodologia de Remuneração	Item 2.3.3. - Índice de Qualidade (IQ)	Comentário: a inserção do NS = INDICE DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO é de extrema importância para a nova concessão. É uma parcela importantíssima do cálculo de remuneração e não pode ser removida na versão definitiva.	Remuneração e Controle
26	Anexo VII	Item 2.1. Equipamentos Embarcados.	Comentário: sabe-se que a cidade de São Paulo tem diversas áreas de "sombra" na cobertura do GPS. Nessas áreas, o centro de controle ficaria sem acesso às informações em tempo real dos veículos. Sugestão: deve constar no Anexo VII e onde mais for necessário, que nesses casos, assim que os veículos voltarem a ser atendidos pelo GPS os dados sejam enviados à central integralmente garantindo o controle e a fiscalização das empresas.	Remuneração e Controle
27	Anexo VII	Item 2.1. Equipamentos Embarcados.	Comentário: é importante que os dados de bilhetagem sejam espacializados, para se ter uma noção da relação do sobe e desce com as cobranças nos ônibus. Sugestão: cobrar que o sistema de bilhetagem seja integrado à um GPS para que em cada dado de bilhetagem seja associado às coordenadas, gerando ferramentas de controle e fiscalização.	Remuneração e Controle
28	Anexo X - 10.3. Estudo de Viabilidade Econômico-financeira da concessão	Sugestão sem local específico para inserção.	Existe uma cobrança do TCM quanto a redução dos custos do sistema: não basta afirmar que o sistema de transporte terá seus custos reduzidos com a implantação da nova rede por si só, é preciso apresentar os cálculos econômico-financeiros e as previsões levadas em consideração nessa afirmação.	Remuneração e Controle
29	Anexo IV - 4.5. Metodologia de Remuneração	Item 2.3.3. - Índice de Qualidade (IQ)	Criar um índice de reclamações para também fazer parte do NQ, dentro da equação do IQ (da Remuneração), com isso este item, e todos os outros 4 passarão a valer 20 pontos. A reclamação tem um viés diferente da avaliação, é interessante que as duas permaneçam, embora possa parecer redundante. A avaliação é uma sensação ampla e a reclamação tem a ver com falhas pontuais	Remuneração e Controle
30	Anexo VII - Sistema de monitoramento e gestão operacional	Item 1.2. Atual Sistema Integrado de Monitoramento (SIM)	Esclarecimento: precisa-se garantir que os dados brutos recebidos pela SPTtrans estão seguros contra alterações, uma vez que os dados são repassados das empresas para a SPTtrans.	Remuneração e Controle
31	Anexo VII - Sistema de monitoramento e gestão operacional	Item 1.2. Atual Sistema Integrado de Monitoramento (SIM)	Realizar fiscalizações físicas, presenciais e esporádicas, para garantir o confiabilidade dos dados de GPS gerados eletronicamente pelas empresas.	Remuneração e Controle
32	Anexo 3.1. Especificação do Sistema	Seção 3.7.1 Critérios de especificação da oferta (p.45)	Comentário: a indicação de taxa de conforto de 6 pass./m² em horários de pico de dias úteis (M/A/T) e no sábado (M/A) tende a manter um padrão de superlotação de linhas já identificado em pesquisas da Rede Nossa SP e Cidade dos Sonhos como um dos principais problemas do sistema de ônibus. Sugestão: Reduzir a quantidade de pass./m² utilizado no cálculo para 5 pass./m² tanto na taxa referencial, quanto na taxa máxima.	Remuneração e Controle
33	Anexo 3.2. Procedimento de Avaliação dos Serviços	Seção Pesquisa de Opinião Pública, Pesquisas de Avaliação da Qualidade de Serviço, Pesquisa Quantitativa, Indicadores de Atendimento e Comunicação (p.34)	Comentário: Acreditamos que seja importante incluir algo relativo às informações na avaliação quantitativa com usuários. Sugestão: Incluir na categoria de itens avaliados em "Atendimento e comunicação", itens relativos a "Informações sobre sistema dentro dos veículos" (talvez já esteja contemplado no item "Comunicação visual dentro dos veículos"), "Informações sobre sistema disponível nos pontos de parada, estações e terminais" e "Informações sobre sistema disponíveis online".	Remuneração e Controle
34	Anexo 3.1. Especificação do Sistema	Seção 3.6. Critérios para a Introdução de Alterações no Conjunto de Linhas da Concessão (p.41) e mais especificamente 3.6.2. Alterações na Vigência do Modelo Operacional (p.42).	Comentário: O sistema de linhas de ônibus de SP será completamente reformulado entre 6 meses e 3 anos de vigência da nova concessão. Segundo avaliação realizada pelo Laboratório Espaço Público e Direito à Cidade da FAU-USP, a maior parte das ruas terão modificação de linhas. No processo de reformulação e implantação das linhas modificadas, não há menção à participação de associações locais de moradores e comerciantes, associações de usuários, organizações da sociedade civil. A operação da linha será monitorada e analisada pelo próprio Contratado e pela SPTtrans. Sugestão: Incluir mecanismos de inclusão de organizações sociais na concepção e implantação de modificações na rede, tanto presencialmente quanto via internet/app.	Participação Social
35	Anexo 3.1. Especificação do Sistema	Seção 3.6.3. Área de cobertura das linhas (p.43).	Comentário: A área de cobertura dos pontos de parada está sendo tratado de maneira uniforme, independente do tipo de prioridade de circulação que o transporte público desfruta naquela via. Segundo o Manual de Qualidade de Transporte Público do TRB (2003), há diferença entre a pré-disposição dos passageiros de caminhar para acessar sistemas de transporte de maior qualidade (o Manual cita 400m para sistemas de ônibus e 800m para sistemas de média e alta capacidade, como metrô, BRT, trem; no entanto, indica também que esta distância depende da realidade local). É de esperar que haja o mesmo tipo de diferença entre qualidades distintas de prioridade viária para o ônibus (ponto de ônibus em tráfego misto, em faixa dedicada à direita, em corredor de ônibus à esquerda, em BRT). Sugestão: Adotar raio de cobertura diferente a depender do tipo de prioridade ao transporte público existente no local do ponto de parada. Caso esteja em uma via de tráfego misto, pode-se adotar distância entre 200-300m; em faixa dedicada ou corredor uma distância entre 400-500m; em um BRT, uma distância de até 800m.	Participação Social
36	Anexo 3.2. Procedimento de Avaliação dos Serviços	Seção Pesquisa de Opinião Pública, Pesquisas de Avaliação da Qualidade de Serviço, Resultado de Pesquisas, Fórum Técnico de Qualidade e Pesquisa de Satisfação	Comentário: Importante a inclusão de organizações da sociedade civil no Fórum Técnico de Qualidade e Pesquisa de Satisfação. Sugestão: Incluir na redação "O Órgão Gestor reunirá anualmente as Concessionárias do Sistema de Transportes e Organizações da Sociedade Civil com atuação relacionada ao monitoramento e promoção do Transporte Público em um Fórum que terá como atribuições..."	Participação Social
37	Editais e Minutas Contratuais dos Grupos Estrutural, Articulação Regional e Distribuição.	Sugestão sem local específico para inserção.	Comentário: o art. 30, parágrafo único, da Lei 8.987/95 (Lei de Concessões) estabelece que: "A fiscalização do serviço será feita por intermédio de órgão técnico do poder concedente ou por entidade com ele conveniada, e, periodicamente, conforme previsto em norma regulamentar, por comissão composta de representantes do poder concedente, da concessionária e dos usuários". Tal previsão da Lei de Concessões foi reforçada pela recente Lei Nacional (Lei 13.460/17) que dispõe sobre direitos dos usuários de serviços públicos. Essa Lei estabelece em seu art. 18 o direito de participação dos usuários no acompanhamento e avaliação dos serviços públicos por meio de Conselho dos Usuários. Sugestão: aproveitamos a oportunidade da consulta para alertar à Administração Municipal em relação a esse ponto que poderá ser alvo de questionamentos junto ao Órgão de Contas do Município (TCM) ou mesmo junto ao Poder Judiciário. No mais, o Idec reivindicar um assento no futuro Conselho de Usuários que deverá ser criado em razão mandamento legal.	Participação Social
38	Contrato, Edital e anexo 8B	Sugestão sem local específico para inserção.	Comentário: Conforme a lei municipal 13.241, é necessária a criação de comitês regionais, para difundir o debate sobre as questões do sistema com os usuários. Sugestão: propor a criação dos comitês e propor onde e como estes comitês deverão atuar. O detalhamento desta proposta deverá ser decorrente do trabalho que o Conselho Municipal de Transporte e Trânsito vem elaborando nas regionais.	Participação Social
39	Contrato, Edital e anexo 8B	Sugestão sem local específico para inserção.	Comentário: Diante do impacto que as mudanças de linhas tem gerado na sociedade, e considerando que este é um assunto contínuo, além das proposições de participação social e formalização do processo de mudanças de linhas contidas nesta proposta abaixo, propomos que a SPTtrans estabeleça um canal ou uma parte de sua central de atendimento exclusivamente para críticas, comentários e propostas de coretes e mudanças de linhas. Sugestão: criar canal de comunicação ou usar parte de seus canais para a mudança de linhas, recebendo ideias, respondendo (acatando ou não) e divulgando as decisões com explicações com visual "amigável".	Participação Social

40	Contrato e Edital	CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA – DOS DIREITOS E DAS OBRIGAÇÕES DOS USUÁRIOS	Comentário: A SPTrans conta hoje com o canal de reclamações e sugestões por telefone, aplicativo de celular e website. No edital não está claro as políticas de reclamações e observações dos usuários. Este tipo de política também é pouco detalhado em todos os âmbitos municipais e estaduais. Porém, considerando que este edital irá regular os próximos anos do sistema, sugerimos que a SPTrans adote boas práticas decorrentes do <b>Decreto Federal do SAC</b> (6.523, de 2008). Sugestão: O edital deve garantir os canais e impor tempo máximo para resposta aos usuários de 5 dias úteis, com gestão centralizada dos dados sob responsabilidade da SPTrans. Também devem ser adotadas medidas como - vedação a qualquer propaganda, funcionalidade para a fornecer em até 72 horas o histórico de todos os seus contatos com o SAC, o contato com o atendente tem de ser uma opção no primeiro menu eletrônico e em todas as suas subdivisões e limite de tempo para atendimento da ligação.	Atendimento, Informação e Direitos dos usuário
41	Contrato e Edital	CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA – DOS DIREITOS E DAS OBRIGAÇÕES DOS USUÁRIOS	Comentário: Os direitos dos usuários são frequentemente simplificados ou pouco divulgados nos sistemas de transporte. Via de regra são ressaltados os deveres ou apontado simplesmente o direito à reclamação. Pretendemos contribuir com essa lista a fim de dar maior publicidade a esses direitos. Lembrando que os direitos listados nos contratos devem ser amplamente publicados como garante a Política Nacional de Mobilidade Urbana, portanto não é supérfluo repetir aqui direitos garantidos por outras legislações vigentes. Sugestão: Adicionar ao 14.1. do contrato - direitos dos usuários: - Receber informação plena para o conhecimento e uso da rede de ônibus do sistema de transporte de passageiros; - Em caso de falha ou quebra do ônibus ser atendido brevemente por um outro ônibus da mesma linha de qualidade igual ou superior (exemplo retirado dos ônibus de Belo Horizonte); - Ter acesso a um Sistema de Atendimento ao Usuário com prazos de atendimento claros; - Ser tratado com respeito e urbanidade; - Tarifa módica para acesso ao sistema de transporte; - Detalhes específicos para idosos, gestantes e mulheres, como descer fora do ponto, e outros elementos listados pelas legislações vigentes.	Atendimento, Informação e Direitos dos usuário
42	Anexo VII	Item 2.2.7. Painel Interno de Mensagens Variáveis	Comentário: o painel interno de mensagens variáveis é de extrema importância para informação dos usuários e o máximo de informações possíveis devem ser disponibilizadas aos usuários. Sugestão: melhorar e diversificar as informações de paradas e sentido da linha, se possível indicando não só a próximas paradas mas também próximas avenidas importantes. Deve-se criar punições às empresas que não implementem os itens apresentados.	Atendimento, Informação e Direitos dos usuário
43	Anexo VII	Item 2.2.9. Sistema de Áudio	Comentário: o sistema de áudio é de extrema importância para inclusão social e o que está proposto no Anexo VII deve ser implementado. Sugestão: inserir a informação de que lado do ônibus serão abertas as portas na próxima parada, e criar punições às empresas que não implementem os requisitos apresentados no Anexo VII.	Atendimento, Informação e Direitos dos usuário
44	Anexo VI	Capítulo 7.1.2 - Requisitos Técnicos, no item f. Aplicativos.	Comentário: É importante que a maior quantidade possível de dados seja disponibilizada aos usuários, tanto por website quanto por aplicativo. É necessário que isso esteja descrito no edital, e que se estipule punições em caso de atraso na entrega dos sistemas e dos dados. Sugerimos que os dados gerados pela atuação do COP serão muito produtivos neste sentido. Sugestão: Disponibilizar site com dados sobre a pontualidade e outras análises de GPS elaboradas pelo COP por dia, para o usuário visualizar e acompanhar a qualidade da sua linha. Além dos dados brutos, é importante que sejam apresentados resumos temporais para ajudar a compreensão dos usuário.	Atendimento, Informação e Direitos dos usuário
45	Edital	CLÁUSULA SEGUNDA - DAS COMPETÊNCIAS INSTITUCIONAIS	Comentário: é direito do usuário receber o dinheiro de volta em caso de não prestação do serviço garantido pelos Artigos 5º inciso VI e 20º do Código de Defesa do Consumidor. Para a prestação de serviço de transporte não é diferente, e em casos como o Metrô já é possível pegar o bilhete de volta em casos de problemas na operação dos trens. Sugestão: para atender a lei de direitos do consumidor, os ônibus da cidade também deve contar com esse mecanismo. Ao pagamento em dinheiro, o problema se resolve mais naturalmente. Em pagamentos feitos por bilhetagem, a SPTrans deve criar um mecanismo para que o cobrador acione a devolução da passagem dos usuários em caso de problemas com o ônibus.	Atendimento, Informação e Direitos dos usuário
46	Anexo VII	No Anexo VII Sistema de Monitoramento consta no item 7.2.5.1. Requisitos Funcionais os itens de informação aos usuários. Porém não está detalhado como isso será apresentado.	Comentário: A informação estática é a que está menos detalhada no Anexo VII. É possível e necessário se avançar nesta comunicação também, visto que ela atende de forma diferente e complementar à informação sonora e eletrônica. Enquanto a informação eletrônica proderá prover as informações mais urgentes, como próximos pontos, e/ou variáveis e urgentes, o painel estático deve prover informações permanentes da linha. Sugestão: Deve ser estabelecido um manual de informação interna ao usuário, inserindo painéis de informação ao usuário sobre: Os horários de partida estabelecidos por hora/sentido, o itinerário da linha (já existente hoje, mas que precisa ser melhorado), tempo de viagem estimado por faixa horária, mapa da linha (completo ou de alguns pontos mais complexos), linha e sentido que o usuário está (está informação não está clara hoje, dentro dos ônibus), entre outros, a serem definidos preferencialmente com uma abertura de contribuições dos usuários, conselho ou comites.	Atendimento, Informação e Direitos dos usuário
47	Anexo VII	2.2.8. Painel Externo de Mensagens Variáveis (Letreiro)	Comentário: Hoje o letreiro frontal dos ônibus mostra uma sequência de informações, intercalando o nome e número da linha com dados do itinerário, eventos importantes e outras informações. Devido à velocidade dos ônibus e as vezes geometria viária, isso tem atrapalhado bastante a visualização do Ônibus a ser utilizado Sugestão: os ônibus devem ter ao menos dois painéis informativos na frente, um maior e totalmente estático com o nome e número da linha, e outro variável com informações de 1 a 5 pontos/ruas importantes da viagem. Informações como festividades, podem ser usadas como adesivos internos ou outras formas, já anúncios como "1000 novos ônibus" devem ser abolidas dos painéis por não dizem respeito ao transporte coletivo, e sim a propaganda.	Atendimento, Informação e Direitos dos usuário
48	Edital	<i>Sugestão sem local específico para inserção.</i>	Comentário: é importante propor que cobradores sejam transformados em Auxiliares de Bordo, se possível em todos os ônibus, mas principalmente em linhas com bastante demanda (sistema estrutural e parte do articulação), e deve-se apresentar detalhe das funções atribuídas a este posto de trabalho. Sugestão: inserir no Edital dos sistemas Estrutural, e de Articulação que "os auxiliares de bordo, denominados também cobradores, tem como função auxiliar os passageiros em quaisquer necessidades durante a viagem. Além de auxiliar o acesso a portadores de deficiência física, estes funcionários devem resolver eventuais atritos entre passageiros, dar informações a todos, auxiliar o motorista, cobrar os pagamentos em dinheiro, coibir o uso de bilhetes únicos de terceiro, entre outros".	Atendimento, Informação e Direitos dos usuário
49	Anexo VII - Sistema de Monitoramento e Gestão Operacional	<i>Sugestão sem local específico para inserção.</i>	Mudanças eventuais de linhas por eventos, festas, protestos, e outros fatores externos devem ser tratados de forma mais separada das mudanças permanentes pela SPTrans. Porém de forma similar elas impactam a vida dos usuários e sofrem de pouco procedimento formalizado interno, isso torna a discussão frágil e muitas vezes pouco produtivas. Sugrimos que a SPTrans aproveite a produção intença de dados que o COP irá gerar para facilitar e melhorar a produção destes materiais de comunicação. Sugestão: Formalizar um procedimento de compilação e publicação de dados do COP para mudanças pontuais nas linhas com a produção de mapas e formato/design de comunicação padrão para facilitar a publicidade do assunto.	Atendimento, Informação e Direitos dos usuário
50	Anexo 8D - Contrato da SPE Anexo VII - Sistema de Monitoramento e Gestão Operacional	Anexo 8D - menciona cumprir o Anexo VII item: 7.2.3.1. Requisitos Funcionais no item f diz que "O sistema de Mapas e Interfaces Gráficas deverá ser acessível a partir de todos os outros componentes: Informação aos Usuários, Ferramentas Web, Dispositivos Móveis, Painéis Interno de Informações, Terminal de Dados do Motorista, etc".	Comentário: A informação ao usuário é um elemento fundamental para a prestação do serviço, embasado inclusive pela Lei Federal 12.587/12 - Política Nacional de Mobilidade Urbana. Portanto é urgente se avançar no cumprimento deste direito do usuário. Considerando a concessão dos pontos de Ônibus já em vigor em São Paulo, propomos que esta concessão avance na definição dos critérios de processamento, definições e comunicação do conteúdo a ser exposto, cujos dados serão facilmente compilados em decorrência do trabalho do novo COP a ser estabelecido. Baseado nisso, propomos duas soluções para fortalecer a elaboração deste material a ser disponibilizado nos pontos, no interior dos ônibus, no sítio da SPTrans na internet ou até em panfletos a serem imprimidos de acordo com a necessidade: Sugestão 1: Deixar de responsabilidade da SPE de sistema de monitoramento a compilação dos dados para a elaboração dos mapas e informações dos pontos de ônibus, e criar e estabelecer os padrões de um "Manual Técnico de comunicação de atendimento aos usuários". Substituir o item do Anexo VII por "O sistema de Mapas e Interfaces Gráficas deverá ser acessível a partir de todos os outros componentes: Informação aos Usuários através do Manual Técnico de comunicação de atendimento das linhas, Ferramentas Web, Dispositivos Móveis, Painéis Interno de Informações, Terminal de Dados do Motorista, etc".	Atendimento, Informação e Direitos dos usuário
51	Anexo 8 - Minuta do Contrato Anexo VII - Sistema de Monitoramento e Gestão Operacional	Contrato: CLÁUSULA SEGUNDA - DAS COMPETÊNCIAS INSTITUCIONAIS  Anexo VII: Item 7.2.3.1. Requisitos Funcionais no item f diz que "O sistema de Mapas e Interfaces Gráficas deverá ser acessível a partir de todos os outros componentes: Informação aos Usuários, Ferramentas Web, Dispositivos Móveis, Painéis Interno de Informações, Terminal de Dados do Motorista, etc".	Comentário: A informação ao usuário é um elemento fundamental para a prestação do serviço, embasado inclusive pela Lei Federal 12.587/12 - Política Nacional de Mobilidade Urbana. Portanto é urgente se avançar no cumprimento deste direito do usuário. Considerando a concessão dos pontos de Ônibus já em vigor em São Paulo, propomos que esta concessão avance na definição dos critérios de processamento, definições e comunicação do conteúdo a ser exposto, cujos dados serão facilmente compilados em decorrência do trabalho do novo COP a ser estabelecido. Baseado nisso, propomos duas soluções para fortalecer a elaboração deste material a ser disponibilizado nos pontos, no interior dos ônibus, no sítio da SPTrans na internet ou até em panfletos a serem imprimidos de acordo com a necessidade: Sugestão 2: Cabe ao poder concedente a compilação dos dados para a elaboração dos mapas e informações dos pontos de ônibus, e criar e estabelecer os padrões de um "Manual Técnico de comunicação de atendimento aos usuários". Substituir o item do Anexo VII por "O sistema de Mapas e Interfaces Gráficas deverá ser acessível a partir de todos os outros componentes: Informação aos Usuários através do Manual Técnico de comunicação de atendimento das linhas, Ferramentas Web, Dispositivos Móveis, Painéis Interno de Informações, Terminal de Dados do Motorista, etc".	Atendimento, Informação e Direitos dos usuário
52	Edital e Contrato	Contrato: CLÁUSULA SEGUNDA - DAS COMPETÊNCIAS INSTITUCIONAIS	Comentário: Ao mesmo tempo em que o edital de linhas municipais é colocado em discussão e em licitação, o edital de linhas intermunicipais é concebido e planejado. No entanto, nota-se que o grau de integração de planejamento dos sistemas ainda é baixo ou praticamente nulo. A integração é crucial para o sucesso da gestão da operação de corredores compartilhados entre linhas municipais e intermunicipais, como é o caso do corredor Extensão Morumbi e outros corredores em planejamento e implementação, como o corredor Perimetral Leste (Jacú-Pêssego). Outros desafios para além da gestão da operação tangem a repartição da remuneração em corredores com cobrança de tarifa pré-embarque (corredores de BRT). Sugestão: Avaliar, ao longo do Edital e do Contrato com Consórcios/SPE e, principalmente, em conjunto com EMTU, de que forma pode-se garantir que haja maior integração da tomada de decisão entre sistemas. Por exemplo, pode-se deixar indicado dentro do Edital e da Minuta de Contrato, no Capítulo/Cláusula II - Das Competências Institucionais, que esta é uma responsabilidade explícita da Secretaria Municipal de Mobilidade e Transporte.	Redes e Linhas

53	Anexo 8.B Implantação da Rede de Referência - Regras de Transição	Item 1.1 Critérios e Metodologia	Comentário: a implementação da nova rede será feita em 3 etapas a partir do sexto mês de operação conforme apresenta o anexo. Porém os critérios precisam ser detalhados já no edital para ouvir a sociedade, apresentar as mudanças com antecedência e implementar as mudanças. Sugestão: Além de audiências para apresentação e para escutar a população, deve haver audiências devolutivas com explicações sobre a implementação de cada etapa, com muita antecedência, conforme contribuição enviada pelo Idec em Janeiro. Outra etapa importantíssima é a comunicação da mudança, com informações visuais e sonoras, nos ônibus, pontos e terminais durante ao menos 2 meses. Por fim, para a mudança propriamente dita as etapas de mudança devem aproveitar períodos de menor uso do sistema de ônibus, como as férias escolares, e na medida do possível se iniciarem pelos finais de semana para a sociedade poder experimentar as mudanças.	Redes e Linhas
54	Anexo 3.1 Especificação do Sistema Integrado de Transporte Coletivo	Linhas de ônibus	Comentário: As linhas de ônibus semanais que também operam aos domingos, e passam por ruas onde ocorre o programa "Ruas Abertas" da prefeitura têm mudanças de traçado, gerando muitos problemas aos usuários de ônibus. Sugestão: Todas as linhas que mudem seus traçados aos domingos devido à fechamento para veículos motorizados devem ser tratadas de forma diferente. com nomes e números diferentes, e consequentemente, comunicação diferente.	Redes e Linhas
55	Contrato	CLÁUSULA SEGUNDA - DAS COMPETÊNCIAS INSTITUCIONAIS	Comentário: Para o funcionamento ideal do sistema com pontualidade, confiabilidade, segurança e velocidade é fundamental que corredores e faixas exclusivas de ônibus funcionem bem e sejam ampliados na cidade. Com isso, sugerimos que esta obrigação também seja prevista em contrato: Sugestão: Cabe ao poder concedente planejar, ampliar e implantar a rede de corredores e faixas exclusivas de ônibus pela cidade de acordo com a demanda de cada via, e operacionalmente priorizar a boa fluidez dos veículos do transporte coletivo público de passageiros perante o tráfego do transporte individual, respeitadas as prioridades aos pedestres e ciclistas, conforme Lei Federal.	Redes e Linhas
56	Sugestão sem local específico para inserção.	Sugestão sem local específico para inserção.	Pedido de esclarecimento: A Prefeitura alega que a reestruturação da rede vai reduzir o tempo de viagem em 5%, mas não apresentou qualquer dado que comprove esse tipo de alegação. Atualmente, não existe nenhum mecanismo capaz de verificar com precisão o tempo de viagem. Solicitamos dar mais publicidade aos dados que justificam esse discurso e o dado segmentado por área ou prefeitura-regional para que se possa dar publicidade a isso e identificar áreas problemáticas para discussões pontuais nestas áreas;	Redes e Linhas
57	Contrato	CLÁUSULA SEGUNDA - DAS COMPETÊNCIAS INSTITUCIONAIS	Comentário: A racionalização de Linhas da nova rede proposta pelo presente edital pressupõe um aumento de baldeações e integrações pelos usuários que, embora totalmente justificado e compreensível, é diferente do modelo que vem operando até hoje na cidade. Por isso é de extrema importância que se tenha uma preocupação extrema com esta intermodalidade, e por isso entendemos ser justificado tal preocupação estar presente em contrato: Sugestão: Cabe ao poder concedente planejar a articulação dos pontos de parada de ônibus a fim de aproximar os pontos onde se realizam as integrações, provendo informação, conforto e prioridade à pessoa que realiza tal integração na condição de pedestre, com atenção a elementos como tamanho da plataforma e da área coberta, faixas de pedestres e fases de travessia . O Poder concedente deve evitar situações em que o usuário tenha que andar mais de 400 metros.	Redes e Linhas
58	Contrato	CLÁUSULA SEGUNDA - DAS COMPETÊNCIAS INSTITUCIONAIS	Cabe ao poder concedente avaliar o sistema de pontos de Ônibus da cidade e estudar a necessidade de melhorias ou criação de nós da rede para maiores opções de transferências, servindo estes pontos também como Pontos de Controle difusos e ramificados da Operação;	Redes e Linhas
59	Edital e Contrato	Criar uma cláusula "Da criação, modificação ou exclusão das linhas" ou adicionar os itens	Comentário: A modificação de Linhas é o assunto que mais impacta diretamente a vida do usuário. Pretendemos aqui qualificar o processo e dar garantias ao usuário, o intuito não é engessar o poder concedente, mas apenas organizar e dar publicidade ao processo que é cotidiano da SPTrans e da cidade. Sugestão: A criação ou modificação permanente de linhas deverá ser comunicada com ao menos 15 dias de antecedência, no sítio da SPTrans, em material impresso na própria linha alterada e em rede social da SPTrans	Redes e Linhas
60	Edital e Contrato	Criar uma cláusula "Da criação, modificação ou exclusão das linhas" ou adicionar os itens	Comentário: A modificação de Linhas é o assunto que mais impacta diretamente a vida do usuário. Pretendemos aqui qualificar o processo e dar garantias ao usuário, o intuito não é engessar o poder concedente, mas apenas organizar e dar publicidade ao processo que é cotidiano da SPTrans e da cidade. Sugestão: Subitem: A exclusão permanente de linhas deverá ser comunicada com ao menos 30 dias de antecedência, no sítio da SPTrans, em material impresso na própria linha alterada e em rede social da SPTrans	Redes e Linhas
61	Edital e Contrato	Criar uma cláusula "Da criação, modificação ou exclusão das linhas" ou adicionar os itens	Comentário: A modificação de Linhas é o assunto que mais impacta diretamente a vida do usuário. Pretendemos aqui qualificar o processo e dar garantias ao usuário, o intuito não é engessar o poder concedente, mas apenas organizar e dar publicidade ao processo que é cotidiano da SPTrans e da cidade. Sugestão: Subitem: Mudanças de alto impacto na rede de Linhas como a inauguração de novo terminal de ônibus ou corredor de ônibus, ou outra obra que gerar impacto em um grupo maior que 5 linhas deverá ser precedido de uma audiência pública na região da modificação para dar publicidade à mudança e colher informações entre os moradores	Redes e Linhas
62	Edital e Contrato	Criar uma cláusula "Da criação, modificação ou exclusão das linhas" ou adicionar os itens	Comentário: A modificação de Linhas é o assunto que mais impacta diretamente a vida do usuário. Pretendemos aqui qualificar o processo e dar garantias ao usuário, o intuito não é engessar o poder concedente, mas apenas organizar e dar publicidade ao processo que é cotidiano da SPTrans e da cidade. Sugestão: Acolher o conteúdo no item 3.6 e 3.6.1 da minuta do contrato sobre a proposição de linhas por parte do poder concedente, adicionando-se: 3.6.2 A SPTrans irá criar uma aba/página dentro de seu sítio para dar publicidade a todas as propostas vindas do poder concedente sobre criação de linhas.	Redes e Linhas
63	Edital e Contrato	Criar uma cláusula "Da criação, modificação ou exclusão das linhas" ou adicionar os itens	Comentário: A modificação de Linhas é o assunto que mais impacta diretamente a vida do usuário. Pretendemos aqui qualificar o processo e dar garantias ao usuário, o intuito não é engessar o poder concedente, mas apenas organizar e dar publicidade ao processo que é cotidiano da SPTrans e da cidade. Sugestão: Subitem: Os usuários poderão propor ao poder concedente alterações nas linhas, a serem avaliadas pelo poder concedente (A SPTrans deve criar um ícone em seu sítio, ou preferencialmente atrelado ao site 156, com um formulário para os usuários elaborar sua proposta, mas com questões exigindo detalhes mínimos de uma proposta desta magnitude - formulário a ser debatido com a sociedade)	Redes e Linhas
64	Edital e Contrato	Criar uma cláusula "Da criação, modificação ou exclusão das linhas" ou adicionar os itens	Comentário: Se quisermos atrair novas pessoas precisamos, não apenas atender os atuais usuários, mas definir planejamento ou metas para aumentar ainda mais a cobertura da rede. O aumento da cobertura da rede em 10% é positivo, mas considerando que a cidade possui mais de 17 mil km de rede viária, um aumento de apenas 500km de cobertura ainda é insuficiente. Sugestão: O Poder concedente deve estabelecer e revisar em intervalos não menores que 5 anos planos quinquenais de aumento de cobertura da rede de linhas de ônibus, visando aumentar o atendimento do sistema, atrair novos usuários e dar mais conforto a todos.	Redes e Linhas
65	Contrato Anexo VII - Sistema de Monitoramento e Gestão Operacional	Criar uma cláusula "Da criação, modificação ou exclusão das linhas" ou adicionar os itens	Além do impacto que geram na sociedade, as mudanças de linhas sofrem de pouco procedimento formalizado interno, isos torna a discussão frágil e muitas vezes pouco produtivas. Sugrimos que a SPTrans aproveite a produção intenção de dados que o COP irá gerar para embasar essa discussão e definir critérios, etapas, metodologias e processos claros, tanto para justificativa interna, quanto para dar publicidade a estes critérios. Sugestão: Formalizar um procedimento de compilação e publicação de dados do COP sobre histórico do uso da linha, viabilidade econômica, e argumentos que justifiquem uma possível manutenção ou mudança da linha em caso de pedido de exclusão ou mudança dela por empresários ou por usuários. Estes procedimentos e dados devem considerar que deverá ser mais difícil mudar uma Linha Estrutural do que uma de Articulação, e esta por sua vez mais difícil do que uma linha Local devido à demanda e característica de cada uma das linhas.	Redes e Linhas
66	Contrato Anexo VII - Sistema de Monitoramento e Gestão Operacional	Criar uma cláusula "Da criação, modificação ou exclusão das linhas" ou adicionar os itens	Além do impacto que geram na sociedade, as mudanças de linhas sofrem de pouco procedimento formalizado interno, isos torna a discussão frágil e muitas vezes pouco produtivas. Sugrimos que a SPTrans aproveite a produção intenção de dados que o COP irá gerar para embasar essa discussão e definir critérios, etapas, metodologias e processos claros, tanto para justificativa interna, quanto para dar publicidade a estes critérios. Sugestão: Formalizar um procedimento de compilação e publicação de dados do COP sobre histórico do uso de ônibus da região, viabilidade econômica, e argumentos que justifiquem uma possível criação de uma nova linha em caso de pedido por empresários ou por usuários.	Redes e Linhas
67	Item 3.5 do Anexo 3.1 - Especificação do Sistema Integrado de Transporte Coletivo - dos Editais dos Grupos.	"3.5 Procedimentos e Parâmetros para Dimensionamento e Alterações da Rede de Transporte. Nesta seção são estabelecidos os procedimentos a serem observados pelos Concessionários do Sistema de Transporte Coletivo Urbano de Passageiros para a introdução de alterações no conjunto de linhas de sua concessão, abrangendo tanto a criação ou supressão de linhas como modificações nas características operacionais de linhas existentes. Estabelece também a metodologia recomendada para o dimensionamento de linhas."	Os documentos da Consulta Pública prevêm a possibilidade da concessionária atuar na criação de linhas. Nesse ponto, entendemos que a sociedade civil deve igualmente participar na criação e alteração das linhas. Faz-se fundamental ainda buscar formas de controle pela sociedade dos mais variados aspectos relacionados à prestação do serviço público. A velha democracia ateniense e, depois, a democracia realizada pelo critério da maioria de representantes escolhidos pelo povo, fundada no sufrágio de nomes, conhecida como democracia formal, onde o escolhido detinha legitimação, sem importar quais decisões viesse a tomar e, por consequência, as decisões tomadas, por ele, eram igualmente legítimas, não importando se conduziam ou não a resultados socialmente desejados ou indesejados, já não é mais um modelo plausível. Tais foram substituídas por um processo de legitimação do poder político, ou seja, por um recuperado conceito de democracia substantiva ou material, que passou a exigir visibilidade das ações estatais (transparência), participação nas escolhas das políticas – e não mais de nomes – e para a confirmação de que elas estão sendo executadas a contento, sempre que possível, e, sobretudo, a eficiência estatal nas prestações públicas a seu cargo, ou seja, a aferição de resultados. Trata-se da chamada democracia participativa. O que se denomina de democracia material tem este suporte como um de seus pilares fundamentais. Esta é a participação política aberta aos cidadãos ou a qualquer pessoa física ou jurídica, em todos os poderes e órgãos constitucionalmente autônomos do Estado, para que tenham acesso à informação, para que sejam admitidos em manifestar sua opinião, para que possam influir na formulação de políticas públicas, dentre outros. Postula-se, por conseguinte, a ampla participação social na criação de novas linhas.	Redes e Linhas

68	Anexo V	5.1.1 - Manual dos Padrões Técnicos dos Veículos	Esclarecimento: Sobre a solicitação divulgada pela SPURbanuss de um suposto "desperdício" que seriam ônibus recentemente adquiridos nos últimos anos sem ar condicionado, cambio automático ou outros elementos tecnológicos. Gostaríamos de questionar se a TIR não está já calculada considerando a compra de Ônibus novos após a assinatura do contrato, por empresas novas, ou atuais, o que responderia e resolveria esse questionamento? Portanto nenhuma mudança nestes critérios é necessária.	Infraestrutura do ônibus
69	Anexo V - 5.1.1 - Manual dos padrões técnicos dos veículos	Item 7.3 – Limitador de velocidade e bloqueador de portas	Comentário: a iniciativa de um limitador de velocidades que impeça fisicamente motoristas de ultrapassar a máxima de 50km/h é elogiável, pois a velocidade condiz com a máxima esperada para centros urbanos. Porém ainda falta melhorar as condições de monitoramento em vias com velocidades menores, como acontece com frequência nos lotes locais de distribuição. Sugestão: deve-se propor que a velocidade máxima dos ônibus converse com as velocidades máximas de cada via, de modo a não ultrapassá-las.	Infraestrutura do ônibus
70	Edital	<i>Sugestão sem local específico para inserção.</i>	Redução de emissões - O edital oficializa a redução das emissões do transporte na cidade por meio de redução do número de veículos da frota total, da exigência de parâmetros para a renovação dos veículos e com a implementação do novo sistema tronco-alimentador. O cronograma de redução de emissão nos ônibus é bem vindo, pois facilita o planejamento das operadoras ao estabelecer percentagens claras de redução anual da poluição, zerando a emissão de CO2 em 20 anos;	Emissões
71	Edital	<i>Sugestão sem local específico para inserção.</i>	Redução de emissões - Falta explicitar a lei de mudanças climáticas, não citada o texto: "As concessionárias devem seguir o programa de redução de emissões de acordo com a Lei 14.933/09."	Emissões
72	Anexo 5.1.1 - Manual dos Padrões Técnicos dos Veículos	O item 11.13 - Área Reservada para cadeira de rodas e cão-guia diz que "o veículo deve ter, no mínimo, 01 (uma) área reservada (Box) para alojamento de cadeira de rodas posicionada preferencialmente no sentido de marcha do veículo, localizada próxima à porta de embarque/desembarque".	Comentário: é uma reivindicação antiga dos representantes de usuários cadeirantes nos ônibus o aumento desse espaço, garantindo que eles não viagem sozinhos em caso de dois amigos com estas características. O aumento dessa área poderia ser usado para passageiros de pé nos momentos em que dois cadeirantes não estejam usando, ou seja, não prejudica a capacidade do ônibus. Sugestão: substituir pelo texto "o veículo deve ter, no mínimo, 02 (duas) áreas reservadas (Box) para alojamento de cadeira de rodas posicionada preferencialmente no sentido de marcha do veículo, localizada próxima à porta de embarque/desembarque em veículos com capacidade igual ou superior ao modelo padrão, e no mínimo 01 (uma) área reservada para alojamento de cadeira de rodas em veículos de capacidade inferior ao modelo padrão".	Acessibilidade
73	Anexo II 2.1 - Regulamento de Sanções e Multas	Quadro de penalidades do padrão da qualidade (pg. 77)	Comentário: é uma reivindicação antiga o fato de que os motoristas não param para cadeirantes em locais menos fiscalizados, para não "atrasar" a viagem. Além de aumentar a fiscalização e melhorar os canais de reclamação, é importantíssimo que seja inserida uma nova multa, similar a G02 "Deixar de atender o sinal de embarque ou desembarque nos pontos de parada, tendo o veículo condições para tal", porém com ênfase à cadeirantes. Sugestão: inserir a multa G16 "Deixar de atender o sinal de cadeirantes para embarque ou desembarque nos pontos de parada, tendo o veículo condições para tal", com multa de R\$1080,00 (3x o valor da G02), dobrando em caso de reincidência.	Acessibilidade
74	Anexo 3.1. Especificação do Sistema	Seção 3.7.1 Critérios de especificação da oferta (p.46)	Comentário: Veículos de piso alto são um desafio especial para pessoas com idade mais avançada, que apresentam mobilidade reduzida, com crianças de colo e que carregam sacolas. Este item já foi identificado em pesquisa do ITDP como um dos principais pontos que têm impacto na mobilidade de mulheres. Além disso, outras vantagens do piso baixo com rampa de acessibilidade retrátil manual sobre o piso alto com elevador são a maior rapidez do uso da rampa em relação ao elevador, e o custo de manutenção. Sugestão: Ampliar a adoção de veículos low-entry (LE) também para midiônibus de linhas distribuidoras da área central e de linhas noturnas.	Acessibilidade
75	Edital	<i>Sugestão sem local específico para inserção.</i>	Cabe a SPTrans o monitoramento do número de ocorrências de casos de assédio e violência de gênero nos veículos operados pelas empresas concessionárias;	Gênero
76	Anexo 3.2. Procedimento de Avaliação dos Serviços	Seção Pesquisa de Opinião Pública, Pesquisas de Avaliação da Qualidade de Serviço, Pesquisa Qualitativa (p.30)	Comentário: Entende-se que esta pesquisa careça de maior detalhamento quanto ao seu objetivo e método de sua realização. Esta pesquisa é uma oportunidade para entender a percepção de grupos de maior vulnerabilidade em relação às questões que lhes são mais prioritárias. Sugestão: Indicar que deva haver um recorte da avaliação qualitativa para grupos/perfis de usuários específicos, como mulheres, idosos, pessoas com deficiência, etc., a fim de entender suas prioridades em relação ao serviço de ônibus.	Gênero
77	Anexo 3.2. Procedimento de Avaliação dos Serviços	Seção Pesquisa de Opinião Pública, Pesquisas de Avaliação da Qualidade de Serviço, Pesquisa Quantitativa (p.31)	Comentário: Da forma como está prevista, a amostra mínima por lote está em cerca de 300 usuários entrevistados. Esta amostra dificulta a avaliação de resultados por grupos de usuários (homens vs. mulheres). Além disso, esta é uma amostra pequena, considerando-se a possibilidade, no futuro, de se empregar métodos mais diretos de contato com o cidadão via aplicativos e canais na internet. Sugestão: Deixar uma amostra de 300 usuários homens e 300 usuários mulheres de forma a contemplar uma avaliação mais precisa de que elementos têm impacto maior na mobilidade deste último grupo. A nota final poderia ser a média entre estes dois grupos. Considerar a inserção de métodos mais avançados de pesquisa de satisfação com usuários.	Gênero
78	Anexo 3.2. Procedimento de Avaliação dos Serviços	Seção Pesquisa de Opinião Pública, Pesquisas de Avaliação da Qualidade de Serviço, Pesquisa Quantitativa, Indicadores de Segurança pessoal e de viagem (p.33)	Comentário: No sistema de transporte coletivo de São Paulo, acontece uma média de 4 assédios sexuais por semana, segundo matéria do Estadão de março de 2017. É necessário que a pesquisa de satisfação avalie este aspecto. Sugestão: Incluir item relativo a "Segurança contra assédio sexual e moral" na categoria de itens avaliados em "Segurança pessoal e de viagem".	Gênero
79	Edital e Contrato	<i>Sugestão sem local específico para inserção.</i>	Comentário: O setor de transporte coletivo é um dos maiores empregadores a nível local, em cidades. Uma pesquisa da UITP revela que apenas 17,5% dos empregados no setor na Europa são mulheres. Acreditamos que seria importante o edital exigir metas progressivas de paridade de gênero na composição do pessoal das empresas, assim como exige metas ambiciosas de redução de emissões. Sugestão: Incorporar metas de paridade de gênero na composição do pessoal das empresas. A progressão dos operadores frente às metas estabelecidas poderiam ser avaliadas dentro do Índice de Qualidade, assim como é feito na Nota de Emissões de Poluentes (NE) (Anexo 4.5. Metodologia Remuneração - p.25).	Gênero
80				

