

**UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO GRANDE DO SUL
ESCOLA DE ADMINISTRAÇÃO
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM ADMINISTRAÇÃO**

Elaine Plaster Cruz

**SISTEMA DE TRANSPORTE COLETIVO POR ÔNIBUS DE PORTO ALEGRE
Desafios de inseri-lo como um direito social a partir do Edital de Concorrência 1/2015**

**Porto Alegre
2019**

Elaine Plaster Cruz

SISTEMA DE TRANSPORTE COLETIVO POR ÔNIBUS DE PORTO ALEGRE
Desafios de inseri-lo como um direito social a partir do Edital de Concorrência 1/2015

Trabalho de conclusão de curso de Especialização apresentado ao Programa de Pós-Graduação em Administração da Universidade Federal do Rio Grande do Sul, como requisito parcial para a obtenção do título de Especialista em Gestão Pública.

Tutora: Adriana Paz

Orientadora: Dra. Mellina da Silva Terres

Porto Alegre
2019

UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO GRANDE DO SUL

Reitor: Prof. Dr. Rui Vicente Oppermann
Vice-reitora: Profa. Dra. Jane Fraga Tutikian

ESCOLA DE ADMINISTRAÇÃO

Diretor: Prof. Dr. Takeyoshi Imasato
Vice-diretor: Prof. Dr. Denis Borenstein

COORDENAÇÃO DO CURSO DE ESPECIALIZAÇÃO EM GESTÃO PÚBLICA

Coordenador: Prof. Dr. Paulo Ricardo Zilio Abdala
Coordenador substituto: Prof. Dr. Rafael Kruter Flores

DADOS INTERNACIONAIS DE CATALOGAÇÃO NA PUBLICAÇÃO (CIP)

Cruz, Elaine Plaster

Sistema de Transporte Coletivo por Ônibus de Porto Alegre - Desafios de inseri-lo como um direito social a partir do Edital de Concorrência 1/2015. Especialização em Gestão Pública UAB/UFRGS / Elaine Plaster Cruz – 2019.

65 f.: il.

Orientadora: Prof. Dra. Mellina da Silva Terres; Co-orientadora: Adriana Paz.

Monografia (Especialização) – Universidade Federal do Rio Grande do Sul. Programa de Pós-Graduação em Administração, Porto Alegre, BR – RS, 2019.

1. ABNT. 2. Monografia. 3. Gestão Pública. I. Terres, Mellina e. II. Paz, Adriana e. III. Sistema de Transporte Coletivo por Ônibus de Porto Alegre - Desafios de inseri-lo como um direito social a partir do Edital de Concorrência 1/2015.

Escola de Administração da UFRGS

Rua Washington Luiz, 855, Bairro Centro Histórico
CEP: 90010-460 – Porto Alegre – RS
Telefone: 3308-3801
E-mail: eadadm@ufrgs.br

Elaine Plaster Cruz

SISTEMA DE TRANSPORTE COLETIVO POR ÔNIBUS DE PORTO ALEGRE
Desafios de inseri-lo como um direito social a partir do Edital de Concorrência 1/2015

Trabalho de conclusão de curso de Especialização apresentado ao Programa de Pós-Graduação em Administração da Universidade Federal do Rio Grande do Sul, como requisito parcial para a obtenção do título de Especialista em Gestão Pública.

Aprovada em _____ de _____ de 2019.

Banca Examinadora

Examinador(a):

Examinador(a):

Orientador (a): Prof. Dra. Mellina da Silva Terres

Co-orientador (a): Nome e Sobrenome

RESUMO

O desafio de inserir o transporte como direito social tem sido pauta de discussões cada vez mais intensas. A licitação de Porto Alegre, realizada em 2015, trouxe um arcabouço de regramentos, incluindo requisitos de qualidade que deveriam ser observados durante a concessão de 20 anos, na expectativa de qualificar o serviço e torná-lo autossustentável. Assim, buscou-se neste trabalho por meio de pesquisa qualitativa, documental e bibliográfica, analisar o transporte coletivo por ônibus de Porto Alegre e os desafios de inseri-lo como um direito social a partir da licitação de 2015, analisando se as políticas públicas voltadas para o transporte coletivo urbano têm assegurado o direito social ao transporte. Foram expostas as propostas do edital de licitação, as interferências do órgão gestor relacionando-as com as medições dos indicadores de qualidade do edital e a pesquisa Qualiônibus. Concomitante a licitação, fatores externos como crise econômica e desemprego influenciaram a prestação do serviço provocando o círculo vicioso de queda de passageiros, queda de receita e queda de qualidade – afugentando o passageiro e retroalimentando o círculo. Tais fatores exigiram do órgão gestor publicação de leis e decretos para garantir a continuidade do serviço. Para tornar o transporte efetivamente um direito social é necessário que a tecnologia proposta no edital e na legislação posterior, combinados com a atuação efetiva do órgão gestor na fiscalização, aperfeiçoe a prestação do serviço com transparência e como instrumento de desenvolvimento social.

Palavras-chave: Direito Social. Regulamentação. Transporte Público. Tarifa. Qualidade.

LISTA DE FIGURAS

| | |
|---|----|
| Figura 4.1 – Círculo vicioso no transporte..... | 30 |
| Figura 4.2 – Corredor de ônibus na Avenida João Pessoa..... | 31 |

LISTA DE TABELAS

| | |
|--|----|
| Tabela 4.1 – Resumo dos indicadores de qualidade do anexo IV do edital..... | 28 |
| Tabela 4.2 – Resultado dos indicadores de qualidade do edital..... | 32 |
| Tabela 4.3 – Comparativo entre os indicadores de qualidade do edital e da pesquisa Qualiônibus..... | 37 |

LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

| | |
|-------|--|
| COMTU | Conselho Municipal de Transporte Urbanos |
| CRFB | Constituição da República Federativa do Brasil |
| EPTC | Empresa Pública de Transporte e Circulação |
| FEE | Fundação de Economia e Estatística |
| IBOPE | Instituto Brasileiro de Opinião e Estatística |
| ICV | Índice de Cumprimento de Viagem |
| ISSQN | Imposto Sobre Serviços de Qualquer Natureza |
| NTU | Associação Nacional dos Transportadores Urbanos |
| PMPA | Prefeitura Municipal de Porto Alegre |
| TCE | Tribunal de Contas do Estado |
| VT | Vale Transporte |
| TRI | Cartão de carga de créditos antecipados para pagar a tarifa dos ônibus |

SUMÁRIO

| | |
|--|-----------|
| 1 INTRODUÇÃO | 12 |
| 1.1 Identificação do problema de pesquisa | 15 |
| 1.2 Objetivo geral | 17 |
| 1.3 Objetivos específicos..... | 17 |
| 1.4 Justificativa | 17 |
| 2 REFERENCIAL TEÓRICO | 19 |
| 2.1 Direito Social | 19 |
| 2.2 Licitação | 19 |
| 2.3 Tarifa..... | 20 |
| 2.4 Subsídio..... | 21 |
| 2.5 Desemprego | 21 |
| 2.6 Indicadores de qualidade..... | 22 |
| 3 METODOLOGIA | 24 |
| 4 APRESENTAÇÃO DE RESULTADOS | 27 |
| 4.1. Identificação se as alternativas do edital estão tornando efetivamente o transporte um direito social. | 27 |
| 4.1.1 Proposições do edital de concorrência 1/2015 | 27 |
| Tabela 4.1 – resumo dos indicadores de qualidade do anexo IV do edital | 28 |
| 4.1.2 A realidade do transporte e a análise dos pilares para garantia do direito social | 29 |
| Figura 4.1 – Círculo vicioso no transporte | 30 |
| Tabela 4.2 – Resultado dos indicadores de qualidade nos dois primeiros anos de operação | 31 |
| Figura 4.2 – Corredor de ônibus na Avenida João Pessoa | 32 |
| 4.2 Análise dos impactos das interferências do órgão gestor no transporte coletivo por ônibus após o edital de concorrência 1/2015. | 33 |
| 4.3 Relação entre as alternativas propostas na licitação e a satisfação do usuário coletada na pesquisa Qualiônibus..... | 36 |
| Tabela 4.3 - comparativo entre os indicadores de qualidade do edital e da pesquisa Qualiônibus..... | 37 |
| 5 CONCLUSÃO | 40 |
| 6.1 Limitações de estudo e potencialidades para estudo futuro | 42 |

| | |
|---|-----------|
| REFERÊNCIAS..... | 44 |
| ANEXO A – PRINCIPAIS QUESITOS APRESENTADOS NA PESQUISA QUALIÔNIBUS | 50 |
| ANEXO B – RELATÓRIO DE AVALIAÇÃO ANUAL – SISTEMA DE QUALIDADE DO TRANSPORTE COLETIVO POR ÔNIBUS PARA O PERÍODO 2016/17 | 58 |
| ANEXO C – RELATÓRIO DE AVALIAÇÃO ANUAL – SISTEMA DE QUALIDADE DO TRANSPORTE COLETIVO POR ÔNIBUS PARA O PERÍODO 2017/18 | 62 |

1 INTRODUÇÃO

O transporte coletivo por ônibus tem se tornado pauta de amplas discussões no campo das políticas públicas, principalmente diante da insatisfação da população em relação ao serviço oferecido quando se compara o serviço efetivo com a tarifa cobrada (LEMOS et al, 2016).

Foram várias as manifestações contestando os aumentos das tarifas de ônibus que, segundo o jornal Folha de São Paulo, foram as maiores deste tipo desde o impeachment do então presidente Fernando Collor. Segundo o jornal R7, citando pesquisa IBOPE (2013), atingiu 84% de empatia da população. O episódio recebeu vários nomes, como: Jornadas de Junho (AL'HANATI, 2013) e Manifestações dos 20 Centavos (HAILER, 2014).

Em síntese, no ano de 2013, as manifestações tiveram início em Porto Alegre, ainda no início de janeiro, às vésperas das empresas de ônibus pedirem aumento de 15,8% no preço da passagem. O reajuste de 7%, que elevou a tarifa de R\$ 2,85 para R\$ 3,05, entrou em vigor no dia 25 de março de 2013 e agravou os protestos gaúchos. Em 4 de abril a Justiça gaúcha concedeu liminar que suspendeu o aumento, porém as manifestações continuaram (GUEDES, 2016).

As críticas às tarifas praticadas levaram a uma atuação mais enfática do Tribunal de Contas do Estado do RS que acompanhou as tentativas de licitação do serviço (DIÁRIO DO TRANSPORTE, 2014).

O edital de concorrência 1/2015 foi a terceira tentativa de licitação, e conforme descrição trazida no próprio certame, constituiu na delegação, por meio de concessão, do serviço de transporte coletivo por ônibus de Porto Alegre, sob planejamento, regulação e fiscalização do município. A licitação foi inédita em Porto Alegre e veio atender a Constituição e a Lei Federal 8.666/93 que determinam que todo o serviço público prestado por empresa privada seja regido por contrato após concorrência pública (BAZZANI, 2014).

O novo sistema de ônibus, agora licitado, deu lugar ao descontentamento e o clima entre os usuários dos ônibus passou a ser o de insatisfação (LEMOS, V. et al, 2016). Desde então, todos os reajustes tarifários em Porto Alegre têm sido pauta de protestos populares até mesmo entre os integrantes do COMTU (conselho que trata dos assuntos relativos ao transporte público de Porto Alegre, dos quatro modais, ônibus, táxis, lotação e transporte escolar), externando as opiniões de usuários,

consórcios e órgão gestor em relação ao transporte coletivo planejado e o ofertado à população.

Outro marco para o transporte foi à inclusão do direito ao transporte no rol do art. 6º da Constituição Federal, através da aprovação da Emenda Constitucional nº 90/2015 - fortemente influenciada pelas manifestações populares em 2013 (COSTA, 2018). O projeto de emenda constitucional nº 74/2013 de iniciativa da então deputada federal Luiza Erundina (PSB-SP) previu o transporte como um direito social garantido na Constituição. Com a aprovação do projeto, o tema foi integrado a CRFB por meio da Emenda Constitucional 90/2015 (SENADO, 2015). O artigo 6º a partir de então passou a vigorar com a seguinte redação:

Art. 6º São direitos sociais a educação, a saúde, a alimentação, o trabalho, a moradia, **o transporte**, o lazer, a segurança, a previdência social, a proteção à maternidade e à infância, a assistência aos desamparados, na forma desta Constituição. (grifado)

A expectativa, segundo o senador João Capiberibe (2015) era de que essa emenda à Constituição fizesse com que as concessionárias de transporte público e as prefeituras tivessem um olhar mais atento a essa necessidade vital para quem mora, principalmente, nas periferias das grandes cidades e sobrevive com baixos salários. Outra observação importante foi relatada pela senadora, na ocasião, Vanessa Grazziotin (2015) quando disse que a qualidade do transporte público tem influência direta em outros aspectos da vida dos cidadãos.

Nessa seara, Junior e Rangel (2017) citam que os direitos fundamentais possuem valores básicos para uma vida digna em sociedade. Respeitando assim, o direito a vida, a integridade física da pessoa e a moral do ser humano, garantindo um mínimo existencial. Citam também que não são quaisquer direitos reconhecidos como fundamentais, somente aqueles que foram positivados dentro de um ordenamento jurídico constitucional são enquadrados nesta categoria.

Conforme José Afonso da Silva (2009), os direitos sociais são prestações positivas proporcionadas direta ou indiretamente pelo Estado, enunciadas em normas constitucionais e que possibilitam melhores condições de vida aos mais fracos. São direitos que tendem a realizar a igualização de situações sociais desiguais. São, portanto, direitos que se ligam ao direito de igualdade.

Corroborando o tema, André Ramos Tavares (2012) conceitua os direitos sociais como direitos que exigem do Poder Público uma atuação positiva, uma forma atuante de Estado na implementação da igualdade social dos hipossuficientes. São, por esse exato motivo, conhecidos também como direitos a prestação, ou direitos prestacionais.

Diante do respaldo constitucional, do cenário de descontentamento e da criação do novo direito social ao transporte, retoma-se o problema de pesquisa deste trabalho: como, nos moldes atuais, tornar efetivamente o transporte coletivo um direito social, utilizando-se das alternativas propostas no edital de licitação dos ônibus?

Segundo a NTU (2018), a parcela mais pobre da população é a que utiliza o transporte público por ônibus. No entanto, o custo do serviço afugenta os usuários que optam por outras modalidades de transporte (a pé, por exemplo). Para assegurar o direito social ao transporte será necessário utilizar-se dos pilares: equilíbrio econômico-financeiro, melhoria na qualidade do serviço, qualificação na infraestrutura do transporte, transparência e transporte público como instrumento de desenvolvimento social.

Agravando a situação do transporte público, o cenário econômico de crise intimidou a todos. Além de impactar diretamente nos custos operacionais do serviço, proporcionou uma queda na produção de ônibus, gerando demissões na indústria e redução dos investimentos públicos no setor (NTU, 2015). Além de demissões na própria indústria, a evolução do desemprego na região metropolitana de Porto Alegre (FEE, 2018) agravou a queda de demanda de passageiros, especialmente entre os usuários do vale transporte, que equivalem ao maior percentual de usuários entre os passageiros pagantes (EPTC, 2019).

Com menos pessoas usando ônibus para se locomover – e conseqüentemente menos receita no sistema de ônibus, o cálculo da tarifa remete a uma passagem mais cara. Além disso, a queda de receita no segmento reduz também os investimentos no sistema de ônibus. Menos investimentos somados a menos receita implicam em serviços cada vez piores e mais caros. A queda de passageiros aumenta, retroalimentando um círculo vicioso (PELEGI, 2017).

O edital de concorrência 1/2015 foi uma tentativa do órgão gestor de concretização do direito social ao transporte que trouxe quesitos mínimos para o serviço de transporte e exigiu qualificação na infraestrutura, regrou as características da frota, possibilitou a inserção de receitas extras para modicidade tarifária e instituiu

a avaliação periódica do serviço utilizando-se de indicadores de qualidade (PMPA, 2015).

O trabalho está subdividido em cinco partes. Além dessa parte introdutória, a segunda parte é constituída pelo referencial teórico, que embasa a análise a ser realizada com os resultados obtidos na pesquisa. Em seguida, é apresentada a metodologia da pesquisa, desenvolvida para atingir aos objetivos apresentados. Após, são apresentados e analisados os principais resultados obtidos e, finalmente, no último tópico são efetuadas as considerações finais, incluindo conclusões e sugestões de estudos futuros, seguidas das referências.

1.1 Identificação do problema de pesquisa

A queda do número de usuários do transporte coletivo reflete um descontentamento da população devido às tarifas elevadas e piora na qualidade do serviço (NTU, 2018. p.9). Os ônibus municipais de Porto Alegre perderam um em cada dez usuários, e refletem a crise do setor no país. Somente no ano de 2016, 10,7% dos passageiros pagantes deixaram de utilizar o sistema de ônibus da Capital. Este percentual de queda agrava uma queda contínua que começou em 2013. (PELEGI, 2017). Já o órgão gestor informa em seu sitio que a queda de usuários pagantes tem sido uma constante nos últimos dez anos (PMPA, 2019).

A chegada das empresas de transporte por aplicativos em Porto Alegre aconteceu em novembro de 2015 e gerou insatisfação, primeiramente, junto aos taxistas por considerar o serviço uma concorrência desleal (GAUCHA, 2015). No entanto, o que se observou nos meses posteriores foi uma migração do usuário dos ônibus para esta nova modalidade de transporte que começou uma verdadeira revolução nos padrões da mobilidade. Começam as diferenças fundamentais entre o transporte individual remunerado e o transporte público coletivo: o primeiro funciona como uma espécie de economia compartilhada, flexível, de consumo colaborativo – neste caso impulsionado pelo lucro e com operação concentrada em um ou poucos fornecedores; no segundo, existem políticas sociais no transporte coletivo tais como gratuidades para idosos, isenção para deficientes, meia passagem para estudantes, entre outras (NTU, 2018).

É necessário que as ações dos gestores e operadores do transporte tenham foco no aumento da qualidade pela ótica dos usuários do transporte (BARCELOS,

2016). No entanto, em Porto Alegre a prefeitura preferiu agir cortando custos para evitar um aumento tarifário pesado em 2018, visando o corte de gratuidades, mas deixou de tratar da prioridade do transporte coletivo na cidade (PELEGI, 2017).

O transporte público coletivo é de fundamental importância nas cidades. Em primeiro lugar, por seu aspecto social e democrático, uma vez que o transporte público representa o único modo motorizado seguro e cômodo acessível às pessoas de baixa renda, bem como uma importante alternativa para quem não pode dirigir (crianças, adolescentes, idosos, deficientes, doentes, etc.), e para quem prefere não dirigir (FERRAZ, 2004).

Além disso, através do transporte coletivo a sociedade pode usufruir de todos os bens e serviços que a vida urbana oferece. Todos os seus segmentos são beneficiados pela existência do transporte público: os trabalhadores, porque podem atingir o local de trabalho; os empresários, porque dispõem de mão-de-obra e do mercado consumidor com facilidade. A maioria das pessoas depende do transporte coletivo, mesmo nas famílias que possuem automóveis, nem todos podem usá-lo simultaneamente, por conflito de horários, de rotas, ou por outras impossibilidades. Portanto, também para aqueles que têm acesso ao automóvel, o transporte coletivo é uma necessidade (NAPIERALA, 2004).

Ainda que se fale dos benefícios de priorização do transporte público, a crise no transporte persiste e é refletida na queda de passageiros pagantes. As ações do poder público municipal no corte nos custos têm levado os usuários a utilizarem outras opções para fugir do ônibus (PELEGI, 2017).

O questionamento do presente trabalho será uma análise do desafio de inseri-lo como um direito social, contextualizando o tema a partir das obrigações da licitação e do cenário econômico. Como, nos moldes da licitação, tornar efetivamente o transporte coletivo um direito social, utilizando-se de alternativas propostas no Edital de Licitação dos Ônibus?

A nova operação do transporte após a licitação é regida por regramentos e obrigações contratuais. A exigência de ônibus com ar-condicionado, limite máximo de 4 (quatro) passageiros por metro quadrado para evitar a superlotação, exigência de padrão de qualidade mínimo voltado a aspectos de confiabilidade, segurança em relação a frota e relacionamento com o usuário a partir da licitação passam a ser registradas em contrato, passíveis de penalizações por descumprimento, o que antes não existia (PMPA, 2015).

Conforme Lemos (2016), as principais reclamações dos usuários antes da licitação, tais como falha na tabela horária, ausência de ar condicionado e superlotação – todos citados como novidades do edital, continuaram após o certame - mesmo com a exigência de padrões mínimos de qualidade da frota e do serviço.

1.2 Objetivo geral

Analisar se as políticas públicas voltadas para o transporte coletivo urbano de Porto Alegre têm assegurado o direito social ao transporte.

1.3 Objetivos específicos

Para se entender como a cidade de Porto Alegre vem lidando com as obrigações referentes ao transporte coletivo após a licitação, será feita uma análise da situação atual, das propostas do poder público e os reflexos na população, numa sequência proposta a seguir:

- a) Identificar se as alternativas propostas no edital estão tornando efetivamente o transporte um direito social, utilizando-se dos pilares divulgados na revista especializada NTU (2018).
- b) Analisar os impactos das interferências do órgão gestor no transporte coletivo por ônibus após o edital de concorrência 1/2015.
- c) Relacionar as alternativas propostas na licitação com a satisfação do usuário coletada na pesquisa Qualiônibus, realizada em Porto Alegre em outubro de 2018.

1.4 Justificativa

Conforme delega a Constituição Brasileira, é competência da União promover diretrizes para o transporte urbano:

Art. 21. Compete à União:
XX - instituir diretrizes para o desenvolvimento urbano, inclusive habitação, saneamento básico e **transportes urbanos**; (grifado)

No entanto, apesar da competência para dar diretrizes seja da União, a competência para explorar o serviço de transporte coletivo é dos municípios.

Art. 30. Compete aos Municípios:

V - organizar e prestar, diretamente ou sob regime de concessão ou permissão, os serviços públicos de interesse local, **incluído o de transporte coletivo, que tem caráter essencial**; (grifado)

No ano de 2003 foi criado o Ministério das Cidades que recebeu a incumbência de apoiar os estados e municípios na consolidação de um modelo de desenvolvimento urbano que engloba, entre outros fatores, a mobilidade urbana. Esse novo modelo foi inserido no Estatuto das Cidades em 2001, regulamentando a CRFB e assumindo um enfoque holístico de planos e planejamento urbano, gestão urbana e regulamento estatal, fiscal e jurídica. Novos desafios de redução de desigualdades e acesso a direitos sociais estavam surgindo (MINISTÉRIO DAS CIDADES, 2010).

Desta forma, percebe-se pelo que o tema transporte está há muitas décadas inseridas na Carta Magna, caracterizando-o, inclusive, como essencial.

Costa (2018) cita que a universalidade já não era promovida antes da positivação do direito ao transporte público coletivo no art.6º da Constituição:

Art. 6º São direitos sociais a educação, a saúde, a alimentação, o trabalho, a moradia, **o transporte**, o lazer, a segurança, a previdência social, a proteção à maternidade e à infância, a assistência aos desamparados, na forma desta Constituição (grifado).

Foi no contexto de cobrança da população por um serviço mais acessível (COSTA 2018) e por questionamentos do Tribunal de Contas (TCE 2015) que o tema evoluiu até que o órgão gestor realizasse a licitação do sistema de transporte coletivo por ônibus, agora com obrigações expressas em contratos de concessão compostos de direitos e deveres, numa tentativa de respeitar o caráter essencial e social do serviço (PMPA, 2015).

A relevância do problema “como, nos moldes atuais, tornar o transporte coletivo um direito social, utilizando-se de alternativas propostas no edital de licitação dos ônibus?” justifica um estudo para se entender o sistema de transporte coletivo, o que ele deveria ofertar de serviço à população, como está sendo avaliado pelo órgão gestor e, finalmente, relacionar as propostas do edital ao resultado da pesquisa de satisfação do usuário Qualiônibus.

2 REFERENCIAL TEÓRICO

O referencial teórico da presente pesquisa foi estruturado em tópicos relacionados com os objetivos específicos cujo resumo está apresentado no anexo A. A análise se as alternativas do edital estão tornando o transporte coletivo por ônibus um direito social está relacionado com os referenciais de direito social, licitação, tarifa, subsídio, desemprego e indicadores de qualidade. Os impactos da economia no transporte após a licitação estão relacionados à falta de subsídio direto do poder público ao aumento do desemprego, a queda de usuários de vale transporte e ao conseqüente aumento da tarifa. Por fim, apresenta-se uma relação dos indicadores de qualidade do edital e os fatores de qualidade da pesquisa Qualiônibus.

2.1 Direito Social

Com a promulgação da Emenda Constitucional nº 90 de 15 de setembro de 2015, o direito ao transporte passou se tornar um direito social, logo, um direito fundamental. Sendo assim, é um direito relacionado com o princípio da dignidade da pessoa humana, comprova-se a necessidade de tal direito por ser essencial em um indivíduo para uma vida digna em sociedade (JUNIOR e RANGEL, 2017).

Conforme Julia Ignácio (2017), os direitos sociais buscam melhorar as condições de vida e de trabalho para todos; são cedidos pelo Estado e dependem de sua atuação e regulamentação. Com o auxílio de outras leis, alcançam diferentes áreas de amparo aos indivíduos.

O transporte é o direito social mais recente incluído no rol de direitos fundamentais da Constituição. Ele é tido pelos juristas como um direito meio, instrumento imprescindível para a concretização de uma gama de outros direitos. Assim, é utilizando o direito de transporte que o cidadão pode acessar outros direitos como educação, saúde, trabalho, moradia e lazer (JUNIOR e RANGEL, 2017).

2.2 Licitação

É um procedimento disciplinado por lei e por um ato administrativo prévio, que determina critérios objetivos visando à seleção da proposta de contratação mais vantajosa e a promoção do desenvolvimento nacional sustentável, com observância

do princípio da isonomia, conduzido por um órgão dotado de competência específica. (JUSTEN F., 2014).

As licitações públicas são regidas pela Lei 8.666 de 21 de junho de 1993. Destinam-se a garantir a observância do princípio constitucional da isonomia, a seleção da proposta mais vantajosa para a administração e a promoção do desenvolvimento nacional sustentável e devem ser processadas e julgadas em estrita conformidade com os princípios básicos da legalidade, da impessoalidade, da moralidade, da igualdade, da publicidade, da probidade administrativa, da vinculação ao instrumento convocatório, do julgamento objetivo e dos que lhes são correlatos (BRASIL, 1993).

Houve 3 (três) tentativas de licitar o transporte. As duas primeiras resultaram desertas, o que levou o órgão gestor a realizar a terceira tentativa em maio de 2015 por meio do edital de concorrência 1/2015. A assinatura dos contratos ocorreu em outubro do mesmo ano e o início da operação em 22 de fevereiro de 2016 com a inserção de 296 novos veículos na frota. Foram 6 (seis) contratos assinados e com duração de 20 (vinte) anos, cada contrato representando um conjunto de linhas discriminadas no anexo II, chamadas de “lote”. Um conjunto de lotes foi chamado de “bacia operacional”: lotes 1 e 2 (bacia norte), lotes 3 e 4 (bacia sul), lotes 5 e 6 (bacia leste/sudeste). No entanto, o meio de financiamento do sistema continuou a ser exclusivamente pela tarifa do usuário, sem subsídios diretos do governo (PMPA, 2016).

2.3 Tarifa

Segundo Sabbag (2011, p. 441), “A tarifa, uma espécie de preço público, é o preço de venda do bem, exigido por empresas prestacionais de serviços públicos (concessionárias e permissionárias) como se vendedoras fossem”.

Também denominado de preço público, a tarifa apresenta as seguintes características: não é tributo; trata-se de uma prestação pecuniária facultativa; sua existência decorre de contrato administrativo sendo admissível sua rescisão; obedece aos princípios do direito administrativo e não aos princípios de direito tributário; o regime aplicado é o de direito privado, podendo ser exigida por pessoas jurídicas de direito público e de direito privado; não existe tarifa cobrada em razão do poder de

polícia; sua cobrança é proporcional ao uso; só existe tarifa cobrada em face de serviço de utilização efetiva (SABBAG, 2011).

Conforme citou Pricione (2017), todo esse aparato é remunerado através da tarifa cobrada do usuário, sem subsídio do órgão gestor. Desta forma, se a operação não estiver equilibrada (oferta e demanda) provoca desequilíbrios prejudicando o funcionamento do sistema, reduzindo a qualidade contratada e gerando insatisfação dos usuários, do órgão gestor e dos operadores.

2.4 Subsídio

Subsídio é um conceito econômico que pode ser utilizado para qualquer caso em que um ente (geralmente, mas não necessariamente, o Estado) pago parcialmente ou totalmente por uma utilidade a ser usufruída por um terceiro (FLEURY et al, 2015).

O subsídio cruzado é um tipo de subvenção em que são implantados descontos para determinadas categorias de usuários sendo essa diferença monetária arcada pelos demais usuários, ou seja, o subsídio é internalizado no próprio sistema não existindo nenhum tipo de contribuição externa (FLEURY et al, 2015).

Já no caso do subsídio cruzado na tarifa dos ônibus, esta é uma consequência da tarifa única adotada em Porto Alegre. Desde então, a tarifa única cobrada permite que os usuários dos ônibus nas regiões centrais paguem uma tarifa mais elevada para que os moradores das periferias tenham suas tarifas minoradas. (Decreto Municipal 7.550 de outubro de 1980).

2.5 Desemprego

Em Porto Alegre, por não existir a contribuição externa citada por Fleury et al (2015), um cenário de crise econômica impacta negativamente no sistema de transporte, a exemplo do que ocorre no país: a principal razão para a queda de demanda dos usuários do transporte público no Brasil é a redução na atividade econômica, que gerou um grande número de desempregados (WRI, 2017).

É necessário privilegiar o transporte coletivo e buscar de alguma forma um financiamento da operação, pois está sendo praticamente impossível ao passageiro ser o único financiador dessa operação (WRI, 2017). O edital trouxe alternativas para obtenção de receitas, chamadas de “outras fontes de receita”. No entanto, estas

fontes alternativas tais como a comercialização de espaços publicitários, e exibição de informações em espaços públicos ainda não têm sido aplicadas, pois existem projetos de lei na câmara dos deputados para regulamentar o tema (CÂMARA, 2018). A outra opção para aferição de receita, chamada de rendimentos líquidos da aplicação financeira advindos da comercialização de créditos antecipados não constou como receita extratarifária nos processos de reajuste de tarifa após o edital. (PMPA, 2019).

Segundo a EPTC, grande parcela dos usuários dos ônibus é de passageiros que pagam suas viagens utilizando o vale transporte (PMPA, 2018). Assim, o aumento do desemprego provoca queda do número de usuários pagantes, reduzindo a receita do sistema e aumentando, conseqüentemente, a tarifa.

2.6 Indicadores de qualidade

O Sistema de Avaliação da Qualidade do Serviço de Transporte Coletivo por Ônibus de Porto Alegre constitui elemento de gestão dos serviços da relação contratual estabelecida com as concessionárias e tem como objetivos analisar, através de índices de desempenho operacionais, o grau de qualidade do serviço prestado, permitindo a orientação de ações operacionais e de planejamento para a superação das principais deficiências observadas; medir o desempenho das concessionárias em cada período; estimular a melhoria contínua dos serviços por parte das concessionárias e servir de processo e parâmetro para a avaliação da qualidade do serviço (PMPA, 2015).

O edital de concorrência 1/2015 dividiu os indicadores em 3 (três) grandes capítulos (confiabilidade, segurança em relação a frota e relacionamento com o usuário) com metas a serem cumpridas anualmente e que, se não houver cumprimento dessas metas, seria possível uma penalização pecuniária. São 7 (sete) indicadores que devem ser avaliados com um limite de reprovação de, no máximo, 1(um) indicador a cada ano de medição.

O quesito confiabilidade traz os índices de cumprimento de viagem – esse trata da proporção de viagens realizadas em relação às viagens programadas e o índice de quebras – que aborda a relação entre as quebras e a frota de ônibus em operação nas ruas. O quesito segurança em relação à frota traz o índice de reprovação nas vistorias – percentual de ônibus reprovado nas vistorias mecânicas, o índice de acidentes de trânsito – que traz a relação dos acidentes com a frota em

operação e o índice de autuações – que traz o número de autuações de trânsito em relação à frota em operação. O quesito relacionamento com o usuário traz os índices de reclamação de pessoal operacional – trata da relação de reclamações em relação à tribulação (motoristas, cobradores e fiscais) e a reclamação de viagens que trata das reclamações relacionadas à viagem de ônibus.

A pesquisa Qualiônibus englobou, além dos indicadores do edital, os indicadores de acesso ao transporte, conforto nos pontos de ônibus, conforto nas estações, conforto nos terminais, segurança pública, facilidade em fazer o pagamento e gasto com transporte.

3 METODOLOGIA

Neste ponto do trabalho será exposta a metodologia de pesquisa que originou o estudo, mostrando o caminho para se alcançar o objetivo: se as medidas tomadas pelo órgão gestor estão sendo efetivas para a inserção do transporte como direito social. As fontes de conhecimento disponíveis influenciaram na escolha da metodologia, visto que se trata de um assunto recente na pauta crítica.

Lakatos (2003) afirma que a seleção do instrumental metodológico está diretamente relacionada com o problema a ser estudado; a escolha dependerá dos vários fatores relacionados com a pesquisa, ou seja, a natureza dos fenômenos, o objeto da pesquisa, os recursos financeiros, a equipe humana e outros elementos que possam surgir no campo da investigação.

Dentre os tipos de pesquisa existentes na academia, selecionou-se a pesquisa de abordagem qualitativa que, conforme Godoy (1995a, p.62), tem como características:

Os estudos denominados qualitativos têm como preocupação fundamental o estudo e análise do mundo empírico em seu ambiente natural. Nessa abordagem, valoriza-se o contato direto e prolongado do pesquisador com ambiente e situação que está sendo estudada.

Quanto à forma de coleta de informações que a pesquisa oferece, utilizou-se da possibilidade de se realizar pesquisas bibliográficas e documentais.

A pesquisa bibliográfica, conforme Gerhardt e Silveira (2009) utilizam fontes constituídas por material já elaborado, formada basicamente por livros e artigos científicos localizados em bibliotecas. Corroborando o assunto, Fonseca (2002) expôs:

A pesquisa bibliográfica é feita a partir do levantamento de referências teóricas já analisadas, e publicadas por meios escritos e eletrônicos, como livros, artigos científicos, páginas de web sites. Qualquer trabalho científico inicia-se com uma pesquisa bibliográfica, que permite ao pesquisador conhecer o que já se estudou sobre o assunto. Existem, porém, pesquisas científicas que se baseiam unicamente na pesquisa bibliográfica, procurando referências teóricas publicadas com o objetivo de recolher informações ou conhecimentos prévios sobre o problema a respeito do qual se procura a resposta (FONSECA, 2002, p. 32).

Quanto à pesquisa documental, Godoy (1995) afirma que esta permite acesso a coisas e pessoas que não estão próximas ao pesquisador e suas informações permanecem as mesmas durante os anos, não havendo perigo de alteração do comportamento das pessoas sob investigação. Por outro lado, os documentos retratam a situação no momento em que ele foi criado, sem relatos verbais e sem impressões pessoais do pesquisador. Além disso, pode haver tendenciosidade na escolha dos mesmos a fim de se criar um viés interpretativo no estudo. Quanto à semelhança da pesquisa bibliográfica com a documental, Fonseca (2002) esclarece a questão:

A pesquisa documental trilha os mesmos caminhos da pesquisa bibliográfica, não sendo fácil por vezes distingui-las. A pesquisa bibliográfica utiliza fontes constituídas por material já elaborado, constituído basicamente por livros e artigos científicos localizados em bibliotecas. A pesquisa documental recorre a fontes mais diversificadas e dispersas, sem tratamento analítico, tais como: tabelas estatísticas, jornais, revistas, relatórios, documentos oficiais, cartas, filmes, fotografias, pinturas, tapeçarias, relatórios de empresas, vídeos de programas de televisão, etc. (FONSECA, 2002, p. 32)

A delimitação da pesquisa será o sistema de transporte coletivo por ônibus de Porto Alegre e a interação entre usuários, operadores de transporte e governo. O período da análise será a partir da licitação em outubro de 2015 - quando as operadoras de ônibus assinaram contrato com a prefeitura.

Quanto às técnicas e instrumentos de coleta e de análise de dados, foram utilizados dados secundários pela vantagem de se utilizar informações existentes e já validados em outras pesquisas (UFSC, 2016).

A verificação do cumprimento efetivo do direito social ao transporte, através das inovações do edital, foi realizada por meio de pesquisa bibliográfica e documental na Prefeitura de Porto Alegre, principalmente no sitio da EPTC. Nele encontram-se o edital e seus anexos, as avaliações do sistema de qualidade do transporte coletivo por ônibus e toda a legislação que obriga as operadoras de ônibus a cumprirem os indicadores de qualidade.

Além do sitio da prefeitura, foram realizadas pesquisas em jornais de opinião pública tais como: Sul21, Gazeta do Povo, Diário do Transporte, Brasil de Fato, Carta Capital e Caos Planejado; pesquisas em repositórios acadêmicos da UFRGS e UFU; revistas especializadas da NTU e ANTP.

A análise dos indicadores da licitação e dos resultados da Pesquisa Qualiônibus será realizada por dados secundários utilizando-se da publicação da pesquisa quantitativa realizada pela WRI, cuja análise está inserida no anexo B, e comparando-a com os relatórios de avaliação da prefeitura nos anos de 2016 e 2017, publicados no sitio da EPTC.

4 APRESENTAÇÃO DE RESULTADOS

4.1. Identificação se as alternativas do edital estão tornando efetivamente o transporte um direito social.

4.1.1 Proposições do edital de concorrência 1/2015

Ainda que os vencedores da licitação tenham sido os mesmos operadores que atuavam na cidade, o certame foi um grande avanço para Porto Alegre (LEMOS, 2016). Os novos contratos fazem uma série de exigências para as empresas transportadoras de passageiros, ratificando as obrigações do edital. Conforme Barreto (2016), a administração pública só poderá ser exercida quando estiver em conformidade com a lei. Segundo o princípio da legalidade, todo ato que não possuir embasamento legal, é ilícito. Por isso, a importância da licitação do transporte em Porto Alegre, pois se regulamentou o serviço público de transporte coletivo por ônibus. A seguir, apresentam-se os resultados da pesquisa bibliográfica e documental em relação ao edital.

O anexo III tratou dos requisitos mínimos para a operação, padrões de qualidade para a frota, instalações de garagem, serviço de socorro, dimensionamento do serviço, operação integrada, atendimento ao público, bilhetagem e sistema de monitoramento, importantes regramentos para a infraestrutura do negócio (PMPA, 2015). A frota a partir da licitação deveria ter idade máxima de 10 anos e renovação anual de, no mínimo 10% para manter a idade média máxima de 5 anos, acessibilidade para cadeirantes e ar condicionado para novos veículos, após o início da operação.

O anexo IV tratou do sistema de qualidade do serviço de transporte coletivo que seria medido e avaliado durante toda a concessão. Estes indicadores de qualidade que avaliam a confiabilidade, a segurança em relação à frota e a satisfação do usuário seriam divididos em 7 (sete): índice de cumprimento de viagem, índice de quebras, índice de acidentes, índice de autuações, índice de autuações, índice de reclamação de viagens e índice de reclamação de pessoal operacional: atributos formadores do conceito de qualidade especificado pelo órgão gestor (PMPA, 2015).

Tabela 4.1 – resumo dos indicadores de qualidade do anexo IV do edital

| Aspectos | Indicadores |
|--|----------------------------------|
| Sistema de Qualidade do Edital de Concorrência 1/2015 | |
| Confiabilidade | Índice de Cumprimento de Viagem |
| | Índice de Quebras |
| Segurança/frota | Índice de Autuações |
| | Índice de Acidentes |
| | Índice de Reprovação de Vistoria |
| Relacionamento com usuário | Índice de Reclamação de Pessoal |
| | Índice de Reclamação de Viagem |

Fonte: elaborada pela autora

Os índices são medidos mensalmente e, a cada trimestre, é emitido um relatório de avaliação trimestral que serve de parâmetro para elaboração, pelo concessionário, de um plano de melhorias para cada índice reprovado. Ao completar 4 (quatro) trimestres, o órgão gestor apresenta o relatório de avaliação anual em que, para cada ano de operação, deve haver no máximo 1 (uma) reprovação para cada concessionário.

O anexo V trouxe as diretrizes futuras previstas para a qualificação do serviço, prevendo implantação do BRT (bus rapid transit) e do metrô na cidade. Apesar de não constar horizonte de implantação por depender das esferas estadual e federal, o edital já previu a possibilidade de inclusão de outros tipos de transportes.

O anexo VI tratou especialmente dos parâmetros econômico-financeiros do contrato, fixando período para reajuste tarifário, regramento para remuneração da concessionária e para solicitação de reequilíbrio econômico financeiro do contrato. Outra inovação foi a inclusão de outras fontes de receita para ajudar a custear o sistema de transporte. Tais receitas, oriundas da comercialização de espaço publicitário, rendimentos de aplicações financeiras advindas da comercialização de créditos antecipados e os rendimentos líquidos de arrecadação extratarifária, deveriam servir para a modicidade tarifária. (PMPA, Anexo VI do edital).

No entanto, os quesitos que receberam mais destaque pela prefeitura, conforme veiculado no sítio da EPTC, foram os referentes à frota:

Hoje é um dia histórico para Porto Alegre, é a primeira licitação de ônibus que sai do papel em 243 anos da cidade. Agradeço o trabalho

de toda nossa equipe, que foi incansável na construção de um processo licitatório transparente e altamente democrático, com a discussão nas 17 regiões do Orçamento Participativo, além do apoio do Ministério Público do Rio Grande do Sul, Tribunal de Contas do Estado e do Poder Judiciário”, comemorou o prefeito. A operação iniciará com 1.781 ônibus, um aumento de 72 ônibus na frota, sendo 241 **veículos novos**, que já terão a nova identidade visual. O edital prevê a ampliação gradual de **ar-condicionado** na frota, para não pesar no preço da tarifa. No prazo **máximo de 10 anos**, 100 % da frota terá ar-condicionado, sendo 25% já no primeiro ano, em todos os lotes das bacias. (Prefeito Fortunati, site EPTC, 2016).

A nova operação planejada pelo órgão gestor, precedida de audiência pública e reuniões do orçamento participativo (PMPA, 2015) previa um serviço com equilíbrio econômico-financeiro, melhoria na qualidade do serviço, qualificação na infraestrutura do transporte, transparência e transporte público como instrumento de desenvolvimento social – pilares fundamentais para assegurar o direito social ao transporte (NTU, 2018).

4.1.2 A realidade do transporte e a análise dos pilares para garantia do direito social

Apesar de todo o esforço para concretizar a licitação e a assinatura dos contratos com os concessionários, os anos subsequentes ao edital não corresponderam às expectativas nem dos concessionários nem dos usuários. A queda de passageiros transportados foi acentuada logo no primeiro ano após a licitação e continuou ocorrendo nos anos subsequentes (EPTC, 2019).

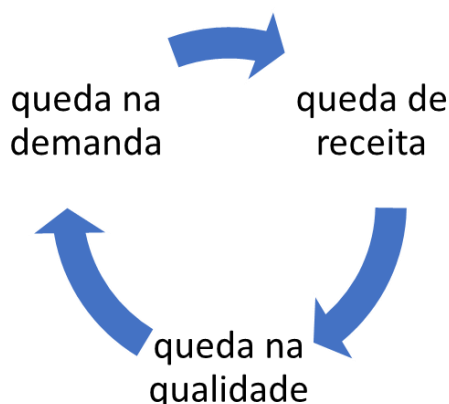
Aliada a queda de passageiros transportados, a queda de passageiros pagantes – agravado pelo desemprego crescente (FEE, 2018), provoca um aumento [proporcional] das gratuidades. Num sistema onde a receita total é aferida somente por meio de usuários pagantes, à medida que estes abandonam o sistema, a remuneração da operação diminui, reforçando o círculo vicioso, a baixa qualidade que incentiva o abandono pelos passageiros, reduzindo a demanda e majorando a tarifa.

Os operadores do transporte citam que a gratuidade do sistema deveria ser subsidiada pelo governo, “o desequilíbrio econômico e financeiro do sistema é agravado pela política de oferecer gratuidades sem que recursos públicos reponham a receita perdida, o que joga na maioria dos casos todo o peso e ônus para o passageiro que paga a tarifa integral” (NTU, 2018). Neste tema, Wright e Hook (2008)

acreditam que os sistemas de países em desenvolvimento não devem ter subsídios operacionais, pois os recursos locais não seriam tão grandes para dar aporte ao sistema.

Ainda que o edital traga em seu anexo VI os regramentos econômico-financeiros para o contrato (períodos de reajuste, remuneração dos concessionários e previsão de receitas extratarifárias), este não tem se demonstrado suficientes para equilibrar a oferta e a demanda do serviço, necessitando de tarifas cada vez mais altas para manter a operação. O pilar do equilíbrio econômico financeiro trazido pelo estudo da NTU (2018) não encontra sustentabilidade diante do círculo vicioso de queda de demanda, queda de receita e baixa qualidade que retroalimenta a queda de demanda.

Figura 4.1 – Círculo vicioso no transporte



Fonte: elaborado pela autora

Paralela à queda de passageiros pagantes, a entrada de concorrentes agravou a situação. Conforme o último parecer técnico da EPTC, a mudança de comportamento da população implicou nesta redução de demanda:

(...) dentre as principais razões que justificam a forte redução da demanda do transporte coletivo ao longo dos anos, destacam-se: o aumento da frota de automóveis e motos, cujo crescimento desde o Plano Real corresponde, respectivamente a, 9,49% e 501,77%, impulsionados pelo crédito farto e barato, a manutenção artificial do preço da gasolina durante a maior parte desse longo período, que incentivou o uso do transporte individual, a concorrência com outros modais de transporte público, principalmente após o surgimento dos aplicativos de mobilidade urbana, o crescimento da violência, o valor da passagem, as crises econômicas pelas quais o país atravessa de

tempos em tempos, e, principalmente, aos avanços tecnológicos, que vêm modificando o comportamento das pessoas, eliminando deslocamentos, como por exemplo: comércio eletrônico para realização de compras, menor necessidade de idas a agências bancárias, dentre outras tantas causas relacionadas à revolução tecnológica, que inclusive ameaça o emprego de muitos.

A forma como é calculada a tarifa de ônibus (uma divisão entre os custos do sistema e o número de passageiros pagantes) revela a gravidade da queda de passageiros pagantes no sistema de transporte coletivo, pois quanto mais pessoas estão disponíveis para “dividir” os custos do transporte coletivo por ônibus, menor a tarifa para cada um. De modo inverso, quanto menos pessoas estão dispostas a pagar, ou seja, utilizar o ônibus pagando pela sua utilização, maior a tarifa (GAUCHAZH, 2019).

A regulamentação do serviço não trouxe as melhorias esperadas conforme se pode verificar nos relatórios de avaliação do sistema de transporte coletivo por ônibus publicados no sitio da EPTC. Nos dois primeiros anos de operação nenhuma concessionária atingiu a meta proposta no anexo IV do edital que foi reprovar no máximo 1 (um) indicador de qualidade. O quadro a seguir traz o resumo dos relatórios que demonstra a ruptura do pilar na qualidade do serviço defendido pelo estudo da NTU (2018):

Tabela 4.2 – Resultado dos indicadores de qualidade nos dois primeiros anos de operação

| | | Índice de Cumprimento de Viagem | | Índice de Quebras | | Índice de Autuações | | Índice de Acidentes | | Índice de Reprovação de Vistoria | | Índice de Reclamação de Pessoal | | Índice de Reclamação de Viagem | |
|-------------------|--------|---------------------------------|--------|-------------------|--------|---------------------|--------|---------------------|--------|----------------------------------|--------|---------------------------------|--------|--------------------------------|--------|
| | | 1º ano | 2º ano | 1º ano | 2º ano | 1º ano | 2º ano | 1º ano | 2º ano | 1º ano | 2º ano | 1º ano | 2º ano | 1º ano | 2º ano |
| Empresas Privadas | Lote 1 | sm | r | r | r | r | r | ok | ok | r | ok | sm | ok | sm | ok |
| | Lote 2 | sm | r | r | r | r | r | ok | ok | r | ok | sm | ok | sm | ok |
| | Lote 3 | sm | r | r | r | r | r | ok | ok | r | ok | sm | ok | sm | ok |
| | Lote 4 | sm | r | r | r | r | r | ok | ok | r | ok | sm | ok | sm | ok |
| | Lote 5 | sm | r | r | r | r | r | ok | ok | r | ok | sm | ok | sm | ok |
| | Lote 6 | sm | r | r | r | r | r | ok | ok | r | ok | sm | ok | sm | ok |
| CARRIS | Lote 7 | r | r | r | r | r | r | ok | ok | r | ok | ok | ok | ok | ok |

r - reprovado
sm - sem medição
ok - aprovado

Fonte: elaborada pela autora com dados da EPTC

Outro importante pilar para se assegurar o direito social ao transporte é o da infraestrutura. O edital que traçou requisitos mínimos para a operação não abarcou a infraestrutura das paradas dos ônibus, dos corredores, das faixas exclusivas e terminais. Estas atribuições não foram concedidas na licitação de 2015 e permaneceram a cargo da prefeitura (SMIM, 2019).

Figura 4.2 – Corredor de ônibus na Avenida João Pessoa



Fonte: Gaúcha ZH (2018)

A reportagem do jornal GauchaZH publicada em 30/10/2018 informa que Porto Alegre tem 85% da malha viária com vida útil vencida e a que falta de renovação do asfalto, conforme a prefeitura, é a maior responsável pelos desníveis e buracos no asfalto. Esta falta de conservação das vias públicas, incluindo os corredores e faixas exclusivas para ônibus conforme retratado na figura 4.2 provocam reflexos negativos na frota de ônibus.

O estado da frota, agravado pela infraestrutura, e a ausência de ar-condicionado foram fatores que geraram expectativas quanto à licitação. O edital previa uma idade máxima de 10 (dez) anos e uma idade média máxima de 5 (cinco) anos. No entanto, em 2018 o poder público aumentou a vida útil dos ônibus para até 13 anos com idade média máxima de até 6,5 anos (Lei Municipal 12.422). O alargamento da vida útil dos ônibus atrasou a expectativa divulgada pela prefeitura de, em até 10 anos, ter 100% da frota com ar condicionado.

Apesar de todos os revezes para o sistema de transporte: queda de demanda, aumento da tarifa, queda da qualidade e reprovações nos indicadores de qualidade e infraestrutura deficitária, foram muitas os esforços do poder público na tentativa de reverter o círculo vicioso, tais como investimentos em tecnologia para conter as fraudes nas isenções (Decreto 19.836/2017), investimentos em bilhetagem eletrônica para facilitar as recargas de crédito de passagem (Decreto 19.654/2017) e em tecnologia embarcada – como o GPS. Além dos investimentos, no quesito financeiro

houve a isenção do ISSQN na tarifa (Lei Complementar 808/2016), retirada das isenções para pessoas entre 60-64 anos (Decretos 19.503 e 19.509/2019) e a volta da cobrança de 50% da segunda passagem (Decreto 19.803/2017).

4.2 Análise dos impactos das interferências do órgão gestor no transporte coletivo por ônibus após o edital de concorrência 1/2015.

Desde a licitação, o cenário econômico financeiro não colaborou com a nova operação do transporte coletivo por ônibus. Segundo o sumário executivo publicado pela FIERGS em dezembro de 2016, a previsão de fechamento do PIB da economia brasileira foi de 3,5% de contração, fechando o segundo ano em recessão e sendo considerada a crise mais profunda da nossa história: “em dois anos o PIB encolheu 7,1% e o número de desempregados chegou a 12 milhões”.

O cenário portoalegrense acompanhou a tendência do país. No mesmo período, estudo apresentado pela Federação das Associações dos Municípios do Rio Grande do Sul (Famurs), as prefeituras arrecadariam menos em 2016 devido a queda na arrecadação federal, que afetou os repasses do Fundo de Participação dos Municípios (FPM). Porto Alegre teve a maior perda na arrecadação, deixando de receber aproximadamente R\$ 13 milhões referente ao FPM. O Fundo de Participação dos Municípios é uma importante fonte de receita das prefeituras brasileiras. Composto por 24,5% de toda a arrecadação do Imposto Sobre Produtos Industrializados (IPI) e do Imposto de Renda (IR), o Fundo é recolhido pelo governo federal e distribuído a todos os municípios de acordo com o número da população (FAMER, 2016).

Diante desses revezes econômicos, o órgão gestor, visando reverter o círculo vicioso de queda de demanda, queda de receita e queda de qualidade no transporte, tomou medidas garantir a continuidade da prestação do serviço em conformidade com as novidades do edital. Estas novidades iam ao encontro das demandas da população que, conforme o prefeito Fortunati, naquele momento eram superlotação, falha no cumprimento da tabela horária e ausência de ar condicionado (EPTC, 2016).

A solução para o problema da superlotação foi inserida no edital por meio de limitação da ocupação de, no máximo 4 passageiros por metro quadrado; a falha do cumprimento das tabelas horárias foi inserida na forma de medição dos indicadores chamado de índice de cumprimento de viagem (ICV) e índice de autuações; a

ausência de ar-condicionado foi tratada como cláusula contratual para que todos os ônibus novos inseridos no sistema após o início das operações deveriam possuir, obrigatoriamente, ar-condicionado (PMPA 2016). No entanto, ainda que se tratasse de obrigações contratuais, não foi o que aconteceu com o sistema de transporte coletivo por ônibus (HÜBLER, 2019).

Nesta seara, no final de 2016 e na eminência de um novo reajuste tarifário que se realizaria em fevereiro de 2017, o órgão gestor publicou a Lei Complementar 808 prorrogando a isenção de ISSQN para as empresas de ônibus (PMPA 2016). Sem esta isenção, a tarifa seria onerada em 2% que, para os valores da ocasião, seriam mais R\$ 0,08 na tarifa de R\$ 4,05. Dessa maneira, o órgão gestor deixou para a próxima gestão a isenção do ISSQN na tarifa.

Assim, houve troca de governo no ano de 2017 e a nova gestão movida pelas novidades tecnológicas disponíveis no mercado, valeu-se de decretos municipais na tentativa de resgatar os passageiros que estavam deixando o sistema de ônibus e, ao mesmo tempo preservar o equilíbrio econômico financeiro necessário na concessão do serviço (PMPA, 2019).

A primeira interferência publicada no diário oficial do município foi o decreto 19.836 de 2017 que estabeleceu prazo para as empresas de ônibus implantarem o sistema de reconhecimento facial no aparelho de bilhetagem eletrônica (já existentes nos veículos) para proporcionar maior segurança aos usuários e minimizar a ocorrência de fraudes na utilização das gratuidades, tendo como referência que o uso indevido das gratuidades repercute na majoração das tarifas, afetando todos os usuários. Além desta tecnologia, deu-se prazo para instalação de câmaras de segurança nos ônibus e de equipamentos de GPS (Serviços de Posicionamento Global) e de sistemas de informação aos usuários em tempo real. O prazo final para todos estes equipamentos era 31/12/2018 (PMPA, 2017).

No entanto, em entrevista veiculada pelo Jornal do Comércio em março de 2019, a Associação dos Transportadores de Ônibus – entidade representativa dos ônibus, respondeu que considerando o tamanho do projeto e o tamanho do sistema, são necessários ajustes e um intenso acompanhamento de todo o processo até que esteja, de fato, aberto ao público. Até a data da entrevista, 30% da frota privada possuíam GPS, 51% possuíam câmeras e 85% possuíam reconhecimento facial na roleta (NATUSCH, 2019).

Ainda no de 2017, visando facilitar a compra de passagens e estimular o uso da bilhetagem eletrônica, o órgão gestor decretou prazo para implantação de plataforma eletrônica para aquisição e recarga de créditos antecipados por meio do decreto 19.654. Apesar de não ter cumprido o prazo de 60 dias, o aplicativo de recarga eletrônica foi implementado em dezembro de 2018, ou seja, com atraso de 1 ano e 9 meses (PMPA, 2018).

No mesmo ano, na tentativa de conter o aumento das isenções no transporte e auferir mais receita para o sistema de transporte coletivo, foi publicado o decreto 19.803 que regrou as formas e o conceito de integração. Citou que integração tarifária é o deslocamento de usuário mediante a utilização de duas ou mais linhas do transporte público visando a um destino final único. Antes do decreto, qualquer usuário que pagasse sua tarifa com o cartão TRI tinha isenção de 100% na segunda viagem. Após o início da vigência, em 27/08/2017, essa integração passou a ser isenta 50% para os usuários de transporte e de passe antecipado e permaneceu isenta para os estudantes (PMPA, 2017).

A cobrança da segunda viagem gerou insatisfação e logo foi suspensa no judiciário por um pedido de ação pública, que só foi resolvido em março de 2018 após o cálculo do reajuste da tarifa de 2018. Apesar de toda a insatisfação e discussões, que duraram 6 meses, o resultado foi positivo pois a medida conteve a queda de receita aferida pelos usuários pagantes conforme divulgado no relatório de reajuste da tarifa de 2019 (PMPA, 2019).

No ano de 2018, devido à obrigatoriedade de renovação da frota que atingisse 10 anos de idade e visando estimular a aquisição de veículos com tecnologias sustentáveis, o órgão gestor publicou a Lei 12.422 aumentando a vida útil dos ônibus. A partir de então, os veículos poderiam ser utilizados no sistema de transporte de Porto Alegre até 12 anos e os veículos de categorias diversos ao diesel poderiam ser utilizados até 13 anos. Nesta seara, o envelhecimento da frota não atende à demanda da população por ônibus mais novos.

Sem renovação de frota, além do envelhecimento, percebe-se outro efeito colateral: não há incremento de veículos com ar-condicionado e a expectativa de ônibus mais confortáveis é frustrada. Quanto a esta expectativa, a ATP ressalta em entrevista publicada no GauchaZH em 16 de fevereiro de 2019 que o cumprimento de uma das normas mais relevantes do edital, que era renovar a frota, “depende da capacidade financeira das empresas, que no momento é delicada”.

Já no ano de 2019, dando continuidade aos esforços de redução de isenções, foram publicadas duas novas leis. A Lei 12.503 que igualou à lei federal concedendo isenções no transporte (por idade) somente aos idosos a partir de 65 anos, deixando de conceder novas isenções às pessoas entre 60 e 64 anos e a Lei 12.509 que estabeleceu penalizações para os usos indevidos das isenções (PMPA, 2019).

A partir das ações do órgão gestor citadas acima, observa-se um grande esforço para garantir a continuidade da prestação do serviço. Esta continuidade, agregada às tentativas de implemento de tecnologia, busca trazer qualidade e informação ao usuário à exemplo do que acontece com os aplicativos de transporte que ofertam informação e facilidade de acesso ao serviço. É uma tentativa de implementar os requisitos do edital da licitação no transporte coletivo. Ainda que se verifique atraso por parte das empresas em implantar os serviços demandados na legislação e na licitação, não se deve ignorar os efeitos da crise no sistema de ônibus. A publicação dessas obrigações por meio de leis e decretos visa garantir uma contrapartida das empresas de ônibus para reversão do quadro de queda de passageiros.

4.3 Relação entre as alternativas propostas na licitação e a satisfação do usuário coletada na pesquisa Qualiônibus.

Até a realização da pesquisa de satisfação Qualiônibus, realizada pela empresa WRI, a opinião dos usuários era conhecida por meio de matérias da imprensa local e dos indicadores de reclamação do edital. A pesquisa de satisfação, inserida no anexo A deste trabalho e realizada em Porto Alegre, se mostrou interessante pois avaliou a satisfação de 1600 clientes do transporte coletivo por ônibus, de 15 a 25 de outubro de 2018, em relação a fatores de qualidade e analisou os usuários nas diferentes bacias operacionais (regiões): bacia norte, bacia sul, bacia leste/sudeste e bacia pública (que é formada por linhas de trajetos transversais na cidade). Os fatores analisados originalmente na pesquisa foram: forma de pagamento, atendimento, acesso ao transporte, informação ao cliente, integração entre ônibus e outro modais, confiabilidade, rapidez, segurança, disponibilidade, conforto dos ônibus, gastos com transporte, exposição ao ruído e a poluição, conforto nas estações com corredor, conforto nos terminais, conforto nas paradas e segurança pública.

Para fins de simplificação e ajuste de escopo desses fatores de qualidade com os indicadores do edital, foram comparados os fatores: disponibilidade, rapidez, confiabilidade, segurança em relação a acidentes de trânsito, exposição ao ruído e a poluição, atendimento ao cliente e conforto nos ônibus.

Tabela 4.3 - comparativo entre os indicadores de qualidade do edital e da pesquisa Qualiônibus

| Edital de Concorrência 1/2015 | | Pesquisa Qualiônibus |
|-------------------------------|---|-----------------------------------|
| Confiabilidade | Índice de Cumprimento de Viagem | Disponibilidade |
| | | Rapidez |
| Segurança/frota | Índice de Quebras Índice de Autuações Índice de Acidentes | Confiabilidade |
| | | Segurança acidentes de trânsito |
| | | Exposição ao ruído e a poluição |
| Relacionamento com usuário | Índice de Reprovação de Vistoria Índice de Reclamação de Pessoal Índice de Reclamação de Viagem | Atendimento ao Cliente |
| | | Conforto dos Ônibus |
| NA | NA | Acesso ao Transporte |
| | | Facilidade de Fazer Transferência |
| | | Conforto dos Pontos de Ônibus |
| | | Conforto das Estações |
| | | Conforto dos Terminais |
| | | Segurança Pública |
| | | Facilidade em fazer o pagamento |
| Gasto com o transporte | | |

Fonte: elaborado pela autora

Analisando a tabela 4.3 que comparou os indicadores de qualidade do Edital com os fatores de qualidade da pesquisa Qualiônibus, percebe-se que o Edital não abrangeu os fatores externos ao ônibus, por exemplo: acesso ao transporte, facilidade de fazer transferência, conforto nos pontos de ônibus, conforto das estações, conforto dos terminais, segurança pública, facilidade em fazer o pagamento e gasto com transporte. Apesar de influenciarem fortemente na atratividade do sistema de coletivo por ônibus, estes não são medidos como indicadores por não pertencerem ao objeto da licitação.

A ausência desses quesitos na licitação prejudica a efetividade do acesso ao direito social ao transporte, pois conforme nota técnica nº 3 do IPEA, o entendimento do transporte como direito social pressupõe, ou ao menos torna necessária, a definição de políticas públicas que assegurem esse direito, criando e instituindo mecanismos que garantam não apenas a existência do serviço, mas que seu acesso se dê para todos os cidadãos (IPEA, 2013). Esse acesso ao transporte pode, pelo menos em parte, ser verificada analisando as respostas dos usuários na pesquisa Qualiônibus. Nesta pesquisa, a bacia Norte/nordeste, que engloba as linhas que

operam na Zona Norte de Porto Alegre e que integra os lotes 1 e 2 da operação, foi a melhor avaliada em todos os fatores, com exceção do fator segurança em que houve empate com a bacia pública. A bacia Leste/sudeste foi a pior avaliada em 5 (dos 7) fatores: disponibilidade, rapidez, confiabilidade, segurança em acidentes de trânsito e conforto nos ônibus. No entanto, apesar de se observar que a bacia melhor avaliada foi a bacia norte/nordeste, a maioria das avaliações girou em torno na resposta “nem satisfeito, nem insatisfeito”.

O comparativo se mostrou interessante, pois a pesquisa Qualiônibus confirmou as medições do órgão gestor quando este reprovou os indicadores de qualidade nos dois primeiros anos de operação conforme resumido da tabela 03.

O quesito confiabilidade, como dimensão da qualidade percebida pela eficiência do sistema de transporte público de passageiros e o grau de credibilidade atribuído à operadora e mediante os cumprimentos dos serviços, não está sendo cumprido (PMPA, 2017). Este quesito (retratado na licitação incluindo os indicadores de quebra e cumprimento de viagem) foi reprovado desde o início da operação o que significa que as quebras estão acima do limite aceitável e o cumprimento de viagem está abaixo da meta. O início da reportagem do jornal GauchaZH, publicada em 08/12/2017, trouxe o reflexo destas reprovações na citação de Vargas (2017) quando disse que quem pode escolher, não anda mais de ônibus – o que retrata a falta de confiabilidade do serviço.

O outro quesito trazido na licitação que trata da segurança em relação a frota percebeu uma melhora no indicador de reprovação nas vistorias no 2º ano de operação e uma boa avaliação no indicador de acidentes. No entanto, o indicador de autuações sofre reprovação desde o primeiro ano de operação. Neste quesito de segurança em relação à frota, percebe-se uma inconsistência entre reprovar o indicador de quebras nos ônibus e, ao mesmo tempo aprovar o indicador de vistorias. Apesar disso, não foi encontrado no relatório de avaliação anual publicado pela EPTC justificativas para o ocorrido.

A pesquisa Qualiônibus incluiu no estudo a exposição a ruídos e a poluição. Neste assunto, a população avaliou como “nem satisfeito, nem insatisfeito”. O transporte coletivo é uma opção de sustentabilidade no atual quadro social e este parâmetro também deve ser observado no interior dos veículos, onde trabalhadores despendem uma parte considerável de seu dia, em especial em cidades de maior

porte, o que reforça a necessidade de oferecer transporte público também adequado no tocante ao conforto acústico (SILVA e CORREIA 2012).

Um levantamento da Secretaria Municipal do Meio Ambiente (SMAM) realizado em 2016 mostrou que diversas regiões de Porto Alegre registram emissões sonoras acima dos níveis aceitáveis. A área central da Capital é a mais crítica, especialmente, no entorno da rodoviária. Há pontos preocupantes também nas três perimetrais da cidade, onde é maior o fluxo de veículos, sobretudo na localização dos viadutos (MARCHI, 2016). Quanto mais elevados os ruídos, maior a preocupação com saúde da população exposta a eles. Segundo a engenheira da Prefeitura de Porto Alegre Nara Schmitt: “existem consequências cumulativas. Estudos mostram que, com o tempo, a pessoa pode ter problemas cardiovasculares, depressão, cefaleias”, alertou.

Já o quesito relacionamento com o usuário, foi o que obteve melhor avaliação na pesquisa e tem recebido aprovações nas avaliações anuais do edital. As reclamações relacionadas à tripulação (motoristas, cobradores e fiscais) e relacionadas às viagens estão atingindo as metas propostas no edital desde o início da nova operação. Estas reclamações estão listadas no anexo IV do edital e podem ser registradas no setor de atendimento ao cidadão da EPTC via telefone, e-mail ou pessoalmente. A pesquisa Qualiônibus incluiu no estudo o atendimento ao cliente e o conforto nos ônibus, que estão inseridos na lista de reclamações possíveis do edital.

5 CONCLUSÃO

O objetivo principal deste trabalho foi analisar se as políticas públicas voltadas para o transporte coletivo urbano de Porto Alegre têm assegurado o direito social ao transporte. Nas palavras de Junior e Rangel (2017), os direitos fundamentais possuem valores básicos para uma vida digna em sociedade e o Estado tem o dever de garantir esse direito. Com o direito social ao transporte esses valores não são diferentes.

O primeiro objetivo específico trazido no trabalho foi identificar se as alternativas propostas no edital estão tornando efetivamente o transporte um direito social utilizando-se dos pilares divulgados na revista NTU (2018), tais como equilíbrio econômico-financeiro, melhoria na qualidade do serviço, qualificação na infraestrutura, transparência e transporte público como direito social. A licitação do transporte coletivo por ônibus foi um passo primordial, pois conferiu legitimidade às ações do órgão gestor para sua atuação e regulamentação (JULIA IGNÁCIO, 2017). Antes, não havia um regramento único expresso com os direitos e deveres do prestador de serviço. Estes eram publicados em legislação esparsa tornando os processos decisórios pouco transparentes. A demanda popular, principalmente por meio das manifestações que ocorreram a partir de 2013, foi o estopim para que esta licitação ocorresse, embora a obrigatoriedade de se licitar existisse desde 1993 com a publicação da lei 8.666/1993.

Os requisitos mínimos esperados, principalmente em relação à frota exigida, a possibilidade de medir através de indicadores a qualidade do serviço e regramentos explícitos quanto à remuneração dos operadores, foram passos que firmaram o alicerce para se oferecer um serviço essencial à população. Com exceção do pilar NTU que se referiu à qualificação da infraestrutura, houve esforços do órgão gestor para a garantia do direito. No entanto, a crise que tem assolado o país e reduzindo o PIB brasileiro e, conseqüentemente os repasses para as prefeituras, se tornou o maior entrave para levar a efeito o planejado na licitação. A dificuldade dos operadores do transporte com o desemprego, queda de usuários, queda de receita e conseqüentemente queda na qualidade se apresenta como um círculo vicioso que levou o órgão público a tomar medidas adicionais que são tratadas no segundo objetivo específico.

O segundo objetivo específico apresentado foi a análise dos impactos das interferências do órgão gestor no transporte após edital. Nessa seara, os decretos e

leis publicados após a licitação foram voltados à continuidade da prestação do serviço, respeitando os pilares propostos na NTU. Os impactos destas interferências mostraram que, além de enfrentar as dificuldades do cenário econômico-financeiro, tais como desemprego e queda de receita, houve a necessidade de apresentar esclarecimentos judiciais para levar a efeito tais ações que, algumas vezes, custaram meses para serem efetivadas.

A busca pelo equilíbrio econômico-financeiro do sistema de transporte se mostrou a base para a busca da qualidade, pois as ações do órgão gestor demonstraram essas duas preocupações concomitantemente: tentativa de redução de isenções para incremento de receita (cobrança de 50% na integração, retirada de isenções de pessoas entre 60-64 anos, isenção de ISSQN para redução da tarifa), e cobrança de melhorias, por parte dos operadores de transporte, por meio de implantação de tecnologias (facilidade de compra de créditos, GPS nos ônibus, câmera de reconhecimento facial e reconhecimento facial para diminuição de fraudes).

Desta forma, essas ações revelam um esforço do órgão gestor em meio às dificuldades já discutidas em preservar a continuidade do serviço visando qualificar o sistema de transporte e torná-lo efetivamente um direito social, visto sua essencialidade.

Quanto ao terceiro objetivo específico, o relacionamento entre as alternativas propostas na licitação com a satisfação do usuário coletada na pesquisa Qualiônibus, realizada em Porto Alegre, em outubro de 2018, foi feito comparando as reprovações dos indicadores de qualidade do edital com o resultado da pesquisa - na qual o usuário respondeu não estar “nem satisfeito, nem insatisfeito”. Assim, a reprovação dos indicadores de quebra, cumprimento de viagem e autuações (nos dois primeiros anos) corroborou o estudo: para o usuário não houve mudanças efetivas no pós-licitação.

Importante ressaltar que a infraestrutura da cidade, tais como: terminais e paradas de ônibus, prioridade para o ônibus coletivos na via pública, apesar de não estarem presentes no objeto da licitação e tampouco na legislação posterior, geram externalidades que impactam no sistema.

A comparação entre o planejado pelo órgão gestor (edital), os impactos das ações do poder público (decretos e leis pós-licitação) e o observado na pesquisa Qualiônibus responde ao problema de pesquisa “como, nos moldes da licitação, tornar efetivamente o transporte coletivo um direito social, utilizando-se de alternativas

propostas no Edital de Licitação dos Ônibus?”. A existência de obrigações regulamentadas em contratos permite ao órgão gestor ter orientação e embasamento em suas decisões.

Ainda que tenha havido atrasos na implementação de tecnologia, e considerando o curto período de 3 anos de operação pós-licitação e a duração total do contrato da concessão de 20 anos, as mudanças estão sendo implementadas para se assegurar o equilíbrio econômico-financeiro do contrato num contexto de crise e garantir condições de melhorias na qualidade do serviço. Para tornar o transporte efetivamente um direito social é necessário que a tecnologia proposta no edital e na legislação posterior, combinados com a atuação efetiva do órgão gestor na fiscalização aperfeiçoe a prestação do serviço com transparência e como instrumento de desenvolvimento social.

6.1 Limitações de estudo e potencialidades para estudo futuro

O presente trabalho foi elaborado a partir de fontes relacionadas ao usuário, ao governo e especialistas em transporte, em materiais confeccionados após as manifestações populares de 2013 contra os aumentos na tarifa. Foram muitas as matérias publicadas, porém não se encontrou nenhuma pesquisa validada em relação às manifestações.

Outra limitação foi a ausência de informações a respeito do impacto do aumento da concorrência via aplicativos de transporte, tais como quantos motoristas existem, qual a demanda e características de viagens: se estas se concentram nas zonas centrais da cidade, qual o perfil do usuário, o horário mais utilizado e se estes usuários estão utilizando para ir ao trabalho. Estas informações são importantes para analisar se a causa da evasão de passageiros pagantes seria a tarifa cobrada em relação às distâncias percorridas e se o usuário compara as tarifas antes de optar pelo ônibus ou por aplicativo de transporte. Não foram encontrados no site do órgão gestor informações sobre os passageiros que optaram por esses concorrentes, abandonando os ônibus.

Pontos que poderiam enriquecer o tema e que não foram abordados por não pertencerem ao escopo do trabalho são os possíveis incentivos governamentais para a infraestrutura do transporte público, melhorando a operação e, conseqüentemente reduzindo custos e visando a diminuição da tarifa e a sustentabilidade. A pesquisa

Qualiônibus trouxe fatores que influenciam na qualidade do transporte e que não foram abordados na licitação. Quanto aos concorrentes do transporte público licitado, tais como bicicletas, patinetes e compartilhamento de viagens de carro, estes poderiam ser estudados como colaboradores para o sistema, em vez de apenas como concorrentes, de forma complementar.

REFERÊNCIAS

AL'HANATI, Y.; O que restou das jornadas de junho? A Gazeta do Povo. Publicado em 23/11/2013. Disponível em < <https://www.gazetadopovo.com.br/vida-publica/o-que-restou-das-jornadas-de-junho-3taxtogmq212tube76k7o7wb2/>>. Acesso em 02 de março de 2019.

IPEA, Ampliação do acesso ao Transporte Público Urbano - Propostas em Tramitação no Congresso Nacional. Nota Técnica Nº 3. Brasília, 29 de agosto de 2013. Disponível em <<https://www.mobilize.org.br/estudos/115/ampliacao-do-acesso-ao-transporte-publico-urbano--propostas-em-tramitacao-no-congresso-nacional.html>>. Acesso em 26/04/2019.

BARCELOS, M.; Análises de benchmarking com foco na satisfação dos usuários do Transporte. 2016. Dissertação de Mestrado em Engenharia de Produção – Universidade Federal do Rio Grande do Sul, Porto Alegre, 2016. Disponível em <<https://www.lume.ufrgs.br/handle/10183/156823>>. Acesso em 13/09/2018.

BARRETO, F.; Administração pública – O princípio da legalidade influenciando as decisões do administrador. Âmbito Jurídico, Rio Grande, XIX, n. 150, jul. 2016. Disponível em: <http://ambito-juridico.com.br/site/?n_link=revista_artigos_leitura&artigo_id=17510>. Acesso em 20/03/2019.

BRASIL, Constituição da República Federativa do Brasil, 1988, Art. 6º.

BRASIL, Lei 8.666 de 21 de junho de 1993. Art. 3º.

CÂMARAPOA, Prefeitura propõe alterações para sistema de ônibus e lotações. Publicado em 24/09/2018. Disponível em <<http://www.camarapoa.rs.gov.br/noticias/prefeitura-propoe-alteracoes-para-sistema-de-onibus-e-lotacoes>> . Acesso em 30/04/2019.

COSTA, R.; A Emenda Constitucional 90/2015: O direito fundamental social ao transporte público coletivo sob uma perspectiva simbólica, 2018. Disponível em <<https://repositorio.ufu.br/bitstream/123456789/21225/1/EmendaConstitucionalDireito.pdf>>. Acesso em 19/03/2019.

DIÁRIO DO TRANSPORTE. TCE suspende licitação dos transportes em Porto Alegre. Publicado em 03 de junho de 2014. Disponível em <<https://diariodotransporte.com.br/2014/06/03/tce-suspende-licitacao-dos-transportes-em-porto-alegre/>> . Acesso em 26/03/2019.

FAMER, V.; Porto Alegre tem maior queda de arrecadação entre municípios do Rio Grande do Sul. Publicado em 01/11/2016. Disponível em <<https://www.correiodopovo.com.br/not%C3%ADcias/economia/porto-alegre-tem-maior-queda-de-arrecada%C3%A7%C3%A3o-entre-munic%C3%ADpios-do-rio-grande-do-sul-1.216004>>. Acesso em 30/04/2019.

FERRAZ, Antônio C. C. P. F.; TORRES, Isaac G. E. Transporte público urbano. São Carlos: Trima, 2004.

FLEURY et al; Subsídio tarifário no transporte coletivo, aspectos técnicos, jurídicos e econômicos. ANTP 2015. Disponível em http://files-server.antp.org.br/_5dotSystem/download/dcmDocument/2015/06/15/67D014D6-6B19-4B8C-AFA8-7F7B95D40258.pdf. Acesso em 25/02/2019.

FONSECA, S.; Metodologia da pesquisa científica. Fortaleza: UEC, 2002.

FEE. Fundação de Economia e Estatística. Pesquisa de Emprego e Desemprego da Região Metropolitana de Porto Alegre. Disponível em <<https://www.fee.rs.gov.br/publicacoes/ped-rmpa/serie-historica-mensal/>>. Acesso em 15/04/2019.

GAUCHAZH. Após chuvas dos últimos dias, motoristas enfrentam buraqueira em Porto Alegre. Publicado em 30/05/2017. Disponível em <<https://gauchazh.clicrbs.com.br/porto-alegre/noticia/2017/05/apos-chuvas-dos-ultimos-dias-motoristas-enfrentam-buraqueira-em-porto-alegre-9803767.html>> Acesso em 12/04/2019.

GAUCHAZH. As empresas estão cumprindo as regras da licitação do transporte público?. Publicado em 16/02/2019. Disponível em <<https://gauchazh.clicrbs.com.br/porto-alegre/noticia/2019/02/as-empresas-estao-cumprindo-as-regras-da-licitacao-do-transporte-publico-cjs6ec36c00u101liau1nxroi.html>>. Acesso em 30/04/2019.

GAUCHAZH. Porto Alegre tem 85% da malha viária com vida útil vencida. Publicado em 30/10/2018. Disponível em <<https://gauchazh.clicrbs.com.br/porto-alegre/noticia/2018/10/porto-alegre-tem-85-da-malha-viaria-com-vida-util-vencida-cjnqnsrs908ts01rxijlhw4.html>> Acesso em 12/04/2019.

GERHARDT, T., SILVEIRA, D.; Métodos de pesquisa. Universidade Aberta do Brasil – UAB/UFRGS, Curso de Graduação Tecnológica – Planejamento e Gestão para o Desenvolvimento Rural da SEAD/UFRGS. – Porto Alegre: Editora da UFRGS, 2009.

GODOY, Arilda Schmidt. Introdução à pesquisa qualitativa e suas possibilidades. RAE - Revista de Administração de Empresas, São Paulo, v. 35, n. 2, p. 57-63, 1995.

GUEDES, H., As Jornadas, disponível em [https://books.google.com.br/books?id=uPRxDwAAQBAJ&pg=PA194&dq=O+reajuste+de+7%25,+que+elevou+a+tarifa+de+R\\$+2,85+para+R\\$+3,05,+entrou+em+vigor+n+o+dia+25+de+mar%C3%A7o+de+2013+e+agravou+os+protestos+ga%C3%BAchos.+Em+4+de+abril+a+Justi%C3%A7a+ga%C3%BAcha+concedeu+liminar+que+suspe+ndeu+o+aumento,+por%C3%A9m+as+manifesta%C3%A7%C3%B5es+continuaram&hl=pt-BR&sa=X&ved=0ahUKEwjNvpCzwl7hAhW5HrkGHezvAfgQ6AEIKTAA#v=onepage&q&f=false](https://books.google.com.br/books?id=uPRxDwAAQBAJ&pg=PA194&dq=O+reajuste+de+7%25,+que+elevou+a+tarifa+de+R$+2,85+para+R$+3,05,+entrou+em+vigor+n+o+dia+25+de+mar%C3%A7o+de+2013+e+agravou+os+protestos+ga%C3%BAchos.+Em+4+de+abril+a+Justi%C3%A7a+ga%C3%BAcha+concedeu+liminar+que+suspe+ndeu+o+aumento,+por%C3%A9m+as+manifesta%C3%A7%C3%B5es+continuaram&hl=pt-BR&sa=X&ved=0ahUKEwjNvpCzwl7hAhW5HrkGHezvAfgQ6AEIKTAA#v=onepage&q&f=false)) acesso em 19/03/2019.

HAILER, M.; 20 Centavos: livro resgata e discute as jornadas de junho. Brasil de Fato. Publicado em 30/01/2014. Disponível em <<https://www.brasildefato.com.br/node/27279/>>. Acesso em 02 de março de 2019.

HÜBLER, J.; Qualidade do serviço dos ônibus segue sob questionamento após aumentos. Publicado em 09/03/2019. Disponível em <<https://www.correiodopovo.com.br/not%C3%ADcias/geral/qualidade-do-servi%C3%A7o-dos-%C3%B4nibus-segue-sob-questionamento-ap%C3%B3s-aumentos-1.325337>>. Acesso em 30/04/2019.

IGNÁCIO, J; O que são direitos sociais. Politize. Publicado em 3 de novembro de 2017. Disponível em <https://www.politize.com.br/direitos-sociais-o-que-sao/> Acesso em 25/02/2019.

JOTZ, M. B.; Análise dos modelos de reajuste tarifário no transporte público por ônibus em cidades brasileiras. 2017. Trabalho de Conclusão de Curso – Universidade Federal do Rio Grande do Sul, Porto Alegre, 2017. Disponível em <<https://www.lume.ufrgs.br/bitstream/handle/10183/170487/001051708.pdf?sequenc e=1>>. Acesso em 12/09/2018.

JUNIOR, I. e RANGEL, T.; Direito social ao transporte: mobilidade urbana e meio de promoção de direitos fundamentais. Âmbito Jurídico. Disponível em <http://www.ambito-juridico.com.br/site/index.php?n_link=revista_artigos_leitura&artigo_id=19262&revist a_caderno=9>. Acesso em 20/03/2019.

JUSTEN FILHO, M.; Curso de Direito Administrativo. 10 ed. Revista, atualizada e ampliada - SÃO PAULO. Revista dos tribunais, 2014.

LAKATOS, M.; Fundamentos de Metodologia Científica. Ed. Atlas, São Paulo, p.163, 2003.

LEMOS, Vitória et al; Transporte Público em Porto Alegre. Publicado em 30 de junho de 2016. Disponível em <<https://www.ufrgs.br/jordi/161-transporte/2016/06/30/infraestrutura-e-fiscalizacao/>> Acesso em 18/03/2019.

MARCHI, C.; Estudo aponta áreas com muito barulho em Porto Alegre. Correio do Povo. Publicado em 07/06/2016. Disponível em <<https://www.correiodopovo.com.br/not%C3%ADcias/geral/estudo-aponta-%C3%A1reas-com-muito-barulho-em-porto-alegre-1.203970>>. Acesso em 29/04/2019.

MARTINS, M.; Foram as manifestações de junho que nos deram coragem. A Gazeta do Povo. Publicado em 02/11/2013. Disponível em <<https://www.cartacapital.com.br/sociedade/201cforam-as-manifestacoes-de-junho-que-nos-deram-coragem201d-7601.html>>. Acesso em 02/03/2019.

MINISTÉRIO DAS CIDADES; O Estatuto das Cidades Comentado. São Paulo, 2010.

NAPIERALA, Hieronim. Um modelo de otimização de redes troncais de transporte

público urbano de passageiros. Programa de Pós-Graduação em Engenharia de Produção. Universidade Federal de Santa Catarina. Florianópolis, 2004.

Natusch, I.; GPS em ônibus não tem prazo para implementação. Jornal do Comércio. Publicado em 27/03/2019. Disponível em <https://www.jornaldocomercio.com/_conteudo/geral/2019/03/676396-gps-em-onibus-nao-tem-prazo-para-implementacao.html>. Acesso em 30/04/2019.

NTU – Associação Nacional das Empresas de Transportes Urbanos. Revista NTUrbano. Jan/Fev2018, número 31. Brasília, 2018. Disponível <<https://www.ntu.org.br/novo/upload/Publicacao/Pub636564688466393704.pdf>>. p. 17. Acesso em 15/06/2018.

NTU – Associação Nacional das Empresas de Transportes Urbanos. Revista NTUrbano. Mar/Abr2015, número 14. Brasília, 2015. Disponível <<https://www.ntu.org.br/novo/upload/Publicacao/Pub635666943778462418.pdf>>. p. 16. Acesso em 10/04/2019.

NTU – Associação Nacional das Empresas de Transportes Urbanos. Revista NTUrbano. Nov/Dez2018, Brasília, 2019. Disponível <<http://www.setranspetro.com.br/noticias/transporte-por-aplicativo-amigo-ou-inimigo-da-mobilidade/>>. Acesso em 13/06/2019

OLABUENAGA, J.I. R.; ISPIZUA, M.A. La descodificacion de la vida cotidiana: metodos de investigacion cualitativa. Bilbao, Universidad de deusto, 1989.

PELEGI, A.; Ônibus municipais de Porto Alegre perderam um em cada 10 usuários e refletem crise do setor no país. Porto Alegre, RS. Dezembro 2017. Disponível em <https://diariodotransporte.com.br/2017/12/09/onibus-municipais-de-porto-alegre-perderam-um-em-cada-10-usuarios-e-refletem-crise-do-setor-no-pais/>. Acesso em 08/03/2018.

PMPA; Decreto Municipal 19.629/2016.

PMPA; Decreto Municipal nº 19.654/2017.

PMPA; Decreto Municipal 19.803/2017.

PMPA; Decreto Municipal 19.836/2017.

PMPA; Decreto Municipal 19.937/2018.

PMPA; Decreto Municipal 20.123/2018.

PMPA; Decreto Municipal 12.503/2019.

PMPA; Decreto Municipal 12.509/2019.

PMPA; Lei Complementar 808/2016.

PMPA; Lei Complementar 841/2018.

PMPA; Lei Municipal 11.768/2015.

PMPA; Resolução 3/2017.

PMPA. Lei Municipal 12.422/2017.

PMPA; Edital de Concorrência 001/2015. Disponível em http://www2.portoalegre.rs.gov.br/smf/default.php?reg=19&p_secao=256 . Acesso em 09/03/2018.

PMPA; EPTC. Indicadores Operacionais. Disponível em http://www2.portoalegre.rs.gov.br/eptc/default.php?p_secao=155>. Acesso em 09/03/2018.

PMPA; Novo aplicativo TRI permite ver o saldo e comprar passagens. Publicado em 18/12/2018. Disponível em <https://prefeitura.poa.br/smim/noticias/novo-aplicativo-do-tri-permite-ver-o-saldo-e-comprar-passagens>>. Acesso em 30/04/2019.

PMPA; Prefeitura Propõe Mudanças no Sistema de Transporte Coletivo. Publicado em 01 de agosto de 2017. Disponível em http://www2.portoalegre.rs.gov.br/eptc/default.php?p_noticia=999191756&PREFEITURA+PROPOE+M>. Acesso em 08/03/2018.

PMPA; Processo Tarifário 2019; Disponível em http://lproweb.procempa.com.br/pmpa/prefpoa/eptc/usu_doc/02_sei_19.16.000004560_1.pdf, acesso em 25/02/2019.

PRICINOTE, M.; O atual modelo tarifário está destruindo o sistema de transporte público. Caos Planejado. Publicado em 3 de julho de 2017. Disponível em <https://caosplanejado.com/modelo-tarifario-destruindo-transporte-publico/>>. Acesso em 29/03/2019.

R7. Manifestações agradam a 84% dos brasileiros. Publicado em 17 de junho de 2013. Disponível em <https://noticias.r7.com/brasil/manifestacoes-agradam-a-84-dos-brasileiros-diz-pesquisa-ibope-06082013>> Acesso em 02/03/2019.

SENADO NOTÍCIAS. Transporte Passa a ser Direito Social na Constituição. Publicada em 09/09/2015. Disponível em <https://www12.senado.leg.br/noticias/materias/2015/09/09/transporte-passa-a-ser-direito-social-na-constituicao>>. Acesso em 04/03/2019.

SABBAG, E.; Manual de direito tributário. 3ª. ed. São Paulo: Saraiva, 2011.

SILVA, Camila Farias. Se a Tarifa não Baixara Cidade Vai Parar, 2018. Disponível em <https://www.lume.ufrgs.br/bitstream/handle/10183/164725/001044376.pdf?sequencia=1>>. Acesso em 13/09/2018.

SILVA, José Afonso da. Curso de Direito Constitucional Positivo. 32ª ed. Rev. e atual. São Paulo, Malheiros Editores, 2009, pp. 286-287.

SILVA, L. e CORREIA, F.; Avaliação da exposição de passageiros ao ruído no interior de ônibus do transporte público do município de Itajubá. Publicado em jan-fev. 2012. Disponível em < <http://www.scielo.br/pdf/rcefac/v14n1/95-10.pdf>>. Acesso em 29/04/2019.

SMIM, Secretaria Municipal de Infraestrutura e Mobilidade Urbana. Disponível em < <https://alfa.portoalegre.rs.gov.br/smim>> Acesso em 12/04/2019.

SUL21, O que pode ser feito para melhorar o transporte público de Porto Alegre. Publicado em 15/03/2019. Disponível em <<http://meios-de-transporte.info/transporte-terrestre/transporte-coletivo.htm>>. Acesso em 07/03/2018.

TAVARES, André Ramos. Curso de Direito Constitucional. 10ª ed. Rev. e atual. São Paulo. Saraiva, 2012, p. 837.

TCE, Diagnóstico do transporte coletivo urbano por ônibus no estado do RS em 2014. Edição 5/2015. Disponível em < <https://www.mobilize.org.br/estudos/195/diagnostico-do-transporte-coletivo-no-rio-grande-do-sul.html> >. Acesso em 08/04/2019.

VARGAS, BRUNA. Ônibus de Porto Alegre perdem 10,7% dos passageiros em 2017. Publicado em 08/12/2017. Disponível em <<https://gauchazh.clicrbs.com.br/porto-alegre/noticia/2017/12/onibus-de-porto-alegre-perdem-107-dos-passageiros-em-2017-cjaxxx6fo09bb01mkao4cvdjp.html>>. Acesso em 16/04/2019.

WRI Cidades. Queda na demanda de passageiros no transporte coletivo: como solucionar? Matéria de 11 de abril de 2017. Disponível em <<http://wricidades.org/noticia/queda-na-demanda-de-passageiros-do-transporte-coletivo-como-solucionar-1>>. Acesso em 08/04/2019.

WRIGHT, L.; HOOK, W., Manual de BRT – Bus Rapid Transit: Guia de Planejamento. Brasília: Ministério das Cidades; New York: Institute for Transportation & Development Policy. 2008

WRI, Pesquisa Qualiônibus. Porto Alegre, outubro de 2018.

ANEXO A – PRINCIPAIS QUESITOS APRESENTADOS NA PESQUISA QUALIÔNIBUS



QUALIÔNIBUS

PROGRAMA DE QUALIDADE
DO SERVIÇO DE ÔNIBUS

Desenvolvido pelo WRI Brasil com o apoio financeiro da FedEx Corporation, o Programa QualiÔnibus tem o objetivo de qualificar o serviço de transporte coletivo por ônibus para atrair os usuários ao sistema e tornar a mobilidade das cidades mais sustentável.

QUALIÔNIBUS
PESQUISA DE
SATISFAÇÃO

QUALIÔNIBUS
INDICADORES
DE QUALIDADE

QUALIÔNIBUS
GRUPO DE
BENCHMARKING

QUALIÔNIBUS
DIA UM
DE OPERAÇÃO

QUALIÔNIBUS
SEGURANÇA
EM PRIMEIRO LUGAR

QUALIÔNIBUS
PESQUISA DE
SATISFAÇÃO

- Objetivos
 - Permitir a obtenção de informações quantitativas para **orientar a tomada de decisões**
 - **Verificar o impacto** decorrente da implantação de novos sistemas e modificações realizadas nos sistemas
 - **Padronizar** pesquisas de satisfação com uma ferramenta completa e flexível
 - Identificar desafios e oportunidades comuns às cidades para discutir **soluções integradas** (benchmarking)
 - Contribuir para a **gestão da qualidade** do transporte coletivo

MÉTODO

- Pesquisa embarcada
- Aplicação apenas em dias úteis
- Amostragem por faixa-horária do dia e por linha
 - 3 faixas-horárias

| Faixa horária | % amostra | Período |
|---------------|-----------|----------------------|
| 00:00 – 06:00 | 0% | Não pesquisado |
| 06:00 – 10:30 | 31,6% | Pico manhã estendido |
| 10:30 – 16:00 | 33,8% | Entre pico |
| 16:00 – 21:30 | 34,6% | Pico tarde estendido |
| 21:30 – 24:00 | 0% | Não pesquisado |

FATORES DA QUALIDADE

Os fatores da qualidade estão presentes no módulo básico e cada um deles possui um módulo detalhado específico

- | | |
|--------------------------------------|-------------------------------------|
| 1. Acesso ao transporte | 10. Atendimento ao cliente |
| 2. Disponibilidade | 11. Informação ao cliente |
| 3. Rapidez | 12. Segurança pública |
| 4. Confiabilidade | 13. Segurança acidentes de trânsito |
| 5. Facilidade de fazer transferência | 14. Exposição à ruído e poluição |
| 6. Conforto dos pontos de ônibus | 15. Facilidade em fazer o pagamento |
| 7. Conforto das estações | 16. Gasto com o transporte |
| 8. Conforto dos terminais | |
| 9. Conforto dos ônibus | |

ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS

- Período de coleta: 11 a 25 de outubro de 2018
- Universo: clientes do sistema de ônibus urbano municipal de Porto Alegre
- Responsável pela aplicação: EPTC
- Pesquisadores: 20 pesquisadores da EPTC
- Módulos opcionais usados
 - Confiabilidade
 - Escolha Modal
 - Evolução do transporte
- Estratificações de análise nos 4 consórcios do sistema: Sul, Norte, Leste/Sudeste e Carris
- Amostra: 1600 entrevistas
 - Sul: 417; Norte: 399; Leste/Sudeste: 400; Carris: 384
 - Nível de significância de 95% e erro amostral de 2,5% para análises do sistema e 5,0% para análises por consórcio

ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS

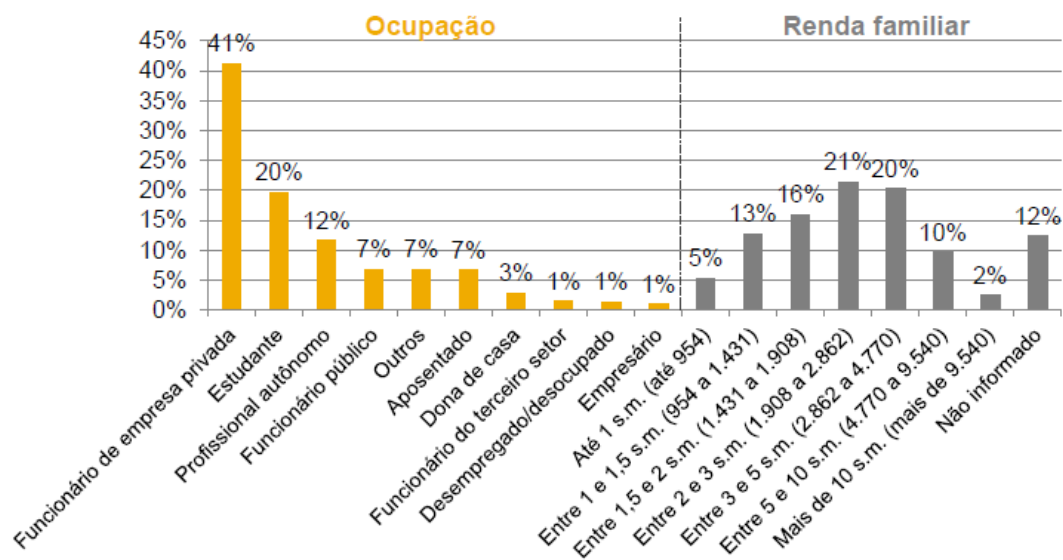
- A amostra mínima de pesquisas (nível de significância de 95% e erro amostral máximo de 5%) foi atendida para cada uma das quatro estratificações (Sul, Norte, Leste/Sudeste e Carris), possibilitando análises comparativas entre os grupos.
- Os resultados apresentados para todo o sistema são calculados por meio de fatores de correção, que dão os devidos pesos para as estratificações de acordo com a demanda de passageiros de cada uma. O fator de correção de cada estratificação é dado por:

$$\text{Fator de correção da estratificação } A (fcA) = \frac{\text{Demanda da estratificação } A}{\text{Demanda total do sistema}}$$

- Os fatores de correção para cada uma das estratificações em Porto Alegre são:
 - fcSul: 0,284
 - fcNorte: 0,253
 - fcLeste/Sudeste: 0,229
 - fcCarris: 0,234

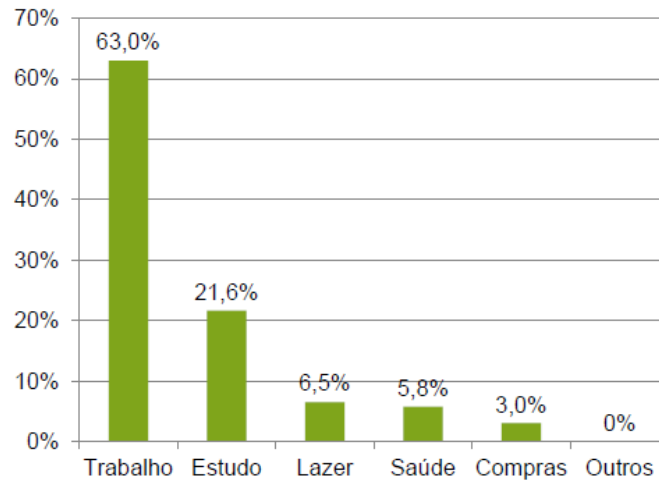
OCUPAÇÃO E RENDA FAMILIAR

- 41% dos respondentes declaram ser funcionário de empresa privada e 20% estudante
- 55% têm renda familiar de até 3 salários mínimos mensais (R\$ 2.862,00)



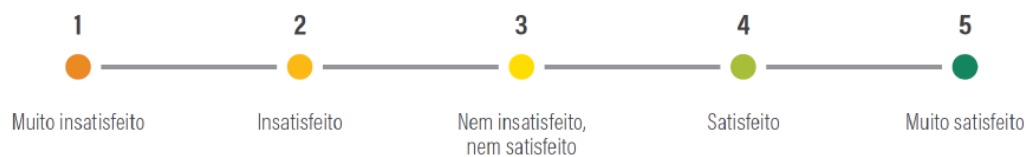
MOTIVO DE USO

- 63% dos entrevistados utilizam o ônibus para trabalhar
- 21,6% utilizam para estudo
- 6,5% disseram utilizar o ônibus para lazer

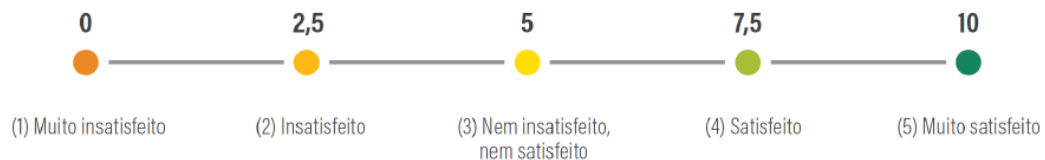


CÁLCULO DAS NOTAS DE SATISFAÇÃO

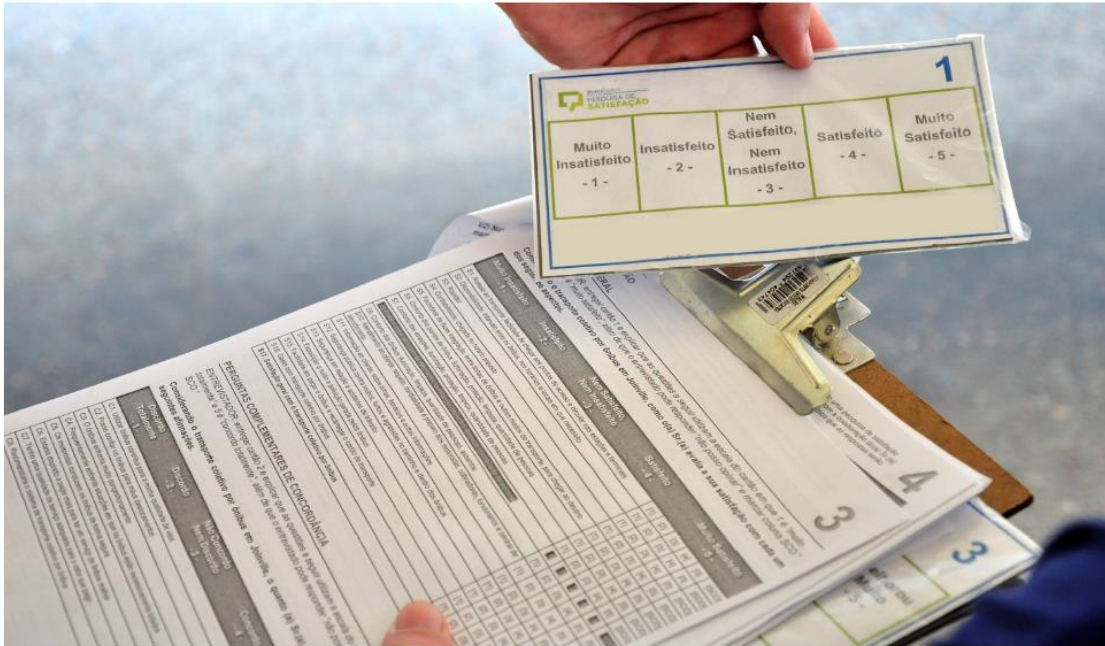
- Os entrevistados respondem com base em uma escala Likert de 5 pontos



- Para análises, as respostas são transformadas em notas de 0 à 10

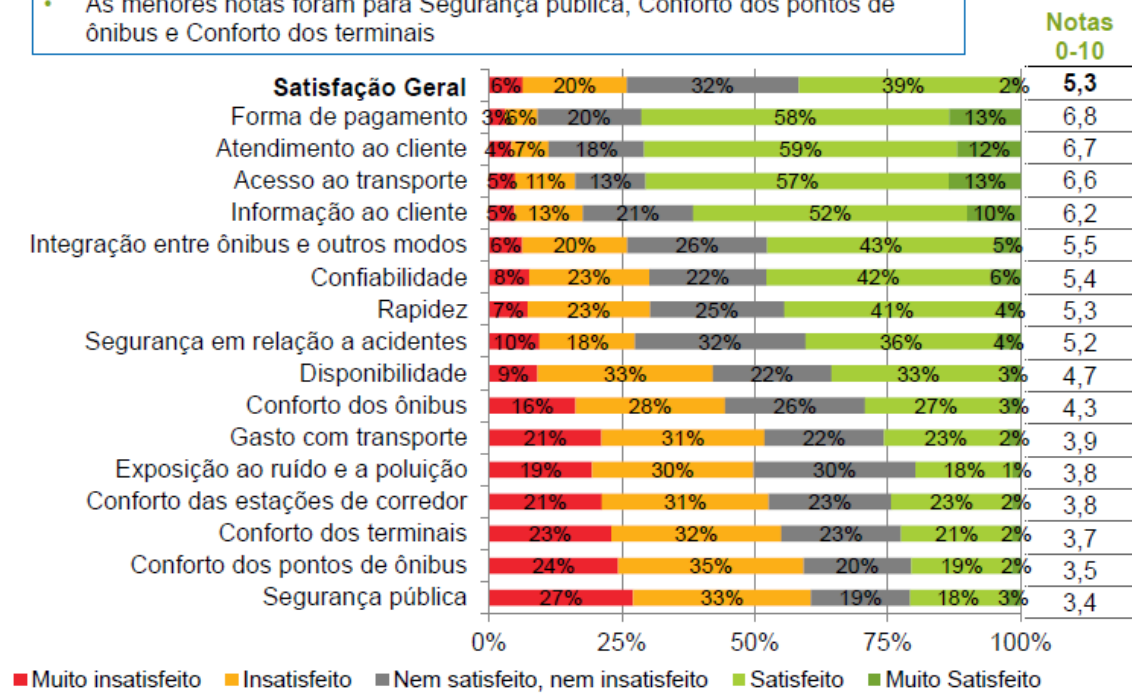


PRINCIPAIS PONTOS



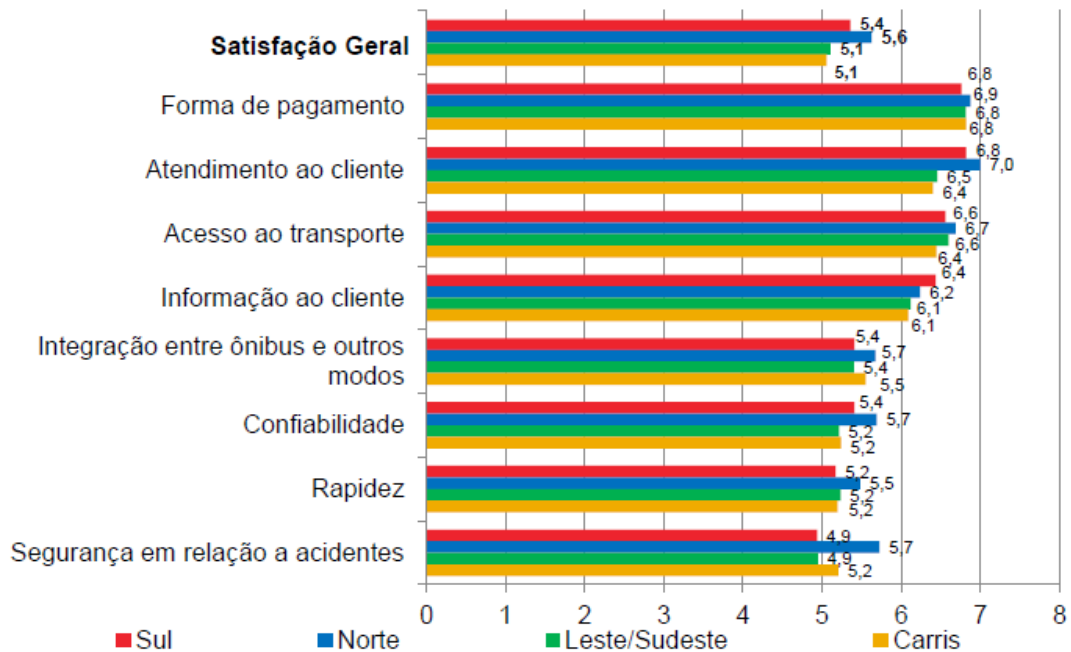
SATISFAÇÃO – MÓDULO BÁSICO

- Nota de satisfação geral de Porto Alegre: **5,3**
- Os aspectos melhores avaliados foram: Pagamento, Atendimento e Acesso
- As menores notas foram para Segurança pública, Conforto dos pontos de ônibus e Conforto dos terminais



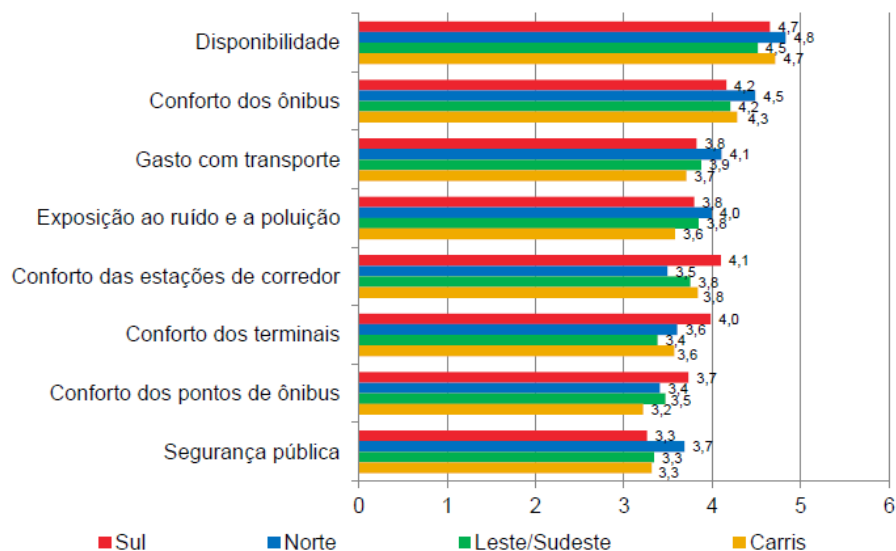
SATISFAÇÃO – MÓDULO BÁSICO

COMPARAÇÃO ENTRE CONSÓRCIOS (1/2)



SATISFAÇÃO – MÓDULO BÁSICO

COMPARAÇÃO ENTRE CONSÓRCIOS (2/2)





QUALIÔNIBUS

PROGRAMA DE QUALIDADE
DO SERVIÇO DE ÔNIBUS

QUALIÔNIBUS
PESQUISA DE
SATISFAÇÃO

QUALIÔNIBUS
INDICADORES
DE QUALIDADE

QUALIÔNIBUS
GRUPO DE
BENCHMARKING

QUALIÔNIBUS
DIA UM
DE OPERAÇÃO

QUALIÔNIBUS
SEGURANÇA
EM PRIMEIRO LUGAR

Equipe técnica WRI Brasil:

Cristina Albuquerque, Gerente de Mobilidade Urbana

Mariana Barcelos, Analista de Mobilidade Urbana

Manon Masi, Estagiária de Mobilidade Urbana

Kauana Angonese, Estagiária de Desenvolvimento Urbano

WRIBrasil.org.br

ANEXO B – RELATÓRIO DE AVALIAÇÃO ANUAL – SISTEMA DE QUALIDADE DO TRANSPORTE COLETIVO POR ÔNIBUS PARA O PERÍODO 2016/17

Para o Lote 1:

| |
|---|
| VALOR DO DESEMPENHO TOTAL LOTE 1 - março/16 a fevereiro/17 |
|---|

| IDs - Índices de Desempenho Operacional | Situação |
|---|------------------|
| Índice de Cumprimento de Viagem | Sem Medição |
| Índice de Quebra | Reprovado |
| Índice de Reprovação da Vistoria | Reprovado |
| Índice de Acidentes | Atinge Meta |
| Índice de Autuações | Reprovado |
| Índice de Reclamação de Pessoal Operacional | Sem Medição |
| Índice de Reclamação de Viagem | Sem Medição |

| | | |
|-----------------------------|----------|------|
| Total de Índices Aprovados | 4 | 60% |
| Total de Índices Reprovados | 3 | 40% |
| Total de Índices | 7 | 100% |

| | |
|-----------------------------|------------------|
| PROJEÇÃO PARA O VDTA | Reprovado |
|-----------------------------|------------------|

Ainda não é possível aferir o ICV, o Índice de Reclamação de Pessoal Operacional e o Índice de Reclamação de Viagem por Lotes.

Para o Lote 2:

| |
|---|
| VALOR DO DESEMPENHO TOTAL LOTE 2 - março/16 a fevereiro/17 |
|---|

| IDs - Índices de Desempenho Operacional | Situação |
|---|------------------|
| Índice de Cumprimento de Viagem | Sem Medição |
| Índice de Quebra | Reprovado |
| Índice de Reprovação da Vistoria | Reprovado |
| Índice de Acidentes | Atinge Meta |
| Índice de Autuações | Reprovado |
| Índice de Reclamação de Pessoal Operacional | Sem Medição |
| Índice de Reclamação de Viagem | Sem Medição |

| | | |
|-----------------------------|----------|------|
| Total de Índices Aprovados | 4 | 60% |
| Total de Índices Reprovados | 3 | 40% |
| Total de Índices | 7 | 100% |

| | |
|-----------------------------|------------------|
| PROJEÇÃO PARA O VDTA | Reprovado |
|-----------------------------|------------------|

Ainda não é possível aferir o ICV, o Índice de Reclamação de Pessoal Operacional e o Índice de Reclamação de Viagem por Lotes.

Para o Lote 3:

| |
|---|
| VALOR DO DESEMPENHO TOTAL LOTE 3 - março/16 a fevereiro/17 |
|---|

| IDs - Índices de Desempenho Operacional | Situação |
|---|------------------|
| Índice de Cumprimento de Viagem | Sem Medição |
| Índice de Quebra | Reprovado |
| Índice de Reprovação da Vistoria | Reprovado |
| Índice de Acidentes | Atinge Meta |
| Índice de Autuações | Reprovado |
| Índice de Reclamação de Pessoal Operacional | Sem Medição |
| Índice de Reclamação de Viagem | Sem Medição |

| | | |
|------------------------------------|----------|------|
| Total de Índices Aprovados | 4 | 60% |
| Total de Índices Reprovados | 3 | 40% |
| Total de Índices | 7 | 100% |

| | |
|-----------------------------|------------------|
| PROJEÇÃO PARA O VDTA | Reprovado |
|-----------------------------|------------------|

Ainda não é possível aferir o ICV, o Índice de Reclamação de Pessoal Operacional e o Índice de Reclamação de Viagem por Lotes.

Para o Lote 4:

| |
|---|
| VALOR DO DESEMPENHO TOTAL LOTE 4 - março/16 a fevereiro/17 |
|---|

| IDs - Índices de Desempenho Operacional | Situação |
|---|------------------|
| Índice de Cumprimento de Viagem | Sem Medição |
| Índice de Quebra | Reprovado |
| Índice de Reprovação da Vistoria | Reprovado |
| Índice de Acidentes | Atinge Meta |
| Índice de Autuações | Reprovado |
| Índice de Reclamação de Pessoal Operacional | Sem Medição |
| Índice de Reclamação de Viagem | Sem Medição |

| | | |
|------------------------------------|----------|------|
| Total de Índices Aprovados | 4 | 60% |
| Total de Índices Reprovados | 3 | 40% |
| Total de Índices | 7 | 100% |

| | |
|-----------------------------|------------------|
| PROJEÇÃO PARA O VDTA | Reprovado |
|-----------------------------|------------------|

Ainda não é possível aferir o ICV, o Índice de Reclamação de Pessoal Operacional e o Índice de Reclamação de Viagem por Lotes.

Para o Lote 5:

| |
|---|
| VALOR DO DESEMPENHO TOTAL LOTE 5 - março/16 a fevereiro/17 |
|---|

| IDOs - Índices de Desempenho Operacional | Situação |
|---|------------------|
| Índice de Cumprimento de Viagem | Sem Medição |
| Índice de Quebra | Reprovado |
| Índice de Reprovação da Vistoria | Reprovado |
| Índice de Acidentes | Atinge Meta |
| Índice de Autuações | Reprovado |
| Índice de Reclamação de Pessoal Operacional | Sem Medição |
| Índice de Reclamação de Viagem | Sem Medição |

| | | |
|-----------------------------|----------|------|
| Total de Índices Aprovados | 4 | 60% |
| Total de Índices Reprovados | 3 | 40% |
| Total de Índices | 7 | 100% |

| | |
|-----------------------------|------------------|
| PROJEÇÃO PARA O VDTA | Reprovado |
|-----------------------------|------------------|

Ainda não é possível aferir o ICV, o Índice de Reclamação de Pessoal Operacional e o Índice de Reclamação de Viagem por Lotes.

Para o Lote 6:

| |
|---|
| VALOR DO DESEMPENHO TOTAL LOTE 6 - março/16 a fevereiro/17 |
|---|

| IDOs - Índices de Desempenho Operacional | Situação |
|---|------------------|
| Índice de Cumprimento de Viagem | Sem Medição |
| Índice de Quebra | Reprovado |
| Índice de Reprovação da Vistoria | Reprovado |
| Índice de Acidentes | Atinge Meta |
| Índice de Autuações | Reprovado |
| Índice de Reclamação de Pessoal Operacional | Sem Medição |
| Índice de Reclamação de Viagem | Sem Medição |

| | | |
|-----------------------------|----------|------|
| Total de Índices Aprovados | 4 | 60% |
| Total de Índices Reprovados | 3 | 40% |
| Total de Índices | 7 | 100% |

| | |
|-----------------------------|------------------|
| PROJEÇÃO PARA O VDTA | Reprovado |
|-----------------------------|------------------|

Ainda não é possível aferir o ICV, o Índice de Reclamação de Pessoal Operacional e o Índice de Reclamação de Viagem por Lotes.

Lote 7 (CARRIS)

| |
|--|
| VALOR DO DESEMPENHO TOTAL BACIA PÚBLICA - março/16 a fevereiro/17 |
|--|

| IDOs - Índices de Desempenho Operacional | Situação |
|---|------------------|
| Índice de Cumprimento de Viagem | Reprovado |
| Índice de Quebra | Reprovado |
| Índice de Reprovação da Vistoria | Reprovado |
| Índice de Acidentes | Atinge Meta |
| Índice de Autuações | Reprovado |
| Índice de Reclamação de Pessoal Operacional | Atinge Meta |
| Índice de Reclamação de Viagem | Atinge Meta |

| | | |
|-----------------------------|----------|------|
| Total de Índices Aprovados | 3 | 40% |
| Total de Índices Reprovados | 4 | 60% |
| Total de Índices | 7 | 100% |

| | |
|-----------------------------|------------------|
| PROJEÇÃO PARA O VDTA | Reprovado |
|-----------------------------|------------------|

É possível pedir o ICV, o Índice de Reclamação de Pessoal Operacional e o Índice de Reclamação de Viagens do Lote 7 por se tratar da Bacia Pública que já era aferida antes da Licitação.

ANEXO C – RELATÓRIO DE AVALIAÇÃO ANUAL – SISTEMA DE QUALIDADE DO TRANSPORTE COLETIVO POR ÔNIBUS PARA O PERÍODO 2017/18

Para o Lote 1:

| |
|---|
| VALOR DO DESEMPENHO TOTAL LOTE 1 - março/17 a fevereiro/18 |
|---|

| IDOs - Índices de Desempenho Operacional | Situação |
|---|-------------|
| Índice de Cumprimento de Viagem | Reprovado |
| Índice de Quebra | Reprovado |
| Índice de Reprovação da Vistoria | Atinge Meta |
| Índice de Acidentes | Atinge Meta |
| Índice de Autuações | Reprovado |
| Índice de Reclamação de Pessoal Operacional | Atinge Meta |
| Índice de Reclamação de Viagem | Atinge Meta |

| | | |
|-----------------------------|---|------|
| Total de Índices Aprovados | 4 | 60% |
| Total de Índices Reprovados | 3 | 40% |
| Total de Índices | 7 | 100% |

| | |
|-----------------------------|------------------|
| PROJEÇÃO PARA O VDTA | Reprovado |
|-----------------------------|------------------|

| | |
|--------------------------|--|
| 2 a 3 índices reprovados | 0,50% de desconto sobre a receita ajustada |
| 4 a 5 índices reprovados | 0,75% de desconto sobre a receita ajustada |
| 6 a 7 índices reprovados | 1,00% de desconto sobre a receita ajustada |

Para o Lote 2:

| |
|---|
| VALOR DO DESEMPENHO TOTAL LOTE 2 - março/17 a fevereiro/18 |
|---|

| IDOs - Índices de Desempenho Operacional | Situação |
|---|-------------|
| Índice de Cumprimento de Viagem | Reprovado |
| Índice de Quebra | Reprovado |
| Índice de Reprovação da Vistoria | Atinge Meta |
| Índice de Acidentes | Atinge Meta |
| Índice de Autuações | Reprovado |
| Índice de Reclamação de Pessoal Operacional | Atinge Meta |
| Índice de Reclamação de Viagem | Atinge Meta |

| | | |
|-----------------------------|---|------|
| Total de Índices Aprovados | 4 | 60% |
| Total de Índices Reprovados | 3 | 40% |
| Total de Índices | 7 | 100% |

| | |
|-----------------------------|------------------|
| PROJEÇÃO PARA O VDTA | Reprovado |
|-----------------------------|------------------|

| | |
|--------------------------|--|
| 2 a 3 índices reprovados | 0,50% de desconto sobre a receita ajustada |
| 4 a 5 índices reprovados | 0,75% de desconto sobre a receita ajustada |
| 6 a 7 índices reprovados | 1,00% de desconto sobre a receita ajustada |

Para o Lote 3:

| |
|---|
| VALOR DO DESEMPENHO TOTAL LOTE 3 - março/17 a fevereiro/18 |
|---|

| IDOs - Índices de Desempenho Operacional | Situação |
|---|------------------|
| Índice de Cumprimento de Viagem | Reprovado |
| Índice de Quebra | Reprovado |
| Índice de Reprovação da Vistoria | Atinge Meta |
| Índice de Acidentes | Atinge Meta |
| Índice de Autuações | Reprovado |
| Índice de Reclamação de Pessoal Operacional | Atinge Meta |
| Índice de Reclamação de Viagem | Atinge Meta |

| | | |
|-----------------------------|----------|------|
| Total de Índices Aprovados | 4 | 60% |
| Total de Índices Reprovados | 3 | 40% |
| Total de Índices | 7 | 100% |

| | |
|-----------------------------|------------------|
| PROJEÇÃO PARA O VDTA | Reprovado |
|-----------------------------|------------------|

| | |
|--------------------------|--|
| 2 a 3 índices reprovados | 0,50% de desconto sobre a receita ajustada |
| 4 a 5 índices reprovados | 0,75% de desconto sobre a receita ajustada |
| 6 a 7 índices reprovados | 1,00% de desconto sobre a receita ajustada |

Para o Lote 4:

| |
|---|
| VALOR DO DESEMPENHO TOTAL LOTE 4 - março/17 a fevereiro/18 |
|---|

| IDOs - Índices de Desempenho Operacional | Situação |
|---|------------------|
| Índice de Cumprimento de Viagem | Reprovado |
| Índice de Quebra | Reprovado |
| Índice de Reprovação da Vistoria | Atinge Meta |
| Índice de Acidentes | Atinge Meta |
| Índice de Autuações | Reprovado |
| Índice de Reclamação de Pessoal Operacional | Atinge Meta |
| Índice de Reclamação de Viagem | Atinge Meta |

| | | |
|-----------------------------|----------|------|
| Total de Índices Aprovados | 4 | 60% |
| Total de Índices Reprovados | 3 | 40% |
| Total de Índices | 7 | 100% |

| | |
|-----------------------------|------------------|
| PROJEÇÃO PARA O VDTA | Reprovado |
|-----------------------------|------------------|

| | |
|--------------------------|--|
| 2 a 3 índices reprovados | 0,50% de desconto sobre a receita ajustada |
| 4 a 5 índices reprovados | 0,75% de desconto sobre a receita ajustada |
| 6 a 7 índices reprovados | 1,00% de desconto sobre a receita ajustada |

Para o Lote 5:

| |
|---|
| VALOR DO DESEMPENHO TOTAL LOTE 5 - março/17 a fevereiro/18 |
|---|

| IDs - Índices de Desempenho Operacional | Situação |
|---|------------------|
| Índice de Cumprimento de Viagem | Reprovado |
| Índice de Quebra | Reprovado |
| Índice de Reprovação da Vistoria | Atinge Meta |
| Índice de Acidentes | Atinge Meta |
| Índice de Autuações | Reprovado |
| Índice de Reclamação de Pessoal Operacional | Atinge Meta |
| Índice de Reclamação de Viagem | Atinge Meta |

| | | |
|------------------------------------|----------|------|
| Total de Índices Aprovados | 4 | 60% |
| Total de Índices Reprovados | 3 | 40% |
| Total de Índices | 7 | 100% |

| | |
|-----------------------------|------------------|
| PROJEÇÃO PARA O VDTA | Reprovado |
|-----------------------------|------------------|

| | |
|--------------------------|--|
| 2 a 3 índices reprovados | 0,50% de desconto sobre a receita ajustada |
| 4 a 5 índices reprovados | 0,75% de desconto sobre a receita ajustada |
| 6 a 7 índices reprovados | 1,00% de desconto sobre a receita ajustada |

Para o Lote 6:

| |
|---|
| VALOR DO DESEMPENHO TOTAL LOTE 6 - março/17 a fevereiro/18 |
|---|

| IDs - Índices de Desempenho Operacional | Situação |
|---|------------------|
| Índice de Cumprimento de Viagem | Reprovado |
| Índice de Quebra | Reprovado |
| Índice de Reprovação da Vistoria | Atinge Meta |
| Índice de Acidentes | Atinge Meta |
| Índice de Autuações | Reprovado |
| Índice de Reclamação de Pessoal Operacional | Atinge Meta |
| Índice de Reclamação de Viagem | Atinge Meta |

| | | |
|------------------------------------|----------|------|
| Total de Índices Aprovados | 4 | 60% |
| Total de Índices Reprovados | 3 | 40% |
| Total de Índices | 7 | 100% |

| | |
|-----------------------------|------------------|
| PROJEÇÃO PARA O VDTA | Reprovado |
|-----------------------------|------------------|

| | |
|--------------------------|--|
| 2 a 3 índices reprovados | 0,50% de desconto sobre a receita ajustada |
| 4 a 5 índices reprovados | 0,75% de desconto sobre a receita ajustada |
| 6 a 7 índices reprovados | 1,00% de desconto sobre a receita ajustada |

Lote 7 (CARRIS)

| |
|--|
| VALOR DO DESEMPENHO TOTAL BACIA PÚBLICA - março/17 a fevereiro/18 |
|--|

| IDOs - Índices de Desempenho Operacional | Situação |
|---|------------------|
| Índice de Cumprimento de Viagem | Reprovado |
| Índice de Quebra | Reprovado |
| Índice de Reprovação da Vistoria | Reprovado |
| Índice de Acidentes | Atinge Meta |
| Índice de Autuações | Reprovado |
| Índice de Reclamação de Pessoal Operacional | Atinge Meta |
| Índice de Reclamação de Viagem | Atinge Meta |

| | | |
|------------------------------------|----------|------|
| Total de Índices Aprovados | 3 | 40% |
| Total de Índices Reprovados | 4 | 60% |
| Total de Índices | 7 | 100% |

| | |
|-----------------------------|------------------|
| PROJEÇÃO PARA O VDTA | Reprovado |
|-----------------------------|------------------|

| | |
|--------------------------|--|
| 2 a 3 índices reprovados | 0,50% de desconto sobre a receita ajustada |
| 4 a 5 índices reprovados | 0,75% de desconto sobre a receita ajustada |
| 6 a 7 índices reprovados | 1,00% de desconto sobre a receita ajustada |