Artigo 9º - A Ouvidoria encaminhará a decisão final ao usuário, para efetiva resolução das manifestações recebidas.

Parágrafo único – A Ouvidoria poderá solicitar informações e esclarecimentos diretamente a agentes da Concessionária, e as solicitações devem ser devidamente respondidas, em prazo razoável.

Seção III

Da Avaliação Continuada dos Serviços Concedidos

Artigo 10 - A avaliação dos serviços concedidos deverá ser feita por meio de fiscalização e da aplicação de indicadores de desempenho, devidamente previstos no instrumento contratual.

Artigo 11 - Na avaliação dos serviços, deverá ser assegurada a participação do usuário.

CAPÍTULO IV

Dos Direitos e das Responsabilidades do Poder Concedente

Artigo 12 - Incumbe ao Poder Concedente, dentre outros direitos e obrigações previstos no contrato de concessão:

I – regulamentar o serviço concedido e fiscalizar permanentemente a sua prestação;

II – modificar unilateralmente as disposições regulamentares do serviço, para melhor adequação ao interesse público, respeitado o equilíbrio econômico-financeiro do contrato;

III – fixar e rever as tarifas públicas;

IV – cumprir e fazer cumprir as disposições regulamentares do serviço e as cláusulas do contrato;

V – estimular a eficiência do serviço e a modicidade das tarifas;

VI – zelar pela boa qualidade do serviço, receber e apurar queixas e reclamações dos usuários;

VII – estimular a associação dos usuários para a defesa de seus interesses relativos ao serviço, inclusive para sua fiscalização;

VIII – intervir na prestação do serviço, retomá-lo e extinguir a concessão, nos casos e nas condições previstos em lei e no contrato;

IX – assegurar o cumprimento das obrigações contratuais, preservando os direitos do Poder Concedente, da Concessionária e dos usuários;

X – aplicar as penalidades legais e contratuais.

CAPÍTULO V

Dos Direitos e das Obrigações dos Usuários

Artigo 13 - O usuário tem direito à adequada prestação dos serviços objeto deste Regulamento, devendo a Concessionária e seus agentes observarem as seguintes diretrizes:

I – urbanidade, respeito, acessibilidade e cortesia no atendimento aos usuários;

II – presunção de boa-fé do usuário;

III – atendimento por ordem de chegada, ressalvados casos de urgência, asseguradas as prioridades legais às pessoas com deficiência, aos idosos, às gestantes, às lactantes e às pessoas acompanhadas por crianças de colo;

IV – adequação entre meios e fins, vedada a imposição de exigências, obrigações, restrições e sanções não previstas na legislação;

V – igualdade no tratamento aos usuários, vedado qualquer tipo de discriminação;

VI – cumprimento de prazos e normas procedimentais;

VII – definição, publicidade e observância de horários e normas compatíveis com o bom atendimento ao usuário;

VIII – adoção de medidas visando a proteção à saúde e a segurança dos usuários;

IX – autenticação de documentos pelo próprio agente público, à vista dos originais apresentados pelo usuário, vedada a exigência de reconhecimento de firma, salvo em caso de dúvida de autenticidade;

X – manutenção de instalações salubres, seguras, sinalizadas, acessíveis e adequadas ao serviço e ao atendimento;

XI – eliminação de formalidades e de exigências cujo custo econômico ou social seja superior ao risco envolvido;

XII – observância dos códigos de ética ou de conduta aplicáveis à todas as categorias de agentes envolvidos na prestação dos serviços objeto deste Regulamento;

XIII – aplicação de soluções tecnológicas que visem a simplificar processos e procedimentos de atendimento ao usuário e a propiciar melhores condições para o compartilhamento das informações, nos termos do contrato de concessão;

XIV – utilização de linguagem simples e compreensível, evitando o uso de siglas, jargões e estrangeirismos; e

XV – vedação da exigência de nova prova sobre fato já comprovado em documentação válida apresentada.

Artigo 14 - São direitos básicos do usuário:

I – receber e utilizar serviço adequado;

II – receber do Poder Concedente e da Concessionária informações para a defesa de interesses individuais e coletivos relativos aos serviços prestados;

III – levar ao conhecimento do Poder Concedente e da Concessionária as irregularidades de que tenham conhecimento, referentes ao serviço prestado;

IV – comunicar às autoridades competentes os atos ilícitos praticados pela Concessionária na prestação dos serviços;

V – participar do acompanhamento da prestação e da avaliação dos serviços, na forma deste Regulamento e do contrato de concessão;

VI – obter e utilizar os serviços com liberdade de escolha entre os meios oferecidos e sem discriminação, observadas as normas do Poder Concedente;

VII – acessar, por meio da ouvidoria, e, se houver, obter informações relativas à sua pessoa constantes de registros ou bancos de dados, observado o disposto no inciso X do artigo 5º da Constituição Federal e na Lei federal nº 12.527, de 18 de novembro de 2011;

VIII – a proteção de suas informações pessoais, nos termos da Lei federal nº 12.527, de 18 de novembro de 2011;

IX – obter informações precisas e de fácil acesso nos locais de prestação do serviço, assim como sua disponibilização na internet, especialmente sobre:

a) horário de funcionamento da prestação dos serviços;

b) acesso à ouvidoria;

c) valor das tarifas cobradas pela prestação dos serviços.

Artigo 15 - São deveres do usuário:

I – utilizar adequadamente os serviços, procedendo com urbanidade e boa-fé;

II – prestar as informações pertinentes ao serviço prestado quando solicitadas;

III – colaborar para a adequada prestação do serviço;

IV – preservar as condições dos bens públicos integrantes da Concessão, por meio dos quais lhe são prestados os serviços de que trata este Regulamento;

V – pagar a tarifa cobrada, estabelecida pela legislação aplicável;

Artigo 16 - O Poder Concedente, assim como a Concessionária, estimulará a participação da comunidade em assuntos de interesse da Linha 15 – Prata da Rede Metroviária de São Paulo.

Parágrafo único – Sem prejuízo de outras formas previstas na legislação, a participação dos usuários no acompanhamento da prestação e na avaliação dos serviços públicos será feita por meio de conselhos de usuários, nos moldes do artigo 18, da Lei federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017, e do contrato de concessão.

CAPÍTULO VI

Da Fiscalização dos Serviços Concedidos e das Sanções Administrativas

Artigo 17 - Os serviços constantes do presente Regulamento estão sujeitos à fiscalização do Poder Concedente.

Parágrafo único – A base para a fiscalização dos serviços a que se refere o "caput" deste artigo será o conjunto de fatores de avaliação que definem o padrão de serviço adequado, conforme disposto na Lei federal nº 8.987, de 13 de fevereiro de 1995, e nos termos do contrato de concessão.

Artigo 18 - O Poder Concedente exercerá a mais ampla e completa fiscalização sobre a prestação dos serviços públicos concedidos, sustando qualquer atividade em execução que, comprovadamente, não esteja sendo realizada de modo satisfatório ou em desconformidade com o previsto neste Regulamento, ou no Contrato, sem prejuízo de responsabilização da Concessionária, e da aplicação das penalidades previstas no contrato e na regulamentação e legislação aplicável.

Artigo 19 - Para efeito de fiscalização, a Concessionária fica obrigada a:

I – prestar informações e esclarecimentos solicitados pelo Poder Concedente, garantindo-lhe o acesso, a qualquer tempo, a todas as dependências e instalações vinculadas à prestação do serviço concedido;

II – atender prontamente às reclamações, exigências ou observações feitas pelo Poder Concedente;

III – reportar por escrito ao Poder Concedente, no prazo de 24 (vinte e quatro) horas, qualquer ocorrência anormal ou acidentes que se verifiquem na Linha 15 – Prata da Rede Metroviária de São Paulo, independentemente de comunicação verbal, que deve ser imediata;

IV – franquear ao Poder Concedente acesso aos dados relativos à administração, contabilidade, recursos técnicos, econômicos e financeiros da Concessionária;

V – franquear ao Poder Concedente acesso aos locais, obras, instalações e equipamentos compreendidos na concessão.

Artigo 20 - A inobservância das regras previstas neste Regulamento e nas demais normas aplicáveis à Rede Metroviária de São Paulo sujeita a Concessionária às sanções administrativas, legais e contratuais.

Artigo 21 - No prazo de 90 (noventa) dias da data da publicação deste Regulamento será constituída a comissão referida no artigo 36 da Lei estadual nº 7.835, de 8 de maio de 1992.

§ 1º - O Secretário dos Transportes Metropolitanos do Estado de São Paulo designará os representantes do Poder Executivo e os dos Usuários.

§ 2º - O Governador do Estado solicitará, mediante convite, a indicação de representante do Poder Legislativo, para integrar a referida Comissão.

CAPÍTULO VII

Da Receita

Artigo 22 - Constituem receitas da concessionária:

I – a tarifa de remuneração prevista em contrato;

II – as receitas acessórias, complementares, alternativas e decorrentes da exploração de projetos associados à concessão, cujo compartilhamento com o Poder Concedente ocorrerá segundo as disposições contratuais, tais como as obtidas da exploração comercial das atividades de publicidade nas estações e nos trens e da cessão onerosa dos espaços da área de concessão, desde que:

a) não ocorra a cessão de espaços para exploração de atividades ou para a veiculação de publicidade que infrinja a legislação em vigor, que atente contra a moral e os bons costumes, de cunho religioso ou político-partidário, ou que possam prejudicar o desenvolvimento operacional do serviço concedido;

b) faculte-se ao Poder Concedente ocupar, para veiculação de publicidade institucional, até 5% do espaço disponível para exploração de mídias publicitárias nos trens e nas estações, quando solicitado;

III – outras previstas no objeto do contrato.

CAPÍTULO VIII

Da Prestação do Serviço Concedido

SEÇÃO I

Generalidades

Artigo 23 - O serviço concedido será prestado em conformidade com as políticas do Poder Concedente, relativas ao transporte coletivo metroferroviário.

SEÇÃO II

Do Serviço de Transporte

Artigo 24 - O serviço público de transporte de passageiros da Linha 15 – Prata da Rede Metroviária de São Paulo será prestado, conforme estabelecido neste Regulamento, aos usuários portadores de títulos de transporte válidos e que tenham passado pelos bloqueios, observadas as disposições do contrato de concessão e dos artigos 30 e 31 deste Regulamento.

Artigo 25 - A Concessionária manterá, nas estações, informações escritas e comunicação auditiva para orientação dos passageiros.

Parágrafo único – O sistema de sonorização será utilizado para emissão de mensagens exclusivamente operacionais, de caráter informativo, educativo, ou orientações de segurança, vedada a promoção de marcas, produtos e pessoas.

Artigo 26 - A Concessionária oferecerá aos usuários o serviço concedido em integração com o prestado por outras operadoras de transporte, atendendo à legislação em vigor no momento da prestação do serviço e às determinações do Poder Concedente.

Artigo 27 - A Concessionária manterá o serviço aberto ao público ao longo dos horários estabelecidos em Contrato, observando as determinações do Poder Concedente.

SEÇÃO III

Da Utilização do Serviço de Transporte

Artigo 28 - A Concessionária deverá manter canais de relacionamento com os usuários, bem como manter em local visível os modos de acesso aos canais de relacionamento, inclusive os disponibilizados pelo Poder Concedente.

Artigo 29 - A Concessionária deverá manter serviço de Achados e Perdidos e o divulgará ao público.

Parágrafo único – Os objetos encontrados nos trens e dependências vinculados à prestação do serviço concedido, ou entregues para empregados da Concessionária, serão de responsabilidade desta, que providenciará seu armazenamento, controle, devolução ao usuário, ou destinação a uma entidade de caridade.

Artigo 30 - As crianças menores de 6 (seis) anos poderão se utilizar do serviço concedido somente quando acompanhados de pessoa responsável por sua segurança.

SEÇÃO IV

Do Usuário

Artigo 31 - A entrada ou permanência, nas dependências integrantes da prestação do serviço concedido, será interditada a pessoas que possam causar perigo, incômodo ou prejuízos à continuidade do serviço, tais como:

I – portadoras de armas de fogo, carregadas ou não, ou armas brancas, exceto militares, policiais em serviço ou pessoas com licença para porte de armas;

II – portadoras de materiais inflamáveis ou explosivos, radioativos ou corrosivos;

III – embriagadas ou intoxicadas por álcool ou outras substâncias tóxicas.

Artigo 32 - É vedado ao usuário, nos trens e demais dependências integrantes da prestação do serviço concedido:

I – praticar qualquer ato do qual resulte embaraço ao serviço ou que possa acarretar perigo ou acidente;

II – embarcar ou desembarcar após o inicio da sinalização sonora de fechamento iminente das portas, impedir a abertura ou o fechamento das portas, e estacionar ou apoiar-se nelas;

III – acionar ou usar, indevidamente, qualquer equipamento;

IV – dar alarme, com utilização ou não dos dispositivos de emergência, exceto em situações justificáveis;

V – fazer funcionar rádios ou outros aparelhos que possam emitir sons;

VI – infringir a sinalização;

VII – impedir ou tentar impedir a ação do empregado da Concessionária, no cumprimento de seus deveres funcionais;

VIII – ingressar, sem autorização, nos locais não franqueados aos usuários;

IX – viajar em lugar não destinado ao usuário;

X – fumar, manter cigarro, ou similar, aceso, acender fósforo ou isqueiro;

XI – colocar os pés nas paredes das estações, bancos e laterais dos carros;

XII – quebrar, danificar, sujar, escrever, desenhar nas instalações e equipamentos vinculados à prestação do serviço concedido;

XIII – cuspir ou atirar detritos de qualquer natureza nas vias, nos trens e nas estações;

XIV – efetuar transporte de objetos com dimensões superiores a 1,5 x 0,6 x 0,36 metros ou que necessitem mais de uma pessoa para efetuar o transporte;

XV – efetuar transporte de bicicletas, independentemente de suas dimensões, exceto nos dias e horários permitidos;

XVI – utilizar "skates", patins, patinetes ou similares;

XVII – colocar cartazes, anúncios e avisos, mendigar, apregoar, expor ou vender qualquer espécie de mercadoria ou serviços, salvo quando houver autorização da Concessionária, e nos locais por esta previamente determinados;

XVIII – arremessar objetos de qualquer natureza;

XIX – usar de linguagem licenciosa, desrespeitosa ou ofensiva a qualquer pessoa;

XX – proceder inconvenientemente ou de modo a molestar, assediar sexualmente, ou importunar ou prejudicar o sossego e a tranquilidade dos usuários;

XXI – transportar animais, exceto cão-guia em treinamento ou acompanhando pessoa com deficiência visual;

XXII – pedir esmolas.

SEÇÃO V

Dos Títulos de Transporte

SUBSEÇÃO I

Do Ingresso na Área Paga das Estações

Artigo 33 - Em todas as estações deverá haver, pelo menos, um ponto de venda de títulos de transporte, durante todo o período de serviço, onde estarão afixadas informações relativas às tarifas praticadas.

Artigo 34 - Dever-se-á considerar sem valor o título de transporte que não puder ser identificado pelo equipamento ou outro meio existente para tal fim.

Parágrafo único – O título de transporte considerado sem valor deverá ser tratado de acordo com as instruções do Poder Concedente.

Artigo 35 - Ocorrendo a apreensão de título de transporte falso, a Concessionária tomará, contra o portador, as medidas legais cabíveis.

SUBSEÇÃO II

Das Gratuidades

Artigo 36 - A Concessionária garantirá acesso ao serviço concedido àquele que tenha direito a transporte gratuito, assim como, mas não limitado:

I – à pessoa com deficiência, nos termos da Lei Complementar nº 666, de 26 de novembro de 1991;

II – ao trabalhador desempregado, nos termos do Decreto estadual nº 32.144, de 14 de agosto de 1990, e Resolução da Secretaria dos Transportes Metropolitanos nº 25, de 28 de março de 2003;

III – à criança e seu acompanhante, nos dias de campanha de vacinação, nos termos da Lei estadual nº 9.079, de 17 de fevereiro de 1995;

IV – à pessoa maior de 60 (sessenta) anos de idade, nos termos da Lei estadual nº 15.187, de 29 de outubro de 2013;

V – ao integrante da Guarda Civil Metropolitana, nos termos da Resolução SNM nº 150, de 8 de outubro de 1987;

VI – ao integrante da Polícia Militar do Estado de São Paulo, nos termos da Resolução SNM nº 32, de 28 de fevereiro de 1985;

VII – à criança menor de 06 (seis) anos de idade acompanhada de pessoa responsável por sua segurança;

VIII – aos estudantes do ensino fundamental, médio e superior alcançados pelo Decreto estadual nº 61.134, de 25 de fevereiro de 2015.

SUBSEÇÃO III

Da Devolução de Título de Transporte

Artigo 37 - Quando sobrevier interrupção na prestação do serviço concedido, a Concessionária providenciará mecanismos para assegurar o direito à devolução de títulos de transporte aos usuários.

SUBSEÇÃO IV

Da Liberação de Bloqueios

Artigo 38 - Quando ocorrerem motivos que comprometam a segurança pública, ou quando houver falha no Sistema de Controle de Arrecadação de Passagens, a Concessionária liberará os bloqueios para entrada de usuários e providenciará os devidos registros da ocorrência.

CAPÍTULO IX

Da Segurança do Transporte

SEÇÃO I

Da Segurança Pública

Artigo 39 - Para atender ao disposto na Lei federal nº 6.149, de 2 de dezembro de 1974, a Concessionária deverá adotar medidas de natureza técnica, administrativa, policial e educativa, destinadas à:

I – preservação do patrimônio vinculado ao serviço concedido;

II – manutenção da regularidade e normalidade do tráfego;

III – garantia da incolumidade e comodidade dos usuários;

IV – prevenção de acidentes;

V – preservação e restauração da higiene;

VI – manutenção da ordem em suas dependências.

SEÇÃO II

Do Corpo de Segurança e suas Atribuições

Artigo 40 - A Concessionária organizará e manterá Corpo de Segurança próprio, nos termos e para os fins da Lei federal n° 6.149, de 2 de dezembro de 1974.

Parágrafo único – O Corpo de Segurança deverá receber um curso básico de preparação que o habilitará ao exercício de suas funções.

Artigo 41 - O Corpo de Segurança atuará em todas as áreas de serviço e dependências integrantes da prestação do serviço concedido, especialmente em suas estações, subestações, linhas, pátios, trens e terminais de ônibus direta e indiretamente administrados pela Concessionária.

Artigo 42 - Os equipamentos utilizados pelo Corpo de Segurança, cuja finalidade básica é garantir a segurança dos usuários, dos empregados e da Rede Metroviária de São Paulo, deverão ser aprovados pelo Poder Concedente, diretamente ou através de prepostos especialmente designados.

Artigo 43 - Aplica-se ao Corpo de Segurança próprio da Concessionária, no que couber, o disposto nos artigos 68 a 73 do Decreto municipal nº 15.012, de 7 de abril de 1978.

CAPÍTULO X

Das Disposições Finais

Artigo 44 - A Concessionária somente poderá operar em desconformidade com este Regulamento em emergências resultantes de casos fortuitos ou de força maior, devidamente identificados e justificados.

Artigo 45 - A Concessionária poderá propor ao Poder Concedente a revisão das normas e procedimentos de que trata este Regulamento.

Parágrafo único – A implementação das normas e procedimentos referidos no "caput" deste artigo somente ocorrerá após aprovação do Poder Concedente.

Artigo 46 - Extinta a Concessão objeto deste Regulamento, retornam ao Poder Concedente todos os bens reversíveis, direitos e privilégios vinculados à exploração da Linha 15 – Prata da Rede Metroviária de São Paulo, transferidos à Concessionária ou por ela implantados, no âmbito da Concessão, na forma prevista em lei e no contrato.

Artigo 47 - Fica delegada ao Secretário dos Transportes Metropolitanos a competência para disciplinar, no que couber, a aplicação deste Regulamento e detalhar as diretrizes específicas do procedimento licitatório a que se refere o presente Regulamento.

DECRETO Nº 63.275, DE 15 DE MARÇO DE 2018

Dispõe sobre a concessão onerosa de obra no Parque Capivari, localizado no município de Campos do Jordão e dá providências correlatas

GERALDO ALCKMIN, Governador do Estado de São Paulo, no uso de suas atribuições legais,

Considerando o disposto no artigo 175 da Constituição Federal, na Lei estadual nº 7.835, de 8 de maio de 1992, e na Lei federal nº 8.987, de 13 de fevereiro de 1995, que dispõem sobre o regime de concessão de obras públicas e de concessão e permissão de serviços públicos e normas gerais para licitações e contratações, aplicáveis aos órgãos da administração pública direta e às demais entidades controladas direta ou indiretamente pela União, Estado, Distrito Federal e Municípios;

Considerando que a Lei estadual nº 9.361, de 5 de julho de 1996, criou o Programa Estadual de Desestatização - PED e o Decreto estadual nº 40.000, de 16 de março de 1995, instituiu o Programa Estadual de Participação da Iniciativa Privada na Prestação de Serviços Públicos e na Execução de Obras de Infraestrutura, com o objetivo de reduzir os investimentos do Poder

Comunicado

PLANEJAMENTO E GESTÃO

UNIDADE CENTRAL DE RECURSOS HUMANOS

Artigo 115 da CE - Suplemento Especial

A Unidade Central de Recursos Humanos, à vista do que dispõe o § 2º do artigo 5º do Decreto nº 50.881, de 14 de junho de 2006 (Institui o Sistema Único de Cadastro de Cargos e Funções-Atividades - SICAD, da Administração Direta e das Autarquias do Estado) COMUNICA aos órgãos setoriais de recursos humanos da Administração Direta e Autarquias do Estado que encaminhará à Imprensa Oficial do Estado S.A. – IMESP as informações coletadas e sistematizadas relativas à quantidade de cargos, empregos públicos e funções-atividades, ocupados e vagos, em 31 de dezembro de 2017, para publicação em Suplemento Especial do Diário Oficial do Estado, Executivo, Seção I, no dia 28 de abril de 2018, em cumprimento ao disposto no § 5º, do artigo 115, da Constituição Estadual.

As entidades fundacionais, de economia mista e as empresas públicas deverão, para atendimento ao dispositivo constitucional, encaminhar diretamente à Imprensa Oficial do Estado S.A - IMESP, impreterivelmente até o dia 06 de abril de 2018, o quantitativo de seus quadros.

Essas entidades, na hipótese de maiores esclarecimentos quanto a transmissão e publicação, deverão contatar a Imprensa Oficial do Estado pelo telefone: SAC 0800 01234 01.

O arquivo deverá vir no formato texto com tabulação e salvo como texto sem formatação e enviado para o email:

artigo115-2018@imprensaoficial.com.br