

Mobilidade do Futuro: um Modelo Disruptivo para São José dos Campos

Produto 26: Plano de comunicação

Equipe

Coordenação: **Ciro Biderman**

Coordenação institucional: **Patricia Alencar Silva Mello**

Pesquisadores:

Caio de Souza Castro

Claudia Marcela Acosta

Eliana Martins de Mello

Eliane Teixeira dos Santos

Eurídice Gomes da Silva Hernandez

Juliana Reimberg

Leonardo Bueno

Livia Pazianotto Torres

Matheus Barboza

Mayurí Annerose Moraes

Sarah M. Matos Marinho

Tainá Souza Pacheco

Vitor Estrada de Oliveira

Vinicius Galante de Souza

Apoio técnico:

Luís Otávio Calagian

1. Introdução

Esse relatório tem por objetivo construir um documento norteador da comunicação que merece ser estabelecida com a população de São José dos Campos para tratar do novo sistema de transporte público. Não tem o condão de estruturar um plano estratégico e tático de comunicação, ou plano de mídia com campanhas e demais meios de comunicação, mas construir as premissas que precisam conter esses documentos diretamente pela equipe competente da Prefeitura Municipal de São José dos Campos.

Com base no disposto no Plano de Implementação (produto 25) desenvolvido pelo Centro de Política e Economia do Setor Público da Fundação Getúlio Vargas (Cepesp/FGV) em cooperação com a Secretaria Municipal de Mobilidade Urbana de São José dos Campos – SEMOB, identificou-se (i) as principais mudanças propostas pelo novo sistema e (ii) os impactos em cada uma das regiões. Mencionadas alterações modificarão a forma como os usuários estão acostumados a utilizar o transporte público e, por conseguinte, precisam ser comunicadas.

Além de apontar e comunicar as principais mudanças do novo sistema e as alterações em cada bacia, foi feito um levantamento das temáticas que podem suscitar maior debate popular no período de implementação e, para cada um desses, apresentou-se os fundamentos que levaram a equipe a fazer determinada escolha e a melhor forma de explicar essa decisão aos usuários.

Importa ressaltar de início que é parte integrante do sistema tecnológico em elaboração para a política de mobilidade da cidade de São José dos Campos, uma plataforma de comunicação que disponibilizará ao usuário do transporte público, informações em tempo real dessa operação, bem como viabilizará um canal de comunicação do usuário com a prefeitura. Essa solução, contudo, será disponibilizada juntamente com o início da nova operação do transporte público coletivo, suas especificações serão objeto de produto específico e para fins do presente relatório, será tratada como uma possível ferramenta adicional de comunicação que, ao lado de diversas outras, servirão de instrumento para a divulgação do novo sistema.

É parte integrante do presente relatório ainda um mapeamento de estratégias de comunicação ao usuário sobre mudanças no transporte público que conta com um levantamento de canais utilizados por municípios com dimensões populacionais

semelhantes à São José dos Campos, além das estratégias de comunicação sobre transporte público de Rio Branco e Goiânia apontadas por estudos como referências na área de implementação de novos sistemas de transporte.

2. Benchmark de planos de comunicação

Antes de discorrer sobre os conteúdos a serem informados sobre o novo sistema de transportes de São José dos Campos, optou-se por apresentar um mapeamento das estratégias, usadas por outras prefeituras, para comunicar alterações nos serviços de transporte público. O objetivo inicial era analisar planos de comunicação ao usuário acerca da implementação de novos sistemas de transporte. Todavia, em face à dificuldade de acesso a esse tipo de material decidiu-se mudar o escopo para boas práticas de comunicação ao usuário sobre mudanças na área de mobilidade, iniciando a análise a partir das experiências relatadas por dois relatórios externos- "Sete passos de como construir um plano de mobilidade urbana" da WRI BRASIL¹ e o "Boas Práticas para a nova mobilidade urbana"² da NTU.

Restringindo a análise dos documentos para as experiências de implementação, o primeiro relatório indicou como boa prática o Plano Diretor de Transporte e Trânsito (PDTT) de Rio Branco. Em referido PDTT, ressalta-se que a comunicação de informações sobre o serviço de transporte público deve mobilizar uma variedade de canais que vão desde os mais simples até os mais sofisticados, que implicam uso de tecnologias mais avançadas. Menciona-se ainda a relevância da comunicação ser direcionada não só para os usuários recorrentes do sistema, como também para os usuários eventuais.

Em se tratando dos canais mais simples, pode-se mencionar (1) painéis de mensagem fixa, (2) painéis de mensagem variável, (3) comunicação sonora e (4) balcão de informações. Em se tratando do primeiro tipo, a indicação é para que as peças sejam posicionadas não só no interior dos veículos, como também em pontos de parada estratégicos e nas áreas de integração, locais planejados para que ocorram grande parte dos transbordos. Com relação ao conteúdo veiculado, devem ser comunicadas as

¹Estudo disponível para download em: <https://wribrasil.org.br/pt/publicacoes/sete-passos-como-construir-um-plano-de-mobilidade-urbana> Acesso 15 jul. 2020

²Estudo disponível em: <https://www.ntu.org.br/novo/upload/Publicacao/Pub635110576376336907.pdf> Acesso 15 jul. 2020

seguintes informações: número e denominação da linha, itinerários, informativo dos horários previstos e locais de integração. Essas informações devem ser complementadas com os painéis de informações variáveis, posicionados nas áreas de integração com a finalidade de informar a chegada do veículo. Espera-se que com esse dispositivo o fluxo de passageiros nessas áreas seja melhor organizado, reduzindo o tempo para embarque e desembarque.

Ainda, nas áreas de integração o PDTT recomenda a existência de um sistema de comunicação por áudio para divulgar de forma rápida e clara as informações do sistema e de um balcão de informações, posicionado em um ponto de fácil visualização, onde o público possa pedir informações sobre o serviço de transporte público.

No que tange aos meios mais sofisticados, o plano se concentra em uma página web que permita ao usuário consultar trajetos, linhas próximas a pontos de interesse (como hospitais e escolas), tabelas horárias e, se possível, horários estimados das paradas. Ademais, tal canal deveria permitir a consulta de linhas disponíveis para um determinado trajeto com origem e destino, além de divulgar formas de aquisição de bilhetes, notícias relevantes do sistema e contar com um canal para envio de reclamações e sugestões. Por fim, conjugado a isso, recomenda-se a existência de um canal 0800 para os usuários consultarem informações referentes às linhas.

Do segundo relatório, o "Boas Práticas para a nova mobilidade urbana", o objeto de análise foi a estratégia de serviço de informação aos usuários desenvolvido no âmbito do projeto "Serviço de informação metropolitano (SIM)" de Goiânia. Apesar da escala desse projeto ser maior - atende aos 18 municípios que integram a rede metropolitana de transporte - a iniciativa traz estratégias interessantes que podem ser incorporadas pelo município de São José dos Campos.

O SIM foi criado pensando em atuação em três frentes: (i) gestão da informação, (ii) gestão do relacionamento com o usuário e (iii) gestão da marca. Assim o serviço foca não só no fornecimento de informações antes, durante e depois das viagens, como também se preocupa em estabelecer uma identidade entre o transporte público e o usuário e enxerga esse como agente central para pensar em melhorias no serviço.

O desenvolvimento de um padrão de comunicação visual foi central para gerar uma identificação entre usuários, gestores e operadores do transporte público. O projeto se destacou ainda pela diversidade de canais explorados para atender as necessidades dos

cidadãos. Nos terminais, além de totens que indicam as linhas, seus itinerários e frequências por faixa horária, foram disponibilizados equipamentos *i-center* um canal de relacionamento do usuário com o consórcio que permite a consulta de horários e itinerários e ainda mostra os trajetos a partir da conexão com o *Google Maps*.

Da mesma forma que em Rio Branco, o SIM disponibiliza ainda um call center, para consulta de informações e registro de reclamações e sugestões, além de um site que disponibiliza quadros-horários e mapas das linhas. A página web conta ainda com vídeos, notícias sobre o sistema de transportes e enquetes para que o usuário avalie determinadas ações.

A comunicação conta ainda com outros dois canais. O primeiro canal é composto por mostradores (displays) posicionados em pontos estratégicos, onde há grande demanda por transporte, que permite aos usuários acesso a informações das linhas e previsão dos horários de chegada. Já o segundo, trata-se de um serviço de envio de mensagens SMS, através do qual é possível encaminhar mensagens de texto para consultar a previsão de chegada dos ônibus.

Por solicitação da diretoria de comunicação da prefeitura, essa pesquisa inicial foi expandida para abordar também as estratégias de comunicação utilizadas por municípios cuja dimensão populacional é similar à de São José dos Campos. Selecionou-se então uma amostra de 29 municípios que, segundo estimativas do IBGE em 2019³, contam com população maior que quinhentos mil habitantes e menor que um milhão. Na ausência de planos de comunicação, a análise teve como base pesquisa feita nos sites das prefeituras e secretarias/departamentos responsáveis pelo transporte público nas cidades.

Durante a pesquisa buscou-se identificar duas questões: (a) como novos projetos na área de transporte foram comunicados e (b) como informações sobre mudanças de linhas e trajetos eram transmitidas ao usuário. Pelo método de pesquisa utilizado foi possível encontrar informações para 16 dos municípios consultados e os resultados encontram-se consolidados na tabela abaixo.

³ Informações obtidas no site do IBGE em:
<https://www.ibge.gov.br/estatisticas/sociais/populacao/9103-estimativas-de-populacao.html?=&t=resultados>
Acesso em 19 jul. 2020

Tabela 1: Canais de comunicação para comunicar ao usuário alterações no transporte público

UF	Município	(a) canais de comunicação de novos projetos na área de transporte	(b) canais para comunicação de mudanças em linhas
SC	Florianópolis		website para consulta de linhas, horários e itinerários, além do aplicativo
RJ	Campos dos Goytacazes	A partir de agosto de 2019 começou a funcionar o novo sistema de transporte dessa cidade- Mobi Campos. Um importante canal nesse novo sistema será o aplicativo Mobi Campos que permitirá ao usuário acompanhar em tempo real o trajeto da linha desejada.	Comunicação de mudanças em linhas é comunicada por cartazes em terminais, pontos de grande circulação e no interior de veículos. Contam com a descrição das linhas e seus horários ou frequências, informações essas disponíveis também pela internet e em breve por aplicativo.
RJ	Niterói	Cidade usa o app Colab.re como canal de comunicação para que a população participe da elaboração, avaliação e monitoramento dos objetivos previstos no Plano de Mobilidade urbana sustentável (PMUS)	
MG	Juiz de Fora		aplicativo CittaMobi
PR	Londrina		website para consulta de linhas, horários e itinerários, além do aplicativo GrandeLondrina
SC	Joinville		consulta de itinerários (linhas e horários) disponível pela internet ou nos terminais
MT	Cuiabá		website: consulta de linhas, horários e itinerários

BA	Feira de Santana		Desenvolveram site para servir de plataforma digital e interativa para fornecer dados relevantes sobre a mobilidade urbana aos cidadãos (site: mobilidade.feira.br), além de um aplicativo com funcionalidades similares.
MG	Contagem		website: consulta de linhas, horários e itinerários
SP	Sorocaba	A ideia é que o Terminal Intermodal conte com monitores de TV que informem em tempo real o tempo de espera para as viagens futuras programadas. A tecnologia embarcada possibilitará a previsão de horários de chegada e partida de veículos, além de acesso a informações sobre itinerários e embarques. Para além dos painéis de mensagens variáveis no interior dos veículos, os usuários poderão contar também com o aplicativo CittaMobi.	
MG	Uberlândia		simulador de rotas pelo moovit, e informações sobre linhas em website
SP	Ribeirão Preto		aplicativo CittaMobi e Moovit
SP	Santo André		aplicativo CittaMobi e Moovit e itinerários disponíveis em website
PB	João Pessoa		Website para consulta de linhas, horários e itinerários, além de um aplicativo para acessar a previsão de horários de chegada de ônibus, além de cartazes apresentando as alternativas de trajeto para linhas que não estão operando.

PI	Teresina		website: consulta de linhas, horários e itinerários
MS	Campo Grande		website: mapa interativo para consulta das linhas

Fonte: Os autores a partir de informações coletadas nos sites das prefeituras

A partir dos resultados apresentados acima foi possível perceber que as estratégias utilizadas são similares às apresentadas anteriormente. No campo dos canais de comunicação mais simples apareceram os painéis estáticos e os painéis de mensagem variável. Já com relação aos canais mais tecnológicos, quase todas as prefeituras utilizavam seu website para fornecer a comunicação das linhas, itinerários e horários e mais da metade das cidades analisadas contavam com algum tipo de aplicativo que permitia a consulta de informações sobre o transporte público via celular.

3. Conteúdo

Como especificado no Plano de implementação, o objetivo da comunicação prévia ao usuário é divulgar de antemão, para a população, as alterações previstas no novo sistema e assim evitar que a transição seja traumática. Essa seção tem por objetivo auxiliar nesse processo a partir da identificação dos principais tópicos que devem ser informados, dando subsídios para que a diretoria de comunicação e marketing da prefeitura de São José dos Campos faça uma campanha de comunicação efetiva.

A fim de melhor estruturar o conteúdo a ser informado optou-se por dividir esse tópico em três partes. A primeira focará nas mudanças gerais do sistema, cuja comunicação sugerimos que ocorra a partir da assinatura do contrato de operação do novo sistema, a fim de garantir que todos os usuários recorrentes e também os eventuais saibam das características do novo sistema antes que ele comece a operar. A segunda diz respeito às mudanças específicas em cada bacia, que recomendamos que sejam divulgadas no período de duas semanas anteriores à implementação das mudanças- tal como destacado no plano de implementação (produto 25). O plano de implementação do novo sistema foi projetado de maneira faseada, organizado em bacias, sendo necessário então informar à população sobre alterações concernentes à criação e extinção de linhas, mudanças de itinerários e intervalos e tipo de veículo em cada uma delas.

Por fim, o terceiro item diz respeito às temáticas que podem suscitar críticas por parte da população durante a fase de implementação. Para essas questões, a intenção é trazer os fundamentos utilizados nos estudos realizados ao longo do projeto.

3.1 Mudanças gerais no sistema

a. Diretrizes gerais e principais dados

O atual sistema de transportes de São José dos Campos é composto por dois subsistemas. Será necessário comunicar aos usuários que o sistema denominado Alternativo, operado por vans com condutores autônomos, seguirá funcionando sem qualquer alteração, não sendo, ao menos nesse primeiro momento, integrado ao sistema regular de ônibus.

O processo de concessão ora em andamento diz respeito apenas a esse último subsistema. Ele inova ao separar o processo de contratação da operação da remuneração por serviços prestados, sendo essa última respaldada por plataformas tecnológicas ainda em desenvolvimento, que permitirão uma melhor gestão e controle do sistema. Com essa separação, foi possível viabilizar um processo licitatório da operação no formato de concessão por menor preço, em que as empresas escolhidas para operar os dois lotes serão aquelas que se comprometerem a ofertar o sistema com todas as exigências previstas no edital, praticando a menor tarifa.

Esse sistema contará com uma ampliação no número de linhas - de 103 para 112 - e contará com uma nova lógica de funcionamento, articulada a partir da ideia de regiões e bacias. O novo modelo deixa de operar no sistema porta-a-porta, como acontece atualmente, para funcionar por uma lógica de integração, com as linhas cumprindo diversas funções. Para operacionalizar essa nova lógica serão criadas 6 áreas de integração, que serão ponto focal para a comunicação e atendimento ao usuário durante o processo de implementação faseada.

Nessa reestruturação, é importante ressaltar que a imposição de transbordos entre as linhas locais e estruturais serão compensadas por uma maior conectividade intra e inter-bairros, com aumento significativo na oferta de ônibus ao longo do dia e redução de tempos de espera. Ainda existe a possibilidade que essa economia de tempo total de

deslocamento seja ainda maior no futuro, a partir do uso de corredores e faixas exclusivas para o transporte público.

Em termos de mudanças na experiência do usuário existem ainda três pontos que precisam ser comunicados. O primeiro é mencionar que o novo sistema pressiona pela modernização do transporte e aumento do conforto para seus usuários. Ainda, importante destacar que, para atingir esse objetivo, os veículos do novo sistema não terão mais catracas, todavia ainda será feita a fiscalização do pagamento, vez que a falta de pagamento prejudica a manutenção de todo o sistema e, em última instância, afeta negativamente a experiência do próprio usuário do sistema.

Conjuntamente à remoção das catracas, também haverá alteração nos meios de pagamento aceitos dentro dos ônibus. Para aumentar a segurança do sistema, os usuários não poderão mais pagar as passagens em dinheiro. Inicialmente os pagamentos do novo sistema serão realizados via bilhete único- cujas regras de integração serão mantidas- e bilhetes avulsos, para os usuários de fora São José dos Campos ou que por algum motivo não tenham o bilhete único municipal. Ademais, objetiva-se, a partir do desenvolvimento das plataformas tecnológicas, a inclusão de novos meios de pagamento eletrônicos, gerando maior conforto e praticidade para os usuários.

Destaca-se, por fim, que o novo sistema de mobilidade de São José dos Campos tem prevista a implementação de um sistema sob-demanda, todavia sua implementação virá posteriormente ao início da operação do sistema, de maneira que a comunicação sobre esse novo serviço, que provavelmente funcionará nas linhas: 200-Pq. Tecnológico-Eugênio de Melo; Linha 700-Pq. Tecnológico-Centro, e 18-Linha 517, DCTA-Centro, será objeto de plano específico a ser apresentado em relatório de acompanhamento futuro.

Importante salientar ainda a relevância de se estabelecer um vínculo visual entre o transporte público da cidade e o usuário, tal como destacado na sessão de benchmark. Para tanto sugere-se que a prefeitura apresente um novo plano de marca e identidade visual para o sistema de mobilidade. Recomenda-se, para comodidade dos usuários, que os números e nomenclaturas das linhas que não tiverem seus itinerários alterados sejam mantidos. Todavia, as linhas que sofreram alteração devem ter seus nomes e numeração alterados. Acredita-se que essas mudanças, combinadas a uma alteração no esquema de

cores das linhas, contribuirá para que a população sinta que o sistema de mobilidade de fato foi alterado.

b. Implementação faseada

A escolha pelo faseamento da implementação foi tomada a partir das reuniões feitas entre a equipe da FGV e Semob a fim de garantir um processo de implementação seguro, que permita ainda tempo para aprendizado operacional por parte das operadoras e uma adaptação dos usuários ao novo sistema. O faseamento foi dimensionado levando em conta ainda a disponibilidade da Semob em termos de recursos humanos e operacionais, a fim de garantir que todas as etapas contem com um acompanhamento direto por parte da equipe da prefeitura, garantindo assim maior segurança e qualidade no serviço prestado ao usuário.

Tal como especificado no Plano de Implementação do novo Sistema de Transportes a etapa de comunicação a qual esse produto se refere depende diretamente do auxílio de uma Central de Acompanhamento e de um efetivo treinamento das equipes que atuarão em campo. Para que o processo de transição do novo sistema transcorra de forma mais tranquila, sem grande resistência por parte da população, é necessário não só uma comunicação prévia, como também um suporte constante de uma equipe que auxilie os usuários durante o processo de transição. Esses profissionais devem estar preparados para que de forma ágil possam responder aos usuários quais linhas devem tomar para chegar ao destino desejado, orientar sobre o processo de transbordo e também sobre as mudanças na forma de pagamento.

Ainda, referido processo será feito de forma faseada em duas etapas. Primeiramente ocorrerá a alteração das linhas que integram as bacias Norte, Sudeste e Novo Horizonte, processo esse que será precedido por duas semanas de comunicação. Durante o período de implantação do novo sistema de mobilidade dessas três bacias, terá início o processo de comunicação nas bacias Oeste, Sul, Campos São José e demais lotes. Tal como representado no cronograma abaixo:

	1	2	3	Início concessão		
				4	5	6
Norte						
Sudeste						
Novo Horizonte						
Oeste						
Sul						
Campos São José						
Demais Lote 2						
Centro						
Central de Acompanhamento						

Legenda	
Central de Acompanhamento	
Treinamento Acompanhamento	
Divulgação / Emissão OSO's	
Implantação / Acompanhamento	
Supervisão	

Tabela 2 - Faseamento das etapas de implantação, por região e bacias de atendimento

Fonte: Elaboração própria

3.2 Mudanças específicas em cada uma das bacias

Como previamente mencionado, para além da comunicação das principais mudanças do sistema como um todo é importante que seja feita uma comunicação efetiva de como as alterações de linhas e trajetos, tipos de veículos e a necessidade de transbordos impactarão a realidade da população em cada uma das bacias. Para tanto, durante as duas semanas que antecedem a implantação do novo sistema é necessário que se faça uma massiva divulgação das mudanças que cada bacia sofrerá por meio de informativos internos nos ônibus e nas áreas de integração, combinados a uma campanha institucional na imprensa (rádio, televisão) e nas redes sociais alertando a população das mudanças na oferta de transporte público.

Ademais, a prefeitura deve disponibilizar nos cartazes e na televisão um *QRcode* que permita aos cidadãos acessar um link para consulta das mudanças de rota e linhas disponíveis. Tais informações devem ainda ser de fácil acesso do usuário pela página web da Semob na Prefeitura de São José dos Campos e, preferencialmente, também estarem disponíveis no aplicativo "Ônibus na Hora" e pelo canal 156 da Prefeitura. Nessas plataformas deverá ser disponibilizada a descrição das alterações de cada linha, sempre destacando a região em processo de mudança e sistema de roteamento, auxiliando os usuários a descobrir como realizar seus deslocamentos no novo sistema.

Abaixo segue uma lista das principais alterações por bacia a serem comunicadas à população:

Norte

- Criação da área de integração na região do Alto da Ponte;
- Linha 101: cortada no Alto da Ponte, passa a ser oferecida com Midibus e têm acréscimo de partidas;
- Linha 102: passa a ser oferecida com Midibus e têm acréscimo de partidas;
- Linha 103: passa a ser oferecida com Midibus e têm acréscimo de partidas;
- Linha 104: passa a ser oferecida com Microbus e têm acréscimo de partidas;
- Linha 105: passa a ser oferecida com Midibus e têm acréscimo de partidas;
- Linha 107: deixa de passar pela Estrada Jucá de Carvalho e têm acréscimo de partidas;
- Linha 108: passa a ser oferecida com Midibus e têm acréscimo de partidas;

- Linha 115: passa a ser oferecida somente com veículos padron, mantendo-se o número de partidas oferecidas atualmente pelos veículos convencionais e articulados;
- Linha 116: cortada no Alto da Ponte, passa a ser oferecida com Midibus e têm acréscimo de partidas;
- Linha 118: passa a ser oferecida com Microbus e têm acréscimo de partidas;
- Linha 122: deixa de passar pela Zona Sul, atendendo agora o Res. Aquarius. Passa a ser oferecida com Midibus e têm acréscimo de partidas;
- Linha 123: foi extinta;
- Linha 124: passa a ser oferecida com Midibus e têm acréscimo de partidas;
- Linha 125: extinta porque a linha 122 passa a cumprir a função de conectar a Região Norte com a Região do Res. Aquarius;
- Linha 130: cortada no Alto da Ponte, passa a ser oferecida com Midibus e têm acréscimo de partidas;
- Linha 140: passa a ser oferecida com Midibus e têm acréscimo de partidas;
- Linha 141: passa a ser oferecida com Microbus e têm acréscimo de partidas;
- Linha 150: passa a ser oferecida com Midibus e têm acréscimo de partidas;
- Linha 231: passa a ser oferecida com Midibus e têm acréscimo de partidas;
- Linha 503: nova linha que visa reforçar a ligação do Alto da Ponte com o centro;
- Linha 504: nova linha que visa substituir a ligação com a Zona Sul feita anteriormente pela linha 122;
- Linha 512: nova linha que visa cumprir o itinerário na Zona Norte feito anteriormente pela linha 211.

Sudeste

- Criação da área de integração principal na região da UPA do Putim;
- Criação da área de integração secundária localizada no extremo sul da Av. São Jerônimo, que dá acesso tanto para a Av. Mario Covas quanto para a Rod. dos Tamoios;
- Linha 112: extinta, substituída pelas novas linhas 516 e 517;
- Linha 209: têm acréscimo de partidas;

- Linha 212: deixa de atender os Jardins São Leopoldo, Santa Fé e o Presídio. Têm acréscimo de partidas;
- Linha 219: deixa de passar pela Rod. Tamoios e de entrar no Jardim do Lago. Têm acréscimo de partidas;
- Linha 229: têm acréscimo de partidas;
- Linha 252: passa a ser oferecida com Midibus e têm acréscimo de partidas;
- Linha 302: deixa de atender os Jardins São Leopoldo, Santa Fé e o Presídio. Têm acréscimo de partidas;
- Linha 305: deixa de atender o Capuava, o Recanto dos Tamoios, a Fundação Casa e o Res. Jatobá, passando a percorrer a Av. São Jerônimo. Têm acréscimo de partidas;
- Linha 322: deixa de ir até o Terminal Central, indo até a Área de Integração da UPA do Putim. Passa a ser oferecida com Microbus e têm acréscimo de partidas;
- Linha 333: passa a ser oferecida somente com veículos padron e deixa de atender o Jardim São Leopoldo e o Santa Luzia. Têm acréscimo de partidas;
- Linha 334: extinta por conta da reorganização das linhas estruturais na bacia Sudeste;
- Linha 335: extinta por conta da reorganização das linhas estruturais na bacia Sudeste;
- Linha 501: nova linha circular que atende os Jardins do Lago e Santa Fé;
- Linha 502: nova linha que atende o Presídio na Região Sudeste;
- Linha 510: nova linha perimetral que liga as Zonas Sudeste e Sul;
- Linha 511: nova linha que liga o Bairro Recanto dos Tamoios e a Fundação Casa com a Área de Integração da UPA do Putim;
- Linha 513: nova linha que liga as regiões Sudeste e Oeste;
- Linha 514: nova linha escolar que liga o Capuava com a Vila Nair;
- Linha 516: nova linha que visa realizar o atendimento aos bairros VI. Terezinha, VI. Maria e Bela Vista, ante feito pela linha 112;
- Linha 517: nova linha que visa realizar o atendimento ao DCTA, antes feito pela linha 112;
- Linha 712: nova linha que visa substituir a linha escolar da Região Sudeste, antes feita por um atendimento da linha 212;

- Linha 719: nova linha circular que atende os Jardins Santa Luzia, Santa Julia e São Leopoldo;
- Linha 805: nova linha circular que substitui o itinerário realizado pela linha 305 no Putim, atendendo o Res. Jatobá;
- Linha 833: nova linha circular que atende os Jardins Santa Julia e São Leopoldo.

Parque Novo Horizonte

- Criação da área de integração principal na região da Praça Primeiro de Maio;
- Criação da área de integração secundária localizada no encontro da Av. Tancredo Neves com a Estrada Municipal Santo Antônio do Alto;
- Linha 201: cortada na Praça Primeiro de Maio, passa a ser oferecida com Midibus e têm acréscimo de partidas;
- Linha 202: cortada na Praça Primeiro de Maio, passa a ser oferecida com Midibus e têm acréscimo de partidas;
- Linha 204: mantém-se a rota principal da 204B, pois a conexão com o centro que a 204A fazia passa a ser realizada pela nova linha 506;
- Linha 232: extinta, pois a nova linha 506 passa a cumprir a função de conectar o Pq. Novo Horizonte com o Centro;
- Linha 237: seu ponto inicial passa para a Praça Primeiro de Maio, no centro passa a utilizar o Anel Viário e deixa de atender a UNIP. Têm acréscimo de partidas;
- Linha 240: alteração do ponto final na Zona Sul para próximo ao SESI. Têm acréscimo de partidas;
- Linha 242: deixa de atender o bairro Bica D'Água, passa a atender o Santa Lúcia e é cortada na Praça Primeiro de Maio. Passa a ser oferecida com Microbus e têm acréscimo de partidas;
- Linha 245: extinta, pois a 204 passa a ser a linha estrutural que cumpre a função de conectar o Pq. Novo Horizonte à região do Centervale;
- Linha 246: deixa de ir até a COOP, sendo cortada na Praça Primeiro de Maio. Passa a ser oferecida com Microbus e têm acréscimo de partidas;
- Linha 505: nova linha que visa realizar o atendimento ao bairro Bica D'Água;
- Linha 506: nova linha que visa substituir os itinerários realizados pelas linhas 204A e 232, partindo da Praça Primeiro de Maio;

- Linha 509: nova linha que visa reforçar o atendimento aos bairros Bom Retiro, Majestic e Bica D'Água.

Oeste

- Consolidação da área de integração onde atualmente já ocorrem os transbordos entre as linhas 121, 128 e 160;
- Linha 121: deixa de atender o bairro Esplanada, passando a utilizar somente o binômio Anchieta/Borba gato. Têm acréscimo de partidas;
- Linha 134: têm acréscimo de partidas.

Sul

- Linha 117: deixa de passar no Terminal Central;
- Linha 119: deixa de atender o Jd. República aos finais de semana. Têm acréscimo de partidas;
- Linha 142: deixa de atender o CAIC, passando pela Av. dos Sindicalistas e pela R. Carlos Nunes até a altura do campo de futebol;
- Linha 303: deixa de passar pelo bairro Colinas e passa a atender a Vila das Flores;
- Linha 304: passa a ser oferecida tanto por veículos do tipo padron quanto do tipo articulado;
- Linha 308: não possui mais o atendimento à ETEP;
- Linha 309: passa a atender a Av. Fortaleza em vez da R. Palmares;
- Linha 315: têm acréscimo de partidas;
- Linha 317: têm acréscimo de partidas;
- Linha 325: têm acréscimo de partidas;
- Linha 330: passa a atender parte da Av. Adílson José da Cruz;
- Linha 350: passa a ser oferecida com Midibus e têm acréscimo de partidas;
- Linha 515: nova linha perimetral que liga as Zonas Sul e Oeste.

Campos de São José

- Linha 340: têm acréscimo de partidas;

- Linha 341: passa a ser oferecida somente com veículos padron, mantendo-se o número de partidas oferecidas atualmente pelos veículos convencionais e articulados;
- Linha 342: deixa de entrar no Bairro Santa Cecília I. Passa a ser oferecida com Midibus e têm acréscimo de partidas;
- Linha 343: deixa de entrar no Bairro Monterrey. Passa a ser oferecida com Midibus e têm acréscimo de partidas;
- Linha 344: deixa de passar pela Av. Dantas Luiz do Prado, passando para a Av. Mariana Andrade. Passa a ser oferecida com Microbus e têm acréscimo de partidas;
- Linha 345: deixa de passar pela Av. Mariana Andrade e pela Av. Antônio da Costa Nunes. Passa a ser oferecida com Microbus e têm acréscimo de partidas;
- Linha 349: passa a ser oferecida com Midibus e têm acréscimo de partidas;
- Linha 500: nova linha perimetral que liga o bairro Campos de São José à Região Sudeste.

Demais Linhas do Lote 2

- Linha 200: deixa de realizar a função alimentadora entre o bairro Eugênio de Melo e o Pq. Tecnológico, a qual passa a ser exercida pela nova linha 700. Mantém-se somente a conexão direta entre o parque e o Centro, agora pela Av. Pedro Friggi, não mais pela Rod. Dutra;
- Linha 211: deixa de atender a Zona Norte, sendo cortada no Terminal Central;
- Linha 216: deixa de passar pelo Terminal Central e de entrar no Jardim Castanheiras;
- Linha 225: têm acréscimo de partidas;
- Linha 250: passa a ser oferecida com Midibus e têm acréscimo de partidas;
- Linha 251: passa a ser oferecida com Midibus e têm acréscimo de partidas;
- Linha 450: nova linha que visa realizar o atendimento ao bairro Campos de São José no período noturno;
- Linha 700: nova linha que visa realizar a função de linha alimentadora entre o Pq. Tecnológico e o bairro Eugênio de Melo.

3.3 Mudanças sensíveis

Abaixo apresentamos os três pontos que consideramos serem os mais sensíveis dentro da proposta de mudança do sistema de mobilidade da cidade de São José dos Campos. A opção por essas alternativas esteve atrelada a uma série de estudos sobre as tendências dentro do setor de mobilidade para a otimização de sistemas de transporte, sempre levando em conta as especificidades da cidade de São José dos Campos. A equipe entende que, a despeito de poderem trazer alguns inconvenientes no primeiro momento, os ganhos de longo prazo justificam a opção e, durante a comunicação, essas vantagens devem ser destacadas a fim de justificar a decisão e convencer a população dos ganhos para o sistema como um todo.

a. Sistema integrado

A criação de um sistema de mobilidade integrada, com a existência de linhas troncais e perimetrais, tende a sofrer resistência por parte da população, vez que parcela da população que antes chegava diretamente ao destino, terá que fazer transbordos para conseguir chegar ao seu destino. Tendo isso em vista essa questão, a comunicação dessas alterações deve vir acompanhada do enaltecimento das vantagens que o novo arranjo trará para o deslocamento na cidade.

A despeito da necessidade de transbordo, o usuário demorará menos nos seus trajetos diários, haja vista o aumento da oferta de linhas, redução do tempo de espera e maior conectividade intra e entre bairros. Ainda, como argumento adicional, a prefeitura pode destacar o estudo que vem sendo feito para a implementação de faixas exclusivas de ônibus, o que também contribuirá para a redução no tempo de deslocamento.

b. Fim do pagamento em dinheiro

A comunicação do fim do pagamento em dinheiro deve vir acompanhada dos benefícios que o usuário terá com essa nova estrutura. Recomenda-se que a comunicação dessa mudança reforce que a decisão busca trazer maior segurança ao sistema e que os usuários não serão prejudicados, haja vista que a modelagem das plataformas tecnológicas do novo sistema prevê a ampliação das formas de pagamento. Já existe a confirmação de que o usuário poderá efetuar o pagamento via bilhete único ou

com bilhetes unitários, mas a expectativa é que também sejam aceitos cartões de débito e crédito, QR Code, PIX como forma de pagamento.

Será importante incluir na comunicação também as formas pelas quais o usuário poderá fazer a recarga do bilhete único e onde poderá adquirir os bilhetes unitários. Em face à perda da opção de pagamento em dinheiro, é importante destacar a facilidade em se utilizar as formas de pagamento disponíveis, enaltecendo os ganhos no que tange a segurança e praticidade. Por fim, a prefeitura deverá destacar que o sistema de integração existente hoje na cidade será mantido, de modo que o usuário não será financeiramente prejudicado com a mudança do sistema.

c. Retirada dos cobradores

O terceiro ponto sensível é a retirada dos cobradores. Como ficou evidente no processo de audiências do edital de operação no ano de 2020, esse tema sofre resistência de parcela da população. Assim a comunicação desse ponto tem que focar nos aspectos positivos dessa ação. O novo sistema prevê uma frota maior e com isso novos postos de trabalho serão gerados, de modo que os cobradores que assim tiverem interesse poderão se requalificar e ocupar esses novos postos.