

PROGRAMA DE EXPLORAÇÃO DO TERMINAL RODOVIÁRIO

**CONCESSÃO ONEROSA, MEDIANTE PAGAMENTO DE OUTORGA DOS
SERVIÇOS PÚBLICOS DE ADMINISTRAÇÃO, CONSERVAÇÃO,
MANUTENÇÃO, OPERAÇÃO, ATRAVÉS DA EXPLORAÇÃO COMERCIAL
DO TERMINAL RODOVIÁRIO EM REGISTRO/SP**

SUMÁRIO

- 1 INTRODUÇÃO**
- 2 ADMINISTRAÇÃO**
 - 2.1 Horários de Funcionamento**
 - 2.2 Limpeza**
 - 2.2.1 Lixeiras**
 - 2.2.2 Coleta e Destinação dos Resíduos**
 - 2.2.3 Varrição**
 - 2.2.4 Vidros**
 - 2.2.5 Áreas de Mangueira e Plataforma**
 - 2.2.6 Sanitários**
 - 2.2.7 Desinsetização**
 - 2.2.8 Áreas Ajardinadas**
 - 2.3 Mobiliário**
 - 2.3.1 Mobiliário para sala do ENTE REGULADOR**
- 3 CONSERVAÇÃO E MANUTENÇÃO**
 - 3.1 Manutenção Preventiva**
 - 3.2 Manutenção de Rotina**
- 4 OPERAÇÃO DO TERMINAL RODOVIÁRIO**
 - 4.1 Central de Informações**

- 4.2 Sistema de Câmeras
- 4.3 Sistema de Som
- 4.4 Rede de Relógios
- 4.5 Programação Visual
- 4.6 Publicidade
- 4.7 Operação das Plataformas
 - 4.7.1 Sistema de Programação de Partidas e Chegadas
 - 4.7.2 Características do Sistema
 - 4.7.3 Embarques
 - 4.7.4 Desembarque
 - 4.7.5 Atraso de Ônibus
 - 4.7.6 Planejamento para Picos de Demanda
- 4.8 Circulação e Operação dos Ônibus no Terminal
- 4.9 Centro de Operações
- 4.10 Operação dos TÁXIS
- 4.11 Atendimento aos Usuários com Mobilidade Reduzida ou outra Necessidade Especial
- 4.12 Fraldário
- 4.13 Acidentes
- 4.14 Serviços de Guarda Volumes
- 4.15 Serviços de Sanitários e Banhos
- 4.16 Serviço de Carregadores
- 4.17 Unidades de Comércio e Serviços
- 4.18 Segurança
- 4.19 Achados e Perdidos

4.20 Condutas Proibidas

4.21 Rede wi-fi

4.22 Sistema Elétrico

4.23 Outros Serviços

4.24 Ar Condicionado

4.25 Recebimento das Obras de Melhoria

5 GESTÃO DE QUALIDADE

6 SISTEMA DE MENSURAÇÃO DE DESEMPENHO

6.1 Índice de Qualidade IQ

6.2 Índice de Conformidade IC

6.2.1 Conformidade às Normas de Segurança

6.2.2 Conformidade Ambiental

6.2.3 Conformidade de Relatórios

6.3 Metodologia de Avaliação

6.4 Penalidades

1 INTRODUÇÃO

O presente PROGRAMA DE EXPLORAÇÃO DO TERMINAL RODOVIÁRIO tem a finalidade de definir a prestação dos serviços públicos de administração, manutenção,

conservação, operação, obras de melhoria e reforma, e exploração comercial do Terminal Rodoviário localizado na R. Meraldo Previde, 823 - Centro, Registro - SP, 11900-000, em conformidade ao Contrato outorgado à Concessionária, nos termos do Edital nº /2020. O DECRETO Nº 1.853/2014 além de ser base para o presente programa, também será base para casos em que esse programa não tratar.

A seguir elencamos as responsabilidades da Concessionária em cada uma das suas obrigações, e os padrões de qualidade e desempenho aos quais ela deverá responder.

2 ADMINISTRAÇÃO

A finalidade principal do Terminal Rodoviário de REGISTRO/SP é a de centralizar as operações dos serviços do transporte coletivo intermunicipal, interestadual e internacional, de passageiros que tenha a respectiva cidade como ponto de partida, chegada ou de ônibus em trânsito, conforme parágrafo único do artigo 2º do decreto Nº 1.853/2014.

A Concessionária será responsável por toda a administração do Terminal Rodoviário.

Ainda conforme art 3º do decreto Nº 1.853/2014:

Constitui finalidade principal do Terminal a centralização do transporte coletivo rodoviário municipal, intermunicipal e interestadual que tenha o território do Município de Registro como ponto de partida, escala ou chegada, de acordo com programação dos órgãos competentes e ainda,

I - proporcionar serviço de alto padrão de embarque e desembarque de passageiros; bancos e cadeiras de espera

II - manter infraestrutura, na área de comércio de utilidades e serviços, para atendimento aos passageiros;

III - garantir segurança, higiene e bem estar aos usuários, quer sejam passageiros, comerciantes, empresas transportadoras, seus empregados ou visitantes. Banheiros e bebedouros

Além dessas,

I - proceder levantamentos e análises, e propor soluções, objetivando o bom desempenho operacional do TRR;

II - prover, convenientemente, os recursos de material e de pessoal necessários aos serviços de limpeza e manutenção;

III - exercer fiscalização sobre os serviços do terminal rodoviário, especialmente, as de limpeza, manutenção e conservação, reparo, guarda-volumes, estacionamento, informações e outros

ligados à coordenação da atividade;

IV - organizar, expedir, modificar e fazer cumprir o plano de utilização de plataformas e demais normas específicas;

V - elaborar relatórios mensais, contendo resumo das atividades estatísticas e administrativas, e dos fatos relevantes ocorridos, conforme item 7.0;

VI - prestar contas mensais ao poder concedente através de balancetes da receita e despesa, além da elaboração do balanço anual;

VII - Atender as solicitações do poder concedente visando esclarecer sua atuação nos serviços ofertados, ou documentações fiscais inerentes à idoneidade da CONCESSIONÁRIA.

2.1 Horários de Funcionamento

O Terminal Rodoviário ficará aberto durante 24 horas, todos os dias do ano, podendo ter seu horário de funcionamento alterado desde que acordado com o Poder Concedente e regulado pela Agência Reguladora, quando for o caso;

Os serviços essenciais aos Usuários, como alimentação, sanitários terão seu horário de atendimento igual ao do Terminal. É obrigatório que pelo menos um estabelecimento de alimentação permaneça aberto durante todo o período de operação do terminal.

O comércio em geral deverá funcionar, no mínimo, das 7h00 às 22h00, podendo acompanhar o horário de funcionamento do Terminal.

A CONCESSIONÁRIA deverá afixar em locais visíveis ao público, os horários de funcionamento de todas as unidades estabelecidas no Terminal.

A implantação ou reforma das instalações, a recepção de mercadorias, assim como a limpeza, manutenção e conservação das áreas e espaços ocupados obedecerão às tabelas de horários fixados pela CONCESSIONÁRIA e previamente acordadas com o Poder Concedente.

2.2 Limpeza

A limpeza, das áreas de plataformas, do estacionamento, vias de acesso e todas as outras, dentro do perímetro de jurisdição do Terminal serão de responsabilidade da Concessionária.

2.2.1 Lixeiras

O Terminal deverá dispor de lixeiras espalhadas por toda sua área fixadas de forma a não interferir no fluxo de pessoas e evitar acidentes. Junto a cada lixeira próxima da entrada do Terminal deverá haver um recipiente específico para pontas de cigarro.

Próximo aos locais de grande fluxo de passageiros deverá haver lixeiras seletivas para metais, papéis, plásticos, pilhas/baterias e outros materiais recicláveis. A coleta de lixo das lixeiras

deverá ser feita frequentemente.

2.2.2 Coleta e Destinação dos Resíduos

Compete à Concessionária a execução das etapas de coleta, transporte e depósito do lixo gerado no Terminal. O depósito final deverá ser realizado em áreas de fácil acesso pelo serviço público de coleta.

As empresas em atividade no Terminal deverão seguir as disposições da CONCESSIONÁRIA, sendo que o lixo produzido dentro das unidades comerciais e demais áreas locadas a empresas e ocupadas por órgãos públicos (Poder Concedente/Agência Reguladora, ANTT, outros) deverá ser transportado por seus próprios funcionários até o local determinado pela Concessionária como de destinação final de resíduos. A Concessionária determinará ainda os locais para transporte desses resíduos nas dependências internas do Terminal, respeitando as determinações da Proposta Arquitetônica.

2.2.3 Varrição

O serviço de varrição do Terminal deverá ser permanente, com ciclos variáveis conforme o movimento, cobrindo toda a área de livre trânsito de passageiros. Nos períodos de pico de demanda, o ciclo deverá ser intensificado.

Além das varrições diárias, os pisos das áreas cobertas deverão ser lavados, no mínimo, duas vezes por semana, em horário que não prejudique o trânsito e fluxo de pessoas. Todas as áreas molhadas deverão ser isoladas e sinalizadas para evitar acidentes, sem, contudo, estreitar a passagem de pedestres além da metade de sua seção.

A limpeza, manutenção e conservação das áreas internas de bilheteria, despacho de encomenda, unidades comerciais e órgãos de serviços serão de responsabilidade da empresa ou órgão ocupante.

2.2.4 Vidros

Os vidros e as paredes internas deverão ser limpos semanalmente.

2.2.5 Áreas de Mangueira e Plataformas

Os pavimentos por onde trafegam veículos deverão ser varridos diariamente e lavados mensalmente com vapor, água pressurizada ou outro método que remova óleo, graxa ou outros materiais provenientes dos veículos.

2.2.6 Sanitários

Especial atenção deve ser dada aos sanitários, que devem ter rotina específica de limpeza.

A limpeza deverá ser permanente, com averiguação de cada unidade utilizada e sua

reabilitação ao uso, limpeza periódica das pias, piso, mictórios, box para banho e fraldário, reposição de papel higiênico e papel toalha e recolhimento do lixo gerado.

Diariamente, deverá ser realizada uma limpeza intensa nas paredes, espelhos, portas, porta-toalhas, porta-sabão, torneiras e painéis separadores de mictórios.

Nunca deverá faltar papel higiênico, papel toalha ou sabão, nem deverá ser sentido odor típico de dejetos no ambiente.

2.2.7 Desinsetização

Todo o edifício do Terminal deverá passar periodicamente por processo completo de desinsetização e desratização, de acordo com normas e legislação da autoridade da Vigilância Sanitária Municipal.

2.2.8 Áreas Ajardinadas

Diariamente, deverá ser feita varrição e uma coleta de lixo na área ajardinada do Terminal. Em toda a área externa a Concessionária deverá proceder mensalmente:

- ☐ Corte, poda e roçada de toda a área verde;
- ☐ Capina manual de ervas daninhas;
- ☐ Limpeza do local após a execução dos serviços, com fornecimento de caçamba para remoção do lixo gerado pela execução do trabalho.

Caso haja vasos com plantas no interior do Terminal ou em sua área externa deverão ser regados e tratados adequadamente, com retirada de folhas mortas e podas, aplicando-se-lhes os cuidados para evitar o acúmulo de águas nos recipientes, mantendo-se as ações de prevenção da proliferação de mosquitos ou outros insetos.

2.3 Mobiliário

O mobiliário utilizado no interior do Terminal será de responsabilidade da Concessionária, que deverá mantê-lo permanentemente em boas condições de uso.

2.3.1 Mobiliário para sala do ENTE REGULADOR

A Concessionária será responsável pelo mobiliário da sala disponível para o ENTE REGULADOR, quando for o caso, composto de mesas de trabalho, cadeiras, computadores e espaço para o atendimento dos usuários do Terminal e operadores do Sistema de Transporte Intermunicipal.

3 CONSERVAÇÃO E MANUTENÇÃO

A manutenção e conservação das áreas de plataformas, de estacionamento, vias de acesso e

todas as outras, dentro do perímetro de jurisdição do Terminal serão de responsabilidade da Concessionária.

3.1 Manutenção Preventiva

Todos os equipamentos (quando for o caso) deverão ter planos de manutenção conforme recomendação dos fabricantes. Deverá ser elaborado um cronograma para manutenções realizadas periodicamente, com o objetivo de evitar falhas nos equipamentos e instalações.

Deverá ser elaborado cronograma de manutenção preventiva para toda a estrutura predial, para os acabamentos, revestimentos, estruturas, forros, pisos, sanitários, sistemas elétricos, sistemas hidráulicos, sistema de esgoto e demais.

Manutenção Corretiva

Deverá ser elaborado cronograma e plano de ação para correção de falhas cuja natureza impeçam o funcionamento normal das instalações ou equipamentos do TERMINAL, bem como manutenção preventiva para toda a estrutura predial, para os acabamentos, revestimentos, estruturas, forros, pisos, sanitários, sistemas elétricos, sistemas hidráulicos, sistema de esgoto e demais.

3.2 Manutenção de Rotina

A manutenção de rotina engloba o conjunto de serviços de rotina pré-definidas visando o aumento da vida útil predial e antecipando a ocorrência de falhas, restaurando a originalidade dos ambientes e equipamentos destinados ao Terminal Rodoviário.

4 OPERAÇÃO DO TERMINAL RODOVIÁRIO

4.1 Central de Informações

A Concessionária deverá manter central telefônica, online e similares de informações disponível durante todo o período de operação do Terminal. As ligações com dúvidas referentes aos Operadores dos Ônibus, serão transferidas aos respectivos Operadores.

Além de informações relativas à operação do Terminal, a central deverá fornecer, dentre outras, informações sobre as linhas de transporte coletivo urbano por ônibus que atendam a região do Terminal.

Os funcionários deverão estar aptos a prestar informações sobre a cidade, seus principais pontos de atração turística, cultural, e lazer e os meios para seu acesso.

Um painel (monitor de tv) apresentará mapas do Vale do Ribeira, do Município de Registro e dos arredores do Terminal.

A Concessionária manterá ainda sítio eletrônico na rede de computadores, contendo informações relevantes sobre o Terminal e seu funcionamento e seus principais atrativos em termos turísticos, eventos, restaurantes, bares e lazer em geral atualizados mensalmente.

A Concessionária deverá disponibilizar espaço destinado a informativos do Ente Regulador no portal de informações virtual, nos canais de comunicação tipo televisivos internos (especificados os pontos no projeto executivo de comunicação visual) ao Terminal, em murais localizados nas estações de embarque, nos guichês de compras de passagens e em áreas de grande circulação de passageiros.

4.2 Sistema de Câmeras

A Concessionária deverá apresentar ao Poder Concedente um Plano de Segurança e Monitoramento das Plataformas de Embarque e Desembarque, incluindo um sistema de monitoramento por câmeras (CFTV), ou seja, um sistema de segurança digital com equipamentos destinados a monitorar e gravar acontecimentos sob observação.

As imagens captadas pelas câmeras devem ser gravadas por pelo menos 24 horas por dia, 7 dias na semana, continuamente, devendo ser arquivadas por no mínimo 3 (três) meses e devendo ter todas as suas funções e especificações descritas no projeto executivo. A Concessionária deverá apresentar o projeto indicando o local de cada câmera e a área de abrangência de cada foco na planta do Terminal, de maneira que toda a área de Plataforma seja continuamente monitorada.

4.3 Sistema de Som

A Concessionária deverá implantar um sistema de som destinado a veicular informações relevantes aos passageiros, permanentemente e na ocorrência de anormalidades. Esse sistema deverá ser capaz de segregar avisos direcionados ao saguão e às plataformas.

O sistema de sonorização deverá funcionar durante todo o período em que houver operação do Terminal, divulgando os avisos de utilidade pública de forma clara e concisa.

O sistema de som deverá ser audível para todo o usuário que se encontre nas dependências internas do Terminal com exceção da praça, jardins e estacionamento descoberto.

4.4 Rede de Relógios

O Terminal será provido de relógios, implantada pela Concessionária, distribuídos por suas áreas comuns. Os relógios deverão estar sincronizados e sua precisão deve ser garantida pela Concessionária. Os relógios da rede, em quantidade e dimensões compatíveis com as necessidades, serão instalados nas plataformas de embarque e desembarque; áreas de circulação de pedestre e praça de alimentação.

4.5 Programação Visual

A CONCESSIONÁRIA deverá elaborar um Plano de Programação Visual juntamente com o Projeto Executivo de Comunicação Visual, cujo objetivo é uniformizar toda a sinalização, publicidade e layout das informações exibidas no Terminal.

O Plano deverá estabelecer padrões para os elementos gráficos, sinalização, diagramação dos elementos, tipografia, cromática e simbologia.

O Plano inicial deverá receber autorização do Poder Concedente. Com o objetivo de melhorar a interface com os Usuários o Plano de Programação Visual poderá ser revisto ao longo do prazo da Concessão.

Independentemente do sistema de informações, deverá haver sinalização vertical e horizontal para orientação dos Usuários, dos ônibus e dos demais veículos que circulam pelo Terminal. A sinalização vertical deverá indicar as saídas, acessos, sanitários, bilheterias, praça de alimentação, farmácia, caixas eletrônicos, locais de espera, plataformas, estacionamento e outros.

A sinalização horizontal complementar a sinalização vertical e orientará a formação de filas e os locais preferenciais para trânsito de Usuários, sua permanência e os locais que deverão ficar desimpedidos pelos Usuários por motivo de segurança.

4.6 Publicidade

O Terminal disporá de locais e instalações próprias para a realização de publicidade. A exploração de propaganda comercial no recinto do Terminal é de exclusividade da Concessionária, que poderá delegar sua execução a terceiros, obedecidas as formalidades legais. Será expressamente proibido a colocação de cartazes, impressos, mercadorias ou quaisquer objetos, nas paredes externas das lojas, balcões ou vitrines, sem prévia autorização da Concessionária.

4.7 Operação das Plataformas

A Concessionária deverá organizar e fazer cumprir o Plano de Operação das Plataformas, sendo que o Plano de Programação das plataformas inicial deverá obter aprovação e regulação dos órgãos competentes, se for o caso. Para isso, a Concessionária deverá apresentá-lo no prazo de até 30 dias antes da entrada em operação do Terminal. A programação deverá levar em conta o tempo de embarque ou desembarque característico de cada linha e horário, de forma a aumentar a eficiência do Terminal.

A programação do mês subsequente será enviada aos Operadores, com uma antecedência mínima de 15 dias. No caso da necessidade de incluir linhas extras ou alterar os horários

estabelecidos, os Operadores deverão solicitar autorização à Concessionária com antecedência mínima de 30 dias de sua entrada em vigor.

Os ônibus que se apresentarão para embarque devem chegar à mangueira com antecedência adequada e não superior ao tempo estabelecido no Plano de Operação das Plataformas, em relação ao horário marcado para ocupação da plataforma.

Os veículos não poderão efetuar embarque ou desembarque de passageiros em locais diferentes dos estabelecidos no Plano de Operações das Plataformas.

4.7.1 Sistema de Programação de Partidas e Chegadas

É recomendado a Concessionária que possua um sistema que permita a reprodução gráfica do Plano de Programação das Plataformas, ou seja, da disponibilidade espacial e quantitativa de plataformas a serem alocadas para partidas e chegadas dos Operadores.

4.7.2 Características do Sistema

A Concessionária deverá disponibilizar acesso ao sistema de controle dos embarques e desembarques para o Poder Concedente. O sistema deverá permitir:

- ☐ controlar a arrecadação da receita de tarifa de embarque dos usuários do Terminal;
- ☐ monitorar os tempos para embarques e desembarques;
- ☐ controlar as receitas de tarifa de utilização das plataformas pelas Operadoras de Transporte;
- ☐ gerar relatórios sobre atrasos de ônibus;
- ☐ gerar relatórios sobre partidas realizadas, não realizadas e canceladas;
- ☐ gerar gráficos demonstrativos da operação;
- ☐ gerar relatórios auxiliares de programação;
- ☐ gerar relatórios de movimento diário consolidado;
- ☐ gerar relatórios de volumes diários de ônibus e de passageiros classificados por Operador e tipo da linha;
- ☐ gerar histograma de distribuição de partidas e passageiros versus horários; partidas e passageiros versus Operadores; partidas e passageiros versus plataformas;
- ☐ gerar e compilar números de cancelamentos, inclusões, atrasos, etc;

4.7.3 Embarques

Somente poderão ter acesso às plataformas os portadores de bilhete de passagem. O acesso será realizado através de catraca eletrônica, de forma a manter um controle automatizado

dos embarques.

A movimentação dessa catraca eletrônica deverá ter interface direta com o Poder Concedente.

Poderá ser recusado o embarque de passageiros nas condições seguintes:

- ☐ não apresentar o bilhete de passagem;
- ☐ estiver sob efeito de qualquer substância química ou outra de qualquer natureza, que altere o comportamento, de forma a comprometer a segurança do serviço ou o bem-estar dos demais passageiros;
- ☐ portar arma de qualquer tipo e natureza sem autorização prevista na legislação vigente;
- ☐ portar produtos ou substâncias de natureza perigosa, proibidos pela legislação vigente;
- ☐ pretender embarcar com animais;
- ☐ pretender embarcar com objetos de dimensões e acondicionamento incompatíveis com os compartimentos de carga do veículo;
- ☐ comprometer a segurança, o conforto e a tranquilidade dos demais passageiros, ou atentar contra a moralidade pública.

O acostamento dos ônibus, as operações de embarque, desembarque ou trânsito de passageiros dar-se-ão em plataformas do Terminal, em locais previamente determinados pela CONCESSIONÁRIA, para estes tipos de operações, de acordo com o sistema de uso das referidas plataformas, anteriormente elaborada pela CONCESSIONÁRIA e de conhecimento das operadoras.

O estacionamento de ônibus na plataforma, para embarque de passageiros, deverá ocorrer com antecipação máxima de 15 minutos (quinze minutos) do horário de partida e a sua saída na hora prevista, admitindo-se uma tolerância, não superior a 05 (cinco) minutos, devidamente justificada.

Os intervalos de tempo previstos neste tópico poderão ser alterados pela CONCESSIONÁRIA, sempre que julgar necessário, devendo as operadoras serem comunicadas expressamente, com antecedência mínima de 10 (dez) dias, da data do início da operação.

Os ônibus deverão estar devidamente asseados ao estacionarem para embarque, salvo quando em trânsito ou turismo, sendo expressamente vedada a limpeza ou reparo destes nas dependências do Terminal Rodoviário.

Não é permitida a permanência de pessoas estranhas ao serviço ou ao trânsito de

passageiros na plataforma de embarque.

4.7.4 Desembarque

O desembarque será feito em plataformas específicas e não deverá demorar mais que 15 minutos. Se houver pico de demanda de chegada, mais plataformas deverão ser destinadas ao desembarque. O tempo de estacionamento, incluindo o desembarque e embarque de passageiros, para os ônibus em trânsito e de turismo será de 40 (quarenta) minutos.

4.7.5 Atraso de Ônibus

Na ocorrência de atraso de um ônibus, o veículo atrasado, se possível, será posicionado na programação da própria plataforma. Caso não seja possível, o veículo será encaminhado à plataforma mais próxima disponível.

No caso de atraso na operação de embarque dos ônibus, a alteração de plataforma deverá ser comunicada via sistema de som e sistema eletrônico de informações aos Usuários, sendo que os funcionários da Concessionária deverão certificar-se de que todos os passageiros foram encaminhados à plataforma correta. Feita a conferência de todos os passageiros, o veículo terá autorização de partida.

4.7.6 Planejamento para Picos de Demanda

A Concessionária deverá escalar um contingente adequado de agentes para atender ao excedente de demanda em períodos de pico. O acesso às plataformas poderá ser agilizado e a programação de ônibus otimizada de forma a minimizar as folgas entre os embarques e entre os desembarques.

As plataformas deverão ser reversíveis, podendo ser utilizadas para embarque ou para desembarque, de modo a priorizar o fluxo de passageiros, seja de chegada ou saída do Terminal.

Também deverá ser reforçada a organização dos embarques em táxis, buscando realizar mais de um embarque ao mesmo tempo, em fila indiana.

4.8 Circulação e Operação dos Ônibus no Terminal

A circulação de veículos no recinto do Terminal será rigorosamente disciplinada, dentro dos limites de segurança estabelecidos pela Concessionária sendo proibido:

- ultrapassar o limite de velocidade determinado;
- circular fora das faixas demarcadas;
- efetuar ultrapassagem;
- usar buzina;
- fazer teste de motor;

- impedir a circulação, permanecendo parado por tempo superior ao determinado para embarque e desembarque;
- o embarque ou desembarque de passageiros fora de plataforma;
- manter o motor em funcionamento, quando o ônibus estiver parado nas plataformas, mesmo com o motorista na direção do veículo;
- estacionar sem aplicação de freio auxiliar;
- o uso dos banheiros, nos coletivos que possuam este equipamento, enquanto o mesmo estiver estacionado no Terminal;
- efetuar limpeza interna ou externa, inclusive de vidro pára-brisa.

A Concessionária poderá estipular outras restrições que julgar convenientes ao trânsito de veículos. Haverá sinalização adequada, por meio de placas, para o limite de velocidade estipulada, bem como identificação das plataformas e faixas de circulação demarcadas no solo, conforme especificado no Plano de Programação Visual do Terminal.

4.9 Operação dos TÁXIS e AFINS

O embarque nos táxis e afins será feito por fila única, orientada por agente designado pela Concessionária, conforme sinalização horizontal adequada. Os táxis e afins deverão se alinhar por ordem de chegada e não poderão obstruir a via parando em fila dupla.

A fila de táxis e afins deverá ser monitorada por câmeras postadas de forma que identifiquem o veículo e o condutor, de maneira que o rastreamento possa ser feito em caso de ocorrência policial.

4.10 Atendimento aos Usuários com Mobilidade Reduzida ou outra Necessidade Especial

Os Usuários com deficiência ou com mobilidade reduzida receberão atendimento especial pelos agentes operacionais. Deverão ser assistidos por um agente da Concessionária enquanto estiverem nas dependências do Terminal.

O agente deverá ter condições de se comunicar, mesmo com deficientes auditivos, no que tange às suas necessidades básicas. Os deficientes visuais deverão ser guiados e os cadeirantes conduzidos se assim o desejarem.

4.11 Fraldário

Deverá ser implantado fraldário com troca de fraldas com lixeira adequada ao recebimento de fraldas. Deverá ser disponibilizada pia com provisão de sabonete, papel higiênico e papel toalha. Em cada bancada, deverá haver disponível, em local de fácil acesso, um porta-papel higiênico. O uso do fraldário não poderá ser cobrado.

4.12 Acidentes

Os acidentes sem vítima devem ser registrados e os veículos imediatamente retirados do local e estacionados em local onde possam ficar até que as providências cabíveis sejam tomadas. Caso o acidente tenha vítimas, deve-se acionar socorro imediato e solicitar a presença da polícia. Os casos que necessitem de atendimento médico serão encaminhados ao posto médico/pronto socorro mais próximo do Terminal.

Caso o veículo envolvido interfira com a circulação, deve se estabelecer um modo alternativo de funcionamento até que a polícia libere o veículo para remoção.

4.13 Serviços de Guarda Volumes

Os serviços de guarda-volumes serão de inteira responsabilidade da Concessionária, que poderá delegá-lo a terceiros mediante Permissão de Uso. Em qualquer situação, o horário de funcionamento e a sistemática de operação deverá corresponder ao funcionamento do Terminal e será definida pela Concessionária, inclusive os valores a serem adotados pela prestação desses serviços.

4.14 Serviços de Sanitários e Banhos

Os serviços de sanitários e banho são de exclusiva responsabilidade da Concessionária, que conforme já descrito, deverá manter as áreas destinadas ao uso destes serviços em perfeitas condições de higiene, limpeza e asseio. A Concessionária poderá cobrar pelo uso dos Banhos Quentes, sabonete e shampoo ao usuário. Esta receita é considerada receita acessória. O Poder Concedente deverá autorizar o valor a ser cobrado dos usuários.

4.15 Serviço de Carregadores

O serviço de carregadores será operado diretamente pela Concessionária ou mediante convênio com associação de classe desses profissionais. Em qualquer hipótese, o preço dos serviços será estipulado pela Concessionária com anuência do Poder Concedente, devendo a respectiva tabela ser afixada em locais visíveis ao público.

4.16 Unidades de Comércio e Serviços

São considerados ramos de atividades comerciais necessários ao Terminal:

- lanchonete;
- restaurante;
- banca de jornais e revistas;
- farmácia;
- caixas eletrônicos;

- lojas de conveniência;
- lotérica;
- agências de turismo;
- outros.

É proibida a instalação no Terminal de atividades que lidem com os seguintes produtos:

- produtos combustíveis, tóxicos, corrosivos, explosivos ou inflamáveis, quer para venda, quer para uso próprio;
- produtos que venham a provocar poluição ambiental, causada por odor, sujeira, poluição sonora, visual ou por outra forma indireta.
- gêneros alimentícios perecíveis, de consumo não imediato, com exceção aqueles necessários ao suprimento das atividades e desde que existam instalações, equipamentos e sistema de embalagem adequada à preservação da qualidade exigida do produto;
- serviços ou produtos que pelas suas características, possam estimular frequência indesejável;
- Jogos de azar, bingos, caça-níqueis, poker, etc.

A concessionária deverá estabelecer contratos de locação, para as salas, lojas, e espaços comerciais, atentando para que o seu encerramento coincida com a data do vencimento do Contrato de Concessão, estabelecidos pela legislação civil.

Para os guichês de venda de passagens a Concessionária assinará também contratos de locação com as empresas operadoras do transporte intermunicipal, interestadual e internacional, podendo celebrar outros contratos relativos ao uso do espaço do Terminal.

Os serviços de venda de passagens e despacho de encomendas são de inteira responsabilidade das empresas operadoras.

A remuneração de todos os espaços comerciais será livremente pactuada entre a Concessionária e as partes contratantes. O Poder Concedente terá acesso, a qualquer tempo, a todos os contratos que a Concessionária celebrar para formalizar a utilização dos espaços no Terminal Rodoviário.

Todos os contratos de locação devem ser submetidos ao Poder Concedente antes da sua assinatura, para autorização. Caso, o Ente Regulador ou o Poder Concedente não atendam ao prazo de 10 (dez) dias úteis para a emissão da autorização, a Concessionária estará liberada para celebrar o contrato.

4.17 Segurança

Compete à Concessionária garantir a segurança dos Usuários e das instalações utilizadas para a prestação dos serviços, abrangendo a segurança das áreas externas do Terminal, situadas dentro de todo o terreno do imóvel. Os serviços devem ser executados por profissionais que possuam qualificação técnica compatível com as atividades que lhes forem incumbidas, atendidos, durante todo o prazo de vigência do contrato, os requisitos do art. 16 da Lei Federal nº 7.102, de 20 de junho de 1983. Deverão ser disponibilizados postos de vigilância, 24 horas por dia, de segunda a domingo, inclusive feriados, realizando as atividades de vigilância, assegurando a segurança no Terminal.

A segurança das áreas externas será realizada pela Polícia Militar, faculdade que não mitiga a responsabilidade da Concessionária em relação às suas obrigações nas áreas que compõem a concessão.

Nos primeiros 6 meses após a assinatura do contrato, a Concessionária deverá apresentar ao Poder Concedente um Plano de Segurança e Monitoramento, incluindo um sistema de monitoramento por câmeras (CFTV), ou seja, um sistema de segurança digital com equipamentos destinados a monitorar e gravar acontecimentos sob observação, que focalize todos os locais considerados críticos, especialmente os relacionados à arrecadação, movimentação de pessoas e veículos.

A fila de táxis e as plataformas de embarque e desembarque também deverão ser monitoradas por câmeras postadas de forma que identifiquem o veículo e o condutor, possibilitando o rastreamento em caso de ocorrência policial.

Os vigilantes deverão estar uniformizados, com crachá de identificação; lanterna de led recarregável; rádios de comunicação HT. O Poder Concedente deverá emitir a Não Objeção ao projeto de Segurança proposto pela Concessionária antes do início da sua implantação.

4.18 Achados e Perdidos

A Concessionária manterá um serviço de achados e perdidos operando gratuitamente para atender as ocorrências no Terminal. Entre outras tarefas, tal serviço deverá:

- a) recolher, classificar, registrar e guardar em depósito os objetos achados;
- b) efetuar a entrega dos objetos procurados, mediante comprovação de legitimidade de propriedade.

Após 60 (sessenta) dias de depósito, os documentos não procurados serão enviados aos órgãos emissores e os objetos serão encaminhados ao Poder Concedente ou, após autorização desta, serão doados a instituições de caridade.

A central de informações aos Usuários deverá ser capaz de informar a presença de objetos no

serviço de achados e perdidos.

4.19 Condutas Proibidas

A Concessionária deverá fiscalizar e coibir as seguintes condutas cuja ocorrência é proibida no âmbito do Terminal:

- a) a incitação ou realização de algazarras ou tumultos;
- b) a presença de mendigos ou pedintes na área interna do Terminal;
- c) a prática de aliciamento de qualquer natureza, inclusive de hóspedes para hotéis ou similares e de passageiros para ônibus, táxis ou outros meios de transportes;
- d) o funcionamento de qualquer aparelho sonoro em unidade comercial ou agência, de modo que possa prejudicar a divulgação dos avisos pela rede de sonorização;
- e) a ocupação de fachadas externas das unidades comerciais ou agências e paredes com cartazes, painéis, mercadorias ou quaisquer outros objetos, em desacordo com a programação visual do Terminal;
- f) qualquer atividade comercial não legalmente estabelecida no Terminal Rodoviário;
- g) comércio ambulante de qualquer natureza;
- h) depósito, mesmo temporário, em áreas comuns, de volumes, mercadorias ou resíduos;
- i) a utilização das bilheterias pelos Operadores para o processamento de encomendas, guarda e depósito de volumes, temporariamente ou não, e a prestação de outros serviços incompatíveis com a venda de passagens;
- j) a guarda ou depósito de substância inflamável, explosiva, tóxica ou de odor sensível nas dependências do Terminal, salvo o explícito em acordo específico com a Concessionária e conforme as normas e regulamentações das autoridades competentes (Bombeiros, Vigilância Sanitária, etc);
- k) a comercialização de bilhetes de passagens fora dos Guichês autorizados pela empresa prestadora dos serviços de transportes;
- l) a comercialização de gêneros alimentícios, bebidas ou quaisquer produtos ou serviços fora dos locais autorizados, inclusive nas plataformas de embarque/desembarque de passageiros;
- m) a sublocação de área locáveis.

4.20 Rede wi-fi

A Concessionária será responsável pela contratação do serviço de internet com equipamentos que disponibilize rede de Wi-fi gratuito em toda área da edificação do Terminal.

No prazo de 6 meses após a assinatura do contrato a Concessionária deverá apresentar ao Poder Concedente o projeto para a disponibilização de wi-fi gratuito no âmbito do Terminal, definindo velocidade de dados, acesso e alcance da rede, quantidade e localização dos roteadores, MBPs dos roteadores. Esse projeto só poderá ser implantado após a obtenção da “Não Objeção” do Poder Concedente.

4.21 Sistema Elétrico

A Concessionária deverá adaptar e colocar ilhas ou assentos com plugs para carregamento de celulares, tablets e notebooks.

4.22 Recebimento das Obras de Melhoria

Para o recebimento das obras de reforma do Terminal Rodoviário, o Poder Concedente procederão a uma vistoria em todo o Terminal para a comprovação da realização de todas as obras e comprovar o atendimento aos parâmetros de desempenho constantes do item 6.0 desse documento. A Concessionária deverá solicitar oficialmente a realização dessa vistoria.

5 GESTÃO DE QUALIDADE

Para garantir que os serviços públicos de administração, manutenção, conservação, operação, obras de melhoria, e exploração comercial do Terminal Rodoviário venham a ser prestados com qualidade aos usuários, a Concessionária deverá implantar, no prazo máximo de 12 (doze) meses contados da assinatura do contrato, um Sistema de Gestão da Qualidade.

Este Sistema tem como objetivo definir um processo moderno e reconhecido internacionalmente de medir a qualidade dos serviços prestados pela Concessionária.

6 SISTEMA DE MENSURAÇÃO DE DESEMPENHO

Os indicadores de desempenho relacionados a seguir têm como objetivo avaliar a qualidade dos serviços prestados pela Concessionária.

A aferição e medição dos serviços prestados será feita através de 2 indicadores principais:

- Índice de Qualidade (IQ): avalia a qualidade dos serviços prestados através de pesquisa de opinião realizada diretamente com os Usuários e os prestadores de serviços.
- Índice de Conformidade (IC): avalia a conformidade com as normas, certidões, licenças e relatórios exigidos.

A Nota de Desempenho (ND) será calculada pela fórmula:

$$ND = (0,5 \times IQ) + (0,5 \times IC)$$

6.1 Índice de Qualidade IQ

O índice de qualidade IQ terá o peso de 50% na Nota de Desempenho e será composto pela nota de avaliação do Usuários (60%) mais a nota de avaliação dos Lojistas (40%) mais a nota de avaliação dos operadores (25%).

$$IQ = (0,60 \times SU) + (0,40 \times SL)$$

Onde SU = avaliação dos
usuários; SL= avaliação
dos lojistas;

Os indicadores de qualidade serão obtidos através de Pesquisas de Satisfação realizadas por empresa especializada, contratada pela Concessionária anualmente. A pesquisa deverá ser realizada no âmbito do Terminal, abordando todas as áreas de prestação de serviços e com uma amostra estatística representativa do movimento de passageiros do Terminal, dos lojistas e dos operadores.

O questionário a ser aplicado deverá ser submetido à Não Objeção da secretaria de Administração da prefeitura de Registro que definirá o mês da realização da pesquisa, o tamanho da amostra e demais aspectos operacionais. A secretaria de administração pedirá apoio a Diretoria de Desenvolvimento Econômico, Ciência, Tecnologia e Inovação para análise das pesquisas.

Os entrevistados classificarão a qualidade dos serviços conforme abaixo:

CONCEITO DE APROVAÇÃO	NOTA DE SATISFAÇÃO
Ótimo	5
Muito Bom	4
Bom	3
Regular	2
Ruim	1

O Índice de Qualidade será obtido conforme a nota de satisfação:

NOTA DE SATISFAÇÃO	ÍNDICE DE QUALIDADE (IQ)
$4,1 \leq \text{nota} \leq 5,0$	1
$3,1 \leq \text{nota} \leq 4,0$	0,75
$2,1 \leq \text{nota} \leq 3,0$	0,50
$1,1 \leq \text{nota} \leq 2,0$	0,25
$\text{nota} \leq 1,0$	0

6.2 Índice de Conformidade IC

O Índice de Conformidade (IC) pretende retratar a conformidade do Terminal em relação a aspectos relevantes para sua operação segura e eficiente.

Seu peso na Nota de Desempenho é 40% sendo composto por meio de três indicadores:

- Conformidade às Normas de Segurança (CN): avalia a conformidade do Terminal Rodoviário às exigências de alvarás de funcionamento dos equipamentos, cuja observância é determinada pela Prefeitura Municipal de Registro e pelo Corpo de Bombeiros de Registro;
- Conformidade Ambiental (CA): avalia o cumprimento do item de “Licença Ambiental”;
- Conformidade de Relatórios (CR): avalia os itens “Relatório Operacional” e “Relatório Financeiro”.

As notas de cada um dos três Indicadores serão determinadas pela avaliação: Atende ou Não Atende, sendo que Atende = 1,0 e Não Atende = 0,0

A mensuração do Índice de Conformidade será feita como média ponderada dos três Indicadores avaliados, obedecendo aos seguintes Pesos:

INDICADOR	PESO (%)
Conformidade às Normas de Segurança (CN)	40
Conformidade Ambiental (CA)	30
Conformidade dos Relatórios (CR)	30

6.2.1 Conformidade às Normas de Segurança

Será considerado atendido esse indicador quando a Concessionária apresentar todos os alvarás de funcionamento dentro do prazo de validade.

6.2.2 Conformidade Ambiental

Será considerado atendido esse indicador quando a Concessionária apresentar as licenças ambientais dentro do prazo de validade.

6.2.3 Conformidade de Relatórios

Será considerado atendido esse indicador quando a Concessionária entregar dentro dos prazos estipulados pelo Poder Concedente e Agência Reguladora os Relatórios Operacionais e os Relatórios Financeiros. No Relatório Financeiro deverá ser demonstrado no mínimo os resultados financeiros: Balanço/Balancete Patrimonial, EBTIDA, EBIT, Investimentos, Projeções Financeiras da Concessionária.

6.3 Metodologia de Avaliação

A Concessionária deverá calcular os Índices de Qualidade (IQ) e Conformidade (IC) conforme explicitado anteriormente. A Concessionária deve elaborar, semestralmente, seu Relatório de Desempenho, contendo os dados relativos a todos os indicadores explicitados. O Relatório deve conter as atualizações periódicas previstas para cada indicador de desempenho, sendo que no caso de um indicador não ter sido atualizado no semestre em questão, deverá ser considerada sua nota mais recente.

Cada um dos Índices fornecerá uma nota, situada entre 0 (zero) e 1 (um). A partir dos resultados de cada um dos Índices, será possível obter a Nota de Desempenho (ND), conforme fórmula a seguir:

$$ND = (0,6 \times IQ) + (0,4 \times IC)$$

A Nota de Desempenho também será um número entre 0 e 1,0.

A Concessionária encaminhará semestralmente sua Nota de Desempenho ao Poder

Concedente, os quais deverão ratificar ou não essa Nota. O Poder Concedente deverá, sempre que entender necessário, avaliar o Desempenho da Concessionária diretamente ou através de consultoria contratada para tanto. Caso a Nota de Desempenho esteja abaixo de 0,90 a Concessionária estará sujeita às Penalidade descritas no capítulo 6.4 Penalidades.

6.4 Penalidades

A partir do resultado Nota de Desempenho, a CONCESSIONÁRIA estará sujeita a aplicação de penalidades, na forma de multa pecuniária, calculada sobre a Receita Bruta do semestre anterior ao da avaliação. Para fins de cálculo da multa, será considerada apenas a Receita do Terminal.

O valor da penalidade será calculado conforme a tabela a seguir:

NOTA DE DESEMPENHO	PENALIDADE
Entre 0,85 e 0,89	0,3% da Receita Bruta
Entre 0,80 e 0,84	0,5% da Receita Bruta
Entre 0,75 e 0,79	0,7% da Receita Bruta
Entre 0,70 e 0,74	1,0 % da Receita Bruta
Entre 0,60 e 0, 69	1,5% da Receita Bruta
Entre 0,25 e 0,59	3,0% da Receita Bruta
Menor que 0,25	5,0% da Receita Bruta

Se no período de um ano a Concessionária obtiver 3 notas de desempenho menor que 0,25’ o Poder Concedente poderá declarar a caducidade do contrato, devendo para isso seguir o que define o contrato de concessão.