



CONCORRÊNCIA INTERNACIONAL N° [●]

CONCESSÃO PARA ADMINISTRAÇÃO, MANUTENÇÃO, CONSERVAÇÃO, EXPLORAÇÃO COMERCIAL E REQUALIFICAÇÃO DO TERMINAL DE ÔNIBUS PRINCESA ISABEL E DE SEUS EMPREENDIMENTOS ASSOCIADOS, E REALIZAÇÃO DE OBRAS DE MELHORIA NO PERÍMETRO DE ABRANGÊNCIA.

ANEXO III – CADERNO DE ENCARGOS DA CONCESSIONÁRIA

2ª CONSULTA PÚBLICA

ÍNDICE

Capítulo I - Diretrizes	4
1. Diretrizes gerais.....	4
Capítulo II – Especificações do TERMINAL.....	7
2. ACESSIBILIDADE.....	7
3. PLATAFORMAS, BERÇOS e PARADAS DE ÔNIBUS	7
4. VIÁRIO	9
5. Rampas, corredores, passarelas, escadas fixas e rolantes.....	10
6. Faixas de pedestres	11
7. Cobertura e altura	11
8. Circulação de ar	12
9. Nível de ruído	12
10. Áreas de apoio administrativo e operacional	12
11. Iluminação	15
12. Sanitários públicos destinados aos USUÁRIOS.....	15
13. Acesso ao TERMINAL.....	17
14. Acessos e circulação viária para veículos autorizados	17
15. Mobiliário, equipamento de apoio em áreas públicas e equipamentos auxiliares	18
16. Calçada e baía de parada de veículos.....	19
17. Sistema de Tecnologia da Informação do TERMINAL	19
18. Centro de Operações do TERMINAL (COT).....	21
19. Circuito Fechado de Televisão (CFTV)	22
20. Painéis de Mensagens Dinâmicas (PMD)	26
21. Sistema de Comunicação por Áudio.....	27
22. Rede de Dados.....	28
Capítulo III – Serviços de Administração, Apoio à Operação, Manutenção, Vigilância e Limpeza do TERMINAL	29
23. Administração e apoio à operação do TERMINAL.....	29
24. Manutenção geral das instalações civis, elétrica e hidráulica, equipamentos mecânicos e eletromecânicos, utilitários e mobiliários	31
25. Manutenção do Sistema de Tecnologia da Informação do TERMINAL.....	33
26. Vigilância e Segurança.....	34

27. Limpeza e conservação.....	35
Capítulo IV - Operação do TERMINAL durante o PERÍODO DE OBRAS DE REQUALIFICAÇÃO..	38
28. Operação do TERMINAL durante o PERÍODO DE OBRAS DE REQUALIFICAÇÃO	38
Capítulo V – Obras de melhoria no PERÍMETRO DE ABRANGÊNCIA.....	39
29. Obras de melhoria no PERÍMETRO DE ABRANGÊNCIA	39
Capítulo VI – EXPLORAÇÃO COMERCIAL	41
30. EXPLORAÇÃO COMERCIAL na área do TERMINAL.....	41
31. EMPREENDIMENTOS ASSOCIADOS	42
Capítulo VII – Projetos, Planos e Relatórios	43
32. Apresentação de Projetos, Planos e Relatórios	43
33. Projetos Básicos e Executivos para as OBRAS DE REQUALIFICAÇÃO, construção dos EMPREENDIMENTOS ASSOCIADOS e melhorias no PERÍMETRO DE ABRANGÊNCIA.....	44
34. Planos para as OBRAS DE REQUALIFICAÇÃO, construção dos EMPREENDIMENTOS ASSOCIADOS e obras de melhoria no PERÍMETRO DE ABRANGÊNCIA	45
35. Plano de Operação do TERMINAL durante as OBRAS DE REQUALIFICAÇÃO	47
36. Plano de Administração, Apoio à Operação, Manutenção, Vigilância e Limpeza	49
37. Plano de Transferência Operacional	51
38. Relatórios	53
Capítulo VIII – Prazos	56
39. Prazos	56
APÊNDICE I – Pesquisa de Satisfação	60

Capítulo I - Diretrizes

1. Diretrizes gerais

1.1 O presente documento define as diretrizes e os encargos a serem cumpridos pela CONCESSIONÁRIA.

1.2 É única e exclusiva responsabilidade da CONCESSIONÁRIA as obras necessárias para que o TERMINAL, os EMPREENDIMENTOS ASSOCIADOS e as obras de melhoria do PERÍMETRO DE ABRANGÊNCIA respeitem estritamente as especificações estabelecidas neste documento, nas normas técnicas de regência e na legislação aplicável, em especial a Lei Municipal nº 16.050/2014 (Plano Diretor Estratégico do Município de São Paulo), Lei Municipal nº 16.402/2016 (Lei de Parcelamento, Uso e Ocupação do Solo), Lei Municipal nº 16.642/2017 (Código de Obras e Edificações do Município de São Paulo), Decreto Municipal nº 56.834/2016 (Plano Municipal de Mobilidade Urbana), Decreto Municipal nº 57.776/2017, Decreto Municipal 56.901/2016 e Decreto Municipal [•]/2018 (Projeto de Intervenção Urbana do Terminal Princesa Isabel).

1.3 A CONCESSIONÁRIA deve executar todos os serviços e dispor de todos os recursos humanos, itens, materiais, equipamentos e insumos necessários para o cumprimento do OBJETO.

1.4 As atividades do OBJETO devem estar de acordo com as orientações estabelecidas pelos órgãos da Administração Pública Municipal, no exercício de sua competência regulamentar e no seu poder de polícia.

1.5 As referências neste ANEXO às normas técnicas e legislação incluem todas as suas alterações, substituições, consolidações e respectivas complementações, salvo se expressamente disposto de forma diferente.

1.6 É de responsabilidade da CONCESSIONÁRIA providenciar todas as autorizações, alvarás, licenças e aprovações necessárias junto aos respectivos órgãos e entidades da Administração Pública nos âmbitos federal, estadual e municipal com vistas à execução das atividades relacionadas à CONCESSÃO, observado o disposto no CONTRATO.

1.7 Devem ser respeitadas as normas do Corpo de Bombeiros da Polícia Militar do Estado de São Paulo, bem como aos demais normativos vigentes para o escoamento do público em situações normais e em caso de pânico, elaborando-se, para tanto, os devidos estudos que demonstrem o cumprimento das exigências aplicáveis.

1.8 Os projetos, obras e serviços a serem realizados devem garantir a ACESSIBILIDADE arquitetônica e comunicacional às PESSOAS COM DEFICIÊNCIA, devendo estar em conformidade com as determinações da Lei Municipal nº 16.642/2017 (Código de Obras e Edificações do Município de São Paulo) e com demais normas aplicáveis, em especial as Leis Federais nº 10.098/2000 e nº 13.146/15, o Decreto Federal nº 5.296/2004, o Decreto Municipal nº 57.776/2017 e as Normas Brasileiras ABNT NBR 9050 e ABNT NBR 15599.

1.9 Os projetos, obras e serviços a serem realizados devem atender às disposições legais aplicáveis, inclusive, mas não se limitando ao Estatuto do Idoso (Lei Federal nº 10.741/2003), à Lei Federal nº 10.048/2000, à Lei Federal nº 13.460/2017, à Lei Municipal nº 16.517/2016, à Lei Municipal nº 16.673/2017 (Estatuto do Pedestre) e ao Decreto Municipal nº 57.399/2016. Devem ser tratados com especial atenção os direitos preferenciais, dentre os quais se enquadram os relativos aos idosos, gestantes, lactantes, pessoas com crianças de colo.

1.10 A CONCESSIONÁRIA deve realizar a gestão, coleta, captação, drenagem e despejo de águas pluviais na ÁREA DE CONCESSÃO, de acordo com a normativa aplicável, especialmente o Decreto Estadual nº 12.342/1978, Lei Estadual nº 12.526/2007 e Lei Municipal nº 16.642/2017 (Código de Obras e Edificações do Município de São Paulo), bem como buscar adotar medidas para evitar o desperdício de água tratada e colaborar com as medidas de redução de consumo e uso racional da água na ÁREA DA CONCESSÃO.

1.11 Os projetos, obras e serviços devem, sempre que possível, adotar práticas sustentáveis, a fim de promover eficiência energética e economia no uso da água e de outros materiais, considerando:

- a) o uso racional de energia por meio do favorecimento na tipologia arquitetônica de ventilação e iluminação natural;
- b) o uso de luminárias e lâmpadas com alta eficiência lumínica, para garantia de conforto aos USUÁRIOS;
- c) a priorização do uso de materiais recicláveis/reaproveitáveis, sempre que possível, que diminuam desperdícios, resíduos na obra e que possam ser reaproveitados;
- d) o dimensionamento eficiente de instalações elétricas e hidráulicas e de sistemas estruturais, para evitar danos a equipamentos e desperdícios de materiais;
- e) a utilização de iluminação, aquecedores, equipamentos e ar condicionado com selos de alta eficiência energética;

- f) a captação e tratamento de água de chuva para reutilização em irrigação de jardins e bacias sanitárias;
- g) a gestão eficiente de resíduos orgânicos, priorizando práticas de compostagem e coleta seletiva de lixo;
- h) a instalação de equipamentos economizadores de água nos banheiros;
- i) o uso de mictórios secos ou com válvulas de acionamento de baixa vazão e fechamento automático; e
- j) a compensação ambiental, manejo e transporte de exemplares arbóreos, dentre outras medidas e políticas que se fizerem necessárias e aconselháveis ao bom uso dos recursos naturais e elementos de flora/paisagismo.

1.12 A CONCESSIONÁRIA deve realizar o manejo dos exemplares arbóreos existentes no TERMINAL conforme a legislação vigente e normas aplicáveis.

1.13 A CONCESSIONÁRIA deve planejar as construções e instalações provisórias que serão necessárias ao bom andamento da obra e deve propor a melhor localização do canteiro, tendo em vista evitar transtornos para os serviços em execução ou outras organizações que estejam instaladas nas proximidades.

1.14 As obras inerentes à execução do OBJETO do CONTRATO devem ocasionar o mínimo de interferência negativa possível no uso do TERMINAL e em seu entorno.

1.15 Nenhum elemento do canteiro pode prejudicar a circulação de veículos e pedestres, estacionamento, arborização da rua, iluminação e visibilidade de placas e avisos, assim como sinais de trânsito e outras instalações de interesse público, salvo autorização prévia pelo PODER CONCEDENTE.

1.16 A CONCESSIONÁRIA é responsável por todo tipo de passivo decorrente das obras que realizar, sendo encarregada da retirada de entulhos, da realização e retiradas de canteiros de obras e da adequada destinação de resíduos.

1.17 Ao final de qualquer obra ou serviços de engenharia, a CONCESSIONÁRIA deve remover todas as instalações do acampamento e canteiro de serviço, inclusive equipamentos, construções provisórias, detritos e restos de materiais, de modo a apresentar as áreas utilizadas totalmente limpas.

1.18 A CONCESSIONÁRIA deve cumprir e fazer cumprir, no canteiro de obras, os regulamentos disciplinares de segurança e higiene existentes no local de trabalho, as exigências da CIPA (Comissão Interna de Prevenção de Acidentes), o disposto na Lei Federal nº 6.514/77, as Normas Regulamentadoras relativas à Segurança e Medicina do Trabalho, e demais disposições legais aplicáveis.

Capítulo II – Especificações do TERMINAL

2. ACESSIBILIDADE

2.1 O TERMINAL deve ser acessível para as PESSOAS COM DEFICIÊNCIA e atender a todas as especificações de ACESSIBILIDADE, segundo os conceitos de desenho universal, incluindo os sanitários, os equipamentos instalados pela CONCESSIONÁRIA ou por terceiros e as demais áreas e edificações frequentadas por USUÁRIOS, conforme as normas vigentes e as regras descritas no CONTRATO e seus respectivos ANEXOS, em especial neste ANEXO.

2.2 O TERMINAL deve atender o disposto nas normas técnicas de ACESSIBILIDADE pertinentes, dentre elas as Normas Brasileiras ABNT NBR 16537, ABNT NBR 9050, ABNT NBR 15599 e ABNT NBR 14022.

2.2.1 O TERMINAL deve dispor de sinalização tátil para orientação e encaminhamento de pessoas com deficiência visual incluindo o trajeto desde a entrada até as PLATAFORMAS, conforme a Norma Brasileira ABNT NBR 16537.

2.2.2 O TERMINAL deve dispor de informação e sinalização de forma completa, precisa e clara, dispostas segundo o critério de transmissão e o princípio dos dois sentidos, em conformidade com a Norma Brasileira ABNT NBR 9050.

2.2.3 O TERMINAL deve ter no mínimo 20% (vinte por cento) dos assentos disponíveis para uso de PESSOAS COM DEFICIÊNCIA, conforme a Norma Brasileira ABNT NBR 14022.

2.2.4 Caso o TERMINAL tenha mais de um pavimento, devem ser implantados elevadores, escadas rolantes e rampas, acessíveis para PESSOAS COM DEFICIÊNCIA.

2.3 A CONCESSIONÁRIA deve requerer Certificado de Acessibilidade, nos termos dos artigos 39 a 42 da Lei Municipal nº 16.642/2017 (Código de Obras e Edificações do Município de São Paulo) e do Decreto Municipal nº 57.776/2017.

3. PLATAFORMAS, BERÇOS e PARADAS DE ÔNIBUS

3.1 O pavimento das PLATAFORMAS e áreas comuns do TERMINAL deve ser de materiais rígidos resistentes a impactos, com superfície regular, firme, estável e antiderrapante sob qualquer condição.

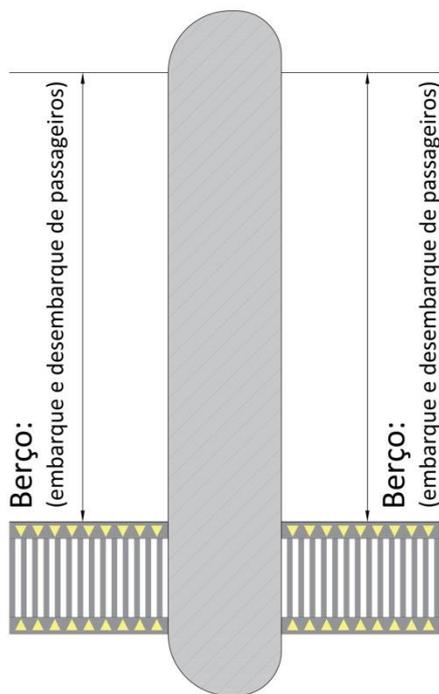
3.2 O TERMINAL deve dispor de 480m (quatrocentos e oitenta metros) lineares de BERÇOS distribuídos entre as PLATAFORMAS.

3.2.1 Cada PLATAFORMA deve possuir no mínimo 40m (quarenta metros) lineares contínuos de BERÇOS.

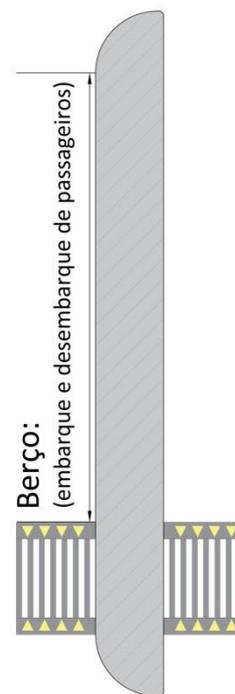
3.2.2 A mensuração dos BERÇOS está exemplificada na figura abaixo:

Figura 1 - BERÇOS

Plataforma Bidirecional



Plataforma Unidirecional



Fonte: elaboração própria

3.3 As PLATAFORMAS devem ter altura de 28cm (vinte e oito centímetros) em relação à via.

3.4 As PLATAFORMAS devem ser do tipo longitudinal com desnível máximo neste sentido de 5% (cinco por cento) e no sentido transversal de 2% (dois por cento).

3.5 As PLATAFORMAS unidirecionais, com embarque e desembarque em apenas um dos lados, devem ter largura mínima de 6m (seis metros) e as bidirecionais, com embarque e desembarque em ambos os lados, de 10m (dez metros).

3.6 Nas PLATAFORMAS bidirecionais, nos trechos onde houver colunas, quiosques e outros elementos construtivos, a distância entre o elemento e o meio fio deve ser de no mínimo 3,5m (três metros e meio) para cada lado.

3.7 Nas PLATAFORMAS unidirecionais, nos trechos onde houver colunas, quiosques e outros elementos construtivos, a distância entre o elemento e o meio fio deve ser de no mínimo 3,5m (três metros e meio) para o lado com embarque e desembarque de PASSAGEIROS e 1,5m (um metro e meio) para o lado sem embarque e desembarque de PASSAGEIROS.

3.8 Nas PLATAFORMAS, nos trechos onde houver totens e outros elementos não construtivos, a distância entre o elemento e o meio fio deve ser de no mínimo 1,5m (um metro e meio).

3.9 As PLATAFORMAS devem possuir faixa de segurança a 1,5m (um metro e meio) de distância do meio fio indicando aos USUÁRIOS a área de circulação e permanência.

3.10 As PARADAS DE ÔNIBUS nas PLATAFORMAS devem ser implantadas conforme definição do PODER CONCEDENTE e podem sofrer alterações, inclusive a depender da programação das linhas de ônibus do TERMINAL.

4. VIÁRIO

4.1 O VIÁRIO do TERMINAL deve ter pavimento rígido de concreto, devendo ser empregado o método da Portland Cement Association (PCA) na versão de 1984 e o método da American Association of State Highway and Transportation Officials (AASHTO) na versão de 1993, para o dimensionamento do pavimento de Concreto de Cimento Portland (CCP).

4.1.1 Devem ser adotados os valores referentes à Faixa Exclusiva de Ônibus com tráfego elevado de veículos para o dimensionamento do pavimento rígido, descrito na norma técnica IP-05/2004 (Dimensionamento de pavimentos flexíveis tráfego meio pesado, pesado, muito pesado e faixa exclusiva de ônibus) da Secretária Municipal de Infraestrutura Urbana e Obras.

- 4.2** As pistas devem ter as seguintes larguras mínimas:
- a)** Pistas com embarque ou desembarque de um só lado devem ter largura mínima de 7m (sete metros);
 - b)** Pistas com embarque ou desembarque dos dois lados no mesmo sentido devem ter largura mínima de 14m (quatorze metros);
 - c)** Pistas com embarque e desembarque dos dois lados em sentidos opostos devem ter largura mínima de 15m (quinze metros);
 - d)** Pistas com embarque e desembarque de um lado e **ÁREA DE REGULAGEM** do outro devem ter largura mínima de 10,5m (dez metros e meio); e
 - e)** Pistas sem embarque e desembarque e com **ÁREA DE REGULAGEM** devem ter largura mínima de 7m (sete metros) e calçadas para acesso de operadores com largura mínima de 2m (dois metros).
- 4.3** O VIÁRIO deve possuir **ÁREA DE REGULAGEM** com extensão total de 120m (cento e vinte metros).
- 4.4** As vias dotadas de trechos em curva devem ter o raio de giro interno mínimo de 5,5m (cinco metros e meio) e o raio de giro externo mínimo de 15m (quinze metros).
- 4.5** A declividade longitudinal máxima permitida no VIÁRIO do TERMINAL é de 5% (cinco por cento) nos trechos ao longo da PLATAFORMA.
- 4.6** A declividade transversal máxima permitida no VIÁRIO é de 2% (dois por cento).
- 4.7** Todos os remendos no VIÁRIO decorrentes de quaisquer falhas, manutenções ou qualquer intervenção necessária devem ser feitos de forma a garantir que não haja desnível.
- 4.8** A CONCESSIONÁRIA deve assegurar a drenagem pluvial do VIÁRIO com descidas d'água e canaletas.
- 4.9** A CONCESSIONÁRIA deve garantir toda a pintura das faixas de sinalização horizontal no VIÁRIO de acordo com as normas técnicas e legislação vigente.
- 5. Rampas, corredores, passarelas, escadas fixas e rolantes**

5.1 Rampas, corredores, passarelas, escadas fixas e rolantes devem ser projetadas considerando o conforto e a segurança da circulação dos USUÁRIOS, de forma a evitar acidentes.

5.2 Rampas, corredores, passarelas, mezaninos, escadas fixas e rolantes e elevadores devem ser dimensionados para a circulação de USUÁRIOS, considerando as normas aplicáveis, em especial a Norma Brasileira ABNT NBR 9077.

5.3 As escadas fixas e rolantes devem ser localizadas de forma a preservar a livre circulação dos USUÁRIOS, sem interferência na circulação de USUÁRIOS nas PLATAFORMAS.

5.3.1 As escadas fixas, quando associadas às escadas rolantes, devem ter inclinação máxima de 30° (trinta graus).

5.3.2 Cada lance das escadas fixas não pode exceder 3m (três metros) de desnível.

5.3.3 É obrigatória a instalação de escadas rolantes quando o desnível a ser vencido for igual ou superior a 6m (seis metros).

5.3.4 As escadas rolantes devem ter largura máxima total de 1,7m (um vírgula sete metro) e inclinação de 30° (trinta graus).

5.3.5 Devem ser previstos espaços para a acomodação de USUÁRIOS no início e no final das escadas fixas e rolantes.

5.4 Os guarda-corpos devem ser instalados e mantidos em conformidade com a Norma Brasileira ABNT NBR 14718.

6. Faixas de pedestres

6.1 O TERMINAL deve dispor de ao menos 1 (uma) faixa de pedestres do tipo elevado, implantada 15cm (quinze centímetros) acima do VIÁRIO, com largura mínima de 7m (sete metros), interligando cada uma das PLATAFORMAS.

6.2 A PLATAFORMA deve dispor de rampa para corrigir o desnível entre a PLATAFORMA e a faixa de pedestre.

7. Cobertura e altura

7.1 O TERMINAL deve ser totalmente coberto, com exceção do VIÁRIO nas extremidades do TERMINAL, onde houver mais de 4,5m (quatro vírgula cinco metros) de distância das PLATAFORMAS.

7.2 As áreas do VIÁRIO e PLATAFORMAS devem apresentar pé-direito mínimo de 5,5m (cinco metros e meio).

8. Circulação de ar

8.1 O TERMINAL deve garantir conforto térmico e qualidade do ar adequados aos USUÁRIOS.

8.2 O TERMINAL deve adotar desenho arquitetônico, métodos construtivos e, se necessário, equipamentos específicos, para a mitigação do efeito dos gases poluentes dos ônibus, conforme itens pertinentes da Norma Brasileira ABNT NBR 16401-3 e das demais normas técnicas aplicáveis.

9. Nível de ruído

9.1 O TERMINAL deve adotar desenho arquitetônico, métodos e materiais construtivos e, se necessário, equipamentos específicos para que o nível máximo de ruído atenda às seguintes exigências:

a) O nível máximo de ruído deve observar os parâmetros estabelecidos no Quadro 4B – Parâmetros de Incomodidade por Zona, da Lei Municipal nº 16.402/2016; e

b) O nível máximo de ruído no interior nas áreas de apoio administrativo e operacional não deve ultrapassar os níveis determinados pela Norma Brasileira ABNT NBR 10152, na classificação “Escritórios”, e devem seguir as recomendações da Norma Brasileira ABNT NBR 12179.

10. Áreas de apoio administrativo e operacional

10.1 As áreas de apoio administrativo e operacional são ambientes destinados à coordenação das atividades descritas no Capítulo III – Serviços de Administração, Apoio à Operação, Manutenção, Vigilância e Limpeza do TERMINAL deste ANEXO, além de atividades operacionais e de fiscalização desempenhadas pelo PODER CONCEDENTE e de atividades operacionais desenvolvidas pelas empresas OPERADORAS.

10.2 As áreas de apoio administrativo e operacional devem estar equipadas com todo o mobiliário descrito no item 10.4 e demais equipamentos necessários para a realização das atividades referenciadas no Capítulo III – Serviços de Administração, Apoio à Operação, Manutenção, Vigilância e Limpeza do TERMINAL deste ANEXO.

10.3 As áreas de apoio administrativo e operacional devem seguir as normas brasileiras da ABNT sobre conforto em escritórios e locais de trabalho.

10.4 As áreas de apoio administrativo e operacional devem ser dimensionadas para a adequada realização de todas as atividades referenciadas no Capítulo III – Serviços de Administração, Apoio à Operação, Manutenção, Vigilância e Limpeza do TERMINAL.

10.4.1 As áreas de apoio administrativo devem incluir no mínimo as áreas abaixo:

- a) Área para realização da coordenação das atividades administrativas descritas no Capítulo III – Serviços de Administração, Apoio à Operação, Manutenção, Vigilância e Limpeza do TERMINAL deste ANEXO, incluindo sala de reunião com capacidade para 10 (dez) pessoas;
- b) Centro Operacional Terminal (COT) com capacidade para abrigar os equipamentos do Sistema de Tecnologia da Informação do TERMINAL e monitoramento de todas as funções previstas no Capítulo III – Serviços de Administração, Apoio à Operação, Manutenção, Vigilância e Limpeza do TERMINAL deste ANEXO;
- c) Refeitório com capacidade para 12 (doze) pessoas, contendo bancada com cuba, geladeira, forno microondas, marmiteiro e mesa com cadeiras fixas;
- d) Sanitários e vestiários para os funcionários do TERMINAL, com sistema de geração e distribuição de água quente para atendimento do consumo de chuveiros dos vestiários, e atendendo a Norma Regulamentadora NR 24 da Portaria nº 3214/1978, do Ministério do Trabalho;
- e) Sala de estoque de materiais de limpeza e outros materiais, com capacidade para armazenar todos os materiais e equipamentos necessários à limpeza e higienização do TERMINAL, contendo prateleiras para estoque de material e um tanque;
- f) Depósito de lixo capaz de armazenar os resíduos gerados no TERMINAL, com infraestrutura que permita a coleta seletiva, instalado em local que não atrapalhe o funcionamento do TERMINAL e permita fácil escoamento, junto às vias de entorno do TERMINAL; e

g) Depósito de materiais de sinalização viária, com área mínima de 10 m² (dez metros quadrados), para armazenamento dos materiais utilizados na operação do TERMINAL, como cones e cavaletes.

10.4.2 As áreas de apoio operacional devem incluir no mínimo:

a) Sala de pronto atendimento emergencial e primeiros socorros, com no mínimo 1 (uma) maca, 1 (um) lavatório, e 1 (um) armário para guardar medicamentos e objetos de primeiros socorros;

b) Posto de controle localizado junto às vias de acesso ao TERMINAL, destinado ao abrigo do vigilante que fiscaliza a entrada e saída de veículos, devendo possuir bancada para a operação de equipamentos de comunicação e controle;

c) Bicicletário com capacidade para, no mínimo, 50 (cinquenta) bicicletas, com acesso pela parte externa do TERMINAL, que contenha controle de acesso e de utilização;

d) Guichê de informações em área de boa visibilidade e de fácil acesso aos USUÁRIOS; e

e) Central de Achados e Perdidos, onde os documentos e (ou) objetos encontrados e entregues na administração do TERMINAL, por USUÁRIOS, ficarão armazenados por um prazo mínimo de 30 (trinta) dias ou até que o item seja retirado pelo proprietário, ou alguém em seu nome, mediante preenchimento de formulário de retirada contendo os dados dos documentos e (ou) objetos, bem como o nome de quem está retirando os pertences.

10.4.3 As áreas de apoio operacional destinadas ao uso das OPERADORAS devem possuir entrada segregada das demais áreas administrativas e operacionais e devem incluir no mínimo as áreas abaixo:

a) Sala de plantão, com capacidade para 5 (cinco) pessoas;

b) Sala de descanso, com capacidade para 5 (cinco) pessoas; e

c) Sanitários e vestiários para os funcionários das OPERADORAS, com sistema de geração e distribuição de água quente para atendimento do consumo de chuveiros dos vestiários, e atendendo a Norma Regulamentadora NR 24 da Portaria nº 3214/1978, do Ministério do Trabalho.

10.4.4 Área de bilheteria atendendo às seguintes exigências:

- a) As bilheterias devem ser localizadas em área que permita a formação de filas, de modo a evitar interferência na circulação externa e interna do TERMINAL;
- b) As bilheterias devem atender aos requisitos de blindagem, ter capacidade mínima para 4 (quatro) guichês, cofre, local para contagem de dinheiro em área reservada, mobiliário apropriado, copa e sanitário acessível; e
- c) Próximo às bilheterias deve ser disponibilizada área de 25 m² (vinte e cinco metros quadrados) para a instalação de máquinas de venda e recarga de créditos de transporte, conforme indicação do PODER CONCEDENTE, e para a formação de filas.

11. Iluminação

11.1 A iluminação das diferentes áreas do TERMINAL deve ser suficiente para as atividades ali desenvolvidas, cumprindo as Normas Brasileiras ABNT NBR pertinentes, considerando ao menos as seguintes exigências:

- a) Área de bilheterias, equipamentos de controle de acesso e cabeceiras de escadas deve ter iluminância mínima de 300 (trezentos) lux;
- b) PLATAFORMAS devem ter iluminância mínima de 250 (duzentos e cinquenta) lux;
- c) VIÁRIO e áreas externas devem ter iluminância mínima de 50 (cinquenta) lux; e
- d) Sala de primeiros socorros deve ter iluminância mínima de 400 (quatrocentos) lux.

11.2 O controle da iluminação das áreas de apoio administrativo e operacional do TERMINAL deve ser feito por meio de interruptores, sensores de presença, e através de sistema de automação.

12. Sanitários públicos destinados aos USUÁRIOS

12.1 O piso e paredes dos sanitários devem ser revestidos de material resistente, liso, impermeável e lavável inclinado para os ralos.

12.2 Os sanitários devem seguir todas as normas técnicas aplicáveis para o dimensionamento de sanitários em áreas de alto fluxo de pessoas.

12.3 Os sanitários devem conter bancadas, pias e torneiras de fechamento automático.

12.4 Os sanitários devem apresentar abastecimento ininterrupto de água, sabão líquido, papel para secagem de mãos e papel higiênico.

12.5 Devem ser disponibilizados no mínimo 1 (um) conjunto de sanitário masculino e 1 (um) conjunto de sanitário feminino.

12.5.1 Um conjunto de sanitário masculino é composto por:

- a) Mínimo de 2 (duas) bacias sanitárias;
- b) Mínimo de 3 (três) lavatórios;
- c) Mínimo de 3 (três) mictórios;
- d) Mínimo de 1 (um) box para PESSOAS COM DEFICIÊNCIA com bacia sanitária e lavatório com entrada independente;
- e) Mínimo de 1 (uma) bacia sanitária e 1 (um) lavatório infantis para uso de pessoas de baixa estatura; e
- f) Mínimo de 1 (um) fraldário acessível.

12.5.2 Um conjunto de sanitário feminino é composto por:

- a) Mínimo de 3 (três) bacias sanitárias;
- b) Mínimo de 3 (três) lavatórios;
- c) Mínimo de 1 (um) box para PESSOAS COM DEFICIÊNCIA com bacia sanitária e lavatório com entrada independente;
- d) Mínimo de 1 (um) bacia sanitária e 1 (um) lavatório infantis para uso de pessoas de baixa estatura; e
- e) Mínimo de 1 (um) fraldário acessível.

12.5.3 Os boxes para PESSOAS COM DEFICIÊNCIA devem possuir entrada independente de forma a permitir a utilização da instalação sanitária acompanhada de uma pessoa do sexo oposto.

12.5.4 Os boxes para PESSOAS COM DEFICIÊNCIA e os fraldários podem ser segregados dos conjuntos de sanitário feminino e masculino.

13. Acesso ao TERMINAL

13.1 O número de acessos deve ser dimensionado de acordo com a demanda e os fluxos de USUÁRIOS, devendo prover no mínimo 1 (um) acesso principal aos USUÁRIOS diretamente pela rua.

13.2 Não é permitido criar percursos negativos horizontais obrigatórios entre o acesso do TERMINAL e as PLATAFORMAS.

13.3 Os acessos e a circulação interna no TERMINAL devem ser projetados de forma a organizar os fluxos de USUÁRIOS, prevendo-se áreas de refúgio e evacuação em casos de emergência, conforme a Norma Brasileira ABNT NBR 9077.

13.4 Devem ser instalados equipamentos de controle de acesso em todas as entradas do TERMINAL, sendo no mínimo 4 (quatro) na entrada principal.

13.4.1 Os equipamentos de controle de acesso devem obedecer às especificações do PODER CONCEDENTE.

13.4.2 Os equipamentos de controle de acesso podem ser programados para entrada liberada ou mediante contato com o Bilhete Único, dependendo das instruções do PODER CONCEDENTE.

14. Acessos e circulação viária para veículos autorizados

14.1 A circulação viária interna ao TERMINAL deve ser de uso exclusivo dos veículos das OPERADORAS e veículos autorizados pelo PODER CONCEDENTE.

14.2 O TERMINAL deve ser dotado de, no mínimo, 3 (três) vagas de estacionamento de utilitários designados pelo PODER CONCEDENTE.

14.3 O TERMINAL deve ser dotado de, no mínimo, 3 (três) vagas de estacionamento para carga e descarga.

15. Mobiliário, equipamento de apoio em áreas públicas e equipamentos auxiliares

15.1 A CONCESSIONÁRIA deve disponibilizar ao PODER CONCEDENTE, sem qualquer ônus, área de 25 (vinte e cinco) metros quadrados no TERMINAL, para serviços públicos, conforme definido pelo art. 245, § 3º, da Lei Municipal nº 16.050/2014 e pelo Decreto Municipal [•]/2018, que aprova o Projeto de Intervenção Urbana (PIU) do Terminal Princesa Isabel.

15.2 O TERMINAL deve dispor de todo o mobiliário, equipamentos de apoio em áreas públicas e equipamentos auxiliares, incluindo:

- a)** Mesas e cadeiras móveis destinadas ao uso dos fiscais do PODER CONCEDENTE ou de agente(s) por ele indicado(s), que devem ser localizadas nas PLATAFORMAS, de modo a não interferir na circulação de USUÁRIOS, padronizadas e conter iluminação própria;
- b)** Telefones públicos acessíveis, inclusive para pessoas com deficiência auditiva, localizados próximos aos acessos principais;
- c)** 2 (dois) bebedouros, sendo no mínimo 1 (um) acessível;
- d)** Espaço de no mínimo 1 m² (um metro quadrado) por acesso do TERMINAL destinado à divulgação de conteúdos de interesse público e coletivo indicados pelo PODER CONCEDENTE, além da disponibilização de espaço descrito no item 30.9;
- e)** Conexão à internet sem fio gratuita, sem exigência de cadastro, exceto para o estrito cumprimento do Marco Civil da Internet (Lei Federal, nº 12.965/2014), com velocidade de no mínimo 512 kbps (quinhentos e doze quilobites por segundo) por USUÁRIO, atendendo ao menos 250 (duzentos e cinquenta) USUÁRIOS simultaneamente, com possibilidade de desconectar USUÁRIOS conectados em período superior a 15 (quinze) minutos ou utilizar marketing digital a partir desse período, que atenda toda a área de circulação dos USUÁRIOS;
- f)** 1 (um) totem ou similar, contendo um conjunto de tomadas elétricas de uso público para recarga de aparelhos celulares dos usuários;
- g)** Sistema próprio de geração de energia elétrica, garantindo a capacidade de carga instalada suficiente para suprir a demanda necessária para o cumprimento dos serviços

contratados, no caso de interrupção do fornecimento da distribuidora de energia elétrica local por até 8 (oito) horas;

- h) 1 (um) totem ou similar, utilizado pelos USUÁRIOS para registrar, eletronicamente, os acidentes, reclamações, comentários e ocorrências, devendo ser integrado ao Sistema de Tecnologia da Informação do TERMINAL e alocado em local próximo à bilheteria;
- i) 1 (um) banco com no mínimo 4 (quatro) metros na seção longitudinal, contínuo ou com assentos individuais, por PARADA DE ÔNIBUS. Devem ser atendidas as destinações de assento para USUÁRIOS preferenciais, de acordo com as normas aplicáveis;
- j) 1 (um) ponto de energia elétrica com tomada padrão brasileiro por banco, para o carregamento de aparelhos eletrônicos;
- k) 1 (um) ponto de recarga elétrica de cadeira de rodas motorizada em local acessível;
- l) Ponto de água para uso emergencial na ÁREA DE REGULAGEM, para higienização dos ônibus;
- m) Sinalização fixa, impressa ou digital, informando aos USUÁRIOS o trajeto de todas as linhas de ônibus que passem pelo TERMINAL; e
- n) Sinalização fixa ou móvel, impressa ou digital, divulgando ao USUÁRIO o Portal de Atendimento SP156 e o canal oficial de atendimento da CONCESSIONÁRIA, conforme item 15.2, letra “h”.

16. Calçada e baía de parada de veículos

16.1 A calçada do TERMINAL deve ser adequada às normas técnicas de ACESSIBILIDADE e permitir a livre circulação de USUÁRIOS, devendo-se realizar a recuperação e ampliação de calçadas, conforme normas vigentes.

16.2 No acesso principal do TERMINAL deve ser implantada baía de parada de veículos particulares anexa ao TERMINAL, para embarque e desembarque de USUÁRIOS.

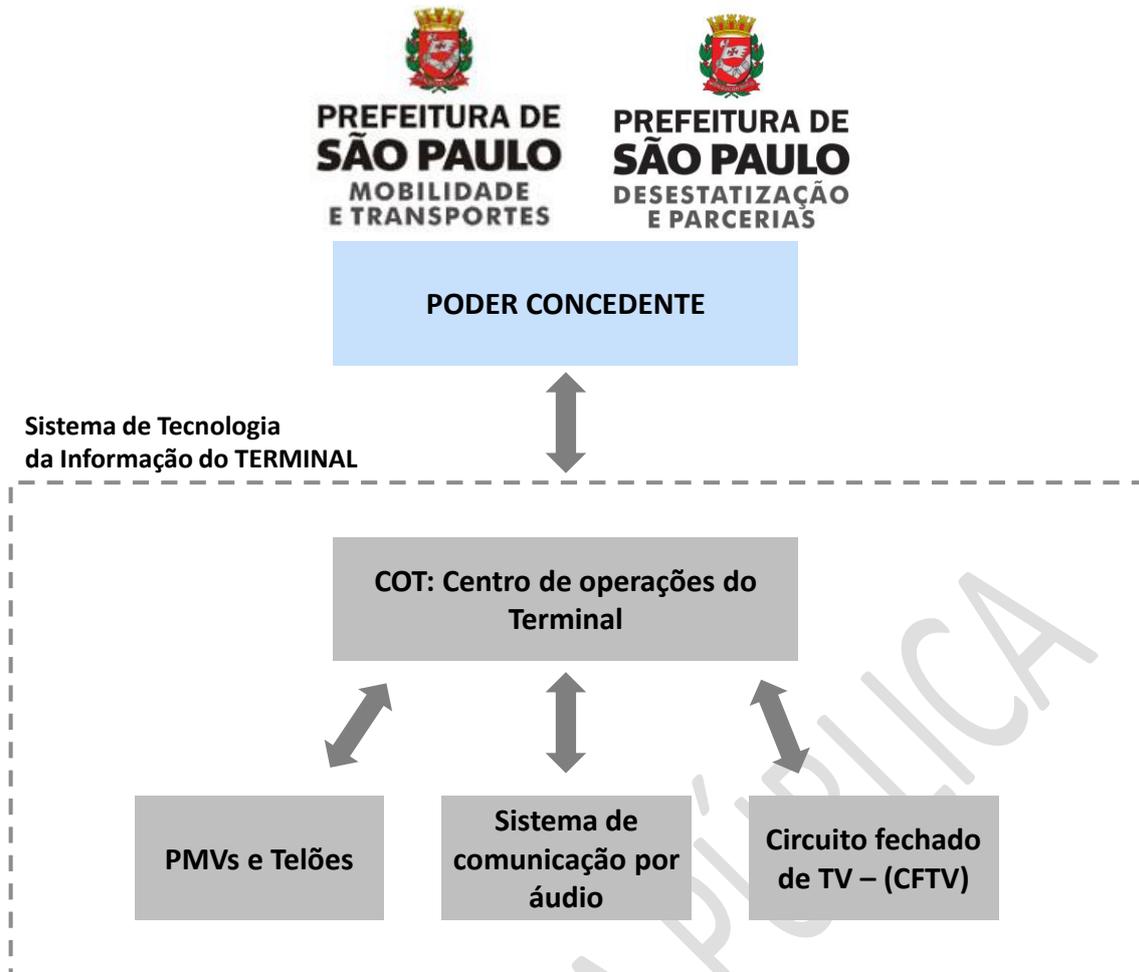
17. Sistema de Tecnologia da Informação do TERMINAL

17.1 O Sistema de Tecnologia da Informação do TERMINAL é composto por:

- a) Centro de Operações do TERMINAL (COT): sala de controle que abriga os equipamentos e centraliza as atividades do Sistema de Tecnologia da Informação do TERMINAL;
- b) Circuito Fechado de Televisão (CFTV): câmeras dispostas pelo TERMINAL, e monitores para visualização das imagens;
- c) Painéis de Mensagens Dinâmicas (PMDs): equipamentos dispostos nas PLATAFORMAS e em outras áreas do TERMINAL para exibição de mensagens e informações aos USUÁRIOS;
- d) Sistema de Comunicação por Áudio: equipamentos que permitem comunicação por mensagens de som com os USUÁRIOS do TERMINAL; e
- e) Rede de Dados: estrutura capaz de trocar informações e compartilhar recursos, composta por módulos processadores interligados por sistema de comunicação, que permite a integração dos componentes do Sistema de Tecnologia da Informação do TERMINAL, e a integração do Sistema de Tecnologia da Informação do TERMINAL com o PODER CONCEDENTE.

17.2 Os componentes do Sistema de Tecnologia da Informação do TERMINAL devem ser totalmente integrados, permitindo a centralização do controle do TERMINAL, conforme Figura 2.

Figura 2 – Arquitetura do Sistema de Tecnologia da Informação do TERMINAL



Fonte: elaboração própria

17.3 O Sistema de Tecnologia da Informação do TERMINAL deve ser integrado ao Sistema Integrado de Monitoramento (SIM) e ao Sistema de Monitoramento e Gestão Operacional (SMGO) do PODER CONCEDENTE.

17.4 Os programas de computador utilizados devem ser desenvolvidos em código aberto e prever integração com o SIM e o SMGO, sem custo ao PODER CONCEDENTE.

17.5 Caso seja implementada atualização nos sistemas do PODER CONCEDENTE que altere a integração entre estes e o Sistema de Tecnologia da Informação do TERMINAL, a CONCESSIONÁRIA deve desenvolver as atividades necessárias para viabilizar nova integração, observando o disposto na subcláusula 26.3, letra “e”, do CONTRATO.

17.6 O PODER CONCEDENTE deve ter acesso remoto, irrestrito e integral, todos os dias, 24 horas por dia, a todo o Sistema de Tecnologia da Informação do TERMINAL, por meio da integração com o SIM e com o SMGO, ou quando necessário, por meio de sistema adicional.

18. Centro de Operações do TERMINAL (COT)

18.1 O TERMINAL deve possuir um Centro de Operações dos Terminais (COT).

18.1.1 O objetivo do COT é centralizar o controle das atividades operacionais do TERMINAL, permitindo:

- a) Controlar as informações dos PMDs instalados no TERMINAL;
- b) Emitir mensagens de voz através do Sistema de Comunicação por Áudio;
- c) Supervisionar as imagens e controlar as câmeras instaladas no TERMINAL por meio de CFTV; e
- d) Estabelecer comunicações com o Sistema Integrado de Monitoramento (SIM).

18.2 A sala do COT deve fornecer no mínimo 2 (duas) estações de trabalho com as configurações de *hardware* e *software* suficientes para o desempenho das atividades.

18.3 A sala do COT deve ser adequada para abrigar todos os componentes necessários, tais como monitores, estações de trabalho, servidores e demais itens do Sistema de Tecnologia da Informação do TERMINAL.

19. Circuito Fechado de Televisão (CFTV)

19.1 O TERMINAL deve possuir um Circuito Fechado de Televisão (CFTV).

19.1.1 O objetivo do CFTV é monitorar o TERMINAL, de modo a garantir a segurança de suas instalações e dos seus USUÁRIOS, bem como a adequada supervisão do seu funcionamento operacional e do funcionamento do Sistema de Transporte Coletivo do Município de São Paulo.

19.2 O CFTV deve funcionar todos os dias, 24 horas por dia, e permitir acesso ao PODER CONCEDENTE, por meio do SIM, conforme item 17.6.

19.3 O CFTV deve adotar no mínimo 3 (três) níveis hierárquicos para operação do sistema, com credenciais específicas: Administrador, Supervisor e Operador.

19.4 O(s) Administrador(es) do CFTV tem controle total sobre o sistema, sendo atribuição exclusiva deste a configuração do sistema e câmeras, bem como alterações, supressões ou acréscimos que se fizerem necessários.

19.5 O(s) Supervisor(es) do CFTV tem controle parcial sobre o sistema e seus acessos devem ser definidos pelo Administrador do CFTV.

19.6 O(s) Operador(es) do CFTV tem suas atividades coordenadas pelo Supervisor do CFTV e seus acessos devem ser definidos pelo Administrador do CFTV.

19.7 O(s) Administrador(es) do CFTV devem definir quais acessos, dentre os abaixo, os Supervisor(es) e Operador(es) possuem:

- a) Inserção e exclusão de Operadores do sistema, bem como modificação das atribuições destes;
- b) Acesso remoto;
- c) Configuração do servidor;
- d) Configuração das câmeras;
- e) Configuração da programação de gravação das câmeras;
- f) Configuração dos alarmes;
- g) Gravação de sequência de imagens; e
- h) Visualização e gerenciamento do registro.

19.8 Os dados gerados no CFTV não podem ser alterados pelo Administrador, sendo vedadas modificações nas imagens e nos registros de atividades.

19.9 O CFTV deve permitir o monitoramento de toda a área operacional do TERMINAL, incluídas PLATAFORMAS, VIÁRIO, áreas de circulação de USUÁRIOS e veículos, vagas de estacionamento, filas e aglomerações, acesso ao TERMINAL, acesso de escadas, elevadores, bilheteria, compreendendo os seguintes recursos mínimos de funcionamento:

- a) Funcionamento em tempo integral;
- b) Varredura automática de imagens com tempo determinado no monitor;

- c) Facilidade de visualização cíclica das imagens;
- d) Seleção manual de câmera para projeção nos monitores;
- e) Visualização de no mínimo 2 (duas) câmeras por monitor;
- f) Visualização de vídeo em tempo real;
- g) Controle remoto de monitoramento, permitindo recursos como aproximação de imagem e varredura horizontal e vertical;
- h) Armazenamento de imagens em servidor local e em servidor remoto padrão *Network Video Recorder* (NVR), ou similar, para posterior visualização e pesquisa de imagens;
- i) Dispositivos de segurança para não violação do sistema;
- j) Adoção de programas de computador na língua portuguesa;
- k) Adoção de controle de acesso por meio de diferentes credenciais e validação de senhas de acesso, as quais devem permitir funções de visualização previamente autorizadas;
- l) Armazenamento de imagens geradas por no mínimo 1 (um) ano, devendo-se adotar as condições necessárias em termos de capacidade de armazenamento, redundância, *backup*, processamento e segurança para tal; e
- m) As imagens devem ser gravadas com resolução no mínimo de 1.3 megapixels com taxa de gravação mínima de 10fps, com gravação contínua (24x7 - regime 24 horas e 7 dias por semana).

19.10 Todas as câmeras pertencentes ao CFTV devem atender às seguintes especificações técnicas mínimas:

- a) Tecnologia *Internet Protocol* (IP) e processamento digital;
- b) Atendimento às especificações estabelecidas pelo padrão internacional *Open Network Video Interface Forum* (ONVIF);
- c) Qualidade de vídeo mínima de *Quarter CIF* (QCIF) e transmissão de imagens a 30fps (trinta quadros por segundo);

- d) Mecanismos de segurança contra adulteração de imagens gravadas;
- e) Mecanismo de chaveamento de filtro infravermelho para utilização em ambiente de baixa luminosidade;
- f) Mecanismos de sinal de saída e entrada digital, podendo o sinal de entrada ser utilizado para iniciar transmissão por evento;
- g) Possibilidade de configuração de diferentes tipos de gravação automática de imagem, permitindo a ativação por alarme ou ocorrência de evento, como detecção de movimento, por data e hora especificadas e por comando do operador, cuja memória deve garantir a gravação de no mínimo 30 (trinta) segundos anteriores ao evento;
- h) Armazenamento de imagem por evento com o recurso de *buffer* circular, permitindo a visualização da imagem durante um determinado tempo, antes do início da gravação;
- i) Disponibilização de imagens gravadas com resolução de no mínimo de 1,3 MP (um vírgula três megapixels) e taxa de gravação mínima de 10 fps (dez quadros por segundo);
- j) Modo de compressão H.264 ou equivalente;
- k) Suporte para os seguintes protocolos de comunicação: TCP/IP, UDP/IP (Unicast, Multicast IGMP), UpnP, DNS, DHCP, RTP, RTSP, NTP, Ipv4, SNMP, QoS, HTTP, HTTPS, LDAP (client), SSH, SSL, SMTP e FTP;
- l) Sistema inteligente de análise de conteúdo com algoritmos de detecção de movimento e detecção de sabotagem;
- m) Compensação de luz de fundo com *Wide Dynamic Range* (WDR);
- n) Transmissão de no mínimo de 2 (dois) *streams* simultâneos;
- o) Sensor de imagem CMOS;
- p) Saída de vídeo Ethernet; e
- q) Ajuste de foco automático.

19.11 O CFTV deve possuir câmeras fixas IP com as seguintes especificações técnicas mínimas:

- a) No mínimo 20 (vinte) acessos simultâneos;
- b) Lente varifocal de 2,8 mm (dois vírgula oito milímetros) a 10 mm (dez milímetros) ou equivalente;
- c) Ângulo de visão de aproximadamente 20º (vinte graus) a 73º (setenta e três graus) ou equivalente; e
- d) Sensibilidade mínima de 0,12 (zero vírgula doze) lux em modo colorido e 0,03 (zero vírgula zero três) lux em modo preto e branco.

19.12 O CFTV deve possuir câmeras móveis IP – tipo *Speed Dome* com as seguintes especificações técnicas mínimas:

- a) Utilização de tecnologia com controle *Pan/Tilt/Zoom* (PTZ);
- b) *Zoom* óptico mínimo de 36x (trinta e seis vezes) e *zoom* digital mínimo de 12x (doze vezes);
- c) Fabricação com protocolo IP nativo e compressão incorporada, sendo vedada a utilização de *encoder* separadamente;
- d) Função de *autotracking*;
- e) Interface de rede privada, padrão 10/100 Base-T com conector RJ45 diretamente no equipamento; e
- f) Sensibilidade mínima de 0,65 (zero vírgula sessenta e cinco) lux em modo colorido e 0,04 (zero vírgula zero quatro) lux em modo preto e branco.

20. Painéis de Mensagens Dinâmicas (PMD)

20.1 O TERMINAL deve possuir Painéis de Mensagens Dinâmicas (PMDs)

20.1.1 Considera-se PMD qualquer dispositivo que transmita, de forma dinâmica, informações descritas em texto e imagens diretamente para os USUÁRIOS do TERMINAL, com a finalidade de orientá-los e informá-los sobre questões relevantes.

20.1.2 O PMD deve exibir informações, fornecidas pelo PODER CONCEDENTE, relativas aos próximos horários de partida e ao tempo previsto de cumprimento da próxima viagem total das linhas de ônibus de cada PARADA DE ÔNIBUS.

20.1.3 O PMD deve exibir informações sobre as linhas de ônibus do TERMINAL, mensagens educativas e institucionais, mensagens informativas, mensagens de utilidade pública e mensagens operacionais entre outras informações relevantes.

20.2 Os PMDs devem ser integrados ao SIM para transmitir automaticamente as informações sobre ônibus das OPERADORAS que estão se aproximando do TERMINAL.

20.3 A definição das imagens dos PMDs devem ter resolução suficiente para visualização dos USUÁRIOS em todas as áreas das PLATAFORMAS.

20.4 As dimensões dos PMDs devem ser suficientes para visualização dos USUÁRIOS em todas as áreas das PLATAFORMAS e acessos do TERMINAL.

20.5 O TERMINAL deve possuir, no mínimo:

- a) Um PMD por PARADA DE ÔNIBUS;
- b) Um PMD por PLATAFORMA; e
- c) Um PMD por acesso do TERMINAL.

21. Sistema de Comunicação por Áudio

21.1 O TERMINAL deve possuir um Sistema de Comunicação por Áudio, cujo objetivo é emitir avisos e mensagens institucionais e de utilidade pública aos USUÁRIOS do TERMINAL.

21.2 O Sistema de Comunicação por Áudio deve:

- a) Possuir sonofletores;
- b) Possuir programa de computador aberto;

- c) Emitir mensagens audíveis em todas as PLATAFORMAS do TERMINAL;
- d) Dispor de capacidade para transmitir mensagens, com programação de emissão em intervalos definidos ou mediante alguma ocorrência; e
- e) Registrar as comunicações efetivadas.

22. Rede de Dados

22.1 O TERMINAL deve possuir uma rede de dados que permita a interligação dos componentes do Sistema de Tecnologia da Informação do TERMINAL e a integração do Sistema de Tecnologia da Informação do TERMINAL com o PODER CONCEDENTE.

22.2 A Rede de Dados deve ser dimensionada e disponibilizada de forma a atender as atividades e requisitos descritos neste ANEXO.

22.3 São deveres relacionados à Rede de Dados:

- a) Fornecer os *links* de Comunicação de Dados, Voz e Imagem com acesso dedicado de Internet e redundância por meio físico distinto, mantendo a contingência de acessos;
- b) Adotar a Tecnologia *Multi Protocol Label Switching* (MPLS), com IP multisserviços que suportem um conjunto de aplicações, imagens e sistemas do PODER CONCEDENTE;
- c) Conectar-se ao sistema próprio do PODER CONCEDENTE conforme orientações deste;
- d) Possibilitar gerenciamento em tempo integral;
- e) Garantir o acesso remoto em tempo integral ao PODER CONCEDENTE de informações da Rede de Dados, sem restrições;
- f) Realizar monitoramento dos seus elementos e emitir alarme em caso de falhas em equipamentos, registrando as ocorrências em relatórios a serem disponibilizados ao PODER CONCEDENTE conforme orientações deste;
- g) Permitir a criação de redes locais virtuais; e
- h) Disponibilizar *rack* com *links* de comunicação com tecnologia MPLS e velocidade mínima de 10 Mbps (dez *megabits* por segundo).

Capítulo III – Serviços de Administração, Apoio à Operação, Manutenção, Vigilância e Limpeza do TERMINAL

23. Administração e apoio à operação do TERMINAL

23.1 A CONCESSIONÁRIA deve realizar todas as atividades necessárias para o cumprimento das funções do TERMINAL, para o melhor funcionamento do Sistema de Transporte Coletivo do Município de São Paulo e para garantir a melhor experiência ao USUÁRIO.

23.2 A CONCESSIONÁRIA deve realizar todas as atividades descritas nesse ANEXO durante todo o período de funcionamento do TERMINAL.

23.2.1 O TERMINAL deve se manter em funcionamento e disponível aos USUÁRIOS todos os dias do ano, durante, no mínimo, o período de 21 (vinte e uma) horas por dia, com início às 04:00 horas e término à 01:00 hora do dia seguinte.

23.3 A CONCESSIONÁRIA deve cumprir as orientações do PODER CONCEDENTE quanto às atividades de apoio administrativo e operacional do TERMINAL.

23.4 As atividades administrativas da CONCESSIONÁRIA incluem, mas não se limitam a:

- a) Manter contratos de fornecimento de energia elétrica, água e esgoto e telefonia, nos termos desse ANEXO; e
- b) Manter contato com os agentes envolvidos no funcionamento do TERMINAL, tais quais, SPTrans, Prefeituras Regionais, CET e OPERADORAS, para solução de problemas relativos à rotina de atividades ou adequações operacionais.

23.5 As atividades de apoio operacional da CONCESSIONÁRIA incluem, mas não se limitam a:

- a) Coordenar o fluxo de USUÁRIOS, orientando a formação de filas de embarque e desembarque, e demais filas de espera;
- b) Prestar atendimento aos USUÁRIOS;
- c) Orientar os USUÁRIOS a comunicarem acidentes, reclamações, comentários e ocorrências pelo Portal de Atendimento SP156 e pelo canal oficial de atendimento da CONCESSIONÁRIA, conforme especificado no item 15.2, letra “h”;

- d)** Fornecer informações atualizadas aos USUÁRIOS por meio de PMDs e Sistema de Comunicação por Áudio, respeitados os procedimentos previstos no Plano de Administração, Apoio à Operação, Manutenção, Vigilância e Limpeza;
- e)** Orientar os USUÁRIOS quanto aos seus direitos e responsabilidades, quanto aos direitos e obrigações das OPERADORAS, e quanto aos padrões preestabelecidos de qualidade e quantidade dos serviços prestados, bem como os meios para reclamações e respectivos prazos de resposta;
- f)** Fornecer informações aos USUÁRIOS, inclusive sobre itinerários, horários das linhas, tarifas dos serviços e modos de interação com outros modais do TERMINAL, conforme legislação vigente, em especial nos termos da Lei Federal nº 12.587/2012 (Política Nacional de Mobilidade Urbana);
- g)** Garantir toda a comunicação aos USUÁRIOS nos idiomas português e inglês;
- h)** Prestar atendimento emergencial e primeiros socorros aos USUÁRIOS por meio de pessoal treinado e qualificado, inclusive para utilização de aparelho desfibrilador;
- i)** Auxiliar a locomoção de PESSOAS COM DEFICIÊNCIA;
- j)** Controlar e auxiliar o acesso dos USUÁRIOS em áreas de pré-embarque, quando necessário, conforme orientação do PODER CONCEDENTE;
- k)** Supervisionar e coordenar o acesso de USUÁRIOS aos equipamentos de controle de acesso, conforme orientação do PODER CONCEDENTE;
- l)** Orientar os USUÁRIOS de forma a garantir a prevenção de acidentes;
- m)** Elaborar estratégias operacionais e mudanças que impliquem o melhor atendimento aos USUÁRIOS;
- n)** Coordenar o tráfego de veículos quanto ao horário e uso do VIÁRIO, respeitada a regulamentação do PODER CONCEDENTE e evitando atrasos e ocorrências operacionais em decorrência de atividades sob responsabilidade da CONCESSIONÁRIA;
- o)** Controlar o acesso e orientar o tempo de permanência dos veículos das OPERADORAS na ÁREA DE REGULAGEM;

- p) Programar e coordenar situações especiais de operação para dias de grande movimento ou de alterações no funcionamento normal do Sistema de Transporte Coletivo do Município de São Paulo;
- q) Acompanhar planos de emergência, eventos programados ou Plano de Apoio entre Empresas frente à Situação de Emergência (PAESE) quando necessário, atuando em coordenação com PODER CONCEDENTE;
- r) Elaborar e executar procedimentos e planos para situações de emergência;
- s) Interagir com os funcionários das OPERADORAS para garantir a coordenação do fluxo no TERMINAL;
- t) Tratar de forma isonômica as diferentes OPERADORAS e os USUÁRIOS;
- u) Comunicar ao PODER CONCEDENTE eventuais dificuldades na interação com as OPERADORAS;
- v) Comunicar imediatamente ao PODER CONCEDENTE quando constatada qualquer anormalidade no funcionamento do TERMINAL via SIM e (ou) outros meios; e
- w) Supervisionar e coordenar as demais atividades descritas neste ANEXO.

23.6 A CONCESSIONÁRIA deve contratar instituto de pesquisa especializado e independente para realizar pesquisas de satisfação junto aos PASSAGEIROS do TERMINAL sobre os serviços prestados no âmbito da CONCESSÃO, conforme APÊNDICE I – Pesquisa de Satisfação.

23.7 A CONCESSIONÁRIA deve realizar a Transferência Operacional para assunção gradual da ÁREA DA CONCESSÃO, conforme períodos de transferência definidos no Capítulo VIII – Prazos.

24. Manutenção geral das instalações civis, elétricas e hidráulicas, equipamentos mecânicos e eletromecânicos, utilitários e mobiliários

24.1 A CONCESSIONÁRIA deve garantir a manutenção e o pleno funcionamento de todas as instalações civis, elétricas e hidráulicas, equipamentos mecânicos e eletromecânicos, cobertura, mobiliários, de pinturas, de comunicação visual, de utilitários de jardinagem e demais itens e instalações necessários ao adequado funcionamento do TERMINAL.

24.2 A CONCESSIONÁRIA deve executar a manutenção preventiva, preditiva e corretiva, de acordo com as normas aplicáveis, metodologia, procedimentos e recomendações dos fabricantes de máquinas, equipamentos e instalações, utilizando pessoal qualificado e equipamentos de segurança.

24.3 A CONCESSIONÁRIA deve executar as manutenções de forma programada a minimizar seu impacto no funcionamento do TERMINAL e no Sistema de Transporte Coletivo do Município de São Paulo.

24.4 Eventuais falhas nas instalações civis, elétricas, hidráulicas, equipamentos mecânicos e eletromecânicos, cobertura, mobiliários e demais itens e instalações devem ser classificadas conforme características apresentadas abaixo:

a) Falha tipo A – falha que não reduza a capacidade operacional do TERMINAL, que não coloque em risco a segurança do USUÁRIO, e não afete diretamente a qualidade do serviço prestado ao USUÁRIO; tais como: azulejos trincados, materiais precisando de pintura, entre outros;

b) Falha tipo B – falha que não reduza a capacidade operacional do TERMINAL, que não coloque em risco a segurança do USUÁRIO, mas afete diretamente a qualidade do serviço prestado ao USUÁRIO; tais como: bacia sanitária inoperante, vazamento de água, lâmpada queimadas, goteira, entre outros; e

c) Falha tipo C: falha que reduza a capacidade operacional do TERMINAL ou que coloque em risco a segurança dos USUÁRIOS; tais como: obstrução à circulação de USUÁRIOS, obstrução à circulação de veículos, buraco ou rachadura no VIÁRIO ou nas PLATAFORMAS, itens do mobiliário ou outros equipamentos com risco de queda, falhas no sistema de combate a incêndio, entre outros.

24.5 A solução de falhas deve ser realizada conforme o tipo constatado, nos prazos apresentados abaixo:

a) Falha tipo A – prazo de até 15 (quinze) dias;

b) Falha tipo B – prazo de até 72h (setenta e duas) horas; e

c) Falha tipo C – prazo de até 4 (quatro) horas.

24.6 O prazo de que trata o subitem anterior começa a contar do momento em que é constatada a falha pela CONCESSIONÁRIA, ou quando a falha for notificada pelo PODER CONCEDENTE à CONCESSIONÁRIA, o que ocorrer antes.

24.7 Os prazos previstos no item 24.5 podem ser alterados com aprovação do PODER CONCEDENTE, mediante solicitação motivada da CONCESSIONÁRIA.

25. Manutenção do Sistema de Tecnologia da Informação do TERMINAL

25.1 A CONCESSIONÁRIA deve realizar todas as atividades necessárias para garantir a disponibilidade de todo o Sistema de Tecnologia da Informação do TERMINAL.

25.2 A CONCESSIONÁRIA deve realizar a manutenção preventiva, preditiva e corretiva do Sistema de Tecnologia da Informação do TERMINAL.

25.3 A manutenção do Sistema de Tecnologia da Informação do TERMINAL inclui, mas não se limita, ao conserto, substituição e/ou à troca de componentes ou equipamentos inteiros, de todos os itens que compõem o sistema.

25.4 O PODER CONCEDENTE pode, quando verificado descumprimento dos termos desse ANEXO, solicitar a realização de manutenção preventiva, preditiva e corretiva do Sistema de Tecnologia da Informação do TERMINAL.

25.5 Todos os serviços do Sistema de Tecnologia da Informação do TERMINAL devem estar disponíveis em tempo integral, por todo o período do CONTRATO.

25.6 Caso haja necessidade de interrupção do funcionamento do Sistema de Tecnologia da Informação do TERMINAL por tempo determinado, a CONCESSIONÁRIA deve comunicá-la ao PODER CONCEDENTE, com antecedência mínima de 7 (sete) dias, apresentando a devida justificativa.

25.7 Eventuais falhas no funcionamento do Sistema de Tecnologia da Informação do TERMINAL devem ser classificadas conforme características apresentadas abaixo:

a) Falha tipo A: falha que não reduza a capacidade operacional do TERMINAL, que não coloque em risco a segurança do USUÁRIO, mas afete diretamente a qualidade do serviço prestado ao USUÁRIO; tais como: falha no Sistema de Comunicação por Áudio e falhas nos PMDs; e

b) Falha tipo B: falha que reduza a capacidade operacional do TERMINAL ou que coloque em risco a segurança dos USUÁRIOS; tais como: falha no sistema CFTV, câmeras de segurança, comunicação com o SIM ou com o SMGO.

25.8 A solução das falhas no Sistema de Tecnologia da Informação do TERMINAL deve ser realizada conforme o tipo de falha constatado, nos prazos apresentados abaixo:

a) Falha tipo A – prazo de até 24 (vinte e quatro) horas; e

b) Falha tipo B – prazo de até 8 (oito) horas.

25.9 O prazo de que trata o subitem anterior começa a contar do momento em que é constatada a falha pela CONCESSIONÁRIA, ou quando a falha for notificada pelo PODER CONCEDENTE à CONCESSIONÁRIA, o que ocorrer antes.

25.10 Os prazos previstos no item 25.8 podem ser alterados com aprovação do PODER CONCEDENTE, mediante solicitação motivada da CONCESSIONÁRIA.

26. Vigilância e Segurança

26.1 A CONCESSIONÁRIA deve garantir a segurança dos USUÁRIOS e proteção do patrimônio do TERMINAL.

26.2 As atividades de vigilância e segurança devem seguir o disposto na legislação vigente, devendo ser comprovada a sua realização com a apresentação dos seguintes documentos devidamente atualizados:

a) Autorização e alvará de funcionamento para o Estado de São Paulo, concedido pelo Ministério da Justiça, nos termos da Lei nº 7.102/1983, e dos Decretos 89.056/1983 e 1.592/1985, e demais alterações;

b) Certificado de Segurança expedido pelo Departamento de Polícia Federal – Superintendência Regional do Estado de São Paulo, expedido nos termos do artigo 1º da Portaria nº 1.129/1995;

c) Declaração de Regularidade de Situação de Cadastramento perante a Divisão de Registros Diversos da Secretaria de Segurança Pública do Estado de São Paulo, em nome da CONCESSIONÁRIA, emitido pelo Departamento Estadual de Polícia Científica, com validade durante a vigência do CONTRATO;

- d) Comprovação de convênio com organização militar, policial, ou empresa especializada ou Curso de Formação de Vigilantes, para treinamento e formação de seus vigilantes, autorizado a funcionar nos termos da Lei nº 7.102/1983 e do Decreto nº 89.056/1983; e
- e) Outros que eventualmente a legislação venha a exigir para essa atividade.

26.3 As atividades de vigilância e segurança devem seguir as diretrizes abaixo:

- a) Utilizar apenas vigilantes que portem Certificado de Curso de Formação de Vigilantes e Carteira Nacional de Vigilante em prazo de validade;
- b) Efetivar seguro de vida dos vigilantes; e
- c) Os vigilantes não podem portar armas de fogo.

26.4 As atividades de vigilância e segurança incluem, mas não se limitam a:

- a) Manter a ordem e disciplina nas instalações do TERMINAL;
- b) Interceptar o acesso indevido no TERMINAL;
- c) Impedir o comércio ambulante e assemelhados no interior do TERMINAL;
- d) Impedir atos de vandalismo, depredações e pichações no TERMINAL;
- e) Colaborar com Guarda Civil Metropolitana e as Polícias Civil e Militar em ocorrências dentro das instalações, dando suporte em suas atuações;
- f) Colaborar nos casos de emergência, visando à manutenção das condições de segurança;
- g) Impedir o consumo de cigarros, cigarrilhas, charutos, cachimbos ou qualquer produto fumígeno, conforme determina a Lei Estadual nº 13.541/2009; e
- h) Impedir filmagens e fotografias profissionais não autorizadas previamente pelo PODER CONCEDENTE.

27. Limpeza e conservação

27.1 A CONCESSIONÁRIA deve realizar a limpeza e conservação do TERMINAL, visando à obtenção de adequadas condições de higiene e conforto dos USUÁRIOS e funcionários do TERMINAL.

27.2 As atividades de limpeza e conservação incluem toda a área do TERMINAL, construída e não construída, incluindo a cobertura, equipamentos, instalações e mobiliários do TERMINAL.

27.3 As atividades de limpeza e conservação dos sanitários públicos incluem:

- a) Distribuição, substituição, abastecimento e complementação permanente de todos os produtos de higiene pessoal, tais quais papel higiênico, papel toalha e sabonete líquido, em quantidades necessárias e suficientes ao bom atendimento dos USUÁRIOS do TERMINAL;
- b) Manutenção permanente das condições de higiene com a remoção dos resíduos dos cestos, limpeza do piso e dos vasos sanitários com aplicação de produtos desinfetantes apropriados, tantas vezes quanto necessário para higienização e bom atendimento aos USUÁRIOS do TERMINAL;
- c) Zeladoria das instalações sanitárias, seus aparelhos, metais sanitários e demais componentes mantendo seu bom estado de conservação e impedindo qualquer ato que caracterize mau uso ou depredação; e
- d) Alocação de zeladores nos sanitários públicos durante todo o período de funcionamento do TERMINAL com o objetivo de garantir que os sanitários não sejam utilizados para banho, promiscuidade, assédios e demais atos atentatórios ao pudor, bem como para que não haja depredação, vandalismo, furtos de equipamentos, peças e acessórios dos sanitários e atos criminosos em geral.

27.4 As atividades de limpeza e conservação de áreas verdes incluem:

- a) Irrigação com água de reuso;
- b) Poda de árvores e arbustos;
- c) Capinação e corte da grama;
- d) Escarificação da superfície das áreas ajardinadas e jardineiras; e

- e) Adubação das áreas ajardinadas.

27.5 Para a execução das atividades de limpeza e conservação, a CONCESSIONÁRIA deve:

- a) Executar os serviços em conformidade com a legislação vigente e normas aplicáveis de procedimentos adequados, incluindo a Lei Municipal nº 13.725/2004 (Código Sanitário Municipal);
- b) Portar, quando necessário, licença/alvará para realização de atividades de transporte e manuseio de produtos químicos controlados para fins comerciais, emitida pela Divisão de Produtos Controlados pelo Departamento Estadual da Polícia Científica da Secretaria de Segurança Pública do Estado de São Paulo ou por outro órgão competente;
- c) Portar licença/alvará para aplicação de saneantes domissanitários, expedida pela Divisão Técnica de Vigilância Sanitária da Secretaria de Estado da Saúde ou Secretaria Municipal de Saúde ou qualquer outro órgão competente;
- d) Respeitar a legislação vigente e observar rigorosamente as práticas e técnicas ambientalmente recomendadas quando da aplicação de saneantes domissanitários e da utilização de produtos químicos controlados;
- e) Utilizar somente água de reuso nos serviços de lavação de plataformas, calçadas e VIÁRIO; e
- f) Providenciar a coleta e destinação dos resíduos sólidos nos termos do Decreto Municipal nº 54.991/2014, sobre Plano de Gestão Integrada de Resíduos Sólidos do Município de São Paulo, bem como demais normas aplicáveis, realizando coleta seletiva.

27.6 Devem ser realizadas as atividades de desinsetização, desratização, desinfecção e limpeza de caixas d'água semestralmente, com aplicações de reforço sempre que necessário.

27.7 As atividades de desinsetização, desratização, desinfecção e limpeza de caixas d'água devem seguir as diretrizes abaixo, além de todas as normas e legislação aplicáveis:

- a) Respeitar a legislação vigente e observar rigorosamente as práticas e técnicas ambientalmente recomendadas, utilizando produtos específicos, registrados e/ou notificados na Agência Nacional de Vigilância Sanitária (ANVISA); e

- b) Exigir e manter à disposição os Termos de Garantia dos serviços nos quais constem o prazo de validade, tipo de tratamento e equipamento utilizado, produtos e composição química, indicação para uso médico e assinatura do engenheiro responsável.

Capítulo IV - Operação do TERMINAL durante o PERÍODO DE OBRAS DE REQUALIFICAÇÃO

28. Operação do TERMINAL durante o PERÍODO DE OBRAS DE REQUALIFICAÇÃO

28.1 As OBRAS DE REQUALIFICAÇÃO devem ser finalizadas conforme prazos definidos no Capítulo VIII – Prazos deste ANEXO.

28.2 Durante o PERÍODO DE OBRAS DE REQUALIFICAÇÃO, a operação do TERMINAL não pode ser reduzida, devendo atender a frequência de partidas e número de linhas de ônibus.

28.3 Durante o PERÍODO DE OBRAS DE REQUALIFICAÇÃO, caso seja necessária a alocação de parte ou de toda a operação para a área externa ao TERMINAL, devem ser seguidas as seguintes diretrizes:

- a) Paradas de ônibus provisórias devem ser instaladas na Praça Princesa Isabel;
- b) Para instalação da área de regulação provisória, devem ser utilizadas a Rua Guaianases, lateral ao TERMINAL e a Alameda Gleite, entre as ruas Conselheiro Nébias e Guaianases;
- c) As paradas de ônibus provisórias devem apresentar sinalização vertical regulamentar de “Proibido Estacionar Exceto Ônibus”;
- d) Os serviços relacionados à limpeza, vigilância, coordenação de fluxo de ônibus e orientação ao USUÁRIO, descritos no Capítulo III – Serviços de Administração, Apoio à Operação, Manutenção, Vigilância e Limpeza do TERMINAL deste ANEXO devem ser prestados nas áreas externas ao TERMINAL, próximo às paradas de ônibus provisórias;
- e) Devem ser disponibilizados abrigos em infraestrutura metálica nas paradas de ônibus provisórias para oferecer proteção contra intempéries aos USUÁRIOS;
- f) Deve ser disponibilizada iluminação com luminância mínima de 50 (cinquenta) lux nas paradas de ônibus provisórias;

- g) Devem ser oferecidos sanitários provisórios que atendam aos USUÁRIOS afetados pela realocação da operação durante as obras do TERMINAL;
- h) Deve ser instalado piso tátil e direcional provisório nas áreas de circulação de USUÁRIOS;
- i) Devem ser oferecidas instalações provisórias para o cumprimento das funções das áreas de apoio administrativo e operacional: refeitório, sanitários e vestiários dos funcionários, posto de controle destinado ao abrigo do vigilante, guichê de informações, sala de plantão e descanso e bilheteria;
- j) Nas guias e demais desníveis de acesso às paradas de ônibus provisórias devem ser instaladas rampas de acesso para PESSOAS COM DEFICIÊNCIA;
- k) Devem ser fornecidas informações para os USUÁRIOS sobre as mudanças dos locais de embarque, incluindo utilização de avisos nos abrigos e demais locais de circulação, bem como a disponibilização de funcionários para informação;
- l) Antes do PERÍODO DE OBRAS DE REQUALIFICAÇÃO, deve ser produzido e disponibilizado mapa das paradas de ônibus provisórias ao PODER CONCEDENTE, para facilitar a comunicação deste com as OPERADORAS; e
- m) Devem ser divulgadas aos USUÁRIOS, com antecedência mínima de 15 (quinze) dias, todas as informações referentes às alterações de operação no PERÍODO DE OBRAS DE REQUALIFICAÇÃO, incluindo as razões das intervenções, o prazo para a conclusão das obras, além das informações sobre as mudanças dos locais de embarque, das áreas de apoio administrativo e operacional.

28.4 A alocação da operação para áreas externas ao TERMINAL deve acontecer apenas durante o PERÍODO DE OBRAS DE REQUALIFICAÇÃO.

Capítulo V – Obras de melhoria no PERÍMETRO DE ABRANGÊNCIA

29. Obras de melhoria no PERÍMETRO DE ABRANGÊNCIA

29.1 A CONCESSIONÁRIA é responsável pela realização das obras do PERÍMETRO DE ABRANGÊNCIA definidas pelo Decreto Municipal [•]/2018, que estabelece o Projeto de Intervenção Urbana do Terminal Princesa Isabel, e listadas abaixo:

- a) Requalificação das calçadas, compreendendo nivelamento de guias e adequação de declividades, implantação de mobiliário urbano e arborização na Avenida Rio Branco, entre a Alameda Glete e a Rua Helvétia; na Alameda Nothmann, entre a via férrea e a Alameda Barão de Limeira; na Rua Helvetia, entre a Alameda Cleveland e a Alameda Barão de Limeira; na Rua Guaianases, entre a Alameda Nothmann e a Rua Helvétia; na Alameda Glete, entre a Alameda Cleveland e a Rua Guaianases; e na Alameda Cleveland, entre a Alameda Nothmann e a Rua Helvétia;
- b) Alargamento das calçadas e implantação e/ou melhoramento da sinalização horizontal e vertical nos cruzamentos, visando a adequação das travessias aos requisitos de ACESSIBILIDADE, nos trechos de logradouros destacados no item anterior;
- c) Implantação de travessia de meio de quadra e dos dispositivos de sinalização correspondentes na alameda Glete, entre a Av. Rio Branco e a Rua Guaianases; e
- d) Implantação de bicicletários na Alameda Nothmann e na Alameda Cleveland

29.2 As intervenções acima mencionadas deverão observar o previsto no subitem 1.6.

29.3 As obras previstas para o PERÍMETRO DE ABRANGÊNCIA, descritas na cláusula 29.1 deste documento, devem seguir as diretrizes de acessibilidade e as soluções para o passeio público dispostas nas normas técnicas e legislação vigente, em especial o Manual de Calçadas do Programa Passeio Livre da Prefeitura de São Paulo, ou aquelas que vierem a substituí-los.

29.4 As obras do PERÍMETRO DE ABRANGÊNCIA devem ser finalizadas conforme prazos definidos no Capítulo VIII – Prazos deste ANEXO.

29.5 A CONCESSIONÁRIA é responsável pela aprovação das obras de melhorias no PERÍMETRO DE ABRANGÊNCIA nos órgãos de licenciamento, inclusive órgãos de Preservação do Patrimônio Histórico.

29.6 Após a obtenção do Termo Definitivo de Conclusão das Obras de melhoria no PERÍMETRO DE ABRANGÊNCIA, a CONCESSIONÁRIA deve:

- a) Remover todo o equipamento utilizado, o material excedente, os entulhos e as instalações provisórias, o local e as áreas contíguas em condições de limpeza e de uso imediato;

- b) Realizar o levantamento planialtimétrico e cadastral das intervenções, cadastrando os elementos e detalhes relevantes;
- c) Disponibilizar as plantas relativas a eventuais modificações ocorridas no projeto previamente apresentado;
- d) Apresentar a documentação de responsabilidade da construtora, necessária à averbação da construção, que fica a cargo do PODER CONCEDENTE;
- e) Apresentar o desenho – como construído –, que represente fielmente as obras e instalações executadas; e
- f) Entregar o manual de manutenção, operação e consulta, contendo no mínimo obrigatoriamente, um caderno de especificações técnicas que permita a orientação para o uso das obras entregues e a sua manutenção em boas condições de funcionamento.

Capítulo VI – EXPLORAÇÃO COMERCIAL

30. EXPLORAÇÃO COMERCIAL na área do TERMINAL

30.1 A EXPLORAÇÃO COMERCIAL da área do TERMINAL deve observar o art. 5º da Lei 16.211/2015, o previsto no CONTRATO e em seus ANEXOS, e demais normas aplicáveis.

30.2 A exploração de FONTES DE RECEITA que envolva a utilização de espaços físicos no TERMINAL não pode obstruir ou interferir a operação, a visibilidade dos equipamentos de segurança e informação, a ACESSIBILIDADE e o acesso às PLATAFORMAS, não podendo, igualmente, prejudicar a circulação de USUÁRIOS.

30.3 É autorizada a instalação no TERMINAL das atividades auxiliares previstas na Lei Municipal nº 16.402/2016 e nos Decreto Municipais nº 58.066/2018 e [•]/2018, que aprova o Projeto de Intervenção Urbana do Terminal Princesa Isabel, observando o disposto no item 30.4.

30.4 É proibido o exercício de atividades que exijam o consumo de gás, ventilação especial, ou que produzam vapores, fumaça, odores e outros.

30.5 Os Postos e (ou) Bilheterias de venda de crédito de Bilhete Único e ou Vale Transporte, bem como as máquinas de crédito e/ou débito do Bilhete Único a serem instaladas na área do

TERMINAL nos termos desse ANEXO estão excluídas do rol de atividades que podem constituir FONTES DE RECEITA.

30.6 A CONCESSIONÁRIA deve realizar o acompanhamento e o controle das FONTES DE RECEITA no TERMINAL, garantindo a inexistência de impactos negativos dessas atividades sobre a atividade prioritária do TERMINAL.

30.7 As atividades de recepção de mercadorias para fins de exploração de FONTES DE RECEITA no TERMINAL e a manutenção e conservação das áreas locáveis somente podem ser realizadas das 10h às 15h e das 22h às 04h.

30.8 A exploração de publicidade no TERMINAL deve observar a legislação vigente.

30.9 Deve ser disponibilizado, sem ônus financeiro, espaço de no mínimo 5% (cinco por cento) da área de publicidade estática e digital disponível para a divulgação de conteúdos de interesse público e coletivo indicados pelo PODER CONCEDENTE.

30.10 É expressamente proibido, no que se refere à exploração publicitária:

- a) A utilização de aparelhos radiofônicos, alto-falantes ou congêneres, bem como fazer ou permitir algazaras, distúrbios e ruídos nos pontos comerciais;
- b) A utilização do sistema de comunicação por áudio do TERMINAL e dos PMDs;
- c) A publicidade sob a forma de distribuição de panfletos, circulares e outros; e
- d) Aquelas que possam prejudicar o funcionamento do Sistema de Transporte Coletivo do Município de São Paulo.
- e) Aquelas que possam prejudicar a imagem pública do Sistema de Transporte Coletivo, da SPTrans, da CET, ou que promovam o transporte privado motorizados individual, incluindo aqueles que utilizam aplicativos.

31. EMPREENDIMENTOS ASSOCIADOS

31.1 Ficam autorizados, nos EMPREENDIMENTOS ASSOCIADOS, os usos previstos na Lei Municipal nº 16.402/2016, no Decreto Municipal nº 58.066/2018, e no Decreto Municipal nº [•]/2018, que aprova o Projeto de Intervenção Urbana do Terminal Princesa Isabel.

31.2 Caso o EMPREENDIMENTO ASSOCIADO seja enquadrado como Polo Gerador de Tráfego, deve ser obtida Certidão de Diretrizes a ser emitida pelo Poder Executivo, observando o estabelecido na Lei Municipal nº 16.402/2016 e no Decreto Municipal nº 15.150/2010.

31.3 O EMPREENDIMENTO ASSOCIADO deve atender às disposições do Decreto Municipal nº [•]/2018, que aprova o Projeto de Intervenção Urbana do Terminal Princesa Isabel.

31.4 Os acessos de veículos dos EMPREENDIMENTOS ASSOCIADOS devem ser totalmente segregado(s) do acesso para ônibus do TERMINAL, não sendo autorizada a utilização do VIÁRIO para esse fim.

31.5 Os veículos de carga e descarga dos EMPREENDIMENTOS ASSOCIADOS não podem utilizar as vagas de carga e descarga do TERMINAL previstas no subitem 14.3.

31.6 O acesso de veículos aos EMPREENDIMENTOS ASSOCIADOS não pode prejudicar o tráfego de ônibus no entorno do TERMINAL.

31.7 No caso da instalação de estacionamento, devem ser disponibilizadas vagas para idosos, gestantes e pessoas com crianças de colo, conforme exigido pela legislação vigente.

31.8 Na execução das obrigações pertinentes à elaboração dos projetos de engenharia e arquitetura e à operação e manutenção dos EMPREENDIMENTOS ASSOCIADOS, devem ser seguidas todas as normas aplicáveis nos âmbitos Federal, Estadual e Municipal, bem como normas técnicas, inclusive aquelas relativas às atividades a serem desenvolvidas.

Capítulo VII – Projetos, Planos e Relatórios

32. Apresentação de Projetos, Planos e Relatórios

32.1 A CONCESSIONÁRIA deve apresentar ao PODER CONCEDENTE todos os Projetos, Planos e Relatórios detalhados neste Capítulo e listados abaixo, conforme prazos estipulados no Capítulo VIII – Prazos:

a) Projetos Básicos e Executivos para as OBRAS DE REQUALIFICAÇÃO, construção dos EMPREENDIMENTOS ASSOCIADOS e melhorias no PERÍMETRO DE ABRANGÊNCIA;

b) Planos para as OBRAS DE REQUALIFICAÇÃO, construção dos EMPREENDIMENTOS ASSOCIADOS e melhorias no PERÍMETRO DE ABRANGÊNCIA;

- c) Plano de Operação do TERMINAL durante as OBRAS DE REQUALIFICAÇÃO;
- d) Plano de Administração, Apoio à Operação, Manutenção, Vigilância e Limpeza;
- e) Plano de Transferência Operacional;
- f) Relatório Gerencial das Atividades de Administração, Apoio à Operação, Manutenção, Vigilância e Limpeza; e
- g) Relatório Gerencial de Acompanhamento de Obras.

32.2 Os Projetos, Planos e Relatórios são de cumprimento obrigatório pela CONCESSIONÁRIA após sua apresentação ao PODER CONCEDENTE.

32.2.1 Eventuais alterações nos Projetos, Planos e Relatórios, caso sejam necessárias ao aprimoramento das atividades e serviços da CONCESSÃO, devem ser apresentadas ao PODER CONCEDENTE, com as devidas justificativas.

32.3 O PODER CONCEDENTE pode, a qualquer tempo, solicitar reunião com a CONCESSIONÁRIA para a prestação de esclarecimentos sobre os Projetos, Planos e Relatórios, sendo obrigatório o seu comparecimento.

32.4 Os Projetos, Planos e Relatórios deverão ser apresentados ao PODER CONCEDENTE em meio digital, editável, em formato *.doc* e em versão *.pdf*, ou em outra forma previamente acordada entre as PARTES.

32.5 O PODER CONCEDENTE pode, a qualquer tempo, solicitar ajustes e alterações na formatação dos Relatórios.

33. Projetos Básico e Executivo para as OBRAS DE REQUALIFICAÇÃO, construção dos EMPREENDIMENTOS ASSOCIADOS e melhorias no PERÍMETRO DE ABRANGÊNCIA

33.1 A CONCESSIONÁRIA deve apresentar os Projetos Básico e Executivo para as OBRAS DE REQUALIFICAÇÃO, construção dos EMPREENDIMENTOS ASSOCIADOS e melhorias no PERÍMETRO DE ABRANGÊNCIA, conforme prazos estipulados no Capítulo VIII – Prazos.

33.1.1 Uma vez apresentado o Projeto Básico para as OBRAS DE REQUALIFICAÇÃO pela CONCESSIONÁRIA, o PODER CONCEDENTE deve se manifestar, aprovando-o ou especificando correções ou complementações que se fizerem necessárias, no prazo de 30 (trinta) dias.

33.1.2 Se solicitadas correções ou complementações ao Projeto Básico para as OBRAS DE REQUALIFICAÇÃO apresentado, a CONCESSIONÁRIA deve implementá-las e rerepresentar o Projeto Básico no prazo de 30 (trinta) dias.

33.1.3 No caso de reapresentação do Projeto Básico para as OBRAS DE REQUALIFICAÇÃO nos termos do subitem anterior, com as devidas correções e complementações solicitadas, o PODER CONCEDENTE deve se manifestar no prazo de 15 (quinze) dias, aprovando-o ou solicitando nova reapresentação do Projeto Básico, devendo neste caso apresentar os motivos da não aprovação, elencando e justificando as correções e complementações solicitadas e não atendidas.

33.1.4 Se solicitada nova apresentação, nos termos do subitem anterior, a CONCESSIONÁRIA deve implementá-las e rerepresentar o Projeto Básico para as OBRAS DE REQUALIFICAÇÃO no prazo de 15 (quinze) dias, para manifestação final do PODER CONCEDENTE nos 15 (quinze) seguintes a reapresentação.

33.1.5 A ausência de manifestação do PODER CONCEDENTE nos prazos previstos nos subitens 33.1.1, 33.1.3 e 33.1.4 deve ser considerada como aprovação tácita do Projeto Básico apresentado.

33.2 A aprovação do Projeto Básico para as OBRAS DE REQUALIFICAÇÃO pelo PODER CONCEDENTE é condição para o seu início.

34. Planos para as OBRAS DE REQUALIFICAÇÃO, construção dos EMPREENDIMENTOS ASSOCIADOS e obras de melhoria no PERÍMETRO DE ABRANGÊNCIA

34.1 A CONCESSIONÁRIA deve elaborar e apresentar um Plano para as OBRAS DE REQUALIFICAÇÃO, um Plano para as obras de construção dos EMPREENDIMENTOS ASSOCIADOS e um Plano para as obras de melhoria no PERÍMETRO DE ABRANGÊNCIA, conforme prazos estipulados no Capítulo VIII – Prazos.

34.1.1 Uma vez apresentado o Plano para as obras de melhoria no PERÍMETRO DE ABRANGÊNCIA pela CONCESSIONÁRIA, o PODER CONCEDENTE deve se manifestar, aprovando-o ou especificando correções ou complementações que se fizerem necessárias, no prazo de 30 (trinta) dias.

34.1.2 Se solicitadas correções ou complementações ao Plano para as obras de melhoria no PERÍMETRO DE ABRANGÊNCIA pela CONCESSIONÁRIA apresentado, a CONCESSIONÁRIA deve implementá-las e rerepresentar o Plano para as obras de melhoria no PERÍMETRO DE ABRANGÊNCIA no prazo de 30 (trinta) dias.

34.1.3 No caso de reapresentação do Plano para as obras de melhoria no PERÍMETRO DE ABRÂNGENCIA nos termos do subitem anterior, com as devidas correções e complementações solicitadas, o PODER CONCEDENTE deve se manifestar no prazo de 15 (quinze) dias, aprovando-o ou solicitando nova reapresentação do Plano para as obras de melhoria no PERÍMETRO DE ABRÂNGENCIA, devendo neste caso apresentar os motivos da não aprovação, elencando e justificando as correções e complementações solicitadas e não atendidas.

34.1.4 Se solicitada nova apresentação, nos termos do subitem anterior, a CONCESSIONÁRIA deve implementar as alterações devidas e reapresentar o Plano para as obras de melhoria no PERÍMETRO DE ABRÂNGENCIA no prazo de 15 (quinze) dias, para manifestação final do PODER CONCEDENTE nos 15 (quinze) seguintes a reapresentação.

34.1.5 A ausência de manifestação do PODER CONCEDENTE nos prazos previstos nos subitens 34.1.1, 34.1.3 e 34.1.4 implicará aprovação tácita do Plano para as obras de melhoria no PERÍMETRO DE ABRÂNGENCIA apresentado.

34.2 A aprovação do Plano para as obras de melhoria no PERÍMETRO DE ABRÂNGENCIA pelo PODER CONCEDENTE é condição para o início das obras de melhoria no PERÍMETRO DE ABRÂNGENCIA.

34.3 O Plano para as OBRAS DE QUALIFICAÇÃO, o Plano para as obras de construção dos EMPREENDIMENTOS ASSOCIADOS e o Plano para as obras de melhoria no PERÍMETRO DE ABRÂNGENCIA devem ter granularidade mensal e conter, no mínimo:

- a) Cronograma contendo as etapas de projeto, incluindo aquelas de obtenção de licenças, de execução das obras e de obtenção de aprovações após a conclusão dos trabalhos, e indicando os prazos finais e intermediários para cada atividade prevista;
- b) As datas esperada de obtenção de licenças de funcionamento, bem como demais alvarás e autorizações necessárias;
- c) Mapeamento e gestão de riscos de projeto e de implantação das obras;
- d) A estratégia de contingência para obras, envolvendo a segurança de trabalhadores e de terceiros;
- e) Especificações dos seguros, contemplando todos os seguros exigíveis pela legislação aplicável; e

- f) O leiaute proposto do canteiro de obras.

34.4 Além do conteúdo mínimo previsto no subitem anterior, o Plano para as obras de melhoria no PERÍMETRO DE ABRÂNGENCIA deve:

- a) Realizar a exposição detalhada das intervenções propostas, com suas dimensões e conformações; e

- b) Identificar os agentes envolvidos, tais como a Secretaria Municipal de Serviços e Obras (SMSO), a Secretaria Municipal de Urbanismo e Licenciamento (SMUL), a Companhia de Engenharia de Tráfego (CET), a São Paulo Obras (SPObras), a Companhia de Saneamento Básico do Estado de São Paulo (SABESP), a Eletropaulo Metropolitana Eletricidade de São Paulo S.A. (AES Eletropaulo), entre outros agentes, e demais questões relevantes.

35. Plano de Operação do TERMINAL durante as OBRAS DE REQUALIFICAÇÃO

35.1 A CONCESSIONÁRIA deve apresentar um Plano de Operação para o TERMINAL durante o PERÍODO DE OBRAS DE REQUALIFICAÇÃO que satisfaça as obrigações do Capítulo IV - Operação do TERMINAL durante o PERÍODO DE OBRAS DE REQUALIFICAÇÃO, conforme prazos estipulados no Capítulo VIII – Prazos.

35.1.1 Uma vez apresentado o Plano de Operação para o TERMINAL durante o PERÍODO DE OBRAS DE REQUALIFICAÇÃO pela CONCESSIONÁRIA, o PODER CONCEDENTE deve se manifestar, aprovando-o ou especificando correções ou complementações que se fizerem necessárias, no prazo de 30 (trinta) dias.

35.1.2 Se solicitadas correções ou complementações ao Plano de Operação para o TERMINAL durante o PERÍODO DE OBRAS DE REQUALIFICAÇÃO pela CONCESSIONÁRIA apresentado, a CONCESSIONÁRIA deve implementá-las e reapresentar o Plano de Operação para o TERMINAL durante o PERÍODO DE OBRAS DE REQUALIFICAÇÃO no prazo de 30 (trinta) dias.

35.1.3 No caso de reapresentação do Plano de Operação para o TERMINAL durante o PERÍODO DE OBRAS DE REQUALIFICAÇÃO nos termos do subitem anterior, com as devidas correções e complementações solicitadas, o PODER CONCEDENTE deve se manifestar no prazo de 15 (quinze) dias, aprovando-o ou solicitando nova reapresentação do Plano de Operação para o TERMINAL durante o PERÍODO DE OBRAS DE REQUALIFICAÇÃO, devendo neste caso apresentar os motivos da não aprovação, elencando e justificando as correções e complementações solicitadas e não atendidas.

35.1.4 Se solicitada nova apresentação, nos termos do subitem anterior, a CONCESSIONÁRIA deve implementá-las e reapresentar o Plano de Operação para o TERMINAL durante o PERÍODO DE OBRAS DE REQUALIFICAÇÃO no prazo de 15 (quinze) dias, para manifestação final do PODER CONCEDENTE nos 15 (quinze) seguintes a reapresentação.

35.1.5 A ausência de manifestação do PODER CONCEDENTE nos prazos previstos nos subitens 35.1.1, 35.1.3 e 35.1.4 deve ser considerada como aprovação tácita do Plano de Operação para o TERMINAL durante o PERÍODO DE OBRAS DE REQUALIFICAÇÃO apresentado.

35.2 A aprovação do Plano de Operação para o TERMINAL durante o PERÍODO DE OBRAS DE REQUALIFICAÇÃO pelo PODER CONCEDENTE é condição para o início das OBRAS DE REQUALIFICAÇÃO.

35.3 O Plano de Operação do TERMINAL durante as OBRAS DE REQUALIFICAÇÃO elaborado pela CONCESSIONÁRIA deve conter, no mínimo:

- a) Cronograma de realização das OBRAS DE REQUALIFICAÇÃO;
- b) Estudo dos impactos das OBRAS DE REQUALIFICAÇÃO na capacidade operacional do TERMINAL;
- c) Descrição das ações, medidas e soluções a serem aplicadas durante a operação provisória, inclusive descrevendo condicionantes de acesso à infraestrutura existente e as interferências com a operação comercial implantada no TERMINAL, caso seja prevista a alocação e parte ou de toda a operação para a área externa do TERMINAL;
- d) Estratégia para o redirecionamento dos embarques e desembarques para outras PLATAFORMAS ou, caso seja prevista a alocação de parte ou de toda a operação para a área externa do TERMINAL, remanejamento das paradas de ônibus, a fim de minimizar ao máximo as interferências na região;
- e) Estratégia de remanejamento, incluindo locais de realocação, das estruturas e equipamentos necessários para continuidade das atividades administrativas e operacionais do TERMINAL; e
- f) Estratégia de divulgação de informações para os USUÁRIOS acerca das mudanças dos locais de embarque, sanitários, centro de informações e demais estruturas e equipamentos relevantes.

36. Plano de Administração, Apoio à Operação, Manutenção, Vigilância e Limpeza

36.1 A CONCESSIONÁRIA deve apresentar ao PODER CONCEDENTE, conforme prazo definido no Capítulo VIII – Prazos, o Plano de Administração, Apoio à Operação, Manutenção, Vigilância e Limpeza contendo a estratégia para a assunção e realização desses serviços.

36.1.1 A estratégia para assunção e realização dos encargos relacionados à administração e operação do TERMINAL, contida no Plano de Administração, Apoio à Operação, Manutenção, Vigilância e Limpeza, deve incluir, mas não se limitar a:

- a) Especificação do quadro de pessoal, por turno, local e funções;
- b) Procedimentos para atendimento a PESSOAS COM DEFICIÊNCIA e outros USUÁRIOS preferenciais;
- c) Procedimentos para atendimento básico a vítimas e acidentes, incluindo estratégia de atendimento ambulatorial e de remoção emergencial;
- d) Procedimentos para atendimento ao USUÁRIO, solucionando dúvidas, registrando os acidentes, reclamações, comentários e ocorrências, através do Portal de Atendimento SP156 e do canal oficial de atendimento da CONCESSIONÁRIA, conforme item 15.2 letra “h”;
- e) Procedimentos para comunicação ao USUÁRIO, contendo relação de pronunciamentos a serem adotados em cada circunstância;
- f) Estratégia para divulgação do Portal de Atendimento SP156 e do canal oficial de atendimento da CONCESSIONÁRIA, conforme item 15.2 letra “h”, para registro de acidentes, reclamações, comentários e ocorrências;
- g) Procedimentos para organização e orientação ao embarque e desembarque e demais filas de espera;
- h) Procedimentos para coordenação e disciplina do tráfego dos veículos de transporte público quanto ao horário e uso do VIÁRIO, incluindo ÁREA DE REGULAGEM; e
- i) Procedimentos para tratamento de emergências e situações especiais de atuação para dias de grande movimento ou de alterações no funcionamento normal do Sistema de Transporte Coletivo do Município de São Paulo, inclusive para o Plano de Apoio entre Empresas frente à Situação de Emergência (PAESE).

36.1.2 A estratégia para assunção e realização dos encargos relacionados à manutenção do TERMINAL, contida no Plano de Administração, Apoio à Operação, Manutenção, Vigilância e Limpeza, deve incluir, mas não se limitar a:

- a) Mapeamento dos equipamentos, instalações e mobiliários presentes no TERMINAL e suas respectivas necessidades de manutenção preventiva, modernização ou substituição;
- b) Detalhamento de rotinas previstas para a modernização ou substituição de equipamentos, instalações e mobiliários do TERMINAL;
- c) Detalhamento de rotinas previstas para a manutenção preventiva, preditiva e corretiva de equipamentos, instalações e mobiliários, considerando, inclusive, a classificação de falhas presente neste ANEXO; e
- d) Detalhamento de rotinas e procedimentos a serem utilizados para o atendimento das solicitações de urgência dos equipamentos, instalações e mobiliários presentes no TERMINAL.

36.1.3 A estratégia para assunção e realização dos encargos relacionados à vigilância do TERMINAL, contida no Plano de Administração, Apoio à Operação, Manutenção, Vigilância e Limpeza, deve incluir, mas não se limitar a:

- a) Especificação do quadro de pessoal, por turno, local e funções;
- b) Procedimentos para tratamento de ocorrências;
- c) Procedimentos para manutenção da ordem e disciplina nas instalações do TERMINAL, incluindo a coibição de atos de vandalismo, depredações e pichações no TERMINAL;
- d) Obtenção das autorizações e alvarás requeridos nesse ANEXO;
- e) Certificado de Segurança expedido pelo Departamento de Polícia Federal – Superintendência Regional do Estado de São Paulo;
- f) Declaração de Regularidade de Situação de Cadastramento perante a Divisão de Registros Diversos da Secretaria de Segurança Pública do Estado de São Paulo, emitido pelo Departamento Estadual de Polícia Científica; e
- g) Comprovação de pagamento do prêmio de seguro dos vigilantes.

36.1.4 A estratégia para assunção e realização dos encargos relacionados à limpeza e conservação do TERMINAL, contida no Plano de Administração, Apoio à Operação, Manutenção, Vigilância e Limpeza, deve incluir, mas não se limitar a:

- a) Especificação do quadro de pessoal, por turno, local e funções;
- b) Procedimento e periodicidade para limpeza de banheiros, áreas verdes, coberturas e demais áreas do TERMINAL; e
- c) Comprovação dos documentos de licença/alvará para transporte, manuseio e aplicação de produtos químicos e saneantes domissanitários expedidos pelos órgãos competentes.

36.1.5 O Plano de Administração, Apoio à Operação, Manutenção, Vigilância e Limpeza deve conter uma Estratégia de Gestão de Riscos, especificando medidas preventivas e corretivas em caso da ocorrência de eventos que podem causar impacto negativo no funcionamento do TERMINAL.

36.1.5.1 A Estratégia de Gestão de Riscos deve abranger não apenas riscos físicos de acidentes, mas também aos riscos financeiros, tecnológicos e operacionais, dando enfoque para o tratamento aos riscos que possam causar danos aos USUÁRIOS, aos ativos do TERMINAL e ao meio ambiente.

36.1.5.2 A Estratégia de Gestão de Riscos deve apresentar todos os aspectos e atividades necessárias para implementação, gestão, avaliação e readequação aos riscos identificados e deve conter:

- a) Identificação dos riscos;
- b) Avaliação qualitativa e quantitativa dos riscos, incluindo a probabilidade de ocorrência e seus potenciais efeitos;
- c) Resposta a emergência;
- d) Treinamento, simulações e exercícios; e
- e) Monitoramento de riscos.

37. Plano de Transferência Operacional

37.1 A CONCESSIONÁRIA deve apresentar um Plano de Transferência Operacional para assunção gradual da ÁREA DA CONCESSÃO, conforme prazos definidos no Capítulo VIII – Prazos.

37.2 O Plano de Transferência Operacional deve prever as estratégias, soluções e atividades a serem executadas nos períodos de:

- a) Operação do PODER CONCEDENTE acompanhada pela CONCESSIONÁRIA; e
- b) Operação da CONCESSIONÁRIA assistida pelo PODER CONCEDENTE.

37.2.1 O Plano de Transferência Operacional elaborado pela CONCESSIONÁRIA deve conter, no mínimo, a descrição das atividades e procedimentos necessários para a assunção dos encargos relacionados à administração e operação do TERMINAL.

37.3 Na elaboração do Plano de Transferência Operacional, a CONCESSIONÁRIA deve considerar todos os agentes interessados, entre eles a SPTrans, o PODER CONCEDENTE, os USUÁRIOS, as OPERADORAS e demais interlocutores indicados pelo PODER CONCEDENTE.

37.4 O PODER CONCEDENTE deve criar um Comitê de Transição com o intuito de apoiar as atividades tratadas no item 37.2.1 e minimizar o impacto da transferência operacional sobre os USUÁRIOS, OPERADORAS e demais agentes envolvidos.

37.4.1 O Comitê de Transição deve ser composto por membros do PODER CONCEDENTE e da CONCESSIONÁRIA.

37.4.2 O Comitê de Transição é responsável por apoiar a CONCESSIONÁRIA em assuntos ligados à administração, operação, manutenção, vigilância e limpeza do TERMINAL, relação com as OPERADORAS, obtenção de documentos e informações, entre outros assuntos.

37.4.3 Compete ao Comitê de Transição apoiar o PODER CONCEDENTE para garantir que a CONCESSIONÁRIA tenha livre acesso ao TERMINAL e às informações necessárias para a assunção da sua gestão.

37.4.4 O Comitê de Transição deve permanecer ativo até o final do período de transferência operacional, equivalente ao 60º (sexagésimo) dia após a DATA DA ORDEM DE INÍCIO, devendo se reunir para acompanhar e dar suporte ao Plano de Transferência Operacional quando convocado pelo PODER CONCEDENTE ou seus representantes.

37.5 Os períodos de transferência operacional devem seguir os prazos definidos no Capítulo VIII – Prazos.

37.6 A implementação do Plano de Transferência Operacional deve compreender 3 (três) estágios distintos:

- a) Estágio 1 – Preparação;
- b) Estágio 2 – Operação Assistida; e
- c) Estágio 3 – Operação de Transição.

37.6.1 Na DATA DE PUBLICAÇÃO DO CONTRATO, a CONCESSIONÁRIA deve iniciar o Estágio 1, de preparação para a elaboração do Plano de Transferência Operacional, que deve ser desenvolvido e enviado ao PODER CONCEDENTE em até 1 (um) mês, conforme os prazos estabelecidos no Capítulo VIII – Prazos, contendo diretrizes e obrigações para facilitar e direcionar o processo de transferência operacional de forma harmoniosa.

37.6.2 A partir do recebimento do Plano de Transferência Operacional pelo PODER CONCEDENTE, se inicia o Estágio 2, no qual o PODER CONCEDENTE é responsável pelas atividades de administração e operação do TERMINAL com acompanhamento direto da CONCESSIONÁRIA, que, dentre outras atividades, deve validar as decisões gerenciais em um regime de operação assistida, por meio da designação de responsáveis diretos pelo acompanhamento das principais áreas funcionais do TERMINAL.

37.6.3 Durante o Estágio 2, devem ser designados espaços físicos para que a CONCESSIONÁRIA possa realizar os trabalhos e atividades da transição, estando autorizada a realizar um amplo processo de auditoria para familiarizar-se completamente com as operações, a estrutura organizacional, os locadores de espaços no TERMINAL e os USUÁRIOS.

37.6.4 No Estágio 3, a CONCESSIONÁRIA se obriga a conduzir todas as atividades funcionais, incluindo a gestão de recursos humanos e capacitação de empregados, programas de segurança e vigilância, programas de administração, apoio à operação e manutenção do TERMINAL, programas de administração e finanças, operação comercial, interação e comunicação com os demais entes envolvidos no dia a dia do TERMINAL.

38. Relatórios

38.1 A CONCESSIONÁRIA deve entregar ao PODER CONCEDENTE, mensalmente, o Relatório Gerencial das Atividades de Administração, Apoio à Operação, Vigilância e Limpeza do TERMINAL, com base em informações coletadas por meio de seus funcionários, câmeras, Portal de Atendimento SP156 e outros canais oficiais de atendimento da CONCESSIONÁRIA, conforme item 15.2, letra “h)”, contendo, no mínimo, as informações abaixo:

- a) Número, tipo e data de atendimentos a primeiros socorros;
- b) Dados de uso do bicicletário do TERMINAL;
- c) Número, tipo e data de acidentes com vítimas fatais e/ou com vítimas que sofreram lesões e/ou escoriações;
- d) Número, tipo e data de ocorrências registradas;
- e) Número, tipo e data de reclamações registradas por meio do Portal de Atendimento SP156 ou do canal oficial de atendimento da CONCESSIONÁRIA, conforme item 15.2, letra “h)”;
- f) Número, tipo e data de ocorrências operacionais que prejudiquem a circulação dos veículos no VIÁRIO e/ou a circulação de USUÁRIOS nas PLATAFORMAS;
- g) Número, tipo e data de ocorrências operacionais que prejudiquem o funcionamento do Sistema de Tecnologia de Informação;
- h) Média/dia do quadro de pessoal, por turno, local e funções;
- i) Acompanhamento da regularidade fiscal e trabalhista dos empregados;
- j) Relação nominal de vigilantes com registro do acompanhamento do porte e validade da Carteira Nacional de Vigilante – CNV e do Curso de Formação de Vigilantes;
- k) Calendário da realização dos serviços de desinsetização, desratização, desinfecção e limpeza de caixas d’água;
- l) Certificado de desinsetização, desratização, desinfecção e limpeza de caixas d’água, assinado pelo responsável técnico com número de registro na categoria, do qual conste o nome e a composição qualitativa de produto ou associação utilizada, as proporções e a quantidade total empregada por área, bem como as instruções para a prevenção ou para o caso de ocorrência de acidente, e demais informações exigidas pela legislação vigente;

- m)** Termo de garantia de desinsetização, desratização, desinfecção e limpeza de caixas d'água acordo com a Lei Estadual nº 10.083/1998, contendo prazo de garantia de 6 (seis) meses, tipo de tratamento e equipamento utilizado, produtos e respectivas composições químicas, indicação para uso médico (plantão 24 horas) e assinatura do engenheiro responsável;
- n)** Histórico de manutenções preditivas e preventivas realizadas no TERMINAL, incluindo dia e horário em que o(a) equipamento, instalação, utilitário ou mobiliário foi consertado(a) ou modificado(a), bem como a justificativa detalhada para a sua realização naquele período;
- o)** Histórico de manutenções corretivas realizadas no TERMINAL, incluindo dia e horário em que o(a) equipamento, instalação, utilitário ou mobiliário apresentou defeito e dia e horário em que o funcionamento foi reestabelecido, conforme as classificações de falhas presentes neste ANEXO;
- p)** Histórico de melhorias, adequações, alterações e demais intervenções realizadas no TERMINAL, contendo a justificativa detalhada para cada uma das realizações, bem como o dia e horário;
- q)** Manutenções preditivas e preventivas planejadas, incluindo tipo de mobiliário, data prevista para realização e justificativa para a sua realização naquele período.
- r)** Descrição de eventuais dificuldades na interação com as OPERADORAS;
- s)** Consumo de energia elétrica e água do TERMINAL;
- t)** Área locada do TERMINAL para atividades de EXPLORAÇÃO COMERCIAL;
- u)** Dados financeiros gerenciais de receitas segregados no maior nível de detalhamento possível, dividindo-se no mínimo entre receita de locação de áreas comerciais e de publicidade;
- v)** Dados financeiros gerenciais de custos e despesas segregados no maior nível de detalhamento possível, dividindo-se no mínimo entre administração e operação, manutenção, limpeza e vigilância; e
- w)** Dados financeiros gerenciais de investimentos segregados no maior nível de detalhamento possível.

38.2 A CONCESSIONÁRIA deve entregar ao PODER CONCEDENTE, mensalmente, o Relatório Gerencial de Acompanhamento de Obras, informado o andamento das obras e o cumprimento das etapas previstas nos Planos para as OBRAS DE REQUALIFICAÇÃO, construção dos EMPREENDIMENTOS ASSOCIADOS e obras de melhoria no PERÍMETRO DE ABRANGÊNCIA.

38.3 No Relatório Gerencial de Acompanhamento de Obras, além de demais informações pertinentes, devem se apresentados:

- a) Fotografias digitais, do tamanho 10 cm x 15 cm (dez por quinze centímetros), em cores, indicando a data de tomada e a denominação da obra, e que deem a posição clara do estado e do andamento da obra, e de sua localização, sempre com a descrição do aspecto que a fotografia saliente;
- b) Registros de ensaios e controle, relatórios, pareceres, avaliações e medições realizadas e demais documentos técnicos e administrativos da obra;
- c) Registros de autorizações; e
- d) Registro dos equipamentos alocados na obra.

Capítulo VIII – Prazos

39. Prazos

39.1 A ORDEM DE INÍCIO deve ser emitida em 60 (sessenta) dias após a DATA DE ASSINATURA DO CONTRATO.

39.2 O prazo previsto no item 39.1 pode ser prorrogado pelo PODER CONCEDENTE por até 60 (sessenta) dias, mediante notificação à CONCESSIONÁRIA com no mínimo 10 dias de antecedência.

39.3 A CONCESSIONÁRIA deve seguir os prazos definidos abaixo para a realização das obras e a entregas de planos, relatórios, Projetos Básicos, Projetos Executivos e demais obrigações definidas nesse documento.

Transferência operacional	
Atividade	Prazo
Entrega do Plano de Transferência Operacional	Até 30 (trinta) dias da DATA DA ASSINATURA DO CONTRATO
Operação do Poder Concedente acompanhada pela Concessionária	Da DATA DA ASSINATURA DO CONTRATO até a DATA DA ORDEM DE INÍCIO
Assunção da operação do TERMINAL e dos BENS REVERSÍVEIS pela CONCESSIONÁRIA	Na DATA DA ORDEM DE INÍCIO
Operação da Concessionária assistida pelo Poder Concedente	Da DATA DA ORDEM DE INÍCIO até 60 (sessenta) dias da DATA DA ORDEM DE INÍCIO

TERMINAL	
Atividade	Prazo
Entrega do Plano para as OBRAS DE REQUALIFICAÇÃO	Até 60 (sessenta) dias após DATA DA ORDEM DE INÍCIO
Entrega do Projeto Básico das OBRAS DE REQUALIFICAÇÃO	Até 60 (sessenta) dias após DATA DA ORDEM DE INÍCIO
Entrega do Projeto Executivo das OBRAS DE REQUALIFICAÇÃO	Até 120 (cento e vinte) dias após DATA DA ORDEM DE INÍCIO
Entrega do Plano de Operação do TERMINAL durante as OBRAS DE REQUALIFICAÇÃO	Até 60 (sessenta) dias após DATA DA ORDEM DE INÍCIO
Entrega do Plano de Administração, Apoio à Operação, Manutenção, Vigilância e Limpeza	Até 60 (sessenta) dias após DATA DA ORDEM DE INÍCIO
Finalização das OBRAS DE REQUALIFICAÇÃO com o recebimento pelo PODER CONCEDENTE de comunicação formal pela CONCESSIONÁRIA solicitando vistoria, nos termos do CONTRATO	Até 24 (vinte e quatro) meses após DATA DA ORDEM DE INÍCIO



**PREFEITURA DE
SÃO PAULO**
MOBILIDADE
E TRANSPORTES



**PREFEITURA DE
SÃO PAULO**
DESESTATIZAÇÃO
E PARCERIAS

EMPREENHIMENTOS ASSOCIADOS	
Atividade	Prazo
Entrega do Plano de obras de EMPREENHIMENTOS ASSOCIADOS	Antes do início das obras de tais EMPREENHIMENTOS ASSOCIADOS
Entrega do Projeto Básico para as obras dos EMPREENHIMENTOS ASSOCIADOS	Antes do início das obras de tais EMPREENHIMENTOS ASSOCIADOS
Entrega do Projeto Executivo para as obras dos EMPREENHIMENTOS ASSOCIADOS	Antes do início das obras de tais EMPREENHIMENTOS ASSOCIADOS

2ª CONSULTA PÚBLICA

PERÍMETRO DE ABRANGÊNCIA	
Atividade	Prazo
Entrega do Plano de obras de melhoria no PERÍMETRO DE ABRANGÊNCIA	Até 120 (cento e vinte) dias após DATA DA ORDEM DE INÍCIO
Entrega do Projeto Básico para as obras de melhoria do PERÍMETRO DE ABRANGÊNCIA	Até 120 (cento e vinte) dias após DATA DA ORDEM DE INÍCIO
Entrega do Projeto Executivo para as obras de melhoria do PERÍMETRO DE ABRANGÊNCIA	Até 240 (duzentos e quarenta) dias após DATA DA ORDEM DE INÍCIO
Finalização das obras de melhoria do PERÍMETRO DE ABRANGÊNCIA, com o recebimento pelo PODER CONCEDENTE de comunicação formal pela CONCESSIONÁRIA solicitando vistoria, nos termos do CONTRATO	Até 48 (quarenta e oito) meses após DATA DA ORDEM DE INÍCIO

APÊNDICE I – Pesquisa de Satisfação

1. Diretrizes para a realização de pesquisa de satisfação

1.1 A pesquisa de satisfação dos PASSAGEIROS deve ser realizada ao menos 1 (uma) vez a cada ano, iniciando-se após o PRAZO DE OBRAS DE REQUALIFICAÇÃO.

1.2 As pesquisas de satisfação devem seguir as diretrizes e parâmetros definidos pelo PODER CONCEDENTE.

1.3 A metodologia de seleção, a quantidade exata da amostra, as datas das entrevistas, entre outros elementos que se relacionem aos aspectos operacionais da pesquisa de satisfação, devem ser sugeridos pelo instituto de pesquisa e validados pelo PODER CONCEDENTE.

1.4 As pesquisas de satisfação realizadas devem apresentar margem de erro de até 2 (dois) pontos percentuais e grau de confiança mínimo de 95% (noventa e cinco por cento).

1.5 As pesquisas de satisfação devem ser realizadas sem aviso prévio à CONCESSIONÁRIA e a metodologia adotada pelo instituto de pesquisa deve garantir a representatividade da amostra frente ao universo de eventos realizados pela CONCESSIONÁRIA no período de análise.

1.6 A CONCESSIONÁRIA deve conferir livre acesso aos fiscais do PODER CONCEDENTE e aos responsáveis do instituto de pesquisa a todas as instalações do TERMINAL, desde que estejam a trabalho, devidamente credenciados e identificados.

1.7 Os resultados das pesquisas de satisfação devem ser consolidados e enviados à CONCESSIONÁRIA e ao PODER CONCEDENTE até o último dia útil de cada ano.

2. Seleção e contratação de instituto de pesquisa

2.1 Contratação de instituto de pesquisa apto a desempenhar as atividades de pesquisa de satisfação, de reputação comprovadamente ilibada.

2.2 O instituto de pesquisa deve ser empresa ou conjunto de empresas com experiência comprovada em realização de pesquisas de satisfação ou pesquisas de opinião pública.

2.3 Caso haja, por parte do instituto de pesquisa, descumprimento de prazos de envio de informações ao PODER CONCEDENTE, ou de qualquer outra regra do CONTRATO e seus ANEXOS, ou ainda a realização de atividades em frequência menor do que o mínimo estipulado, o PODER CONCEDENTE pode requerer à CONCESSIONÁRIA a contratação de novo instituto de pesquisa.