

**PREFEITURA DA CIDADE DE SÃO PAULO
SECRETARIA MUNICIPAL DE TRANSPORTES**

CONCORRÊNCIA nº 02/12-SMT

Processo Administrativo nº 2010-0.349.079-0

**CONCESSÃO PARA A IMPLEMENTAÇÃO, MANUTENÇÃO E OPERAÇÃO
DOS ESTACIONAMENTOS PÚBLICOS DO MERCADO MUNICIPAL DE SÃO
PAULO, PRAÇA FERNANDO COSTA E PRAÇA ROOSEVELT.**

ANEXO III – CADERNO DE ENCARGOS

ÍNDICE

1	OBJETO	3
2	DESCRIÇÃO DO OBJETO.....	3
3	OPERAÇÃO.....	4
3.1	Plano Operacional	4
3.2	Sistemas de automação	5
3.3	Sistemas de cobrança	6
3.4	Sistema de proteção contra incêndio.....	7
3.5	Sistemas de segurança.....	7
3.6	Sistemas de captação, registro e transmissão de imagens	7
3.7	Sistemas de Comunicação Visual.....	8
3.8	Registros de Ocorrências Extraordinárias.....	9
4	MANUTENÇÃO.....	10
4.1	Limpeza	10
4.2	Manutenção Preventiva.....	11
4.3	Manutenção Corretiva	11
5	TRANSPARÊNCIA DE INFORMAÇÕES.....	13
6	CONTRATAÇÃO DE PRESTADORES DE SERVIÇOS.....	14

1 OBJETO

O presente anexo faz parte do Edital de Concorrência realizada pela PREFEITURA DE SÃO PAULO, por meio da SECRETARIA MUNICIPAL DE TRANSPORTES DO MUNICÍPIO DE SÃO PAULO, para CONCESSÃO COMUM em que se pretende a IMPLEMENTAÇÃO, MANUTENÇÃO E OPERAÇÃO DE TRÊS ESTACIONAMENTOS PÚBLICOS NA REGIÃO CENTRAL DO MUNICÍPIO DE SÃO PAULO.

2 DESCRIÇÃO DO OBJETO

Esse documento tem por finalidade subsidiar a operação dos três estacionamentos públicos objeto da presente concessão.

São detalhadas a seguir as providências do CONCESSIONÁRIO em relação às exigências operacionais para os três estacionamentos postos sob o regime de concessão: Mercado Municipal de São Paulo, Praça Fernando Costa e Praça Roosevelt.

3 OPERAÇÃO

A operação dos três estacionamentos objeto da presente concessão deverá ser detalhada pelo CONCESSIONÁRIO no Plano Operacional a ser elaborado para cada um dos estacionamentos, no momento da aprovação dos respectivos projetos.

3.1 Plano Operacional

O CONCESSIONÁRIO deverá apresentar Plano Operacional dos estacionamentos de acordo com as definições do PODER CONCEDENTE. Tal documento deverá ser entregue simultaneamente à instauração do processo de HABITE-SE, por requisição do Concessionário. O mesmo deverá ser avaliado pelo PODER CONCEDENTE em até 30 (trinta) dias contados do seu recebimento.

O Plano Operacional deverá ser elaborado de forma a possibilitar a aplicação dos mecanismos de aferição de desempenho, conforme detalhado no Anexo 3.5. Sistemas de Mensuração de Desempenho.

O Plano Operacional de cada um dos estacionamentos deverá ser aprovado pelo PODER CONCEDENTE, após aprovação do projeto do respectivo estacionamento e antes da emissão de autorização para sua operação. Além disso, eventuais revisões desse Plano Operacional ao longo do período de concessão também deverão ser aprovadas pelo PODER CONCEDENTE.

O Plano Operacional deverá informar os horários de funcionamento, detalhando inclusive a operação em finais de semana e feriados. A definição dos períodos de operação permitirá o cálculo do Índice de Disponibilidade constante do Anexo 3.5. Sistemas de Mensuração de Desempenho e da tarifa teto diária.

Caso o CONCESSIONÁRIO opte pela operação dos estacionamentos, ou parte deles, por **processo automatizado de acesso às vagas**, o Plano Operacional a ser apresentado deverá conter esta informação bem como os detalhes dos processos atrelados a este tipo de operação.

Define-se **processo automatizado de acesso às vagas** o sistema de guarda de veículos onde o cliente deixa seu veículo trancado e com o freio de mão acionado, em local apropriado e o veículo é transportado para a vaga tanto no acesso como na saída, por processo totalmente automatizado, através de equipamentos apropriados sem o contato de funcionários do estacionamento.

O Plano Operacional deverá ainda conter o detalhamento do funcionamento dos seguintes sistemas:

3.2 Sistemas de automação

O sistema de automação adotado deverá conter detalhes dos sistemas de controle de entrada e saída, softwares empregados, equipamentos utilizados (expedidores, recolhedores e leitores de cartão, cancelas, caixas etc).

O referido sistema deverá ainda disponibilizar informações sobre os relatórios operacionais, que poderão ser emitidos, ressaltando a necessidade de atender ao estabelecido no Anexo 3.5. Sistema de Mensuração de Desempenho.

Caso o CONCESSIONÁRIO opte pelo processo automatizado de acesso às vagas, o sistema de automação deverá também conter detalhes sobre os parâmetros a serem adotados para a operação como:

- Tempo máximo de acesso à vaga;
- Tempo máximo de retirada da vaga;
- Esquema de redundância dos equipamentos de transporte de forma que toda vaga tenha pelo menos duas formas de acesso nas ocasiões de falha do sistema original.

Por fim, caberá ao sistema adotado conter os planos de contingência previstos para as situações emergenciais em que os sistemas, ou parte deles, estiverem fora de operação.

O sistema de automação deverá ser integrado ao sistema de gestão e controle financeiro-contábil, tipo ERP (*Enterprise Resource Planning*).

3.3 Sistemas de cobrança

O sistema de cobrança adotado deverá conter informações sobre a operação da garagem, seus mecanismos de controle e auditoria, formas de pagamento, mecanismos de proteção para evitar fraudes e os relatórios operacionais que serão emitidos.

Tal sistema deverá conter os planos de contingência previstos para as situações emergenciais em que o sistema, ou parte dele, estiver fora de operação.

3.4 Sistema de proteção contra incêndio

O sistema de proteção contra incêndio deverá atender às normas e regulamentos existentes, como o Código de Obras Municipal e orientações do Corpo de Bombeiros (Decreto Estadual Nº 56.819/11).

Caso o CONCESSIONÁRIO opte pelo processo automatizado de acesso às vagas para a operação dos estacionamentos, ou de parte deles, deverá atender aos regulamentos específicos de proteção de incêndio para estruturas metálicas.

Será de responsabilidade do CONCESSIONÁRIO a disponibilização e manutenção de todos os equipamentos de proteção contra incêndio.

3.5 Sistemas de segurança

A responsabilidade sob a guarda de veículos é atribuída ao CONCESSIONÁRIO, devendo o mesmo ressarcir o usuário por qualquer despesa em virtude de incêndios, danos, roubo ou furto de veículos e seus acessórios, ocorridos durante o período de permanência no estacionamento. O CONCESSIONÁRIO deverá comprovar a inclusão de sinistros desta natureza em plano de seguros, mediante apresentação de Apólice com esse fim.

3.6 Sistemas de captação, registro e transmissão de imagens

Deverá ser previsto sistema de captação, registro e transmissão de imagens, operando com o uso de câmeras de monitoramento, sistema de gravação e armazenamento de imagens.

O sistema de monitoramento deve abranger toda a área do estacionamento, permitindo a nítida visualização do local (identificação de indivíduos e placas dos veículos). Faz-se necessário dar atenção especial ao monitoramento de áreas críticas (carecedoras de maior segurança) como acessos e balcão de atendimento (caixas).

Deve-se prever mecanismo de envio, em tempo real e com link dedicado, das imagens captadas para entidade ou órgão municipal competente, a ser indicado pelo PODER CONCEDENTE.

As imagens capturadas e registradas pelo sistema descrito acima deverão ser mantidas e gravadas, para futura conferência, se for o caso, por período não inferior a 30 (trinta) dias.

3.7 Sistemas de Comunicação Visual

O sistema de comunicação visual deverá conter a sinalização vertical e horizontal proposta para o estacionamento, a orientação aos usuários e o sistema de indicação de vagas disponíveis, com intuito de minimizar o tempo de acesso às vagas.

A sinalização vertical deverá indicar os acessos, grupos de vagas, pavimentos, bem como a tabela dos valores a serem cobrados e informativos para procedimento de eventuais reclamações.

Os padrões utilizados para a sinalização devem corresponder, no mínimo, aos utilizados pela CET ou órgão / entidade a ser indicado pelo PODER CONCEDENTE.

3.8 Registros de Ocorrências Extraordinárias

O CONCESSIONÁRIO deverá incluir no Plano Operacional um capítulo específico para o tratamento de Ocorrências Extraordinárias onde serão definidos os procedimentos adotados nas situações emergenciais que porventura vierem a ocorrer durante a operação dos estacionamentos.

Devem ser previstos os procedimentos a serem adotados pelos funcionários dos estacionamentos quando da ocorrência de acidentes, incidentes, reclamações de usuários, problemas na operação, e quaisquer outras ocorrências que justifiquem a intervenção do CONCESSIONÁRIO para a normalização da operação no estacionamento.

Devem fazer parte dos procedimentos previstos para cada situação acima descrita a forma e o prazo de informação ao PODER CONCEDENTE a respeito das ocorrências registradas.

4 MANUTENÇÃO

Os parâmetros de manutenção dos estacionamentos objeto da presente concessão deverão ser detalhados em capítulo específico do Plano Operacional a ser apresentado pelo CONCESSIONÁRIO para cada garagem.

Os parâmetros de manutenção definidos e aprovados no Plano Operacional servirão de base para a avaliação do desempenho do CONCESSIONÁRIO, conforme detalhado no Anexo 3.5. Sistemas de Mensuração de Desempenho.

4.1 Limpeza

O Plano Operacional deverá conter um capítulo relacionado ao planejamento das atividades e rotinas atinentes à limpeza dos estacionamentos.

Para cada uma das atividades / rotinas descritas a seguir devem ser detalhadas, no Plano Operacional, a forma, frequência e ações em situações extraordinárias:

- Varrição e lavagem do estacionamento;
- Coleta e destinação de resíduos;
- Localização e limpeza das lixeiras;
- Limpeza dos sanitários;
- Limpeza das áreas envidraçadas; e
- Lavagem de caixas d'água e cisternas.

O CONCESSIONÁRIO deverá tomar providências para que os sanitários estejam sempre limpos e que sempre haja disponibilidade de sabão/sabonetes, papel higiênico e papel toalha.

4.2 Manutenção Preventiva

O CONCESSIONÁRIO deverá providenciar para que todos os sistemas e equipamentos tenham um programa de manutenção preventiva, atendendo as recomendações dos fabricantes e fornecedores e também as determinações legais.

O Programa de Manutenção preventiva deve fazer parte do Plano Operacional de cada um dos estacionamentos concessionados e deve conter um cronograma para as manutenções realizadas periodicamente.

4.3 Manutenção Corretiva

O CONCESSIONÁRIO deverá elaborar um Plano de Ação Corretiva para sanar as falhas que possam comprometer as operações normais dos estacionamentos, gerando interrupções indesejáveis nos serviços, ou funcionamento abaixo dos padrões estabelecidos.

O Plano de Ação deverá conter os prazos previstos para a solução das falhas de acordo com sua natureza, devendo ser previstos prazos mais curtos para situações de maior prejuízo à funcionalidade do estacionamento.

Caso o CONCESSIONÁRIO opte pelo **processo automatizado de acesso às vagas**, o Plano de Ação deverá detalhar os esquemas de manutenção corretiva referentes ao sistema automatizado, contendo informações dos mecanismos de redundância de acesso às vagas, os procedimentos a serem adotados em caso

de interrupção do fornecimento de energia e os prazos máximos para o saneamento das falhas.

5 TRANSPARÊNCIA DE INFORMAÇÕES

O CONCESSIONÁRIO deverá providenciar periodicamente a emissão de relatórios com informações sobre a operação dos estacionamentos concessionados. Os Relatórios deverão conter informações relativas às atividades em si consideradas e aspectos financeiros.

O conteúdo final dos Relatórios de atividades deverá ser definido de comum acordo entre o CONCESSIONÁRIO e o PODER CONCEDENTE, após a aprovação dos projetos e antes do início da operação de cada estacionamento.

Os Relatórios de Atividades deverão ser entregues mensalmente ao PODER CONCEDENTE, até o 15º dia do mês subsequente ao da operação e deverão conter, pelo menos, as seguintes informações:

- Tabela com volume diário de entrada e saída de veículos;
- Gráficos com volume horário de entrada e saída de veículos;
- Relação dos clientes mensalistas;
- Registro das ocorrências diárias;
- Registro das reclamações;
- Especificamente em relação às ocorrências extraordinárias, a descrição das providencias adotadas, bem como o tempo necessário para a respectiva solução.
- Anexo eletrônico contendo:
 - Identificação dos veículos que acessaram a garagem;
 - Registro das horas de entrada e saída dos veículos que acessaram a garagem.

Os Relatórios financeiros deverão ser entregues trimestralmente ao PODER CONCEDENTE, até o 30º dia do mês subsequente ao trimestre a que se referem e deverão conter as seguintes informações, dentre outras:

- Balanço Patrimonial;
- Demonstração do resultado do exercício – DRE; e
- Fluxo de caixa mensal do exercício;

Além das informações constantes dos Relatórios periódicos, o PODER CONCEDENTE terá total liberdade para requisitar, verificar *in loco* e auditar informações referentes à operação dos estacionamentos.

6 CONTRATAÇÃO DE PRESTADORES DE SERVIÇOS

Caberá ao CONCESSIONÁRIO a contratação de prestadores de serviço para avaliação do desempenho nos serviços prestados durante o período da concessão. Os prestadores previstos são:

- Verificador independente, caso seja esta a opção escolhida, que será responsável pelas avaliações previstas no Anexo 3.5 – Sistema de Mensuração de Desempenho;
- Empresa especializada em pesquisa de satisfação que será responsável pela realização das Pesquisas de Satisfação do Cliente previstas no Anexo 3.5 – Sistema de Mensuração de Desempenho;
- Auditor Independente que será responsável pela auditoria econômica / financeira.

A contratação e manutenção de prestadores de serviços estarão sob responsabilidade do CONCESSIONÁRIO e estarão sujeitas à validação do PODER CONCEDENTE. Todos os contratos deverão ter, no mínimo, 1 ano de vigência.

Caso o PODER CONCEDENTE constate problemas na atuação dos prestadores de serviço, poderá indicar ao CONCESSIONÁRIO a necessidade de substituição do prestador específico, bem como o motivo da solicitação, que deverá ocorrer no próximo período contratual.

A tabela abaixo estabelece os prazos a serem seguidos pelo CONCESSIONÁRIO na contratação ou renovação contratual de prestadores de serviços.

1º Ano de Operação	Prazo
Envio das propostas para contratação de verificador independente	Até 15 dias após a aprovação do Plano Operacional
Aprovação do Poder Concedente quanto às propostas de verificação independente	Até 15 dias após a entrega das propostas
Contratação do verificador independente	Até 15 dias após a aprovação das propostas pelo Poder Concedente
Envio das propostas de pesquisa de satisfação	Até 45 dias anteriores ao início da obrigatoriedade
Aprovação do Poder Concedente quanto às propostas de pesquisa de satisfação	Até 15 dias após a entrega das propostas
Contratação de pesquisa de satisfação	Até 15 dias após a aprovação das propostas pelo Poder Concedente
Envio das propostas de auditoria independente	Até 45 dias anteriores ao início da obrigatoriedade
Aprovação do Poder Concedente quanto às propostas de auditoria independente	Até 15 dias após a entrega das propostas
Contratação de auditor independente	Até 15 dias após a aprovação das propostas pelo Poder Concedente
2º Ano de operação em diante	Prazo
Envio das propostas para contratação ou renovação de prestadores de serviços	Até 60 dias anteriores ao término do contrato
Aprovação do Poder Concedente quanto às propostas de renovação de prestadores de	Até 15 dias após a entrega das propostas

serviços	
Contratação ou renovação de contratos de prestadores de serviços	Até 45 dias após a aprovação das propostas pelo Poder Concedente