

ANEXO 11.1

DOS TERMINAIS E BILHETERIAS ATIVIDADES DA ADMINISTRAÇÃO E OPERAÇÃO DOS TERMINAIS, CENTRO DE OPERAÇÃO DO TERMINAL - COT, ESTAÇÃO DE TRANSFERÊNCIA, EXPRESSO TIRADENTES E PARADAS CLÍNICAS E ELDORADO



**PREFEITURA DE
SÃO PAULO
MOBILIDADE
E TRANSPORTES**

SUMÁRIO

I - APRESENTAÇÃO	2
1. OBJETO	2
2. DEFINIÇÕES	3
2.1. ADMINISTRAÇÃO	3
2.2. OPERAÇÃO	3
3. TERMINAIS, EXPRESSO TIRADENTES E ESTAÇÃO DE TRANSFERÊNCIA ..	8
3.1. TERMINAIS EM OPERAÇÃO	8
II- ATIVIDADES DA ADMINISTRAÇÃO E OPERAÇÃO DOS TERMINAIS, CENTRO DE OPERAÇÃO DO TERMINAL – COT/CCE, ESTAÇÃO DE TRANSFERÊNCIA, EXPRESSO TIRADENTES, PARADAS CLÍNICAS E ELDORADO	19
1. FUNDAMENTAÇÃO DA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS	19
1.1. ATIVIDADES ADMINISTRATIVAS	20
1.2. ATIVIDADES OPERACIONAIS	21
1.3. FISCALIZAÇÃO	24
1.4. ADMINISTRAÇÃO E OPERAÇÃO DOS TERMINAIS, ESTAÇÃO DE TRANSFERÊNCIA, EXPRESSO TIRADENTES E PARADAS CLÍNICAS E ELDORADO	25
1.5. ADMINISTRAÇÃO E OPERAÇÃO DO CENTRO DE OPERAÇÃO DO TERMINAL – COT E DO CENTRO DE CONTROLE DO EXPRESSO – CCE	26
1.6. QUADRO DE PESSOAL REFERENCIAL	27
1.7. DESCRIÇÃO DAS ATIVIDADES GERAIS POR CARGO	28
1.8. OBRIGAÇÕES E RESPONSABILIDADES DA EMPRESA OPERADORA	34
1.9. OBRIGAÇÕES E RESPONSABILIDADES DO PODER CONCEDENTE	38
1.10. CONTROLE DA EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS	39
III - INDICADORES DE QUALIDADE E DESEMPENHO DOS TERMINAIS (IQDT) ..	41
1. SISTEMA DE MENSURAÇÃO DE DESEMPENHO (SMD)	41
1.1. CONDIÇÕES GERAIS	41
1.2. PROCEDIMENTOS DE AVALIAÇÃO	42
1.3. FORMAS DE MEDIÇÃO	43
1.4. ÍNDICE DE QUALIDADE DA ADMINISTRAÇÃO E OPERAÇÃO (IQAQ)	43
1.5. CHECKLIST	44
IV- PENALIDADES	46
1. MULTAS	46
1.2. CONDIÇÕES MÍNIMAS DE QUALIDADE	46
1.3. QUADRO DE PESSOAL ADMINISTRATIVO/OPERACIONAL MÍNIMO POR LOCAL	47

ATIVIDADES DA ADMINISTRAÇÃO E OPERAÇÃO DOS TERMINAIS, CENTRO DE OPERAÇÃO DO TERMINAL - COT, ESTAÇÃO DE TRANSFERÊNCIA, EXPRESSO TIRADENTES E PARADAS CLÍNICAS E ELDORADO

I - APRESENTAÇÃO

Constitui objeto deste Anexo a execução das atividades de Administração e Operação dos Terminais, Expresso Tiradentes, Estação de Transferência, Paradas Clínicas e Eldorado.

As atividades relacionadas acima deverão ser realizadas de forma conjunta entre todas as Empresas Operadoras do Sistema de Transporte Coletivo Público de Passageiros na Cidade de São Paulo, a seguir denominados Empresas Operadoras e Sistema de Transporte, respectivamente.

As atividades detalhadas a seguir deverão ser cumpridas pelas Empresas Operadoras durante todo o prazo estabelecido no Edital ou até que se ultimem os processos do Plano de Desestatização, conforme Lei Municipal nº 16.703/17.

1. OBJETO

Constitui objeto deste item a execução das atividades de Administração e Operação eficientes dos Terminais, Centro de Operação do Terminal – COT, Estação de Transferência, Paradas Clínicas e Eldorado e Expresso Tiradentes, abrangendo as respectivas áreas de estocagem, túneis, passarelas de acesso, rampas e passeios, incluindo o fornecimento de mão de obra, materiais, mobiliários e equipamentos, nos termos da legislação vigente.

Será emitido e firmado pelas partes "Termo de Transferência de Bens Móveis e Imóveis", no prazo de até 60 (sessenta) dias da data da emissão da Ordem de Serviço Específica. O início da execução das atividades se dará mediante a emissão de Ordem de Serviço Específica a ser emitida em até 10 (dez) dias da formalização da Pessoa Jurídica específica. As atividades descritas no item 1.a deverão ser executadas por empresa(s) que demonstre(m) aptidão para o desempenho, comprovado por meio de atestado(s) emitido(s) por pessoa jurídica, averbados pela entidade profissional competente, CRA (Conselho Regional de Administração) e/ou CREA (Conselho Regional de Engenharia e Agronomia), comprovando a execução em terminais de passageiros (urbanos, rodoviários, ferroviários, metroviários, portuários ou aéreos).

Os atestados deverão comprovar que os serviços foram executados em no mínimo 15 (quinze) terminais, com volume somado de, no mínimo, 150.000 (cento e cinquenta mil) passageiros embarcados por dia e prazo mínimo de 12 (doze) meses.

Os Atestados deverão ser apresentados para aprovação conforme prazo a ser estabelecido na ordem de serviço específica.

2. DEFINIÇÕES

2.1. Administração

Consiste na utilização de estrutura administrativa, contábil, informática, compras, recursos humanos, e demais considerados como de suporte gerencial, com conhecimento para coordenar e conjugar adequadamente equipes de profissionais de níveis e especialidades variadas, com equipamentos e materiais diversos disponibilizados.

2.2. Operação

Tem caráter geral, objetivando auxiliar a administração no cumprimento do Regulamento e Procedimentos dos Terminais e normas operacionais vigentes junto às operadoras, e ainda coleta de dados operacionais sobre as linhas que operam no Terminal os quais serão utilizados na verificação do cumprimento de horários e frequência de viagens, apoio aos registros e dados informativos coletados por meio eletrônico e ocupação dos ônibus, coordenação, orientação e ordenamento do tráfego de veículos, especialmente ônibus, e a circulação dos usuários em acessos, plataformas, formação de filas, e outros. Deve também receber reclamações e/ou sugestões e fornecer informações aos usuários.

2.3. Terminal Inteligente

Constitui da integração dos sistemas do Terminal, sendo o Centro de Operação do Terminal – COT, Circuito Fechado de Televisão – CFTV, Painéis de Mensagens Variáveis – PMV's, Monitores TV, Monitores TV, Sistema de Comunicação por Áudio – PA, Sistema Integrado de Monitoramento – SIM, e o Sistema de Monitoramento e Gestão Operacional – SMGO, previsto no Anexo VII, formando uma rede de dados.

O Terminal Inteligente é constituído por uma sala de controle, denominada Centro de Operação do Terminal - COT, e sistemas que permitem monitorar suas dependências e interagir com os seus usuários. Tendo as seguintes atribuições:

- **Controle Operacional:** controla o fluxo de entrada e saída dos veículos das linhas de ônibus no Terminal, pelo Sistema Integrado de Monitoramento - SIM;
- **Comunicação com os usuários:** emite mensagens de voz e texto, notificando aos usuários sobre a operação das linhas; e
- **Segurança:** supervisiona de forma dinâmica pontos estratégicos do Terminal pelo Circuito Fechado de Televisão – CFTV que permite o controle da movimentação de veículos e pedestres nos acessos, plataformas, áreas de circulação, estacionamentos, túneis, passarelas, rampas, passeios, elevadores.

2.4. Centro de Operação do Terminal – COT

Sala montada em local específico nos Terminais com toda infraestrutura elétrica e eletrônica com logísticas necessárias para os equipamentos (Servidores e Estações de Trabalho), Consoles de Operação, Console para os Monitores, temperatura e iluminação controladas.

Especificamente no Expresso Tiradentes as atividades de operação são centralizadas no Centro de Controle do Expresso – CCE, que por sua vez é conjugado com o COT.

A rede de comunicação do COT fará a conexão com o Centro de Operações – COP do Poder Concedente, bem como com outros COT's, o que permitirá a troca de dados e mensagem de voz possibilitando o monitoramento do Sistema de Transporte de todas as regiões do Município de São Paulo.

O COT tem como função a centralização das atividades de operação do Terminal, recebendo informações do sistema SIM (no futuro o SGM0), e distribuindo essas informações nos PMV's instalados nas plataformas, emitir mensagens de voz e digitais, notificando aos usuários sobre a operação das linhas, supervisionar de forma dinâmica pontos estratégicos do Terminal por meio de CFTV que permite o controle da movimentação de veículos e pedestres nos acessos, plataformas, áreas de circulação, estacionamentos e elevadores, monitorar e controlar a transferência de informações dos ônibus ao COT por meio de software e acionar a fiscalização operacional do Poder Concedente quando identificada qualquer anormalidade registrada, composto dos seguintes sistemas:

2.4.1. Circuito Fechado de Televisão – CFTV no COT

O sistema CFTV opera de modo a executar a supervisão, por meio de câmeras de TV, de forma dinâmica de pontos estratégicos dos Terminais, Estação de Transferência, Corredores, Expresso Tiradentes e Paradas Clínicas e Eldorado, visando o controle da movimentação de veículos e pedestres nos acessos, plataformas, áreas de circulação, estacionamentos, filas e aglomerações, linhas de bloqueio, acesso de escadas e elevadores, entre outros;

O CFTV possui monitores de vídeo coloridos para visualização de imagens de maneira fácil e ágil e de funções idênticas, e são comandados para apresentarem imagens de pré-visualização multiplexadas em 04 (quatro) quadros ou em tela cheia de qualquer câmera selecionada. As imagens podem ser apresentadas fixas, uma a uma comandadas manualmente, ou em modo cíclico - apresentação automática de imagens sequenciais;

O CFTV permite gravação de imagens em equipamentos digitais com interface de saída para projeção;

O CFTV capta imagens com câmeras fixas ou móveis com controle de ângulo de visão; panorâmica, inclinação e aproximação, aplicadas em locais estratégicos que resultem na cobertura visual dotada de zoom; e

O CFTV possibilita a seleção de imagens e execução de movimentos nas câmeras com controle de ângulo de visão, para localizar e acompanhar um evento. Em modo automático, tem capacidade para realizar vigilância padronizada, e permite visualização de imagens por meio de internet.

2.4.2. Painéis de Mensagens Variáveis – PMV's e Monitores de TV no COT

O Painel de Mensagem Variável – PMV é um sistema de comunicação visual, instalado nas plataformas dos Terminais, Estação de Transferência e Expresso Tiradentes, que recebe as informações do sistema e as processa para divulgação.

São meios de exibição de informações visuais, instalados nas plataformas dos Terminais para informar aos usuários as partidas em cada plataforma;

O Sistema de Comunicação Visual tem dependência com o sistema SIM, pois as informações de detecções dos ônibus que estão se aproximando do Terminal são transmitidas para o sistema SIM e posteriormente para o Terminal específico. O Sistema é composto dos seguintes equipamentos:

- Servidor de Comunicação que recebe as informações do sistema SIM, e executa o processamento para posterior divulgação nos Monitores TV e PMV's;
- Interface homem-máquina para os operadores dos painéis de mensagem e Monitores TV;
- Software específico que retira as mensagens da fila do servidor e envia para os PMV's de acordo com o protocolo de comunicação instalado;
- Nos monitores TV são exibidas as informações relativas às linhas/plataforma de embarque, tempo para a próxima partida dos veículos, mensagens/filmes institucionais nos Terminais. Os Monitores TV são fixados em posições que facilitam uma boa visão do mesmo; e
- Os usuários receberão nos monitores PMV informações relativas às linhas/plataforma de embarque, tempo para a próxima partida e mensagens/filmes institucionais, entre outros.

2.4.3. Sistema de Comunicação por Áudio – PA no COT

O sistema de Comunicação por Áudio – PA permite a comunicação por meio de mensagem de voz, que podem ser direcionados para áreas específicas ou para todo o Terminal, Estação de Transferência ou Expresso Tiradentes.

O sistema também permite o envio de mensagens do operador ou mensagens pré-gravadas, com programação de emissão em intervalos definidos ou mediante alguma ocorrência. É composto dos seguintes equipamentos/sistemas:

- Sonofletores instalados; e
- Software do Sistema de Comunicação.

Permitindo:

- Avisos e mensagens institucionais e de utilidade pública aos usuários;
- Mensagens do operador ou mensagens pré-gravadas, com programação de emissão em intervalos definidos ou mediante alguma ocorrência; e
- Registro das comunicações.

2.4.4. Rede de Dados no COT

A Rede de Comunicação de Dados é integrada e interliga o COT com o sistema SIM, permitindo a troca de dados de imagem e voz, a rede foi implantada no padrão estrela. A montagem da rede foi feita considerando um equipamento central do sistema (switch). Este switch concentra via links fast ethernet (100/1000-BaseT) a uma taxa de 100/1000 Mbps/s full duplex via cabo de rede categoria 6 conectando-se aos servidores. A ligação entre os switches utiliza o protocolo fast ethernet 100/1000-Base T e 100-BaseFX.

2.5. Corredor Inteligente

O controle dos Corredores é realizado a partir de bases localizadas nos Terminais nas extremidades destes Corredores ou ao longo deles, a partir de sistemas dedicados a essa função. Usualmente o controle de Corredores é implantado em conjunto com o local destinado ao controle do Terminal, integrando a administração das respectivas rotinas e ações operacionais. Os Corredores são monitorados da seguinte forma:

- As Paradas, Expresso Tiradentes, Estação de Transferência são/serão monitoradas através de Circuito Fechado de Televisão – CFTV. As imagens são/serão transmitidas para centrais através de rede de fibra óptica, antenas de micro-ondas e outros;
- O monitoramento dos veículos ao longo do corredor é feito através da tecnologia de localização GPS (Global Positioning System) instalados nos ônibus e, utilizando o sistema SIM podemos observar, no mapeamento geoprocessado o deslocamento de cada ônibus na linha selecionada; e
- As informações processadas pelo sistema SIM através das detecções dos aparelhos GPS ao longo do corredor, como a previsão de chegada do próximo ônibus, são exibidas em cada parada do corredor por meios dos PMV's.

2.5.1. Sistemas instalados nos Corredores Inteligentes

Os Corredores Inteligentes possibilitam a disponibilização de dados das condições de operação às áreas de operação e planejamento (Poder Concedente e Empresas Operadoras) visando melhor supervisão e controle sobre a operação e, principalmente, no que se refere ao fornecimento de informações aos usuários (como exemplo o tempo de previsão de chegada de um veículo) das linhas que operam. Para atingir tais objetivos são necessários os seguintes sistemas:

- **Circuito Fechado de Televisão – CFTV**

Câmeras fixas instaladas nas Paradas dos Corredores e usadas para monitoramento da área de embarque e desembarque. Através destas câmeras e monitores coloridos instalados na Sala de Monitoramento do corredor é possível a visualização de imagens de maneira fácil, semelhante ao sistema instalado nos Terminais. O software de controle das imagens possibilita a visualização destas imagens em 04 (quatro) quadros por tela ou em tela cheia de qualquer câmera selecionada;

- **Painéis de Mensagens Variáveis – PMV's**

É um meio de exibição de informações visuais instalados nos pontos de parada dos corredores para informar aos usuários a previsão de chegada dos veículos e veiculação de mensagens institucionais;

O Sistema de Comunicação Visual - Painéis Eletrônicos – PMV's tem dependência com o Sistema SIM, pois as informações de detecções dos ônibus que estão se aproximando da parada de parada são transmitidas para o SIM e posteriormente para o Terminal específico (local onde se localizam os equipamentos do corredor). O Sistema é composto dos seguintes equipamentos:

- Servidor de Comunicação que receberá as informações do Sistema SIM, e executa o processamento para posterior divulgação nos PMV's;
- Interface homem-máquina para os operadores que operaram os painéis de mensagem; e
- Software específico que retira as mensagens da fila do servidor e envia para os PMV's de acordo com o protocolo de comunicação do PMV instalado.

3. TERMINAIS, EXPRESSO TIRADENTES E ESTAÇÃO DE TRANSFERÊNCIA

3.1. Terminais em Operação

3.1.1. Relação de Terminais

TERMINAL A. E. CARVALHO - TAE

. Zona	Nordeste
. Bairro	Cid. A E Carvalho
. Endereço	Av. Imperador, 1.401
. Data inauguração	15.10.1985
. Porte	Pequeno
. Pass. emb/dia	8.605
. Nº de plataformas	3
. Quantidade de linhas	15
. Frequência PM	87
. Oferta de Lugares PM	7.525
. Partidas mensais	48.354
. Área do terreno m²	11.700,60 m²
. Área Edificação m²	425,00 m²
. Área Cobertura m²	3.305,00 m²
. Área atividades acessórias m²	20,00 m²
. Instalação TI	10.01.2004

TERMINAL ÁGUA ESPRAIADA - TAP

. Zona	Sul
. Bairro	Cid. Monções
. Endereço	Avenida Jornalista Roberto Marinho, s/nº
. Data inauguração	16.07.2016
. Porte	Pequeno
. Pass. emb/dia	6.054
. Nº de plataformas	5
. Quantidade de linhas	7
. Frequência PM	99
. Oferta de Lugares PM	8.812
. Partidas mensais	10.274
. Área do terreno m²	4.715 m²
. Área Edificação m²	312 m²
. Área Cobertura m²	290 m²
. Área atividades acessórias m²	não tem
. Instalação TI	não tem

TERMINAL AMARAL GURGEL - TAG

. Zona	Centro
. Bairro	Santa Cecília
. Endereço	Rua Dr. Frederico Steidel, 107
. Data inauguração	13.12.2003
. Porte	Pequeno
. Pass. emb/dia	2.550
. Nº de plataformas	2
. Quantidade de linhas	05
. Frequência PM	36
. Oferta de Lugares PM	3.222
. Partidas mensais	22.950
. Área do terreno m²	9.664,00 m²
. Área Edificação m²	603,46 m²
. Área Cobertura m²	7.287,26 m²
. Área atividades acessórias m²	12,50 m²
. Instalação TI	não tem

TERMINAL ARICANDUVA - TAR

. Zona	Nordeste
. Bairro	Penha
. Endereço	Av. Ayrton Pretini, 86
. Data inauguração	15.10.1985
. Porte	Pequeno
. Pass. emb/dia	2.844
. Nº de plataformas	2
. Quantidade de linhas	06
. Frequência PM	78
. Oferta de Lugares PM	6.601
. Partidas mensais	9.010
. Área do terreno m²	4.491,00 m²
. Área Edificação m²	130,00 m²
. Área Cobertura m²	604,00 m²
. Área atividades acessórias m²	2,00 m²
. Instalação TI	não tem

TERMINAL BANDEIRA - TBA

. Zona	Centro
. Bairro	Centro
. Endereço	Praça da Bandeira, s/nº
. Data inauguração	08.11.1996
. Porte	Grande
. Pass. emb/dia	40.907
. Nº de plataformas	8
. Quantidade de linhas	20
. Frequência PM	179
. Oferta de Lugares PM	25.421
. Partidas mensais	126.690
. Área do terreno m²	19.900,00 m²
. Área Edificação m²	2.471,33 m²
. Área Cobertura m²	3.800,00 m²
. Área atividades acessórias m²	86,10 m²
. Instalação TI	14.09.2002

TERMINAL CAMPO LIMPO - TCL

. Zona	Oeste
. Bairro	Campo Limpo
. Endereço	Estrada do Campo Limpo, 3.465
. Data inauguração	31.10.2009
. Porte	Médio
. Pass. emb/dia	58.124
. Nº de plataformas	4
. Quantidade de linhas	31
. Frequência PM	243
. Oferta de Lugares PM	22.051
. Partidas mensais	71.912
. Área do terreno m²	21.000,00 m²
. Área Edificação m²	10.500,00 m²
. Área Cobertura m²	8.500,00 m²
. Área atividades acessórias m²	65,40 m²
. Instalação TI	01.06.2011

TERMINAL CAPELINHA - TCP

. Zona	Sudoeste
. Bairro	Capão Redondo
. Endereço	Estrada de Itapecerica, 3.222
. Data inauguração	25.09.1998
. Porte	Grande
. Pass. emb/dia	57.587
. Nº de plataformas	6
. Quantidade de linhas	38
. Frequência PM	248
. Oferta de Lugares PM	28.498
. Partidas mensais	123.756
. Área do terreno m²	30.000,00 m²
. Área Edificação m²	1.330,00 m²
. Área Cobertura m²	11.820,00 m²
. Área atividades acessórias m²	111,00 m²
. Instalação TI	26.07.2003

TERMINAL CASA VERDE - TCV

. Zona	Norte
. Bairro	Casa Verde
. Endereço	Rua Baía Formosa, 80
. Data inauguração	06.03.1985
. Porte	Pequeno
. Pass. emb/dia	1.913
. Nº de plataformas	2
. Quantidade de linhas	4
. Frequência PM	25
. Oferta de Lugares PM	1.760
. Partidas mensais	12.000
. Área do terreno m²	2.236,00 m²
. Área Edificação m²	151,00 m²
. Área Cobertura m²	1.300,00 m²
. Área atividades acessórias m²	4,80 m²
. Instalação TI	não tem

TERMINAL CIDADE TIRADENTES - TTI

. Zona	Leste
. Bairro	Cidade Tiradentes
. Endereço	Rua Sara Kubitscheck, 165
. Data inauguração	12.11.1996
. Porte	Médio
. Pass. emb/dia	34.927
. Nº de plataformas	4
. Quantidade de linhas	21
. Frequência PM	191
. Oferta de Lugares PM	15.088
. Partidas mensais	11.870
. Área do terreno m²	18.500,00 m²
. Área Edificação m²	1.054,00 m²
. Área Cobertura m²	5.094,50 m²
. Área atividades acessórias m²	34,60 m²
. Instalação TI	26.09.2003

TERMINAL GRAJAÚ - TGR (Compartilhamento de despesas com EMTU)

. Zona	Sul
. Bairro	Jardim Edda
. Endereço	Rua Giovanni Bononcini, 77
. Data inauguração	28.10.2004
. Porte	Médio
. Pass. emb/dia	70.013
. Nº de plataformas	3
. Quantidade de linhas	26
. Frequência PM	209
. Oferta de Lugares PM	17.606
. Partidas mensais	57.900
. Área do terreno m²	31.123,00 m²
. Área Edificação m²	794,55 m²
. Área Cobertura m²	7,287,46 m²
. Área atividades acessórias m²	85,20 m²
. Instalação TI	27.11.2004

TERMINAL GUARAPIRANGA - TGU

. Zona	Sudoeste
. Bairro	Jardim São Luiz
. Endereço	Estrada M"Boi Mirim, 150
. Data inauguração	07.08.2004
. Porte	Pequeno
. Pass. emb/dia	17.000
. Nº de plataformas	2
. Quantidade de linhas	19
. Frequência PM	142
. Oferta de Lugares PM	12.989
. Partidas mensais	48.160
. Área do terreno m²	17.200,00 m²
. Área Edificação m²	620,00 m²
. Área Cobertura m²	3.800,00 m²
. Área atividades acessórias m²	17,00 m²
. Instalação TI	07.08.2004

TERMINAL JARDIM ÂNGELA - TJA

. Zona	Sudoeste
. Bairro	Jardim Ângela
. Endereço	Estrada M'Boi Mirim, 4.901
. Data inauguração	30.06.2003
. Porte	Médio
. Pass. emb/dia	32.806
. Nº de plataformas	2
. Quantidade de linhas	5
. Frequência PM	59
. Oferta de Lugares PM	8.990
. Partidas mensais	40.200
. Área do terreno m ²	6.934,52 m ²
. Área Edificação m ²	600,00 m ²
. Área Cobertura m ²	3.316,00 m ²
. Área atividades acessórias m ²	25,00 m ²
. Instalação TI	30.06.2003

TERMINAL JOÃO DIAS - TJD

. Zona	Sudoeste
. Bairro	Jardim Monte Azul
. Endereço	Av. João Dias, 3.589
. Data inauguração	23.09.1996
. Porte	Médio
. Pass. emb/dia	39.287
. Nº de plataformas	4
. Quantidade de linhas	19
. Frequência PM	104
. Oferta de Lugares PM	12.249
. Partidas mensais	69.380
. Área do terreno m ²	14.000,00 m ²
. Área Edificação m ²	1.388,84 m ²
. Área Cobertura m ²	7.327,00 m ²
. Área atividades acessórias m ²	77,40 m ²
. Instalação TI	23.08.2003

TERMINAL LAPA - TLA

. Zona	Centro
. Bairro	Lapa
. Endereço	Praça Miguel Dell'Erba, 50
. Data inauguração	13.12.2003
. Porte	Médio
. Pass. emb/dia	27.977
. Nº de plataformas	4
. Quantidade de linhas	23
. Frequência PM	137
. Oferta de Lugares PM	10.929
. Partidas mensais	103.000
. Área do terreno m ²	11.683,15 m ²
. Área Edificação m ²	714,00 m ²
. Área Cobertura m ²	6.597,46 m ²
. Área atividades acessórias m ²	81,74 m ²
. Instalação TI	13.12.2003

TERMINAL MERCADO - TME

. Zona	Centro
. Bairro	Parque D. Pedro
. Endereço	Av. do Estado, 3.350
. Data inauguração	08.03.2007
. Porte	Pequeno
. Pass. emb/dia	18.145
. Nº de plataformas	2
. Quantidade de linhas	6
. Frequência PM	72
. Oferta de Lugares PM	12.604
. Partidas mensais	19.084
. Área do terreno m²	10.150,00 m²
. Área Edificação m²	3.240,00 m²
. Área Cobertura m²	7.100,00 m²
. Área atividades acessórias m²	15,00 m²
. Instalação TI	08.03.2007

TERMINAL PARELHEIROS - TPA

. Zona	Sul
. Bairro	Parelheiros
. Endereço	Estrada da Colônia, 300
. Data inauguração	16.06.2003
. Porte	Pequeno
. Pass. emb/dia	9.841
. Nº de plataformas	3
. Quantidade de linhas	16
. Frequência PM	38
. Oferta de Lugares PM	4.047
. Partidas mensais	101.840
. Área do terreno m²	2.136,58 m²
. Área Edificação m²	116,00 m²
. Área Cobertura m²	274,00 m²
. Área atividades acessórias m²	8,20 m²
. Instalação TI	16.06.2003

TERMINAL PARQUE D. PEDRO II - TDP

. Zona	Centro
. Bairro	Parque D. Pedro II
. Endereço	Av. do Exterior, s/nº
. Data inauguração	04.11.1996
. Porte	Grande
. Pass. emb/dia	78.910
. Nº de plataformas	6
. Quantidade de linhas	57
. Frequência PM	430
. Oferta de Lugares PM	49.994
. Partidas mensais	133.634
. Área do terreno m²	30.400,00 m²
. Área Edificação m²	550,00 m²
. Área Cobertura m²	9.800,00 m²
. Área atividades acessórias m²	234,20 m²
. Instalação TI	08.03.2007

TERMINAL PENHA – TPE

. Zona	Leste
. Bairro	Penha
. Endereço	Av. Cangaíba, 130
. Data inauguração	18.10.1996
. Porte	Pequeno
. Pass. emb/dia	7.922
. Nº de plataformas	4
. Quantidade de linhas	6
. Frequência PM	51
. Oferta de Lugares PM	4.569
. Partidas mensais	14.415
. Área do terreno m²	5.250,00 m²
. Área Edificação m²	505,00 m²
. Área Cobertura m²	2.665,00 m²
. Área atividades acessórias m²	8,00 m²
. Instalação TI	não tem

TERMINAL PINHEIROS – TPH

. Zona	Centro
. Bairro	Pinheiros
. Endereço	Rua Gilberto Sabino, 133
. Data inauguração	01.06.2013
. Porte	Grande
. Pass. emb/dia	28.383
. Nº de plataformas	3
. Quantidade de linhas	27
. Frequência PM	210
. Oferta de Lugares PM	24.939
. Partidas mensais	103.350
. Área do terreno m²	19.560,00 m²
. Área Edificação m²	12.531,00 m²
. Área Cobertura m²	10.224,00 m²
. Área construída m²	25.964 m²
. Área atividades acessórias m²	40,50 m²
. Instalação TI	01.06.2013

TERMINAL PIRITUBA – TPR

. Zona	Noroeste
. Bairro	Pirituba
. Endereço	Av. Dr. Felipe Pinel, 60
. Data inauguração	13.12.2003
. Porte	Médio
. Pass. emb/dia	36.297
. Nº de plataformas	3
. Quantidade de linhas	25
. Frequência PM	198
. Oferta de Lugares PM	13.228
. Partidas mensais	72.585
. Área do terreno m²	13.937,15 m²
. Área Edificação m²	713,83 m²
. Área Cobertura m²	5.187,12 m²
. Área atividades acessórias m²	92,28 m²
. Instalação TI	13.12.2003

TERMINAL PRINCESA ISABEL - TPI

. Zona	Centro
. Bairro	Campos Elíseos
. Endereço	Alameda Glete, 433
. Data inauguração	12.05.1997
. Porte	Médio
. Pass. emb/dia	8.170
. Nº de plataformas	9
. Quantidade de linhas	19
. Frequência PM	129
. Oferta de Lugares PM	11.310
. Partidas mensais	47.730
. Área do terreno m²	10.870,00 m²
. Área Edificação m²	425,00 m²
. Área Cobertura m²	2.096,00 m²
. Área atividades acessórias m²	32,65 m²
. Instalação TI	12.10.2007

TERMINAL SACOMÃ - TSC (Compartilhamento de despesas com a EMTU)

. Zona	Sudeste
. Bairro	Sacomã
. Endereço	Rua Bom Pastor 3000
. Data inauguração	08.03.2007
. Porte	Médio
. Pass. emb/dia	50.996
. Nº de plataformas	6
. Quantidade de linhas	20
. Frequência PM	190
. Oferta de Lugares PM	17.383
. Partidas mensais	60.180
. Área do terreno m²	16.700,00 m²
. Área Edificação m²	11.300,00 m²
. Área Cobertura m²	10.500,00 m²
. Área atividades acessórias m²	163,60 m²
. Instalação TI	08.03.2007

TERMINAL SANTO AMARO - TSA

. Zona	Sul
. Bairro	Santo Amaro
. Endereço	Rua Padre José Maria, 400
. Data inauguração	25.01.1987
. Porte	Grande
. Pass. emb/dia	76.718
. Nº de plataformas	4
. Quantidade de linhas	54
. Frequência PM	420
. Oferta de Lugares PM	40.544
. Partidas mensais	283.820
. Área do terreno m²	41.000,00 m²
. Área Edificação m²	2.825,00 m²
. Área Cobertura m²	10.641,00 m²
. Área atividades acessórias m²	145,30 m²
. Instalação TI	14.09.2002

TERMINAL SÃO MIGUEL - TSM

. Zona	Leste
. Bairro	São Miguel Paulista
. Endereço	Rua Tarde de Maio, 292
. Data inauguração	10.09.2006
. Porte	Pequeno
. Pass. emb/dia	3.533
. Nº de plataformas	2
. Quantidade de linhas	5
. Frequência PM	28
. Oferta de Lugares PM	2.802
. Partidas mensais	9.234
. Área do terreno m²	8.500,00 m²
. Área Edificação m²	680,00 m²
. Área Cobertura m²	4.780,00 m²
. Área atividades acessórias m²	-
. Instalação TI	não tem

TERMINAL SAPOPEMBA/TEOTÔNIO - TST

. Zona	Leste
. Bairro	Jardim Sapopemba
. Endereço	Av. Arq. Vilanova Artigas, s/nº
. Data inauguração	11.10.2006
. Porte	Pequeno
. Pass. emb/dia	9.481
. Nº de plataformas	5
. Quantidade de linhas	12
. Frequência PM	78
. Oferta de Lugares PM	6.245
. Partidas mensais	32.448
. Área do terreno m²	8.400,00 m²
. Área Edificação m²	2.250,00 m²
. Área Cobertura m²	1.970,00 m²
. Área atividades acessórias m²	18,80 m²
. Instalação TI	12.10.2006

TERMINAL VARGINHA - TVA

. Zona	Sul
. Bairro	Parque Maria Fernandes
. Endereço	Av. Paulo Guilguer Reimberg, 247
. Data inauguração	24.07.2004
. Porte	Médio
. Pass. emb/dia	51.159
. Nº de plataformas	4
. Quantidade de linhas	33
. Frequência PM	1.190
. Oferta de Lugares PM	17.645
. Partidas mensais	104.640
. Área do terreno m²	15.666,00 m²
. Área Edificação m²	2.021,26 m²
. Área Cobertura m²	5.234,00 m²
. Área atividades acessórias m²	48,84 m²
. Instalação TI	24.07.2004

TERMINAL VILA CARRÃO - TCA

. Zona	Leste
. Bairro	Vila Carrão
. Endereço	Av. Dezenove de Janeiro, 884
. Data inauguração	22.12.1985
. Porte	Médio
. Pass. emb/dia	12.384
. Nº de plataformas	5
. Quantidade de linhas	15
. Frequência PM	118
. Oferta de Lugares PM	9.725
. Partidas mensais	50.922
. Área do terreno m²	9.020,00 m²
. Área Edificação m²	270,00 m²
. Área Cobertura m²	5.730,00 m²
. Área atividades acessórias m²	26,00 m²
. Instalação TI	não tem

TERMINAL VILA NOVA CACHOEIRINHA - TNC

. Zona	Norte
. Bairro	Vila Nova Cachoeirinha
. Endereço	Av. Inajar de Souza, s/nº
. Data inauguração	30.08.1996
. Porte	Médio
. Pass. emb/dia	49.144
. Nº de plataformas	4
. Quantidade de linhas	24
. Frequência PM	223
. Oferta de Lugares PM	15.396
. Partidas mensais	74.400
. Área do terreno m²	13.376,12 m²
. Área Edificação m²	1.530,00 m²
. Área Cobertura m²	3.715,00 m²
. Área atividades acessórias m²	63,00 m²
. Instalação TI	08.03.2007

3.1.2. Terminais a serem implantados

- Terminal Vila Prudente - TVP
Avenida Prof. Luiz Ignácio Anhaia Mello, s/nº;
- Terminal Itaquera II - TIT
Rua Dr. Luis Aires, s/nº.

3.1.3. Terminal EMTU com compartilhamento de despesas

- Terminal São Mateus - TMA
Avenida Adélia Chohfi, s/nº.

3.1.4. Expresso Tiradentes

- Terminal Mercado - TME
Av. do Estado, 3.350;

- Terminal Sacomã - TSC
Rua Bom Pastor, 3.000;
- Estação Alberto Lion - EAL
Praça Alberto Lion, s/nº;
- Estação Ana Nery - EAN
Rua Dona Ana Nery, 549;
- Estação Clube Atlético Ypiranga - EAY
Rua do Manifesto, 145;
- Estação Pedro II – EPS
Avenida do Estado, 4455;
- Estação Nossa Senhora Aparecida - ESA
Rua das Juntas Provisórias, 500;
- Estação Rua do Grito - ERG
Rua das Juntas Provisórias, 1.290;
- Parada Dianópolis - PDI
Avenida Professor Luiz Ignácio Anhaia Melo, 673;
- Passarela Luis Gama - PLG
Avenida do Estado, 5.018.

3.1.5. Paradas

Paradas (responsável por toda área de infraestrutura, exceto os abrigos da parada de ônibus, para operação, manutenção, vigilância e limpeza):

- Clínicas - PCL
Avenida Rebouças, 549 – Cerqueira César;
- Eldorado - PEL
Avenida Eusébio Matoso, 638 – Pinheiros.

3.1.6. Estação de Transferência Jardim Britânia - ETB

. Zona	Noroeste
. Área	1
. Bairro	Perus
. Endereço	Av. Pierre Renoir, 95
. Data inauguração	31.07.2004
. Porte	Pequeno
. Pass. emb/dia	9.006
. Nº de plataformas	1
. Quantidade de linhas	5
. Frequência PM	40
. Oferta de Lugares PM	1.435
. Partidas mensais	-
. Área do terreno m²	3.252,00 m²
. Área Edificação m²	-
. Área Cobertura m²	960,00 m²
. Área atividades acessórias m²	-
. Instalação TI	não tem

3.1.7. Corredores

- Campo Limpo/Rebouças/Centro;
- Parelheiros/Rio Bonito/Santo Amaro;
- Pirituba Lapa/Centro;
- Santo Amaro/Nove de Julho/Centro.

Notas:

1. Os Terminais Vila Prudente e Itaquera II, citados acima, ainda não foram disponibilizados, no entanto devem constar na lista de obrigações da Empresa Operadora, pois a partir da disponibilização desses Terminais para o Poder Concedente eles passam a ser escopo do trabalho a ser executado. A Empresa Operadora será avisada da disponibilização por meio de Ordem de Serviço, emitida pelo Poder Concedente.
2. Nos Terminais Amaral Gurgel, Casa Verde, Água Espraiada, Aricanduva, Vila Carrão, Penha, São Miguel, Vila Prudente, Itaquera II, citados acima, os Centros de Operação do Terminal - COT ainda não foram disponibilizados, no entanto devem constar na lista de obrigações da Empresa Operadora, pois a partir da disponibilização desses COT's para o Poder Concedente eles passam a ser escopo do trabalho a ser executado. A Empresa Operadora será avisada da disponibilização por meio de Ordem de Serviço, emitida pelo Poder Concedente.

II - ATIVIDADES DA ADMINISTRAÇÃO E OPERAÇÃO DOS TERMINAIS, CENTRO DE OPERAÇÃO DO TERMINAL – COT/CCE, ESTAÇÃO DE TRANSFERÊNCIA, EXPRESSO TIRADENTES, PARADAS CLÍNICAS E ELDORADO

1. FUNDAMENTAÇÃO DA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS

Os Terminais, Estação de Transferência, Expresso Tiradentes, Paradas Clínicas e Eldorado caracterizam-se como importantes equipamentos de transferência do Sistema de Transporte, abrigando pontos de início e término de linhas, constituindo-se também elementos de importância para o controle de serviços e suporte à operação do sistema integrado. Constituem ainda em pontos de regulação e controle do sistema, como conexão das redes de transporte com os corredores.

A gestão dos Terminais, Estação de Transferência, Expresso Tiradentes, Paradas Clínicas e Eldorado está fundamentada nos seguintes preceitos:

- Conectividade e complementaridade junto aos serviços do Sistema de Transporte e suas modalidades, como elementos principais para a flexibilidade e racionalização da operação;

- Ligação funcional entre os serviços do Sistema de Transporte por intermédio de um conjunto hierarquizado de equipamentos de acesso e transferência distribuídos no Município de São Paulo, proporcionando conforto e segurança aos usuários, confiabilidade e qualidade ao transporte;
- Adequação tecnológica da rede do Sistema de Transporte conforme demanda;
- Disponibilização de serviços urbanos compatíveis com sua localização e porte; e
- Suporte para a veiculação de informações sobre o sistema, contribuindo para sua legibilidade.

As principais atividades desenvolvidas junto aos Terminais, Estação de Transferência, Expresso Tiradentes, Paradas Clínicas e Eldorado são:

- Integração entre as linhas, com a transferência de usuários entre elas;
- Regulagem dos fluxos de veículos da concessão, em função da concentração da demanda e da variação dos tempos de viagem;
- Controle de acesso de veículos e pessoas;
- Manutenção e Limpeza das edificações, instalações e equipamentos, vias, passeios, jardins e sinalização;
- Transmissão de dados e comunicação instantânea com as Empresas Operadoras, Poder Concedente, Companhia de Engenharia de Tráfego - CET, com veículos de socorro e demais serviços de emergência;
- Atendimento aos usuários quanto a informações e/ou reclamações;
- Fornecimento de facilidades aos usuários como: sanitários, telefones públicos, bebedouros, quiosques de alimentação, caixas eletrônicas de bancos, entre outras; e
- Fornecimento de facilidades aos operadores e funcionários do Terminal como sanitários e vestiários, entre outras.

1.1. Atividades Administrativas

- Elaborar plano de ação contendo as medidas e metas para a execução das atividades administrativas e operacionais, de acordo com critérios estabelecidos pelo Poder Concedente;
- Implantar e garantir o cumprimento e a manutenção do plano de ação, e efetuar adequações e alterações sempre que necessário;
- Elaborar plano de trabalho contendo as diretrizes e escalas para todas as atividades atinentes, efetuar controles para verificar o cumprimento da prestação dos serviços, enviando ao Poder Concedente na periodicidade programada;
- Manter contato com órgãos públicos como Prefeituras Regionais, CET, SABESP e ELETROPAULO, entre outros, bem como com as empresas operadoras do sistema, para solução de problemas relativos à rotina de atividades, ou

adequação operacional, de acordo com os critérios estabelecidos pelo Poder Concedente;

- Elaborar relatórios administrativos e operacionais na periodicidade estabelecida pelo Poder Concedente;
- Responsabilizar-se pelo controle e pagamento de todas as despesas de consumo como energia elétrica, água e esgotos, telefonia, dados, etc., assim como por todos os tributos que recaiam sobre o imóvel;
- Abastecer, de imediato, com água potável as caixas d'água dos Terminais e Estação de transferência por meio de caminhão pipa sempre que houver desabastecimento por parte da SABESP;
- Tratar as Comunicações encaminhadas pelo Poder Concedente à Empresa Operadora, manifestando-se a respeito do assunto no prazo máximo de 05 dias, contados a partir do primeiro dia útil subsequente ao do recebimento, sempre acompanhadas das respectivas evidências;
- Prestar atendimento e acompanhamento a Imprensa e Eventos, de acordo com os critérios estabelecidos pelo Poder Concedente;
- Garantir o fiel cumprimento das normas da Empresa Operadora e do Poder Concedente, bem como da legislação em vigor atinente à prestação dos serviços, pelo seu corpo de profissionais;
- Elaborar estudos de planejamento e estatística quando solicitado pelo Poder Concedente;
- Elaborar e interpretar tabelas, gráficos e relatórios de informática que prestam informações sobre a situação no viário nos Terminais, Estação de Transferência, Paradas Clínicas e Eldorado e Expresso Tiradentes;
- A produzir e veicular, da forma, formato, localização e duração, todas as mensagens institucionais desenvolvidas e solicitadas pelo PODER CONCEDENTE, no ambiente do local onde forem contratados seus serviços, formatos de meios de comunicação que poderão ser solicitados: folder, faixas, panfletos e placas.
- Coordenar e executar as atividades administrativas solicitadas pelo Poder Concedente, garantindo a posse e guarda da toda a documentação relativa a registros e controles atinentes ao local e aos respectivos funcionários;
- Responsabilizar-se pela seleção, qualificação, treinamento, substituição e avaliação de desempenho da equipe de profissionais, garantindo assiduidade, pontualidade, disciplina e motivação para execução das atividades.

1.2. Atividades Operacionais

- Gerenciar, administrar e operacionalizar as ocorrências;
- Programar e coordenar situações especiais de atuação para dias de grande movimento, conforme instruções do Poder Concedente;
- Elaborar estratégias operacionais e mudanças que impliquem no melhor atendimento aos usuários, conforme instruções do Poder Concedente;

- Conhecer e avaliar as ocorrências apontadas, identificar prováveis causas, equacioná-las ou enviar para a área competente;
- Acompanhar planos de emergência, eventos programados ou Plano de Apoio entre Empresas frente à Situação de Emergência - PAESE quando necessário, e sob orientação do Poder Concedente;
- Monitorar questões que comprometam o Sistema de Transporte, prestando auxílio nas soluções junto aos órgãos responsáveis no que concerne ao viário, sinalização, pontos/abrigos, acidentes e manifestações, entre outros;
- Coordenar o fluxo de usuários e tráfego de veículos;
- Orientar a formação de filas de espera e a ocupação dos veículos do Sistema de Transporte;
- Prestar atendimento aos usuários esclarecendo dúvidas, recebendo reclamações e/ou sugestões, ou prestando atendimento de emergência;
- Prestar atendimento de primeiros socorros aos usuários em geral por meio de pessoal treinado e qualificado, inclusive para utilização de aparelho desfibrilador;
- Coordenar e disciplinar o tráfego dos veículos do Sistema de Transporte quanto ao horário e uso das plataformas;
- Controlar e disciplinar o tempo de permanência dos ônibus na área de estacionamento e manobra (mangueira);
- Auxiliar a locomoção de pessoa com deficiência e mobilidade reduzida;
- Realizar pesquisas quando necessário, para diagnóstico da operação;
- Zelar pela conservação, no que consiste na manutenção civil, elétrica, hidráulica e tecnológica, garantindo a comunicação de anormalidade nos prazos estabelecidos;
- Efetuar o controle e a manutenção de todos os materiais e equipamentos de forma a garantir a adequada prestação dos serviços;
- Registrar e comunicar ao Poder Concedente as informações referentes à operação;
- Prestar informações sobre o Sistema de Transporte, sempre que solicitado pelos usuários;
- Observar e tratar irregularidades com relação aos ônibus e operadores, junto às Empresas Operadoras, informando os casos ao Poder Concedente;
- Controlar e auxiliar, o acesso dos usuários em áreas pagas e nos controles de acesso, quando necessário pela inserção do bilhete magnetizado no validador eletrônico para coibir evasões;
- Controlar o acesso de pessoas credenciadas como especiais ou gratuidades pelo local apropriado em áreas pagas e nos controles de acesso;
- Cumprir e fazer cumprir os Manuais de Procedimentos estabelecidos pelo Poder Concedente objetivando a otimização dos serviços prestados;
- Acompanhar e controlar as condições de higiene, conservação e limpeza;

- Monitorar ações estratégicas em operações especiais, em conjunto com o Poder Concedente;
- Comunicar imediatamente o Poder Concedente quando constatada qualquer anormalidade;
- Adotar as providências necessárias em questões de conflitos de usuários, quadro funcional, entre outros, de forma a solucioná-los ou minimizá-los;
- Monitorar, acionar e controlar a manutenção das instalações em geral;
- Supervisionar as Atividades Operacionais;
- Coordenar as ações Operacionais e Administrativas;
- Manter o Bicletário em perfeitas condições de uso, efetuando controle de acesso e permanência das bicicletas, assumindo a responsabilidade pela guarda das mesmas, durante o período da operação do Terminal;
- Controlar o fluxo de veículos na entrada e saída, verificando o tempo de permanência, eventuais atrasos e ocorrências operacionais, bem como subsidiar informações para os usuários, por meio do sistema de informações;
- Fornecimento de facilidades aos usuários como: sanitários, telefones públicos, bebedouros, quiosques de alimentação, caixas eletrônicos de bancos, entre outras;
- Fornecimento de facilidades aos operadores e funcionários do local como sanitários e vestiários, entre outras;
- Cadastrar informações referentes à operação do Terminal;
- Comunicar sobre possíveis falhas na operação dos sistemas de bloqueio, validador ou catraca;
- Controlar os procedimentos de operação estabelecidos para os Terminais, Estação de Transferência, Expresso Tiradentes, Paradas Clínicas e Eldorado objetivando a otimização dos serviços prestados;
- Manter contato por meio do sistema de radiocomunicação;
- Acompanhar o consumo de água e energia elétrica diariamente e informar mensalmente ou nos casos de ocorrências ao Poder Concedente;
- Controle de acesso de veículos e pessoas;
- Atendimento aos usuários quanto a informações e/ou reclamações;
- Coibir a entrada e a permanência, nas áreas dos Terminais, Estação de Transferência e Expresso Tiradentes, de animais domésticos soltos ou abandonados (cães e gatos), evitando situações de risco para os usuários e o comprometimento higiênico dessas áreas;
- Adotar práticas de destinação para adoção dos animais que já se encontram ou persistam em permanecer nas áreas dos Terminais, Estação de Transferência e Expresso Tiradentes interagindo com entidades regionais com tradição no cuidado desses pequenos animais, tais como ONG's, Pet shop e o Centro de Controle de Zoonose;

- Adotar medidas preventivas que coíbam a permanência, nas áreas dos Terminais, Estação de Transferência, Expresso Tiradentes e Paradas Clínicas e Eldorado de pombos, evitando o comprometimento da higiene nessas áreas;
- Impedir, coibir e inibir o comércio ambulante e assemelhados no interior dos Terminais, Expresso Tiradentes, Estação de Transferência e Paradas; e
- Solicitar ação dos postos de vigilância, quando detectado a presença de ambulantes, pedintes e baderneiros entre outros, nas dependências dos Terminais, Estação de Transferência, Paradas Clínicas e Eldorado e Expresso Tiradentes.

1.3. Fiscalização

- 1.3.1.** O Poder Concedente fará a verificação, exercendo rigoroso controle do cumprimento do objeto deste Anexo, em especial quanto à qualidade da execução dos serviços por meio do Sistema de Indicadores de Qualidade e Desempenho dos Terminais (**IQDT**), fazendo cumprir todas as disposições legais.
- 1.3.2.** O Poder Concedente, por meio da fiscalização, efetuará o acompanhamento dos serviços e poderá, a qualquer instante, solicitar à Empresa Operadora informações do seu andamento, devendo esta prestar os esclarecimentos necessários e comunicar a fiscalização quaisquer fatos ou anormalidades que possam prejudicar o bom andamento ou o resultado final dos serviços.
- 1.3.3.** No desempenho de suas atividades, é assegurado à fiscalização o direito de verificar a perfeita execução do presente ajuste em todos os termos e condições, devendo o Poder Concedente, ou qualquer preposto por ele autorizado, ter acesso garantido às instalações da Empresa Operadora a qualquer tempo.
- 1.3.4.** Constitui falta grave qualquer atitude comissiva ou omissiva da Empresa Operadora que impeça ou dificulte o exercício da fiscalização.
- 1.3.5.** Quaisquer serviços que possam interferir ou resultar em alterações, adequações ou construções na planta das instalações prediais, não poderão ser executados sem prévia autorização do Poder Concedente.
- 1.3.6.** Ficam proibidas atividades não inerentes às rotinas de Operação e Administração dos Terminais, Centro de Operação do Terminal - COT, Estação de Transferência, Expresso Tiradentes, Paradas Clínicas e Eldorado sem prévia autorização do Poder Concedente.
- 1.3.7.** O exercício da fiscalização não exonera a Empresa Operadora das responsabilidades assumidas quanto à boa qualidade dos serviços inerentes ao ajuste.

1.3.8. Fica proibida qualquer alteração nas características dos Terminais, Estação de Transferência, Expresso Tiradentes, Paradas Clínicas e Eldorado, no âmbito da Administração, Operação, Manutenção Geral, Manutenção da Tecnologia da Informação, Vigilância e Limpeza sem prévia autorização do Poder Concedente.

1.4. Administração e Operação dos Terminais, Estação de Transferência, Expresso Tiradentes e Paradas Clínicas e Eldorado

Administração e Operação, em áreas que integram os Terminais, Estação de Transferência, Paradas e Expresso Tiradentes, nas quais operam os veículos do Sistema de Transporte, sob responsabilidade do Poder Concedente, bem como suas respectivas áreas de estocagem, túneis e passarelas de acesso, onde houver, incluindo o fornecimento de mão de obra materiais, mobiliários e equipamentos necessários;

A prestação dos serviços será realizada durante 24 (vinte e quatro) horas, todos os dias do ano, com estrutura de apoio administrativo, contábil, informática, compras, recursos humanos e demais insumos considerados como de suporte gerencial, com conhecimento para coordenar e conjugar adequadamente equipe de profissionais de níveis e especialidades variadas, com equipamentos e materiais diversos disponibilizados;

A operação compreende a coordenação, orientação e ordenamento do tráfego de veículos, especialmente ônibus, e a circulação dos usuários em acessos, filas e outros;

A coordenação produtiva do pessoal, dos equipamentos alocados e o apoio gerencial, bem como o relacionamento com o Poder Concedente, serão tarefas da administração central, que estabelecerá por meio de manuais de procedimento, cursos e palestras entre outros, o treinamento, a implantação, o controle e o acompanhamento dos resultados obtidos nos serviços especificados;

O auxílio ao Poder Concedente no cumprimento do regulamento dos Terminais, Estação de Transferência, Paradas Clínicas e Eldorado e Expresso Tiradentes e normas operacionais junto às operadoras, e ainda coleta de dados operacionais sobre as linhas que operam no Terminal para verificar cumprimento de horários e frequência de viagens, apoio aos registros e dados informativos coletados por meio eletrônicos e ocupação dos ônibus, entre outras. Deve também receber reclamações e/ou sugestões e fornecer informações aos usuários;

A Empresa Operadora é responsável pelas áreas de compras, recursos humanos, inclusive treinamentos, jurídico, informática e tecnologia e gestão geral da concessão. Coordenará as atividades das administrações locais, o relacionamento geral com as sub-Empresas Operadoras, se houver, e com o Poder Concedente;

A Empresa Operadora é responsável pelas atividades de controle de cartões de ponto, elaboração de escalas de serviço e revezamento, treinamento local, almoxarifado, controles de consumo de água, energia, produtos, equipamentos e ferramentas, entre outros. Coordenará as atividades de preenchimento de documentos e formulários solicitados pelo Poder Concedente; e

A Empresa Operadora fornecerá móveis, utensílios e equipamentos necessários ao desempenho do objeto da concessão. Os móveis, utensílios e equipamentos devem ser substituídos, por conta da Empresa Operadora quando da quebra, furto ou necessidade de reparo, de forma a não comprometer a execução do objeto da concessão.

1.5. Administração e Operação do Centro de Operação do Terminal – COT e do Centro de Controle do Expresso – CCE

- Monitorar e controlar o tráfego de entrada e saída dos veículos por meio de sistema automático composto por rádio e GPS;
- Controlar o fluxo de veículos na entrada e saída, verificando o tempo de permanência, eventuais atrasos e ocorrências operacionais, bem como subsidiar informações para os usuários nos Painéis de Mensagens Variáveis – PMV's, que se dará da seguinte forma:
 - Equipamento de Detecção - Detectar os veículos nas entradas e saídas dos Terminais, Estação de Transferência e Expresso Tiradentes, por meio de equipamentos instalados nos locais, bem como nos veículos, enviando os dados para o COT;
 - Módulo de Processamento no COT - O COT contará com computadores e softwares específicos para o tratamento dos dados recebidos das detecções que serão processados e gerarão informações aos usuários através dos PMV's e também dados que deverão ser enviados para os outros COT's.
 - Monitorar e controlar a transferência de informações dos ônibus ao COT/CCE por meio de software;
 - Supervisionar de forma dinâmica pontos estratégicos por meio do CFTV, que permitirá o controle da movimentação de veículos e pedestres nos acessos, plataformas, áreas de circulação, estacionamentos, túneis, passarelas, rampas, passeios, elevadores, bicicletários e bilheterias;
 - Comunicar de imediato ao Poder Concedente qualquer anormalidade constatada;
 - Funcionar 24 (vinte e quatro) horas/dia;

- Emitir mensagens de imagem e som, prestando informações aos usuários, e controlar a exibição de vídeo e filmes institucionais nos dispositivos apropriados;
- Monitorar e controlar o sistema de informações aos usuários por meio de software inteligente e PMV's;
- Manter a gravação de imagens geradas pelo CFTV, e back-up de informações do sistema em disco;
- Não deixar de monitorar o COT, por mais de 03 (três) horas/dia, por falta de funcionário ou problemas técnicos injustificados;
- Não deixar de veicular nos Painéis de Mensagens Variáveis – PMVs, instalados nas plataformas dos Terminais e Estações de Transferência, por um período superior a 03 (três) horas;
- Monitorar, acionar e controlar a manutenção das instalações em geral; e
- Supervisionar as Atividades de Sistemas Computacionais do COT/CCE.

1.6. Quadro de Pessoal Referencial

A Empresa Operadora deverá manter quadro de profissionais para a prestação dos serviços objeto da concessão, conforme segue relacionado, mantendo ainda como interface com o Poder Concedente pelo menos 01(um) Gestor e 01 (um) Gerente Operacional:

- Cargo 1 – Supervisor Operacional;
 - Cargo 2 – Encarregado Operacional;
 - Cargo 3 – Agente de Apoio Operacional;
 - Cargo 4 – Supervisor de Sistemas Computacionais; e
 - Cargo 5 – Operador de Sistemas Computacionais
-
- O quadro de pessoal por local é o quantitativo mínimo de profissionais da Empresa Operadora, que o Poder Concedente entende como necessário para a prestação dos serviços com qualidade, coibindo assim locais descobertos e a consequente falta ou inadequação da prestação dos serviços. Em a Empresa Operadora entendendo necessário, poderá efetuar o acréscimo do quantitativo de profissionais, desde que o custo não seja repassado para o Poder Concedente.
 - A prestação dos serviços deverá ter cobertura de 24 (vinte e quatro) horas, de segunda-feira a domingo, devendo a Empresa Operadora prever escalas de forma a cumprir as necessidades do serviço.

- O quadro mínimo de pessoal deverá ser dividido em 03 (três) turnos:
 - Turno da Manhã: das 6h às 14h;
 - Turno da Tarde: das 14h às 22h; e
 - Turno da Noite: das 22h às 6h.

1.7. Descrição das Atividades Gerais por Cargo

1.7.1. Gerente Operacional

- Reporta-se ao gestor, sendo responsável pela gestão operacional deste Contrato junto ao Poder Concedente. Responde diretamente pelas áreas de Operação e Administração dos Terminais;
- Elabora em conjunto com a Empresa Operadora os objetivos da área e respectivo plano de ação de normas e metas;
- Coordena a ação dos Supervisores e Encarregados, fazendo cumprir o plano de normas e metas e de operações de cada Terminal, nos critérios aprovados pelo Poder Concedente;
- Gerencia as ocorrências operacionais dos Terminais;
- Propõe, desenvolve, operacionaliza e controla os planos ou ações de racionalização operacional;
- Mantém contato com o Poder Concedente e outros órgãos públicos, desde que com aprovação do Poder Concedente, visando aprimoramentos operacionais;
- Programa e coordena esquemas especiais de atuação para dias de grande movimento, conforme instruções do Poder Concedente;
- Elabora estratégias operacionais e mudanças que impliquem no melhor atendimento aos usuários, conforme instruções do Poder Concedente;
- Analisa periodicamente a adequação do quadro de funcionários e consumo de materiais em função da demanda;
- Elabora estudos específicos de planejamento e estatística para o Poder Concedente;
- Responsabiliza-se pela equipe: seleciona, treina, avalia o desempenho e motiva;
- Tem conhecimento claro e definido da política da qualidade do Poder Concedente;
- Participa da implementação e manutenção do sistema de gestão da qualidade;

- Zela pela guarda dos registros, obedecendo aos tempos de retenção estipulados;
e
- Executa outras tarefas afins.

1.7.2. Supervisor Operacional

- Reporta-se ao Gerente Operacional da Empresa Operadora, sendo responsável por supervisionar e coordenar as atividades dos Terminais;
- Supervisiona o trabalho realizado pelo Encarregado;
- Avalia as condições operacionais apontadas pelo Encarregado, sugerindo mudanças para melhor atender aos usuários;
- Coordena as atividades administrativas;
- Recebe as ocorrências apontadas pelo Encarregado, analisa e procura identificar prováveis causas;
- Mantém os funcionários orientados e informados sobre assuntos que lhes são pertinentes e quanto ao desempenho de suas funções;
- Elabora escalas de trabalho, deslocando funcionários quando o caso exigir;
- Aciona plano de emergência quando necessário sob orientação do Poder Concedente;
- Lidera a equipe de trabalho e os mantém treinados e motivados;
- Exige assiduidade e adequação disciplinar;
- Recebe e encaminha documentos, relatórios e memorandos à área competente da Empresa Operadora;
- Faz cumprir as normas da Empresa Operadora e do Poder Concedente;
- Tem conhecimento claro e definido da política da qualidade do Poder Concedente;
- Participa da implementação e manutenção do sistema de gestão da qualidade;
- Zela pela guarda dos registros, obedecendo aos tempos de retenção estipulados;
e
- Executa outras tarefas afins.

1.7.3. Encarregado Operacional

- Reporta-se ao Supervisor Operacional da Empresa Operadora, sendo responsável por coordenar as atividades dos Terminais;
- Executa tarefas administrativas;
- Controla a frequência dos funcionários;
- Verifica a ocupação dos locais e a eficiência dos trabalhos realizados;
- Distribui tarefas e aloca funcionários pelos locais de trabalho;
- Acompanha a evolução das partidas de ônibus na programação e nas plataformas, analisando os atrasos e suas causas;
- Sugere adequações operacionais ao Supervisor;
- Coordena o fluxo de passageiros;
- Zela pelo bom funcionamento dos equipamentos do Terminal, adotando as medidas cabíveis, quando detectar problemas ou irregularidades;
- Zela pela conservação do Terminal comunicando a equipe de manutenção quando detectar qualquer anormalidade de manutenção civil, elétrica, hidráulica ou de tecnologia;
- Fiscaliza a formação de filas e a ocupação dos ônibus;
- Atende os usuários esclarecendo dúvidas, recebendo reclamações e/ou sugestões, efetuando ainda atendimento de emergência;
- Audita o controle de leitura de catracas, controle de consumo de água e energia elétrica;
- Solicita a ação dos seguranças, quando detecta a presença de ambulantes, pedintes e baderneiros entre outros dentro do Terminal;
- Orienta e faz cumprir as normas do Terminal, analisando possíveis mudanças nas rotinas e informa ao Supervisor;
- Contata representantes de órgãos públicos, empresas de ônibus e lojas, encaminhando para a área de competência;
- Orienta a equipe de trabalho e os mantém treinados e motivados;
- Exige assiduidade e adequação disciplinar;

- Orienta e coordena os controles de frequência solicitados pelo Poder Concedente;
- Faz cumprir as normas da Empresa Operadora e do Poder Concedente;
- Tem conhecimento claro e definido da política da qualidade do Poder Concedente;
- Participa da implementação e manutenção do sistema de gestão da qualidade;
- Zela pela guarda dos registros, obedecendo aos tempos de retenção estipulados; e
- Executa outras tarefas afins.

1.7.4. Agente Operacional

- Reporta-se ao Encarregado Operacional da Empresa Operadora, sendo responsável por controlar e orientar o fluxo de usuários e tráfego dos Terminais;
- Identifica e comunica ao Encarregado as falhas em equipamentos e em instalações;
- Controla e disciplina o tráfego dos ônibus quanto ao horário e uso das plataformas;
- Inibe o comércio irregular nas plataformas;
- Verifica o tempo de permanência dos ônibus na área de estacionamento e manobra (mangueira);
- Auxilia portadores de deficiências a se locomoverem no Terminal;
- Opera o sistema de sonorização, divulgando aos usuários mensagens operacionais, bem como informações gerais de utilidade pública, quando necessário;
- Realiza pesquisas, quando necessário para diagnóstico da operação do terminal e fluxo de usuários, bem como pesquisa;
- Verifica e comunica o Encarregado sobre falhas de manutenção;
- Cadastra informações referentes à operação do Terminal;
- Presta informações sobre o Terminal e o Sistema de Transporte sempre que solicitado pelos usuários;
- Recebe reclamações e/ou sugestões dos usuários anotando em formulário próprio e encaminhando ao setor competente;

- Orienta a formação de filas de espera nos pontos de parada;
- Observa irregularidades com relação aos ônibus que adentram e estacionam no Terminal, ao motorista e cobrador e a plataforma;
- Controla e auxilia, o acesso dos usuários em áreas pagas e nos controles de acesso, com a utilização do Bilhete Único, no validador eletrônico para coibir evasões;
- Controlar o acesso de pessoas credenciadas como especiais ou gratuidades pelo local apropriado em áreas pagas e nos controles de acesso;
- Comunica o Encarregado do mau funcionamento do bloqueio, validador e catraca;
- Tem conhecimento claro e definido da política da qualidade do Poder Concedente;
- Participa da implementação e manutenção do sistema de gestão da qualidade;
- Zela pela guarda dos registros, obedecendo aos tempos de retenção estipulados; e
- Executa outras tarefas afins.

1.7.5. Supervisor de Sistemas Computacionais – COT/CCE

- Reporta-se ao Gerente Operacional da Empresa Operadora, sendo profissional com conhecimentos de informática e capacitação técnica para interpretar tabelas, gráficos e relatórios complexos, sendo responsável em seu turno de trabalho pela supervisão do monitoramento das atividades operacionais do Terminal;
- Organiza as atividades executadas no COT/CCE sob sua responsabilidade;
- Acompanha as atividades de seus operadores, responsabilizando-se por procedimentos, postura e encaminhamento de problemas;
- Supervisiona o monitoramento das dependências e áreas do Terminal por meio do sistema de CFTV;
- Supervisiona a operação do sistema de sonorização do Terminal, verificando a qualidade e o conteúdo das mensagens;
- Supervisiona o sistema de informações aos usuários, verificando as mensagens institucionais divulgadas, bem como a qualidade e confiabilidade das informações;
- Supervisiona o monitoramento da fluidez dos veículos dentro do Terminal;

- Monitora estratégias em operações especiais, em conjunto com funcionários do Poder Concedente;
- Emite relatórios operacionais; e
- Executa outras tarefas afins.

1.7.6. Operador – COT/CCE

- Reporta-se ao Supervisor do COT/CCE, sendo responsável por controlar e operacionalizar os locais de trabalho do COT/CCE, por meio de software e equipamentos ali instalados;
- Monitora as dependências do Terminal por meio de sistema automático de imagens, composto por câmeras fixas e móveis;
- Monitora e controla o sistema de informações aos usuários através de software inteligente e PMV's;
- Responsabiliza-se pelo acompanhamento da gravação de imagens geradas através do sistema de CFTV;
- Responsabiliza-se pelo acionamento do aparato de fiscalização operacional, comunicando ao Supervisor, via radiocomunicação, qualquer anormalidade registrada;
- Responsabiliza-se pelas primeiras providências visando solucionar problemas de usuários, do quadro funcional, ou qualquer outra pessoa, por meio de radiocomunicação;
- Monitora o tráfego dos ônibus dentro do corredor através de sistema automático composto por rádio e GPS;
- Monitora e controla a transferência de informações dos ônibus ao controle do COT através de software;
- Responsabiliza-se pelo acompanhamento da gravação e backups de informações do sistema em disco;
- Tem conhecimento claro e definido da política da qualidade do Poder Concedente;
- Responsabiliza-se pelas primeiras providências visando solucionar problemas dos ônibus, através de radiocomunicação;
- Participa da implementação e manutenção do sistema de gestão da qualidade; e

- Zela pela guarda dos registros, obedecendo aos tempos de retenção estipulados; e
- Executa outras tarefas afins.

1.8. Obrigações e Responsabilidades da Empresa Operadora

- Implantar, de forma adequada, a planificação, execução e supervisão permanente dos serviços, de maneira estruturada, mantendo durante o horário comercial suporte para dar atendimento a eventuais necessidades para manutenção das áreas limpas, de forma a obter a correta e eficaz Administração e Operação dos Terminais, Estação de Transferência, Paradas e Expresso Tiradentes;
- Refazer, às suas expensas, quaisquer serviços executados em desobediência aos padrões ou Normas Técnicas vigentes, e/ou aqueles não aceitos pelo Poder Concedente;
- Nomear encarregados/líderes de equipe, por turno de serviço, responsáveis pelos serviços, em cada local de trabalho, com a missão de garantir o bom andamento dos trabalhos, permanecendo no local de trabalho, obedecendo ao regime de horário estabelecido no presente Anexo, fiscalizando e ministrando a orientação necessária aos executantes dos serviços. Esses encarregados/líderes terão a obrigação de se reportarem, quando houver necessidade, ao representante do PODER CONCEDENTE e tomarem as providências pertinentes para que sejam corrigidas todas as falhas detectadas;
- Executar os trabalhos de forma a garantir os melhores resultados, responsabilizando-se integralmente pelos serviços realizados, cumprindo as disposições legais que interfiram em sua execução;
- Efetivar seguro de seus empregados contra acidentes do trabalho, com cobertura do INSS, assumir os ônus decorrentes da legislação trabalhista, previdenciária e acidentária, comprometendo-se como única e exclusiva empregadora e responsável pelo pessoal, bem como deverá manter sempre em vigor, apólices de todos os seguros legalmente obrigatórios, ficando expressamente afastada a existência de qualquer relação de emprego com o Poder Concedente e demais órgãos envolvidos no desenvolvimento e aprovação dos serviços;
- Fornecer armários, tipo roupeiro, com escaninhos em quantidade suficiente para atender a todos os seus empregados;
- Transportar, às suas expensas, todos os recursos humanos e materiais até o local designado;
- Cumprir os postulados legais vigentes de âmbito federal, estadual ou municipal e as normas internas de segurança e medicina do trabalho;

- Apresentar, a qualquer tempo, sempre que solicitado pelo Poder Concedente, prova do cumprimento dessas obrigações, arcando com as consequências pertinentes;
- Manter seu pessoal uniformizado, identificando-os mediante crachás com fotografia recente e provendo-os dos Equipamentos de Proteção Individual - EPI's;
- Manter seu pessoal uniformizado, de maneira que não haja confusão com os uniformes adotados pelo Poder Concedente;
- Capacitar e atestar a competência de funcionários para o manuseio de equipamentos especiais que ofereçam risco para o preposto designado ou terceiros, aí incluídos funcionários do Poder Concedente, da Empresa Operadora e usuários;
- Instruir seus empregados quanto às necessidades de acatar as orientações do Poder Concedente, inclusive quanto ao cumprimento das Normas Internas e de Segurança e Medicina do Trabalho, tais como prevenção de incêndio nas suas áreas de trabalho;
- Exercer controle sobre a assiduidade e a pontualidade de seus empregados; utilizando para tal equipamento de registro de ponto eletrônico;
- Atender de imediato as observações emanadas do Poder Concedente com relação à conduta imprópria de algum empregado, cuja deficiência obrigue a adoção de medidas de correção;
- Será terminantemente proibido aos funcionários da Empresa Operadora, durante o período de trabalho, ingerir qualquer tipo de bebida alcoólica, pedir ou receber gratificações de qualquer tipo, sejam elas concedidas a que título for, bem como exercer qualquer outro tipo de atividade alheia àquelas inerentes ao serviço;
- Responsabilizar-se integralmente pelos serviços contratados, nos termos da legislação vigente;
- Apresentar no caso de empresas não registradas no Estado de São Paulo, antes de iniciar os serviços, a Certidão de Registro com visto do CREA -São Paulo ou o efetivo registro, conforme Resolução CONFEA nº. 413/97 e alterações;
- Responsabilizar-se pelos danos causados diretamente ao Poder Concedente ou a terceiros decorrentes de sua culpa ou dolo, não excluindo ou reduzindo essa responsabilidade, a fiscalização do Poder Concedente em seu acompanhamento;
- Manter, durante toda a execução da Concessão, todas as condições que culminaram em sua Concessão;

- Responsabilizar-se nos termos da legislação vigente, por infração no uso de equipamentos, tecnologias ou processos protegidos por marcas e patentes, respondendo, neste caso, pelas consequências;
- Responsabilizar-se nos termos da legislação vigente, pelo pagamento de todos e quaisquer tributos, multas ou ônus oriundos desta Concessão, pelos quais seja responsável, principalmente pelos de natureza fiscal, previdenciária e trabalhista;
- Executar os serviços em horários que não interfiram no bom andamento da rotina dos serviços executados;
- Executar os trabalhos sob sua inteira responsabilidade, e de forma a garantir os melhores resultados, cabendo ainda a otimização da gestão de seus recursos; quer humanos quer materiais, com vistas à qualidade dos serviços à satisfação do Poder Concedente;
- Selecionar e preparar rigorosamente os empregados que irão prestar os serviços, encaminhando elementos com funções profissionais devidamente registradas em suas carteiras de trabalho;
- Propiciar aos empregados condições necessárias para o perfeito desenvolvimento dos serviços, adequados às tarefas que executam e às condições climáticas, bem como equipamentos e materiais necessários;
- Efetuar a reposição de empregados de imediato, em eventual ausência não sendo permitida prorrogação da jornada de trabalho (dobra);
- Atender de imediato as solicitações do Poder Concedente quanto à substituição de empregados não qualificados ou entendidos como inadequados para a prestação dos serviços;
- Ordenar a imediata retirada do local, bem como a substituição de funcionário da Empresa Operadora que estiver sem uniforme ou crachá, que embarçar ou dificultar a sua fiscalização ou cuja permanência na área, a seu exclusivo critério, julgar inconveniente;
- Assegurar que todo empregado que cometer falta disciplinar não seja mantido no local onde presta serviços ou quaisquer outras instalações do Poder Concedente;
- Assumir todas as responsabilidades e tomar as medidas necessárias ao atendimento dos seus empregados acidentados ou com mal súbito;
- Apresentar, sempre que solicitado pelo Poder Concedente, relação de empregados alocados para a prestação dos serviços contratados;
- Treinar periodicamente todos os seus empregados, principalmente aqueles com funções específicas;

- Efetivar seguro de seus empregados contra acidente do trabalho, com cobertura do INSS, assumir os ônus decorrentes da legislação trabalhista, previdenciária e acidentária, comprometendo-se como única e exclusiva empregadora e responsável pelo pessoal, bem como deverá manter sempre em vigor, apólices de todos os seguros legalmente obrigatórios, ficando expressamente afastada a existência de qualquer relação de emprego com o Poder Concedente e demais órgãos envolvidos no desenvolvimento e aprovação dos serviços;
- A inadimplência da Empresa Operadora, com referência aos encargos referidos no item acima, não transfere ao Poder Concedente a responsabilidade de seu pagamento, nem poderá onerar o objeto do contrato;
- Manter todos os equipamentos e utensílios em perfeitas condições de uso, devendo os danificados serem substituídos em até 24 (vinte e quatro) horas;
- Os equipamentos elétricos devem ser dotados de sistema de proteção, de modo a evitar danos na rede elétrica;
- Efetuar a substituição de qualquer material ou equipamento cujo uso seja considerado pelo Poder Concedente prejudicial à boa conservação de seus pertences, equipamentos ou instalações, ou ainda, que não atendam as necessidades;
- Identificar todos os equipamentos, ferramental e utensílios de sua propriedade, tais como: veículos, motos, computadores e software, rádios comunicadores e outros, etc., de forma a não serem confundidos com similares de propriedade do Poder Concedente;
- Responder por todos os produtos e serviços de que foi encarregada, inclusive por sua exequibilidade, até o encerramento da Concessão por todos os danos que venha a provocar ou causar, direta ou indiretamente;
- Responder pelo estudo de todos os documentos e outros elementos fornecidos pelo Poder Concedente, para execução dos serviços contratados, não se admitindo em nenhuma hipótese, a alegação de ignorância dos mesmos;
- Responder, na hipótese dos serviços realizados no âmbito de suas atividades específicas, como responsável pela execução, e constatando quaisquer discrepâncias, omissões ou erros, inclusive transgressões às normas técnicas, regulamentos ou leis em vigor, comunicar o fato, por escrito ao Poder Concedente, para que os mesmos sejam sanados;
- Nenhum recurso poderá ser retirado ou transferido dos serviços por iniciativa da Empresa Operadora, sem prévia autorização do Poder Concedente;
- Instruir seus empregados quanto às necessidades de cumprimento dos Manuais de Procedimentos de Terminal de Transferência vigentes e a serem desenvolvidos pelo Poder Concedente;

- Garantir que seja de conhecimento de todos os funcionários da Empresa Operadora da necessidade de se manter postura adequada, não desviando a atenção fazendo uso de equipamentos eletrônicos, livros, revistas e etc., não se afastando de seus afazeres.
- Observar que serviços que possam interferir ou resultar em alterações, adequações ou construções na planta das instalações prediais, não poderão ser executados sem prévia autorização do Poder Concedente; e
- Observar que é proibida qualquer alteração nas características dos Terminais, Estação de Transferência, Expresso Tiradentes, Paradas Clínicas e Eldorado, no âmbito da Administração, Operação, Manutenção Geral, Manutenção da Tecnologia da Informação, Limpeza, Vigilância e Segurança e sem prévia autorização do Poder Concedente.

1.9. Obrigações e Responsabilidades do Poder Concedente

- Exercer a fiscalização dos serviços por técnicos especialmente designados;
- Prestar todas as informações possíveis à Empresa Operadora para execução do objeto contratado;
- Disponibilizar instalações sanitárias e locais para que a Empresa Operadora monte vestiários com roupeiros para seus empregados;
- Garantir acesso necessário da Empresa Operadora às dependências do Poder Concedente para a execução dos serviços, observadas suas normas de segurança;
- O Poder Concedente fará a verificação, exercendo rigoroso controle do cumprimento do objeto deste termo, em especial quanto à qualidade da execução dos serviços por meio do sistema de Indicadores de Qualidade e Desempenho dos Terminais (IQDT), fazendo cumprir todas as disposições legais;
- O Poder Concedente, por meio da fiscalização, efetuará o acompanhamento dos serviços e poderá, a qualquer instante, solicitar à Empresa Operadora informações do seu andamento, devendo esta prestar os esclarecimentos necessários e comunicar a fiscalização quaisquer fatos ou anormalidades que possam prejudicar o bom andamento ou o resultado final dos serviços;
- No desempenho de suas atividades, é assegurado à fiscalização o direito de verificar a perfeita execução do presente ajuste em todos os termos e condições, devendo o Poder Concedente, ou qualquer preposto por ele autorizado, ter acesso garantido às instalações da Empresa Operadora a qualquer tempo;
- Não permitir atitude comissiva ou omissiva da Empresa Operadora que impeça ou dificulte o exercício da fiscalização;

- Garantir que não sejam executados quaisquer serviços que possam interferir ou resultar em alterações, adequações ou construções na planta das instalações prediais, sem prévia autorização do Poder Concedente;
- Garantir que não sejam executadas quaisquer atividades não inerentes às rotinas de Operação e Administração dos Terminais, Centro de Operação do Terminal - COT, Estação de Transferência, Expresso Tiradentes, Paradas Clínicas e Eldorado sem prévia autorização do Poder Concedente;
- Estar ciente de que o exercício da fiscalização não exonera a Empresa Operadora das responsabilidades assumidas quanto à boa qualidade dos serviços inerentes ao ajuste;
- Não permitir qualquer alteração nas características dos Terminais, Estação de Transferência, Expresso Tiradentes, Paradas Clínicas e Eldorado, no âmbito da Administração, Operação, Manutenção Geral, Manutenção da Tecnologia da Informação, Vigilância e Limpeza sem prévia autorização do Poder Concedente.

1.10. Controle da Execução dos Serviços

Não obstante a Empresa Operadora seja a única e exclusiva responsável pela execução de todos os serviços, ao Poder Concedente é reservado o direito de, sem que de qualquer forma restrinja a plenitude dessa responsabilidade, exercer a mais ampla e completa fiscalização sobre os serviços, podendo para isso:

- Examinar as Carteiras Profissionais dos funcionários colocados ao seu serviço, para comprovar o registro de função profissional;
- Ordenar a imediata retirada do local, bem como a substituição de funcionário da Empresa Operadora que estiver sem uniforme ou crachá, que embaraçar ou dificultar a sua fiscalização ou cuja permanência na área, a seu exclusivo critério, julgar inconveniente;
- Solicitar à Empresa Operadora a substituição de qualquer material ou equipamento cujo uso considere prejudicial à boa conservação de seus pertences, equipamentos ou instalações, ou ainda, que não atendam às necessidades;
- Executar diariamente a medição dos serviços, aferindo os serviços prestados, por meio de técnicos especialmente designados pelo Poder Concedente, que em conjunto com o encarregado responsável da Empresa Operadora, preencherão uma planilha de avaliação detalhada, contendo os diversos itens contemplados nesses serviços;
- Essa planilha será preenchida diariamente, em cada um dos turnos (03 turnos diários) nos locais listados neste Anexo (terminais, pátios, estações, paradas e infraestrutura do trajeto), exceto para as atividades que têm periodicidade

diferente de diária, sendo que estas serão preenchidas em um único turno à época da sua realização; e

- As planilhas serão tabuladas e analisadas para verificação de possível aplicação de sanções conforme avaliação da qualidade do serviço descrito nos Indicadores de Qualidade e Desempenho dos Terminais (IQDT).

1.11. Acompanhamento da Execução dos Serviços

A Empresa Operadora deverá emitir mensalmente relatório gerencial das atividades por local, contendo no mínimo as informações abaixo:

- Relação de relatórios operacionais;
- Ocorrências Operacionais;
- Planos de emergências, eventos e PAESE;
- Planos de ação elaborados;
- Contatos com Órgãos Públicos;
- Controle e pagamento de despesas;
- Abastecimento de caixa d'água;
- Atendimentos de primeiros socorros;
- Utilização de desfibrilador;
- Acidentes com vítima;
- Acidentes sem vítima;
- Danos ao patrimônio;
- Roubos e furtos;
- Pessoas perdidas;
- Atendimento a pessoas com Deficiência e Mobilidade Reduzida;
- Pesquisas realizadas;
- Anormalidades constatadas;
- Questões de conflitos – desinteligências;
- Média/dia do quadro de pessoal, por turno e local, das funções:
- Supervisor Operacional;
- Encarregado Operacional;
- Agente de Apoio Operacional;
- Supervisor de Sistemas Computacionais;
- Operador de Sistemas Computacionais;
- Supervisor de Vigilância e Segurança; e
- Vigilante.

III - INDICADORES DE QUALIDADE E DESEMPENHO DOS TERMINAIS (IQDT)

1. SISTEMA DE MENSURAÇÃO DE DESEMPENHO (SMD)

O SMD é composto de elementos e indicadores descritos neste anexo, pelos quais será possível avaliar objetivamente a qualidade da prestação dos serviços da Empresa Operadora nas atividades de Administração e Operação.

O SMD será utilizado como meio apto a avaliar a qualidade dos serviços da concessão prestados pela Empresa Operadora em todos os Terminais, Estação de Transferência, Expresso Tiradentes e Paradas Clínicas e Eldorado, pela apuração dos elementos que compõem índices para cada atividade e vinculará os valores da Remuneração Mensal diretamente aos resultados obtidos na avaliação.

O SMD resultará da verificação da qualidade dos serviços da atividade, conforme apresentado abaixo:

a) Índice de Qualidade da Administração e Operação (IQAQ)

Avalia a qualidade técnica dos serviços de administração e operação prestados pela Empresa Operadora nos Terminais, Expresso Tiradentes, Estação de Transferência e Paradas Clínicas e Eldorado.

1.1. Condições Gerais

Os índices, indicadores, pesos, frequência de apuração e demais elementos descritos neste Anexo formam o denominado Sistema de Mensuração de Desempenho (SMD).

O SMD poderá ser reavaliado e revisto periodicamente a critério do Poder Concedente se necessário ao atendimento dos objetivos das atividades exercidas.

Serão contabilizados na avaliação do desempenho da Empresa Operadora os eventos efetivamente de sua responsabilidade, causados por omissão, negligência, imperícia ou imprudência.

Interrupção dos Serviços programados, comunicados e acordados com antecedência mínima de 45 (quarenta e cinco) dias corridos, além dos casos fortuitos ou de força maior, não serão contabilizados na avaliação do SMD e, portanto, não impactarão na Remuneração Mensal da Empresa Operadora, desde que cumpram os prazos predeterminados.

Todos os cálculos constantes neste anexo, incluindo os índices e indicadores aqui apresentados, deverão ser realizados considerando-se apenas duas casas decimais, sendo truncado a partir da terceira casa decimal.

1.2. Procedimentos de Avaliação

O SMD avaliará a prestação de cada serviço pela Empresa Operadora individualmente, sendo que cada um destes “Índices de Qualidade” (IQ) será o resultado da avaliação dos elementos que os compõem, de acordo com a previsão específica de cada índice, detalhadamente apresentada neste anexo.

Cada Índice de Qualidade é composto por “Indicadores de Desempenho” que deverão ser apurados de acordo com a escala de avaliação observada em cada um dos critérios analisados, sendo-lhe atribuídas notas que variarão em 4 (quatro) níveis distintos (ruim, regular, bom e ótimo), para os quais será atribuída uma nota correspondente que variará de 0 (zero) a 3 (três), conforme o quadro abaixo apresentado:

ESCALA DE AVALIAÇÃO		DESCRIÇÃO	
ÓTIMO	3	ATENDIDAS	100%
BOM	2	PARCIALMENTE ATENDIDAS	92%
REGULAR	1	MINIMAMENTE ATENDIDAS	75%
RUIM	0	NÃO ATENDIDAS	59%

Ao final, haverá uma nota em cada um dos índices apurados: IQAO, IQM, IQMT, IQVS e IQLC, conforme o quadro abaixo:

ÍNDICE DE QUALIDADE DE CADA ATIVIDADE	NOTA	PERCENTUAL
3=IQ...	1,00	0%
2 ≤ IQ... < 3	0,45	11%
1 ≤ IQ... < 2	0,20	16%
IQ... < 1	0,00	20%

A partir da nota obtida no quadro acima será determinado o valor Final da Remuneração Mensal de cada um dos serviços, levando em consideração que os índices impactarão em 20% (vinte por cento) do valor da Remuneração Mensal.

A Remuneração Mensal Final de cada serviço será calculada pela seguinte fórmula:

$R_F = R_m \times [0,80 + (0,20 \times NOTA)]$
--

Onde:

R_F = Remuneração Final do serviço (administração e operação / manutenção / manutenção da tecnologia / vigilância e segurança / limpeza e conservação)

R_m = Valor da Remuneração Mensal do respectivo serviço

Nota = Nota referente ao respectivo serviço

O cálculo dos índices de qualidade constará do Relatório de Desempenho e deverá conter:

- a. Informações completas sobre o cálculo de cada índice de qualidade, conforme o detalhamento contido neste Anexo; e
- b. Histórico detalhado de cada indicador e o detalhamento de todas as medições realizadas no período, bem como fonte dos dados, responsável pela coleta e demais informações pertinentes.

O formato e padrão de apresentação do Relatório de Desempenho deverão ser previamente apresentados e aprovados pelas partes, no prazo de até 15 (quinze) dias anteriores ao início das operações. A forma de apresentação do Relatório de Desempenho poderá ser modificada ao longo da Concessão pelo Poder Concedente com o objetivo de tornar a apuração dos resultados mais clara e precisa.

1.3. Formas de Medição

Periodicamente representantes do Poder Concedente irão verificar em todos os locais, a qualidade dos serviços prestados, por meio dos requisitos constantes dos indicadores apresentados neste Anexo, além do acompanhamento das ocorrências e correção das falhas, podendo ser acompanhado por responsável da Empresa Operadora.

Serão mantidos os formulários específicos para avaliação da qualidade de cada serviço, podendo ser revisados pelo Poder Concedente:

- Avaliação dos Serviços de Administração e Operação – código IQAO

Diante dos apontamentos apresentados pela fiscalização, a Empresa Operadora poderá apresentar justificativa a ser analisada pelo gestor.

1.4. Índice de Qualidade da Administração e Operação (IQAO)

O Índice de Qualidade dos Serviços de Administração e Operação será medido a partir da média simples da Avaliação dos Serviços de Administração e Operação – IQAO, desenvolvido e atualizado pelo Poder Concedente, que receberá uma nota, na escala de 0 (zero) a 3 (três).

Este índice irá verificar a qualidade dos serviços de administração e operação da concessão prestados pela Empresa Operadora nos Terminais, Expresso Tiradentes, Estação de Transferência e Paradas.

Quadro do indicador de desempenho:

ESCALA DE AVALIAÇÃO		DESCRIÇÃO	FAIXA
ÓTIMO	3	ATENDIDAS	92% < IQAO ≤ 100%
BOM	2	PARCIALMENTE ATENDIDAS	75% < IQAO ≤ 92%
REGULAR	1	MINIMAMENTE ATENDIDAS	59% < IQAO ≤ 75%
RUIM	0	NÃO ATENDIDAS	IQAO ≤ 59%

1.5. CheckList

Os itens para avaliação da qualidade dos serviços de Administração/Operação são os que seguem:

- Avaliação dos Serviços de Administração e Operação – código IQAO

 SPTrans	AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS DE ADMINISTRAÇÃO E OPERAÇÃO	RESULTADO IQAO
--	---	-----------------------

LOCAL	DATA / /	MANHÃ TARDE NOITE

ITENS AVALIADOS	NOTAS				
	0	1	2	3	N/A
1 AD ATU 001 - ATENDIMENTO A PESSOAS COM DEFICIÊNCIA OU MOBILIDADE REDUZIDA (RECONHECER/ABORDAR/ATENDER/COMPORTAR/AÇÃO)					
2 AD ATU 002 - ATENDIMENTO BÁSICO DE URGÊNCIA/EMERGÊNCIA A VÍTIMAS DE ACIDENTE OU MAL SÚBITO (CONHECIMENTO/AÇÃO/RAPIDEZ/PRECISÃO/DEA)					
3 AD ATU 003 - ATENDIMENTO A PESSOAS PERDIDAS (CUIDADO/EMPENHO/ACIONAMENTO/ENTREGA)					
4 AD ATU 004 - ORGANIZAÇÃO DE FILAS E ORIENTAÇÃO AO EMBARQUE E DESEMBARQUE (TUMULTO/INVASÃO/LOCAL CORRETO)					
5 AD ATU 005 - CONTROLE DA CIRCULAÇÃO INTERNA (FAIXAS DE PEDESTRES/UTILIZAÇÃO DOS ACESSOS/FILA DUPLA/USUÁRIO SENTAR GUIA/VELOCIDADE MÁXIMA)					
6 AD ATU 006 - CONTROLE DA ÁREA DE ESTOCAGEM (TEMPO PARADA/GUARDA OU PERNOITE NÃO AUTORIZADO/MANUTENÇÃO)					
7 AD ATU 007 - ATENDIMENTO AO USUÁRIO (URBANIDADE/PRESTEZA/AGILIDADE/RESPEITO/UNIFORMIZADO/EPI/ASSEADO/POSTURA)					
8 AD ATU 008 - TRATAMENTO DE OCORRÊNCIAS NOS ELEVADORES (ATENDIMENTO OCORRÊNCIAS DE EMERGÊNCIA/USUÁRIOS/AÇÃO/CUIDADOS/SINALIZAÇÃO)					
9 AD ATU 009 - CONTROLE DE ACHADOS E PERDIDOS (ATENDIMENTO/ARMAZENAMENTO/CONTROLE/ENTREGA)					
10 AD ATU 010 - DIVULGAÇÃO DE INFORMAÇÕES AOS USUÁRIOS (JORNAL ÔNIBUS/CARTAZ/FIXAÇÃO/REMOÇÃO/PRAZO/DANIFICADO/NÃO AUTORIZADO)					
11 AD ATU 011 - TRATAMENTO DE OCORRÊNCIAS DE ROUBO OU FURTO (ATENDIMENTO USUÁRIOS/SOLICITAÇÃO DE APOIO/EFETUAR REGISTROS/ACOMPANHAMENTO)					
12 AD ATU 012 - HASTEAMENTO DE BANDEIRAS (HASTEAMENTO/ARRIAMENTO/DATA/HORÁRIO/POSIÇÃO/GUARDA/DOBRA/LIMPEZA)					
13 AD ATU 013 - ATENDIMENTO A RECLAMAÇÕES E SUGESTÕES (ORIENTAÇÃO PARA CANAL OFICIAL/ATENDIMENTO/CUIDADO/POSTURA/ENCAMINHAMENTO)					
14 AD ATU 014 - TRATAMENTO DE INTERRUPÇÕES OPERACIONAIS (PARALIZAÇÃO DO SISTEMA/OBSTRUÇÃO OPERAC TERMINAL/INTERRUPÇÃO NA LINHA POR INTERVALO EXCESSIVO)					
15 AD ATU 015 - VEICULAÇÃO DE MENSAGENS AOS USUÁRIOS (PA/PMV/MONITOR TV/MENSAGENS AUTORIZADAS/INFORMAÇÃO DE OCORRÊNCIAS OPERAC)					
16 AD ATU 016 - RECEBIMENTO E ENCAMINHAMENTO DE CORRESPONDÊNCIAS ENDEREÇADAS À SPTRANS (CONTAS/FATURAS/AVISOS DE INTERRUPÇÃO PROGRAMADA/RECEBIMENTO/ENTREGA)					
17 AD ATU 017 - UTILIZAÇÃO DO ESTACIONAMENTO (ACOMPANHAMENTO/CONTROLE/SINALIZAÇÃO/CONFORMIDADE COM REGRAS ESTABELECIDAS)					
18 AD ATU 018 - MONITORAMENTO CFTV (MONITORAMENTO/INIINTERRUPTO/VISUALIZAÇÃO/CONFIDENCIALIDADE/CONFORME REGRAS)					
19 AD.IMP.001 - RELACIONAMENTO COM A IMPRENSA (ACESSO ÀS DEPENDÊNCIAS/AUTORIZAÇÃO/ENTREVISTAS/ATENDIMENTO/INFORMAÇÕES/EFETUAR REGISTROS)					
# AD.MKT.001 - ATENDIMENTO A EVENTOS (AUTORIZAÇÃO/HORÁRIOS/ATENDIMENTO/ACOMPANHAMENTO/EFETUAR REGISTROS)					

OBSERVAÇÕES

QUADRO DO TURNO

SUPERVISOR	ENCARREGADO	AGENTE	SUPERVISOR COT	OPERADOR COT
------------	-------------	--------	----------------	--------------

NOTAS DE SATISFAÇÃO

3 - ÓTIMO - atendidas (92% < IQAO ≤ 100%); **2 - BOM** - parcialmente atendidas (75% < IQAO ≤ 92%); **1 - REGULAR** - minimamente atendidas (59% < IQAO ≤ 75%); **0 - RUIM** - não atendidas (IQAO ≤ 59%). **N/A** - Não Aplicável.

HOUE ACOMPANHAMENTO DA REPRESENTANTE DAS CONCESSIONÁRIAS? [] NÃO [] SIM - REGISTRO FUNCIONAL _____	ÓRGÃO GESTOR – SPTrans – VISTO/PRONTUÁRIO
---	--

IQAO.01.01

IV- PENALIDADES

1. MULTAS

Em conformidade com as Notas resultantes da avaliação do desempenho da Empresa Operadora estabelecida no Sistema de Mensuração do Desempenho (SMD) tratado no capítulo III – Indicadores de Qualidade e Desempenho dos Terminais, o Poder Concedente poderá aplicar as seguintes penalidades, respeitados o contraditório e a ampla defesa, sem prejuízo de outras sanções previstas em dispositivos legais e regulamentares do Poder Concedente:

Índice de Qualidade de Administração E Operação (IQAQ)

ITEM	OCORRÊNCIA	Base de Cálculo: Tarifa de ônibus vigente na data de imposição da multa
1	Nota Diária do Índice de Qualidade de Administração e Operação (IQAQ), por local de avaliação, classificada como “ RUIM ”, conforme método do Sistema de Mensuração do Desempenho (SMD)	180 tarifas (dia) Por local da Avaliação
2	Nota Diária do Índice de Qualidade de Administração e Operação (IQAQ), por local de avaliação, classificada como “ REGULAR ”, conforme método do Sistema de Mensuração do Desempenho (SMD)	90 tarifas (dia) Por local da Avaliação
3	Nota Diária do Índice de Qualidade de Administração e Operação (IQAQ), por local de avaliação, classificada como “ BOM ”, conforme método do Sistema de Mensuração do Desempenho (SMD)	45 tarifas (dia) Por local da Avaliação

1.1. Observações

Por descumprimento de quaisquer outros deveres ou obrigações previstos neste anexo e nos Manuais de Procedimentos de Terminais de Transferência vigentes e a serem desenvolvidos pelo Poder Concedente e não contemplados no quadro acima será aplicada a multa de 1.000 tarifas por dia e/ou por ocorrência, cumulativamente.

A Multa poderá ser registrada na constatação do descumprimento pelo Poder Concedente por meio da “Comunicação de Irregularidade – CI” ou controle eletrônico por aplicativo.

1.2. Condições Mínimas de Qualidade

Se verificado que a avaliação do desempenho da Empresa Operadora por LOCAL nas atividades do Índice de Qualidade da Administração e Operação (IQAQ),

permanecer por 2 (dois) ciclos mensais consecutivos com Nota abaixo de “BOM”, deverá no ciclo mensal subsequente elevar seu quadro de pessoal ao estipulado no quadro abaixo, mantendo este efetivo até alcançar 3 (três) ciclos mensais consecutivos com a Nota “OTIMO”, o não cumprimento desta obrigação acarretará aplicação de multa diária de 1.000 tarifas por local.

1.3. Quadro de Pessoal Administrativo/Operacional Necessário por Local

1.3.1. Região Norte / Oeste

Quadro Necessário de 2ª a 6ª feira

LOCALIZAÇÃO	CARGO 1			CARGO 2			CARGO 3			CARGO 4			CARGO 5		
	SUPERVISOR OPERACIONAL			ENCARREGADO OPERACIONAL			AGENTE DE APOIO OPERACIONAL			SUPERVISOR DE SISTEMAS COMPUTACIONAIS			OPERADOR DE SISTEMAS COMPUTACIONAIS		
	MANHÃ	TARDE	NOITE	MANHÃ	TARDE	NOITE	MANHÃ	TARDE	NOITE	MANHÃ	TARDE	NOITE	MANHÃ	TARDE	NOITE
TERMINAL AMARAL GURGEL	1	1	1	-	-	-	4	4	2	1	1	1	-	-	-
TERMINAL CASA VERDE				-	-	-	2	2	2				-	-	-
TERMINAL LAPA				1	1	-	10	10	5				2	2	2
TERMINAL PIRITUBA				1	1	-	10	10	5				2	2	2
TERMINAL PRINCESA ISABEL				1	1	-	9	9	4				2	2	2
TERMINAL VILA NOVA CACHOEIRINHA				1	1	-	11	11	5				2	2	2
TERMINAL CAMPO LIMPO				1	1	-	11	11	5				2	2	2
PARADA CLÍNICAS				-	-	-	1	1	-				-	-	-
PARADA ELDORADO				-	-	-	1	1	-				-	-	-
JARDIM BRITÂNIA				-	-	-	1	1	-				-	-	-
TERMINAL PINHEIROS				1	1	1	12	12	6				2	2	2
TOTAL REGIÃO NORTE / OESTE	1	1	1	6	6	1	72	72	34	1	1	1	12	12	12

Quadro Necessário de Sábado

LOCALIZAÇÃO	CARGO 1			CARGO 2			CARGO 3			CARGO 4			CARGO 5		
	SUPERVISOR OPERACIONAL			ENCARREGADO OPERACIONAL			AGENTE DE APOIO OPERACIONAL			SUPERVISOR DE SISTEMAS COMPUTACIONAIS			OPERADOR DE SISTEMAS COMPUTACIONAIS		
	MANHÃ	TARDE	NOITE	MANHÃ	TARDE	NOITE	MANHÃ	TARDE	NOITE	MANHÃ	TARDE	NOITE	MANHÃ	TARDE	NOITE
TERMINAL AMARAL GURGEL	0	0	0	-	-	-	2	2	1	0	0	0	-	-	-
TERMINAL CASA VERDE				-	-	-	1	1	1				-	-	-
TERMINAL LAPA				-	-	-	5	5	2				1	1	1
TERMINAL PIRITUBA				-	-	-	5	5	2				1	1	1
TERMINAL PRINCESA ISABEL				-	-	-	4	4	2				1	1	1
TERMINAL VILA NOVA CACHOEIRINHA				-	-	-	5	5	2				1	1	1
TERMINAL CAMPO LIMPO				-	-	-	5	5	2				1	1	1
PARADA CLÍNICAS				-	-	-	1	1	-				-	-	-
PARADA ELDORADO				-	-	-	1	1	-				-	-	-
JARDIM BRITÂNIA				-	-	-	1	1	-				-	-	-
TERMINAL PINHEIROS				1	1	1	6	6	3				1	1	1
TOTAL REGIÃO NORTE / OESTE	0	0	0	1	1	1	36	36	15	0	0	0	6	6	6

Quadro Necessário de Domingo

LOCALIZAÇÃO	CARGO 1			CARGO 2			CARGO 3			CARGO 4			CARGO 5		
	SUPERVISOR OPERACIONAL			ENCARREGADO OPERACIONAL			AGENTE DE APOIO OPERACIONAL			SUPERVISOR DE SISTEMAS COMPUTACIONAIS			OPERADOR DE SISTEMAS COMPUTACIONAIS		
	MANHÃ	TARDE	NOITE	MANHÃ	TARDE	NOITE	MANHÃ	TARDE	NOITE	MANHÃ	TARDE	NOITE	MANHÃ	TARDE	NOITE
TERMINAL AMARAL GURGEL				-	-	-	2	2	1				-	-	-
TERMINAL CASA VERDE				-	-	-	1	1	1				-	-	-
TERMINAL LAPA				-	-	-	5	5	2				1	1	1
TERMINAL PIRITUBA				-	-	-	5	5	2				1	1	1
TERMINAL PRINCESA ISABEL				-	-	-	4	4	2				1	1	1
TERMINAL VILA NOVA CACHOEIRINHA				-	-	-	5	5	2				1	1	1
TERMINAL CAMPO LIMPO				-	-	-	5	5	2				1	1	1
PARADA CLÍNICAS				-	-	-	1	1	-				-	-	-
PARADA ELDORADO				-	-	-	1	1	-				-	-	-
JARDIM BRITÂNIA				-	-	-	1	1	-				-	-	-
TERMINAL PINHEIROS				1	1	1	6	6	3				1	1	1
TOTAL REGIÃO NORTE / OESTE	0	0	0	1	1	1	36	36	15	0	0	0	6	6	6

Quadro Necessário de 2ª a 6ª feira

LOCALIZAÇÃO	CARGO 1			CARGO 2			CARGO 3			CARGO 4			CARGO 5		
	SUPERVISOR OPERACIONAL			ENCARREGADO OPERACIONAL			AGENTE DE APOIO OPERACIONAL			SUPERVISOR DE SISTEMAS COMPUTACIONAIS			OPERADOR DE SISTEMAS COMPUTACIONAIS		
	MANHÃ	TARDE	NOITE	MANHÃ	TARDE	NOITE	MANHÃ	TARDE	NOITE	MANHÃ	TARDE	NOITE	MANHÃ	TARDE	NOITE
TERMINAL BANDEIRA				1	1	-	12	14	6				2	2	2
TERMINAL CAPELINHA				1	1	1	18	20	9				2	2	2
TERMINAL GRAJAÚ				1	1	-	12	12	7				2	2	2
TERMINAL GUARAPIRANGA				1	1	-	8	8	4				2	2	2
TERMINAL JARDIM ÂNGELA				1	1	-	10	8	5				2	2	2
TERMINAL JOÃO DIAS				1	1	-	10	12	6				2	2	2
TERMINAL PARELHEIROS				1	1	-	6	6	3				2	2	2
TERMINAL SANTO AMARO				1	1	1	25	25	12				3	3	2
TERMINAL VARGINHA				1	1	1	14	15	8				2	2	2
TERMINAL ÁGUA ESPRAIADA				1	1	-	4	4	2				-	-	-
TOTAL REGIÃO SUL	1	1	1	10	10	3	119	124	62	1	1	1	19	19	18

Quadro Necessário de Sábado

LOCALIZAÇÃO	CARGO 1			CARGO 2			CARGO 3			CARGO 4			CARGO 5		
	SUPERVISOR OPERACIONAL			ENCARREGADO OPERACIONAL			AGENTE DE APOIO OPERACIONAL			SUPERVISOR DE SISTEMAS COMPUTACIONAIS			OPERADOR DE SISTEMAS COMPUTACIONAIS		
	MANHÃ	TARDE	NOITE	MANHÃ	TARDE	NOITE	MANHÃ	TARDE	NOITE	MANHÃ	TARDE	NOITE	MANHÃ	TARDE	NOITE
TERMINAL BANDEIRA				-	-	-	12	12	6				1	1	1
TERMINAL CAPELINHA				-	-	-	9	10	4				1	1	1
TERMINAL GRAJAÚ				-	-	-	6	6	3				1	1	1
TERMINAL GUARAPIRANGA				-	-	-	4	4	2				1	1	1
TERMINAL JARDIM ÂNGELA				-	-	-	5	4	2				1	1	1
TERMINAL JOÃO DIAS				-	-	-	5	6	3				1	1	1
TERMINAL PARELHEIROS				-	-	-	3	3	2				1	1	1
TERMINAL SANTO AMARO				1	1	1	22	22	12				1	1	1
TERMINAL VARGINHA				-	-	-	7	7	4				1	1	1
TERMINAL ÁGUA ESPRAIADA				-	-	-	2	2	1				-	-	-
TOTAL REGIÃO SUL	0	0	0	1	1	1	75	76	39	0	0	0	9	9	9

Quadro Necessário de Domingo

LOCALIZAÇÃO	CARGO 1			CARGO 2			CARGO 3			CARGO 4			CARGO 5		
	SUPERVISOR OPERACIONAL			ENCARREGADO OPERACIONAL			AGENTE DE APOIO OPERACIONAL			SUPERVISOR DE SISTEMAS COMPUTACIONAIS			OPERADOR DE SISTEMAS COMPUTACIONAIS		
	MANHÃ	TARDE	NOITE	MANHÃ	TARDE	NOITE	MANHÃ	TARDE	NOITE	MANHÃ	TARDE	NOITE	MANHÃ	TARDE	NOITE
TERMINAL BANDEIRA				-	-	-	6	7	3				1	1	1
TERMINAL CAPELINHA				-	-	-	9	10	4				1	1	1
TERMINAL GRAJAÚ				-	-	-	6	6	3				1	1	1
TERMINAL GUARAPIRANGA				-	-	-	4	4	2				1	1	1
TERMINAL JARDIM ÂNGELA				-	-	-	5	4	2				1	1	1
TERMINAL JOÃO DIAS				-	-	-	5	6	3				1	1	1
TERMINAL PARELHEIROS				-	-	-	3	3	2				1	1	1
TERMINAL SANTO AMARO				1	1	1	12	12	6				1	1	1
TERMINAL VARGINHA				-	-	-	7	7	4				1	1	1
TERMINAL ÁGUA ESPRAIADA				-	-	-	2	2	1				-	-	-
TOTAL REGIÃO SUL	0	0	0	1	1	1	59	61	30	0	0	0	9	9	9

1.3.3. Região Leste

Quadro Necessário de 2ª a 6ª feira

LOCALIZAÇÃO	CARGO 1			CARGO 2			CARGO 3			CARGO 4			CARGO 5		
	SUPERVISOR OPERACIONAL			ENCARREGADO OPERACIONAL			AGENTE DE APOIO OPERACIONAL			SUPERVISOR DE SISTEMAS COMPUTACIONAIS			OPERADOR DE SISTEMAS COMPUTACIONAIS		
	MANHÃ	TARDE	NOITE	MANHÃ	TARDE	NOITE	MANHÃ	TARDE	NOITE	MANHÃ	TARDE	NOITE	MANHÃ	TARDE	NOITE
TERMINAL A. E. CARVALHO				1	1	-	6	6	3				2	2	2
TERMINAL ARICANDUVA				-	-	-	3	3	2				-	-	-
TERMINAL VILA CARRÃO				1	1	-	6	7	3				-	-	-
TERMINAL PARQUE DOM PEDRO II				1	1	1	24	30	12				2	2	2
TERMINAL PENHA				1	1	-	4	4	2				-	-	-
TERMINAL SÃO MATEUS				1	1	1	16	16	8	1	1		-	-	-
TERMINAL SÃO MIGUEL				1	1	-	4	4	2				-	-	-
TERMINAL SAPOPEMBA / TEOTÔNIO				1	1	-	8	8	3				2	2	2
TERMINAL VILA PRUDENTE				1	1	-	16	16	8				-	-	-
TERMINAL ITAQUERA II				1	1	-	4	4	3				-	-	-
TERMINAL CIDADE TIRADENTES	1	1	1	1	1	-	8	8	4			1	2	2	2
TERMINAL MERCADO				1	1	-	6	6	3				4	4	4
TERMINAL SACOMÃ				1	1	1	10	10	5				2	2	2
ESTAÇÃO ALBERTO LION				-	-	-	3	3	1				-	-	-
ESTAÇÃO ANA NERY				-	-	-	2	2	1				-	-	-
ESTAÇÃO CLUBE ATLÉTICO YPIRANGA				-	-	-	3	3	1	1	1		-	-	-
PARADA DIANÓPOLIS				-	-	-	1	1	-				-	-	-
ESTAÇÃO PEDRO II				-	-	-	3	3	1				-	-	-
ESTAÇÃO NOSSA SENHORA APARECIDA				-	-	-	3	3	1				-	-	-
ESTAÇÃO RUA DO GRITO				-	-	-	3	3	1				-	-	-
TOTAL REGIÃO LESTE	1	1	1	12	12	3	133	140	64	2	2	1	14	14	14

Quadro Necessário de Sábado

LOCALIZAÇÃO	CARGO 1			CARGO 2			CARGO 3			CARGO 4			CARGO 5		
	SUPERVISOR OPERACIONAL			ENCARREGADO OPERACIONAL			AGENTE DE APOIO OPERACIONAL			SUPERVISOR DE SISTEMAS COMPUTACIONAIS			OPERADOR DE SISTEMAS COMPUTACIONAIS		
	MANHÃ	TARDE	NOITE	MANHÃ	TARDE	NOITE	MANHÃ	TARDE	NOITE	MANHÃ	TARDE	NOITE	MANHÃ	TARDE	NOITE
TERMINAL A. E. CARVALHO				-	-	-	3	3	1				1	1	1
TERMINAL ARICANDUVA				-	-	-	2	2	1				-	-	-
TERMINAL VILA CARRÃO				-	-	-	3	3	1				-	-	-
TERMINAL PARQUE DOM PEDRO II	1	1	1	1	1	1	24	24	12	1	1	1	1	1	1
TERMINAL PENHA				-	-	-	2	2	1				-	-	-
TERMINAL SÃO MATEUS				-	-	-	8	8	4				-	-	-
TERMINAL SÃO MIGUEL				-	-	-	2	2	1				-	-	-
TERMINAL SAPOPEMBA / TEOTÔNIO				-	-	-	4	4	1				1	1	1
TERMINAL VILA PRUDENTE				-	-	-	8	8	4				-	-	-
TERMINAL ITAQUERA II				-	-	-	2	2	1				-	-	-
TERMINAL CIDADE TIRADENTES				-	-	-	4	4	2				1	1	1
TERMINAL MERCADO				-	-	-	3	3	2				2	2	2
TERMINAL SACOMÃ				-	-	-	5	5	2				1	1	1
ESTAÇÃO ALBERTO LION				-	-	-	2	2	1				-	-	-
ESTAÇÃO ANA NERY				-	-	-	2	2	1				-	-	-
ESTAÇÃO CLUBE ATLÉTICO YPIRANGA				-	-	-	2	2	1				-	-	-
PARADA DIANÓPOLIS				-	-	-	1	1	-				-	-	-
ESTAÇÃO PEDRO II				-	-	-	2	2	1				-	-	-
ESTAÇÃO NOSSA SENHORA APARECIDA				-	-	-	2	2	1				-	-	-
ESTAÇÃO RUA DO GRITO				-	-	-	2	2	1				-	-	-
TOTAL REGIÃO LESTE	1	1	1	1	1	1	83	83	39	1	1	1	7	7	7

Quadro Necessário de Domingo

LOCALIZAÇÃO	CARGO 1			CARGO 2			CARGO 3			CARGO 4			CARGO 5		
	SUPERVISOR OPERACIONAL			ENCARREGADO OPERACIONAL			AGENTE DE APOIO OPERACIONAL			SUPERVISOR DE SISTEMAS COMPUTACIONAIS			OPERADOR DE SISTEMAS COMPUTACIONAIS		
	MANHÃ	TARDE	NOITE	MANHÃ	TARDE	NOITE	MANHÃ	TARDE	NOITE	MANHÃ	TARDE	NOITE	MANHÃ	TARDE	NOITE
TERMINAL A. E. CARVALHO				-	-	-	3	3	1				1	1	1
TERMINAL ARICANDUVA				-	-	-	2	2	1				-	-	-
TERMINAL VILA CARRÃO				-	-	-	3	3	1				-	-	-
TERMINAL PARQUE DOM PEDRO II	1	1	1	1	1	1	12	15	6	1	1	1	1	1	1
TERMINAL PENHA				-	-	-	2	2	1				-	-	-
TERMINAL SÃO MATEUS				-	-	-	8	8	4				-	-	-
TERMINAL SÃO MIGUEL				-	-	-	2	2	1				-	-	-
TERMINAL SAPOPEMBA / TEOTÔNIO				-	-	-	4	4	1				1	1	1
TERMINAL VILA PRUDENTE				-	-	-	8	8	4				-	-	-
TERMINAL ITAQUERA II				-	-	-	2	2	1				-	-	-
TERMINAL CIDADE TIRADENTES				-	-	-	4	4	2				1	1	1
TERMINAL MERCADO				-	-	-	3	3	2				2	2	2
TERMINAL SACOMÃ				-	-	-	5	5	2				1	1	1
ESTAÇÃO ALBERTO LION				-	-	-	2	2	1				-	-	-
ESTAÇÃO ANA NERY				-	-	-	2	2	1				-	-	-
ESTAÇÃO CLUBE ATLÉTICO YPIRANGA				-	-	-	2	2	1				-	-	-
PARADA DIANÓPOLIS				-	-	-	1	1	-				-	-	-
ESTAÇÃO PEDRO II				-	-	-	2	2	1				-	-	-
ESTAÇÃO NOSSA SENHORA APARECIDA				-	-	-	2	2	1				-	-	-
ESTAÇÃO RUA DO GRITO				-	-	-	2	2	1				-	-	-
TOTAL REGIÃO LESTE	1	1	1	1	1	1	71	74	33	1	1	1	7	7	7

1.3.4. Resumo

Resumo do Quadro Necessário de 2ª a 6ª feira

LOCALIZAÇÃO	CARGO 1			CARGO 2			CARGO 3			CARGO 4			CARGO 5		
	SUPERVISOR OPERACIONAL			ENCARREGADO OPERACIONAL			AGENTE DE APOIO OPERACIONAL			SUPERVISOR DE SISTEMAS COMPUTACIONAIS			OPERADOR DE SISTEMAS COMPUTACIONAIS		
	MANHÃ	TARDE	NOITE	MANHÃ	TARDE	NOITE	MANHÃ	TARDE	NOITE	MANHÃ	TARDE	NOITE	MANHÃ	TARDE	NOITE
TOTAL POR TURNO	3	3	3	28	28	7	324	336	160	4	4	3	45	45	44
TOTAL POR CARGO	9			63			820			11			134		
TOTAL GERAL	1037														

Resumo do Quadro Necessário de Sábado

LOCALIZAÇÃO	ADMINISTRAÇÃO E OPERAÇÃO														
	CARGO 1			CARGO 2			CARGO 3			CARGO 4			CARGO 5		
	SUPERVISOR OPERACIONAL			ENCARREGADO OPERACIONAL			AGENTE DE APOIO OPERACIONAL			SUPERVISOR DE SISTEMAS COMPUTACIONAIS			OPERADOR DE SISTEMAS COMPUTACIONAIS		
	MANHÃ	TARDE	NOITE	MANHÃ	TARDE	NOITE	MANHÃ	TARDE	NOITE	MANHÃ	TARDE	NOITE	MANHÃ	TARDE	NOITE
TOTAL POR TURNO	1	1	1	3	3	3	194	195	93	1	1	1	22	22	22
TOTAL POR CARGO	3			9			482			3			66		
TOTAL GERAL	563														

Resumo do Quadro Necessário de Domingo

LOCALIZAÇÃO	CARGO 1			CARGO 2			CARGO 3			CARGO 4			CARGO 5		
	SUPERVISOR OPERACIONAL			ENCARREGADO OPERACIONAL			AGENTE DE APOIO OPERACIONAL			SUPERVISOR DE SISTEMAS COMPUTACIONAIS			OPERADOR DE SISTEMAS COMPUTACIONAIS		
	MANHÃ	TARDE	NOITE	MANHÃ	TARDE	NOITE	MANHÃ	TARDE	NOITE	MANHÃ	TARDE	NOITE	MANHÃ	TARDE	NOITE
TOTAL POR TURNO	1	1	1	3	3	3	166	171	78	1	1	1	22	22	22
TOTAL POR CARGO	3			9			415			3			66		
TOTAL GERAL	496														

Notas:

- Os Supervisores Operacionais e de Sistemas Computacionais, aos sábados e domingos, ficam responsáveis pela supervisão de todos os locais.
- Os Encarregados Operacionais, aos sábados e domingos, ficam responsáveis pela supervisão de todos os locais de sua região.