



CONCORRÊNCIA INTERNACIONAL N° [●]

OBJETO: CONCESSÃO DOS SERVIÇOS DE REMOÇÃO E GUARDA DE VEÍCULOS DAS VIAS E LOGRADOUROS PÚBLICOS DO MUNICÍPIO DE SÃO PAULO E DE ORGANIZAÇÃO DE LEILÕES PÚBLICOS DOS VEÍCULOS NÃO RETIRADOS PELOS PROPRIETÁRIOS.

ANEXO III – CADERNO DE ENCARGOS DA CONCESSIONÁRIA

MANUATA

ÍNDICE

CAPÍTULO I – DISPOSIÇÕES GERAIS	3
1. DEFINIÇÕES.....	3
2. DIRETRIZES GERAIS	4
CAPÍTULO II – ESPECIFICAÇÕES DOS SERVIÇOS	7
3. ESPECIFICAÇÕES GERAIS.....	7
4. TRANSFERÊNCIA DOS VEÍCULOS	8
5. SERVIÇO DE REMOÇÃO.....	9
6. VEÍCULOS DE REMOÇÃO (GUINCHOS)	11
7. SERVIÇO DE GUARDA.....	12
8. LOCAIS DE DEPÓSITO DE VEÍCULOS	16
9. LEILÃO PÚBLICO.....	17
10. SISTEMA INTEGRADO DE GESTÃO E OPERAÇÃO (SIGO).....	18
11. TREINAMENTO DE CAPACITAÇÃO	21
12. CENTRAL DE OPERAÇÕES.....	22
CAPÍTULO III – SERVIÇOS COMPLEMENTARES	24
13. SERVIÇOS COMPLEMENTARES.....	24
CAPÍTULO IV – PLANOS E RELATÓRIOS	25
14. APRESENTAÇÃO DE PLANOS E RELATÓRIOS.....	25
15. PLANO DE TRANSIÇÃO DA GESTÃO DOS SERVIÇOS CONCEDIDOS.....	26
16. PLANO DE IMPLANTAÇÃO DO SIGO.....	27
17. PLANO OPERACIONAL.....	28
18. OUTROS PLANOS.....	30
19. RELATÓRIOS	30
CAPÍTULO V – PRAZOS.....	31
20. PRAZOS.....	31

APÊNDICES

APÊNDICE I – ESPECIFICAÇÕES CAVALETE

APÊNDICE II – REQUISITOS DO SIGO

APÊNDICE III – FORMULÁRIO ELETRÔNICO DE REMOÇÃO, VISTORIA E CUSTÓDIA

APÊNDICE IV – CRONOGRAMA

CAPÍTULO I – DISPOSIÇÕES GERAIS

1. DEFINIÇÕES

1.1 Para fins deste CADERNO DE ENCARGOS e de seus ANEXOS, os termos listados a seguir, quando empregados no singular ou no plural, em letras maiúsculas, terão os significados constantes deste subitem:

- a)** AGENTE: agente de trânsito incumbido de realizar efetivar o chamado que dará início ao serviço de remoção pela concessionária;
- b)** CENTRAL DE OPERAÇÕES: espaço físico destinado à realização de atividades de monitoramento e gestão do SIGO e das atividades de REMOÇÃO e GUARDA;
- c)** FORMULÁRIO: Formulário Eletrônico de Remoção, Vistoria e Custódia constante do SIGO, a ser preenchido pelas partes envolvidas com informações do veículo e de sua situação, e que poderá ser acessado pelo PROPRIETÁRIO;
- d)** GUARDA: etapa iniciada no momento da entrada do veículo no LOCAL DE DEPÓSITO até a retirada pelo proprietário ou seu representante legal;
- e)** GUINCHO: veículo utilizado por funcionário da CONCESSIONÁRIA para REMOÇÃO dos veículos apreendidos;
- f)** GUINCHEIRO: prestador de serviço responsável pela condução do veículo de REMOÇÃO (GUINCHO) e atividades correlatas;
- g)** LOCAL DE DEPÓSITO DE VEÍCULOS OU DEPÓSITO: locais disponibilizados pela CONCESSIONÁRIA, de sua propriedade ou não, mas mantidos sob sua responsabilidade, para a alocação de veículos removidos em razão da prestação dos serviços compreendidos no objeto do Edital;
- h)** LOCAL DA INFRAÇÃO: local em que o veículo foi autuado pelo AGENTE, onde se inicia o processo de REMOÇÃO;

- i) **PROPRIETÁRIO:** Proprietário do veículo, ou representante legal dotado de poderes para representá-lo nos atos descritos neste documento;
- j) **REMOÇÃO:** etapa de transporte do veículo do LOCAL DA INFRAÇÃO até o LOCAL DE DEPÓSITO DE VEÍCULOS;
- k) **SIGO:** Sistema Integrado de Gestão e Operação, software a ser desenvolvido pela CONCESSIONÁRIA do LOTE 1 para gestão e monitoramento de todas as atividades atinentes a esta CONCESSÃO, bem como armazenamento das informações inseridas pelas partes;
- l) **TERMO DE AUTORIZAÇÃO:** equivale à autorização, a ser emitida pelo PODER CONCEDENTE via SIGO, para que o proprietário ou seu representante legal possa retirar o veículo do LOCAL DE DEPÓSITO;
- m) **VISTORIA DE ENTRADA:** vistoria do veículo realizada pelo operador do LOCAL DE DEPÓSITO no momento de entrada do veículo no local; marca o final da etapa de REMOÇÃO e o início da etapa de GUARDA;
- n) **VISTORIA DE LIBERAÇÃO:** vistoria do veículo realizada pelo proprietário ou seu representante legal, no momento da retirada do veículo do LOCAL DE DEPÓSITO, mediante autorização oficial de liberação; e
- o) **VISTORIA INICIAL:** vistoria do veículo realizada pelo AGENTE e confirmada pelo GUINCHEIRO.

2. DIRETRIZES GERAIS

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

2.2 É única e exclusiva responsabilidade da CONCESSIONÁRIA prestar os SERVIÇOS descritos neste Edital, de REMOÇÃO e GUARDA de veículos das vias e logradouros públicos do Município de São Paulo e de organização de LEILÕES PÚBLICOS dos veículos não retirados pelos PROPRIETÁRIOS.

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

2.3.1 A CONCESSIONÁRIA deve indicar e informar ao PODER CONCEDENTE um responsável técnico pela operação, o qual irá centralizar as informações e responsabilizar-se pela interlocução oficial entre as partes.

2.4 É responsabilidade da CONCESSIONÁRIA a manutenção, sigilo e segurança dos dados a que tiver acesso, passando a responder civil e criminalmente pela adulteração, divulgação ou má utilização de dados e informações da contratante.

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

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

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

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

2.9 Os LOCAIS DE DEPÓSITO DE VEÍCULOS devem assegurar ACESSIBILIDADE arquitetônica e comunicacional às PESSOAS COM DEFICIÊNCIA OU MOBILIDADE REDUZIDA, devendo estar em conformidade com as determinações da Lei Municipal nº 16.642/2017 (Código de Obras e Edificações do Município de São Paulo) e com demais normas aplicáveis, em especial as Leis Federais nº 10.098/2000 e nº 13.146/2015, o

Decreto Federal nº 5.296/2004, o Decreto Municipal nº 57.776/2017 e as Normas Brasileiras ABNT NBR 9050 e ABNT NBR 15599.

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

2.11 Os LOCAIS DE DEPÓSITO DE VEÍCULOS devem, sempre que possível, adotar práticas sustentáveis, a fim de promover eficiência energética e economia no uso da água e de outros materiais, considerando:

- a) Uso racional de energia por meio do favorecimento na tipologia arquitetônica de ventilação e iluminação natural;
- b) uso de luminárias e lâmpadas com alta eficiência luminosa, para garantia de conforto aos usuários;
- c) priorização do uso de materiais recicláveis/reaproveitáveis, sempre que possível, que diminuam desperdícios, resíduos na obra e que possam ser reaproveitados;
- d) dimensionamento eficiente de instalações elétricas e hidráulicas e de sistemas estruturais, para evitar danos a equipamentos e desperdícios de materiais;
- e) utilização de iluminação, aquecedores, equipamentos e ar condicionado com selos de alta eficiência energética;
- f) captação e tratamento de água de chuva para reutilização;
- g) gestão eficiente de resíduos orgânicos, priorizando práticas de compostagem e coleta seletiva de lixo;

- h) instalação de equipamentos economizadores de água nos banheiros; e
- i) uso de mictórios secos ou com válvulas de acionamento de baixa vazão e fechamento automático.

CAPÍTULO II – ESPECIFICAÇÕES DOS SERVIÇOS

3. ESPECIFICAÇÕES GERAIS

3.1 A CONCESSIONÁRIA deve realizar todas as atividades necessárias aos processos de REMOÇÃO e GUARDA de veículos apreendidos respeitando os parâmetros deste CADERNO DE ENCARGOS e normas vigentes, e buscando garantir a integridade física dos veículos removidos.

3.2 A CONCESSIONÁRIA deve estar disponível para prestação dos serviços descritos neste CADERNO DE ENCARGOS durante todos os dias do ano, no período de 24 (vinte e quatro) horas por dia, ao longo de todo o período de vigência do CONTRATO DE CONCESSÃO.

3.3 A CONCESSIONÁRIA poderá prover os serviços descritos neste CADERNO DE ENCARGOS via equipe e equipamentos próprios, leasing ou subcontratação, desde que os serviços sejam prestados por profissionais capacitados, com formação e experiências compatíveis com as funções a serem desenvolvidas.

3.3.1 O PODER CONCEDENTE poderá, a seu critério e sem justificativa formalizada, exigir a substituição de qualquer profissional a serviço da contratada.

3.3.2 A CONCESSIONÁRIA deverá fornecer aos seus funcionários e eventuais empresas terceirizadas crachá de identificação, conforme modelo estabelecido pela CET, contendo:

- a) Foto e nome do empregado;
- b) nome da CONCESSIONÁRIA; e

c) inscrição: “A SERVIÇO DA CET”.

3.4 A CONCESSIONÁRIA deve cumprir as orientações do PODER CONCEDENTE quanto às atividades que demandem interação e coordenação com o AGENTE ou demais entidades da Administração Pública Municipal.

3.5 A CONCESSIONÁRIA deverá disponibilizar informações relativas aos serviços prestados para o PODER CONCEDENTE sempre que solicitado.

3.6 A CONCESSIONÁRIA deverá disponibilizar canal telefônico e eletrônico (via SIGO) para fornecimento de informações ao cidadão sobre os serviços de REMOÇÃO e GUARDA e para recebimento de sugestões e reclamações.

3.6.1 As reclamações recebidas deverão ser respondidas e, caso aplicável, ter uma solução encaminhada, no prazo de até 48 (quarenta e oito) horas a partir de seu recebimento, sob pena de aplicação do SISTEMA DE MENSURAÇÃO DE DESEMPENHO.

3.7 A CONCESSIONÁRIA deve realizar a Transferência Operacional para assunção gradual dos serviços concedidos, conforme períodos e procedimentos de transferência definidos no CAPÍTULO V – PRAZOS.

4. TRANSFERÊNCIA DOS VEÍCULOS

4.1 A CONCESSIONÁRIA deverá transferir todos os veículos apreendidos que se encontram sob responsabilidade do PODER CONCEDENTE no momento da assinatura do contrato para LOCAIS DE DEPÓSITO DE VEÍCULOS próprios, seguindo os prazos dispostos no CAPÍTULO V – PRAZOS.

4.2 Para a referida transferência, deverão ser utilizados veículos de acordo com o estipulado neste documento, em especial com as disposições contidas no item 5 – VEÍCULOS DE REMOÇÃO.

4.3 A partir do início da transferência, os veículos apreendidos passam a ser responsabilidade da CONCESSIONÁRIA, podendo incidir as penalidades cabíveis em caso de intercorrências.

5. SERVIÇO DE REMOÇÃO

5.1 A CONCESSIONÁRIA deverá estar disponível e apta para iniciar a prestação do serviço de REMOÇÃO durante todos os dias do ano, no período de 24 (vinte e quatro) horas por dia.

5.1.1 Caso haja indisponibilidade do sistema (SIGO), a CONCESSIONÁRIA deverá dar continuidade à prestação dos serviços com o nível de qualidade estipulado.

5.2 A CONCESSIONÁRIA deverá prosseguir ao atendimento de chamados de REMOÇÃO somente se e quando solicitado e determinado pelo AGENTE.

5.3 Ao receber chamado do AGENTE via SIGO, a CONCESSIONÁRIA, por meio do GUINCHEIRO, deverá atender ao chamado, indo ao LOCAL DA INFRAÇÃO, e iniciando FORMULÁRIO no SIGO, a partir das informações fornecidas no chamado.

5.3.1 A CONCESSIONÁRIA deverá envidar esforços para realizar a REMOÇÃO no menor período possível de tempo, devendo finalizar a atividade em até 60 (sessenta) minutos a partir do horário de realização do chamado pelo AGENTE, sob pena de aplicação das disposições do ANEXO IV – SISTEMA DE MENSURAÇÃO DE DESEMPENHO.

5.3.2 A CONCESSIONÁRIA deverá considerar o cancelado o serviço de REMOÇÃO caso o AGENTE anule o chamado realizado devido à chegada do PROPRIETÁRIO no LOCAL DA INFRAÇÃO antes do início da REMOÇÃO.

5.3.3 O início da REMOÇÃO tem como marco a colocação de pelo menos um dos patins no veículo a ser removido.

5.4 Ao iniciar o FORMULÁRIO, o GUINCHEIRO deverá verificar se há ocorrência policial relacionada ao veículo, devendo incluir no FORMULÁRIO e notificar as autoridades responsáveis, caso haja.

5.5 Não havendo ocorrência policial, o GUINCHEIRO deverá proceder à REMOÇÃO do veículo, devendo, ainda, via SIGO:

- a) Registrar eletronicamente o endereço do LOCAL DE DEPÓSITO ao qual o veículo será encaminhado;
- b) conferência e ratificação das informações contidas na VISTORIA DE INÍCIO realizada pelo AGENTE, ou, em caso de discordância, solicitar regularização dos itens específicos pelo AGENTE; e
- c) registrar no FORMULÁRIO eventuais inconformidades da VISTORIA DE INÍCIO não regularizadas pelo AGENTE, caso haja.

5.6 Uma vez registradas as referidas informações no SIGO, a CONCESSIONÁRIA deverá:

- a) Fornecer adesivos invioláveis e impermeáveis numerados e padronizados (lacs) e acompanhar a lacração de portas, porta-malas e tanque de combustível do veículo pelo AGENTE;
- b) acompanhar o AGENTE no fechamento do veículo, caso esteja aberto, e mantê-lo fechado e lacrado durante todo o período de REMOÇÃO e GUARDA;
- c) acondicionar e registrar as chaves, caso haja, e armazená-las durante todo o período de GUARDA; e
- d) disponibilizar e posicionar cavalete no LOCAL DA INFRAÇÃO, sendo que os cavaletes deverão ser numerados e padronizados de acordo com especificações constantes do APÊNDICE I – ESPECIFICAÇÕES CAVALETE, devendo ainda informar canal oficial de obtenção de informações sobre o veículo.

5.7 A REMOÇÃO só deverá ser iniciada pela CONCESSIONÁRIA no LOCAL DA INFRAÇÃO na presença do AGENTE.

5.8 É responsabilidade da CONCESSIONÁRIA cobrir as placas dos veículos sempre que estiverem em transporte.

5.9 A CONCESSIONÁRIA, por meio do GUINCHEIRO, deverá transportar o veículo ao DEPÓSITO nas mesmas condições em que foi retirado do LOCAL DA INFRAÇÃO, sob pena da aplicação DO SISTEMA DE MENSURAÇÃO DE DESEMPENHO.

5.9.1 Perante a ocorrência de dano, o GUINCHEIRO deverá registrar o ocorrido e o dano causado no FORMULÁRIO.

5.10 Os cavaletes posicionados deverão ser recolhidos pela CONCESSIONÁRIA após 24 (vinte e quatro) horas do início da REMOÇÃO ou no próximo dia útil.

6. VEÍCULOS DE REMOÇÃO (GUINCHOS)

6.1 A CONCESSIONÁRIA deverá estar apta a realizar o serviço de REMOÇÃO dos seguintes tipos de veículos:

- a)** Veículos leves (exceto motocicletas e similares);
- b)** veículos pesados (exceto ônibus);
- c)** ônibus; e
- d)** motocicletas e similares.

6.2 Todos os veículos a serem utilizados para prestação do serviço de REMOÇÃO deverão possuir aparelhos de georreferenciamento por satélite, possibilitando a sua localização em tempo real pela CONCESSIONÁRIA e pelo PODER CONCEDENTE pelo SIGO.

6.3 A CONCESSIONÁRIA deverá disponibilizar mantas magnéticas padronizadas com logotipo da CET e da Prefeitura Municipal de São Paulo, para fixação nas portas laterais e superfície traseira dos veículos de REMOÇÃO durante o período de prestação de serviço no âmbito da CONCESSÃO.

6.4 Os veículos de REMOÇÃO deverão ser mantidos em adequado estado de conservação com equipamentos de segurança integralmente em funcionamento e com licenciamento atualizado de acordo com a legislação de trânsito.

6.4.1 Sem prejuízo das penalidades cabíveis, caso o PODER CONCEDENTE venha a detectar irregularidades nos veículos de REMOÇÃO, poderá exigir sua substituição.

7. SERVIÇO DE GUARDA

7.1 A CONCESSIONÁRIA deverá prover os DEPÓSITOS para GUARDA de todos os veículos removidos, de acordo com as especificações deste documento, e em local e quantidade que esta considerar mais adequados ao atendimento dos níveis de serviço especificados no CONTRATO DE CONCESSÃO.

7.2 A partir da retirada do veículo do GUINCHO no DEPÓSITO, caracterizando o início da GUARDA, a CONCESSIONÁRIA deverá armazená-lo até sua retirada pelo PROPRIETÁRIO ou até a sua venda mediante LEILÃO, nos termos da Lei Federal nº 9.503/97.

7.3 A CONCESSIONÁRIA deverá garantir a integridade física dos veículos durante a GUARDA, os quais devem permanecer nas mesmas condições em que chegaram ao DEPÓSITO durante todo o período de GUARDA, conforme vistorias realizadas e registradas no FORMULÁRIO.

7.3.1 Diante da ocorrência de dano durante o período de GUARDA, a CONCESSIONÁRIA deverá registrar no FORMULÁRIO o ocorrido e o dano causado.

7.4 A CONCESSIONÁRIA deverá manter os LOCAIS DE DEPÓSITO DE VEÍCULOS em funcionamento e disponíveis aos USUÁRIOS para retirada de objetos pessoais dos veículos e retirada de veículos de segunda à sexta-feira, durante o período de 8 (oito) horas às 18 (dezoito) horas.

7.5 A fim de iniciar a etapa de GUARDA do veículo removido, a CONCESSIONÁRIA deverá, quando da entrada do veículo no LOCAL DE DEPÓSITO:

- a) realizar VISTORIA DE ENTRADA, verificando conformidade com as informações já inseridas no FORMULÁRIO quando da VISTORIA INICIAL; e
- b) registrar com fotos e texto descritivo divergências entre os itens e fotos já registrados no momento da VISTORIA INICIAL, caso haja.

7.6 Os veículos removidos deverão ser mantidos em DEPÓSITO localizado em até 10 (dez) quilômetros do LOCAL DA INFRAÇÃO, medidos em linha reta, ao menos até o sétimo dia de REMOÇÃO do veículo, e desde que este tenha sido removido em dia útil (entre segunda e sexta-feira).

7.6.1 A partir do oitavo dia de REMOÇÃO, ou em caso de REMOÇÃO em dia não útil (sábado, domingo ou feriado), o veículo poderá ser encaminhado a DEPÓSITO localizado em qualquer distância do LOCAL DA INFRAÇÃO, desde que dentro dos limites do Município de São Paulo ou de suas cidades conurbadas.

7.7 A CONCESSIONÁRIA deverá manter atualizado em tempo real no SIGO o endereço do DEPÓSITO em que se encontra o veículo removido.

7.8 Os veículos com bloqueio judicial deverão ser mantidos em área de acesso restrito apenas a funcionários da CONCESSIONÁRIA.

7.9 Mediante autorização eletrônica via SIGO do PODER CONCEDENTE, a CONCESSIONÁRIA deverá permitir a entrada do PROPRIETÁRIO para retirada de objetos pessoais deixados no veículo, desde que haja agendamento prévio de horário, e desde que o PROPRIETÁRIO:

- a) Se presente no horário agendado conforme autorização; e
- b) apresente documento com foto e autorização eletrônica de retirada de pertences emitida pela PODER CONCEDENTE.

7.9.1 Durante o processo de retirada autorizada de pertences, a CONCESSIONÁRIA deverá:

- a) Acompanhar, a todo tempo, a retirada dos pertences pelo PROPRIETÁRIO, devendo os itens removidos serem registrados no FORMULÁRIO;
- b) lacrar novamente o veículo, uma vez retirados os pertences, na presença do PROPRIETÁRIO;
- c) registrar no FORMULÁRIO a numeração dos novos adesivos de lacre utilizados, bem como data, hora e demais informações pertinentes; e
- d) colher assinatura do PROPRIETÁRIO, eletronicamente em campo do SIGO, encerrando, assim, o processo de retirada de pertences.

7.10 Vedar retirada do veículo pelo PROPRIETÁRIO, a não ser em caso de liberação autorizada pela PODER CONCEDENTE via SIGO, por meio do TERMO DE AUTORIZAÇÃO.

7.11 A CONCESSIONÁRIA deverá liberar o veículo para retirada, desde que:

- a) Seja apresentado TERMO DE AUTORIZAÇÃO emitido eletronicamente pela PODER CONCEDENTE, indicando expressamente quem é a PESSOA AUTORIZADA a efetuar a retirada do veículo do LOCAL DE DEPÓSITO;
- b) a PESSOA AUTORIZADA apresente documento de identificação com foto, Carteira Nacional de Habilitação e Certificado de Registro e Certificado de Registro e Licenciamento do Veículo (CRLV);e
- c) sejam pagos pela PESSOA AUTORIZADA à CONCESSIONÁRIA os valores devidos pelo PROPRIETÁRIO a título de tarifa de REMOÇÃO e tarifa da GUARDA, nos termos do ANEXO VII – POLÍTICA TARIFÁRIA.

7.12 Para liberação do veículo, a PESSOA AUTORIZADA deverá realizar VISTORIA DE LIBERAÇÃO, acompanhada por funcionário da CONCESSIONÁRIA, devendo ser registradas no FORMULÁRIO, caso haja, divergências apontadas quanto às VISTORIAS anteriores.

7.12.1 Em caso de alegação pela PESSOA AUTORIZADA de dano ou defeito ocorrido após a REMOÇÃO, verificar, de imediato, se os referidos danos foram previamente registrados no FORMULÁRIO, comprovando-se, quando for o caso, a preexistência dos danos com os registros fotográficos efetuados.

7.12.2 Em caso de constatação de danos posteriores ao início da REMOÇÃO, é responsabilidade da CONCESSIONÁRIA arcar com as providências para o respectivo reparo ou ressarcimento, ficando o PODER CONCEDENTE isento de qualquer ônus.

7.12.2.1 A fim de reparar o dano ao veículo causado durante a prestação dos serviços de GUARDA ou REMOÇÃO, a CONCESSIONÁRIA poderá proceder ao reparo por sua própria conta e risco, ou acionar franquia de seguro contratado, devendo iniciar a reparação ou acionar o seguro em período de 7 (sete) dias corridos da constatação do dano.

7.12.2.2 O referido reparo não deverá exceder o período de 30 (trinta) dias corridos para sua finalização e entrega do veículo ao PROPRIETÁRIO nas condições em que foi removido do LOCAL DA INFRAÇÃO.

7.12.2.3 O prazo previsto no subitem anterior poderá ser prorrogado por até outros 30 (trinta) dias por determinação do PODER CONCEDENTE, mediante solicitação motivada da CONCESSIONÁRIA.

7.13 A liberação dos veículos apreendidos é condicionada, ainda, ao reparo de qualquer componente ou equipamento obrigatório que não esteja em perfeito estado de funcionamento, conforme disposto no parágrafo 2º do artigo 271 da Lei Federal nº 9.503, de 23 de setembro de 1997.

7.13.1 Se o referido reparo demandar providências que não possam ser tomadas nos DEPÓSITOS, a CONCESSIONÁRIA liberará o veículo para reparo pelo PROPRIETÁRIO, mediante autorização eletrônica da PODER CONCEDENTE, mencionando o prazo para sua reapresentação e vistoria, nos termos do parágrafo 3º do artigo 271 da Lei Federal nº 9.503, de 23 de setembro de 1997.

7.14 Estando o veículo apto à retirada pela PESSOA AUTORIZADA, a CONCESSIONÁRIA deverá colher assinatura eletrônica desta e inserir no FORMULÁRIO e, posteriormente, finalizar o respectivo FORMULÁRIO no SIGO.

7.15 A retirada do veículo do LOCAL DE DEPÓSITO poderá ocorrer também por solicitação de autoridade policial ou judicial, desde que haja autorização do PODER CONCEDENTE.

7.16 A CONCESSIONÁRIA deverá manter nos LOCAIS DE DEPÓSITO veículos não retirados ou leiloados pelo período de 30 (trinta) dias após o encerramento do prazo contratual.

8. LOCAIS DE DEPÓSITO DE VEÍCULOS

8.1 A CONCESSIONÁRIA deverá manter LOCAIS DE DEPÓSITO DE VEÍCULOS em quantidade que considerar suficiente, desde que atenda os parâmetros de localização e de qualidade previstos neste CADERNO DE ENCARGOS.

8.1.1 Os DEPÓSITOS poderão ser de titularidade da CONCESSIONÁRIA, subcontratados, ou cadastrados por ela, desde que:

- a)** A CONCESSIONÁRIA se responsabilize pelo pleno funcionamento de todas as instalações civis, elétricas e hidráulicas, equipamentos mecânicos e eletromecânicos, e demais itens e instalações necessários ao adequado funcionamento do LOCAL DE DEPÓSITO DE VEÍCULOS;
- b)** a CONCESSIONÁRIA se responsabilize pela manutenção preventiva, preditiva e corretiva, de acordo com as normas aplicáveis, utilizando pessoal qualificado e equipamentos de segurança;
- c)** a CONCESSIONÁRIA garanta a limpeza e destinação de resíduos, incluindo sua armazenagem, triagem, transporte, descarte e/ou aproveitamento;
- d)** a CONCESSIONÁRIA garanta a segurança dos veículos apreendidos e proteção do patrimônio do DEPÓSITO; e

- e) ao menos um DEPÓSITO seja mantido em funcionamento e disponível ao recebimento de veículos apreendidos em todos os dias do ano, 24 (vinte e quatro) horas por dia.

8.2 Todos os LOCAIS DE DEPÓSITO DE VEÍCULOS deverão possuir:

- a) Solução de cercamento;
- b) infraestrutura referente a instalações elétricas que suporte as demandas dos serviços a serem prestados, devendo estar ainda de acordo com a NBR 5410, referente a instalações elétricas de baixa tensão;
- c) controle e acesso restrito às áreas de gestão da operação; e
- d) área de atendimento ao público.

8.3 A CONCESSIONÁRIA poderá usar soluções diferenciadas e inovadoras para armazenamento, desde que respeitados os níveis de qualidade do serviço.

9. LEILÃO PÚBLICO

9.1 A CONCESSIONÁRIA deverá encaminhar a LEILÃO PÚBLICO, nos termos da Lei Federal nº 9.503/97, todos os veículos recolhidos nos DEPÓSITOS sob sua responsabilidade que não foram reclamados pelos PROPRIETÁRIOS dentro dos prazos previstos no referido dispositivo legal.

9.2 Quanto ao planejamento e realização dos LEILÕES, é responsabilidade da CONCESSIONÁRIA:

- a) Elaborar o cronograma de LEILÕES com intervalo não superior a 60 (sessenta) dias entre cada um;
- b) submeter à PODER CONCEDENTE a aprovação dos referidos cronogramas e eventuais alterações posteriores à aprovação;

- c) preparar os veículos para LEILÃO;
- d) realizar todas as atividades de divulgação e publicidade, devendo publicar os cronogramas aprovados em jornal de grande circulação;
- e) notificar os proprietários dos veículos com LEILÃO agendado, de acordo com os prazos dispostos na legislação;
- f) planejar e executar todas as atividades necessárias à ocorrência dos LEILÕES, nos termos da Lei Federal nº 9.503/97 e do Decreto Municipal nº 57.106/16;
- g) avaliar os veículos quanto ao preço de LEILÃO e enviar a título sugestivo ao PODER CONCEDENTE para ratificação e classificação do veículo, conforme legislação aplicável; e
- h) convocar leiloeiro oficial matriculado na Junta Comercial do Estado de São Paulo (JUCESP).

9.3 A partir dos valores arrecadados mediante a realização dos LEILÕES, a CONCESSIONÁRIA deverá quitar todos os débitos e descontos das despesas com leiloeiro e com o LEILÃO nos termos da Lei Federal nº 9.503/97, devendo prestar contas de todas as movimentações realizadas.

9.4 Em caso de saldo remanescente após a quitação de todas as despesas previstas na legislação, a CONCESSIONÁRIA deverá notificar, no prazo de até 30 (trinta) dias contados do encerramento do LEILÃO, o antigo proprietário do veículo acerca de saldo remanescente, para o levantamento do correspondente valor no prazo de até 5 (cinco) anos.

9.5 Na hipótese de não haver resgate pelo PROPRIETÁRIO, a CONCESSIONÁRIA deverá efetuar a transferência do referido valor residual ao fundo previsto no parágrafo único do artigo 320 da Lei Federal nº 9.503, de 23 de setembro de 1997.

10. SISTEMA INTEGRADO DE GESTÃO E OPERAÇÃO (SIGO)

10.1 A respeito do SIGO, a CONCESSIONÁRIA do LOTE 1 deverá:

- a) Desenvolver e disponibilizar o *software* do SIGO para os serviços objeto deste EDITAL, devendo suas funcionalidades atender às demandas de todas as etapas dos processos dispostos neste CADERNO DE ENCARGOS, bem como cumprir integralmente os requisitos técnicos estipulados no APÊNDICE II – REQUISITOS DO SIGO;
- b) disponibilizar o SIGO via web e aplicativo móvel (iOS e Android), com transmissão de dados criptografados (segurança SSL);
- c) instalar e configurar o *software* nos servidores de dados da contratante e em locais definidos por esta;
- d) realizar atualizações, parametrizações ou customizações que venham a necessárias a fim de atender ao solicitado neste documento e no APÊNDICE II – REQUISITOS DO SIGO; e
- e) permitir a interface e integração do SIGO com outros sistemas existentes, tanto internos quanto externos à Prefeitura Municipal de São Paulo.

10.2 Sem prejuízo dos requisitos técnicos detalhados no APÊNDICE II – REQUISITOS DO SIGO, o SIGO deverá prover às partes usuárias do sistema:

- a) Informação referente à REMOÇÃO, GUARDA e LEILÃO dos veículos em tempo real para o PODER CONCEDENTE;
- b) informação referente ao DEPÓSITO em que se encontra o veículo, para o PROPRIETÁRIO;
- c) ferramenta para que o acionamento dos serviços pelo AGENTE no LOCAL DA INFRAÇÃO ocorra em esquema de rodízio, isto é, distribuindo os chamados em ordem respectivamente às CONCESSIONÁRIAS dos LOTES 1, 2 e 3, de forma a equilibrar os chamados entre as empresas;

- d) ferramenta que permita o controle e gerenciamento da situação legal do veículo e de seus débitos legais, a partir de banco de dados fornecido pela PODER CONCEDENTE;
- e) ferramenta de credenciamento e controle via sistema de posicionamento global (GPS), redes móveis ou outros meios que forneçam as coordenadas em tempo real da rede de guinchos para a CONCESSIONÁRIA e o PODER CONCEDENTE;
- f) ferramenta de controle de estoque dos veículos nos DEPÓSITOS pela CONCESSIONÁRIA e pelo PODER CONCEDENTE, de maneira a possibilitar sua localização imediata;
- g) ferramenta para emissão eletrônica do TERMO DE AUTORIZAÇÃO pela PODER CONCEDENTE para liberação do veículo para retirada pela PESSOA AUTORIZADA;
- h) ferramenta de gerenciamento de entidades, com cadastro e registro de todas as partes envolvidas no processo: PROPRIETÁRIOS, AGENTES, guinchos, GUINCHEIROS e seus assistentes, leiloeiros, entre outros; e
- i) ferramenta que permita a exportação de informação não financeira gerada pelo sistema, para consulta pelo PODER CONCEDENTE, e encaminhamento mensal a ele por meio de relatórios, planilhas digitais em arquivos abertos, ou documentos impressos, quando requisitado.

10.3 Todos os registros do SIGO devem ser invioláveis e disponibilizados em tempo real para o PODER CONCEDENTE.

10.4 É responsabilidade da CONCESSIONÁRIA realizar a integração do SIGO aos bancos de dados do PODER CONCEDENTE para permitir o seu adequado funcionamento.

10.5 O sistema deverá permitir a abertura de notificações de falha em tempo real pelo PODER CONCEDENTE e por funcionários da CONCESSIONÁRIA, com registro de data e hora de abertura e encerramento.

10.6 Eventuais falhas no funcionamento do SIGO devem ser informadas ao PODER CONCEDENTE, após classificação conforme características apresentadas abaixo:

- a) Falha tipo A: falha que não interfira na operação das atividades de GUARDA, mas afete diretamente a qualidade do serviço prestado às partes, tais como: falha na disposição em tempo real da localização do guincho, falha no sistema de distribuição em rodízio dos chamados; e
- b) Falha tipo B: falha que interfira a operação padrão dos serviços de GUARDA e/ou REMOÇÃO, tais como: falha no registro de informações no FORMULÁRIO, falha na exibição eletrônica dos TERMOS DE AUTORIZAÇÃO.

10.7 A solução das falhas no SIGO deve ser realizada conforme o tipo de falha constatado, nos prazos apresentados abaixo:

- c) Falha tipo A – prazo de até 24 (vinte e quatro) horas; e
- d) Falha tipo B – prazo de até 8 (oito) horas.

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

10.9 Os prazos previstos no subitem 10.7 podem ser alterados com aprovação do PODER CONCEDENTE, mediante solicitação motivada da CONCESSIONÁRIA.

10.10 A CONCESSIONÁRIA do LOTE 1 deverá manter central de suporte telefônico apta a esclarecer dúvidas e auxiliar na solução de problemas quanto ao uso do sistema.

11. TREINAMENTO DE CAPACITAÇÃO

11.1 A CONCESSIONÁRIA do LOTE 1 deverá providenciar sessões de treinamento sobre a utilização do SIGO para capacitar os quadros do PODER CONCEDENTE, da CET e das CONCESSIONÁRIAS dos LOTES 2 e 3.

11.2 As CONCESSIONÁRIAS dos LOTES 2 e 3 deverão atender às sessões de treinamento do SIGO.

11.3 Deverão ser fornecidos treinamentos distintos, de acordo com o público alvo de usuários: AGENTE, GUINCHEIRO, operadores do DEPÓSITO, funcionários de fiscalização do PODER CONCEDENTE, entre outros que forem necessários.

11.4 Todo o material didático, impresso e em mídia digital, e demais equipamentos necessários aos treinamentos deverão ser fornecidos pela CONCESSIONÁRIA do LOTE 1.

11.5 O PODER CONCEDENTE irá indicar seus colaboradores que deverão atender aos treinamentos, inclusive colaboradores da CET.

11.5.1 Os treinamentos destinados a colaboradores do PODER CONCEDENTE deverão ser ministrados em dias úteis, com duração máxima de 4 (quatro) horas por dia.

12. CENTRAL DE OPERAÇÕES

12.1 A CONCESSIONÁRIA do LOTE 1 deverá manter ou subcontratar uma CENTRAL OPERAÇÕES (CO), cuja localização física deverá ser no Município de São Paulo, para exercer atividades de monitoramento e gestão centralizada da operação de REMOÇÃO e GUARDA.

12.2 São atribuições da CENTRAL DE OPERAÇÕES:

- a)** Gerenciar e manter o SIGO em funcionamento de acordo com os parâmetros de qualidade estabelecidos;
- b)** supervisionar as informações inseridas nos FORMULÁRIOS pelos AGENTES e pelos funcionários da CONCESSIONÁRIA;

- c) manter banco de dados informatizado e com acesso disponível ao PODER CONCEDENTE e à CET;
- d) monitorar as atividades de REMOÇÃO desde a abertura do chamado até a chegada do veículo ao DEPÓSITO;
- e) monitorar a situação dos veículos sob responsabilidade das CONCESSIONÁRIAS nos LOCAIS DE DEPÓSITO DE VEÍCULOS;
- f) garantir o cumprimento dos indicadores de desempenho previstos no ANEXO IV – SISTEMA DE MENSURAÇÃO DE DESEMPENHO no que se refere a prazos de execução de serviços, níveis de qualidade e disponibilidade.
- g) manter canal de comunicação centralizado para funcionários das CONCESSIONÁRIAS, central de operações da PODER CONCEDENTE e usuários; e
- h) utilizar as informações para elaboração de relatórios gerenciais sobre: veículos apreendidos, estatísticas de horário e local, tempo de chegada do guincho, tempo de transporte aos DEPÓSITOS, tempo de permanência dos veículos nos DEPÓSITOS, índice de danos nos veículos ocasionados durante as etapas de GUARDA e REMOÇÃO, número de veículos leiloados, entre outros que vierem a ser solicitados pelo PODER CONCEDENTE.

12.3 A Central de Operações deverá possuir, ainda:

- a) Central de suporte apta a resolver falhas no sistema nos prazos estabelecidos nos termos do subitem 10.7;
- b) Central de suporte com atendimento telefônico apta a esclarecer dúvidas e auxiliar na solução de problemas dos usuários do SIGO; e
- c) Central de suporte apta a receber, via integração de sistemas, as solicitações e reclamações dos cidadãos registradas nos canais do PODER CONCEDENTE, incluindo os Canais SP156 (Central Telefônica SP156, Portal de Atendimento

SP156, Aplicativo SP156, Praças de Atendimento e Descomplica), ou outros que vierem a substituí-los.

12.4 Cabe à Central de Operações analisar as solicitações recebidas via as Centrais descritas nos termos do item 12.3, executar os serviços solicitados, atualizar o status da solicitação e reportar o andamento dos serviços demandados.

12.4.1 As atualizações sobre o andamento dos serviços demandados pelo cidadão serão respondidas via integração com o sistema usado nos canais do PODER CONCEDENTE.

12.5 A Central de Operações deverá operar com padrão de segurança da informação baseada em ISSO 27.000 e suas soluções disponibilizadas deverão ser revestidas das principais práticas de gerenciamento reunidas no *Information Technology Infrastructure Library - ITIL v3*.

CAPÍTULO III – SERVIÇOS COMPLEMENTARES

13. SERVIÇOS COMPLEMENTARES

13.1 Fica autorizada a exploração pela CONCESSIONÁRIA de SERVIÇOS COMPLEMENTARES nos LOCAIS DE DEPÓSITO DE VEÍCULOS, desde que não prejudique ou interfira na prestação dos serviços descritos neste CADERNO DE ENCARGOS nos parâmetros estabelecidos.

13.2 A exploração de RECEITAS ACESSÓRIAS que envolva a utilização de espaços físicos no DEPÓSITO não pode obstruir ou interferir a operação e o acesso aos veículos.

13.3 A exploração de SERVIÇOS COMPLEMENTARES correlatos aos procedimentos da CONCESSÃO, tal como empreendimento para reparo de veículos, é de responsabilidade exclusiva da CONCESSIONÁRIA e de sua livre negociação com os USUÁRIOS, não podendo implicar qualquer responsabilidade adicional ou ônus para o PODER CONCEDENTE, inclusive em caso de disputa entre as partes.

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

13.5 Na execução das obrigações pertinentes aos SERVIÇOS COMPLEMENTARES, devem ser seguidas todas as normas aplicáveis nos âmbitos Federal, Estadual e Municipal, bem como normas técnicas, inclusive aquelas relativas às atividades a serem desenvolvidas.

CAPÍTULO IV – PLANOS E RELATÓRIOS

14. APRESENTAÇÃO DE PLANOS E RELATÓRIOS

14.1 A CONCESSIONÁRIA deve apresentar ao PODER CONCEDENTE todos os Planos e Relatórios detalhados neste Capítulo e listados abaixo, conforme prazos estipulados no CAPÍTULO V – PRAZOS, devendo apresentar, ainda, caso aplicável, estudos e pareceres complementares aos Planos:

- a) Plano de Transição da Gestão dos Serviços Concedidos;
- b) Plano de Implantação do SIGO;
- c) Plano Operacional;
- d) Plano de Comunicação e Informação ao Público;
- e) Plano de Reversão dos Bens;
- f) Plano de Retomada dos Serviços; e
- g) Relatório Gerencial Mensal das Atividades de Remoção e Guarda dos Veículos.

14.2 Os Planos referidos no subitem anterior irão compor o PLANO DE TRANSFERÊNCIA OPERACIONAL, e são de cumprimento obrigatório pela CONCESSIONÁRIA após sua apresentação ao PODER CONCEDENTE.

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

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

14.4 Os Planos e Relatórios deverão ser apresentados ao PODER CONCEDENTE em meio digital, editável, em formato “.doc” e em versão “.pdf”, ou em outra forma previamente acordada entre as partes.

14.5 O PODER CONDECDENTE pode, a qualquer tempo, solicitar ajustes e alterações na formatação dos Planos e Relatórios.

15. PLANO DE TRANSIÇÃO DA GESTÃO DOS SERVIÇOS CONCEDIDOS

15.1 A CONCESSIONÁRIA deve apresentar um Plano de Transição da Gestão dos Serviços Concedidos, ou Plano de Transição, conforme prazos definidos no CAPÍTULO V – PRAZOS.

15.2 O Plano de Transição tem por objetivo minimizar o impacto da transferência operacional sobre a prestação dos serviços.

15.3 O Plano de Transição deve prever as estratégias, soluções e atividades a serem executadas no período de operação da CONCESSIONÁRIA com suporte do PODER CONCEDENTE, devendo dispor detalhadamente:

- a)** Proposta de composição e estruturação da Equipe de Transição composta por quadros da CONCESSIONÁRIA, e modelo de governança sugerido, nos termos do ANEXO VI – PLANO DE TRANSFERÊNCIA OPERACIONAL;
- b)** descrição de atividades e procedimentos necessários para a transferência operacional das atividades referentes aos serviços de REMOÇÃO e GUARDA; e

- c) descrição de atividades e procedimentos necessários para a transferência operacional do Centro de Controle do PODER CONCEDENTE para a CENTRAL DE CONTROLE, para a CONCESSIONÁRIA do LOTE 1.

15.4 Na elaboração do Plano de Transição, a CONCESSIONÁRIA deve considerar todos os agentes interessados, entre eles a CET, o PODER CONCEDENTE, os PROPRIETÁRIOS, os GUINCHEIROS e os responsáveis pelas atividades no Centro de Controle Operacional e nos DEPÓSITOS, além de demais partes indicadas pelo PODER CONCEDENTE.

15.5 A Equipe de Transição deverá dar respaldo ao PODER CONCEDENTE e responsabilizar-se pela gestão da transferência da operação de REMOÇÃO e GUARDA, obtenção de documentos e informações, entre outros assuntos.

15.5.1 Compete ao Comitê de Transição apoiar o PODER CONCEDENTE para garantir que a CONCESSIONÁRIA tenha livre acesso aos locais onde se encontram os veículos e às informações necessárias para transferência da sua gestão.

15.5.2 O Comitê de Transição irá permanecer ativo durante a FASE DE IMPLEMENTAÇÃO, devendo se reunir para acompanhar e dar suporte ao Plano de Transferência Operacional quando convocada pelo PODER CONCEDENTE ou seus representantes.

15.6 Os períodos de transferência operacional devem seguir os prazos definidos no CAPÍTULO V – PRAZOS.

16. PLANO DE IMPLANTAÇÃO DO SIGO

16.1 A CONCESSIONÁRIA do LOTE 1 deve apresentar ao PODER CONCEDENTE, conforme prazo definido no CAPÍTULO V – PRAZOS, o Plano de Implantação do SIGO contendo a descrição das ações que serão adotadas para a consecução dos encargos atinentes ao SIGO sob sua responsabilidade.

16.2 O Plano de Implantação do SIGO deve prever as estratégias, soluções e atividades a serem executadas no período de transição para o referido sistema e para sua operação eficaz pela CONCESSIONÁRIA, devendo dispor detalhadamente:

- a) Descrição de atividades e procedimentos necessários para a transferência operacional do sistema de gestão utilizado no início do contrato para o SIGO, no caso da CONCESSIONÁRIA do LOTE 1;
- b) implantação dos requisitos técnicos atendidos na Prova de Conceito;
- c) desenvolvimento e implantação dos requisitos técnicos não atendidos na Prova de Conceito;
- d) mecanismos de integração do SIGO aos bancos de dados necessários à operação dos SERVIÇOS CONCEDIDOS; e
- e) planejamento de treinamento das partes interessadas para utilização do SIGO.

17. PLANO OPERACIONAL

17.1 A CONCESSIONÁRIA deve apresentar ao PODER CONCEDENTE, conforme prazo definido no CAPÍTULO V – PRAZOS, o Plano Operacional contendo a descrição das ações que serão adotadas para a consecução dos encargos sob sua responsabilidade.

17.1.1 A estratégia para o cumprimento dos encargos relacionados às atividades de GUARDA e REMOÇÃO, contida no Plano Operacional, deve incluir, mas não se limitar a:

- a) Especificação do quadro de pessoal, por turno, local e funções;
- b) estratégia para cadastro ou contratação dos GUINCHEIROS;
- c) estratégia para cadastro ou contratação dos DEPÓSITOS distribuídos pela cidade, de forma a cumprir o disposto no subitem 7.6;

- d) procedimentos e rotinas para garantia da integridade física dos veículos durante as atividades de GUARDA e REMOÇÃO;
- e) estratégia de Contingência Operacional para situações de indisponibilidade ou instabilidade do SIGO;
- f) detalhamento de rotinas e procedimentos a serem utilizados para o atendimento de solicitações de urgência relativas às atividades de REMOÇÃO e GUARDA;
- g) detalhamento de procedimentos a serem seguidos para o reparo de danos nos veículos ocasionados durante os períodos de REMOÇÃO e GUARDA;
- h) detalhamento de rotinas e procedimentos a serem utilizados para o atendimento de solicitações de urgência relativas ao SIGO, para a CONCESSIONÁRIA do LOTE 1;
- i) procedimentos para organização e divulgação dos LEILÕES;
- j) procedimentos para atendimento ao USUÁRIO, solucionando dúvidas, registrando falhas, reclamações, comentários e ocorrências, e orientando os USUÁRIOS a utilizarem o canal telefônico de atendimento da Concessionária; e
- k) estratégia para divulgação do Canal de Atendimento para registro de reclamações, comentários e ocorrências.

17.2 O Plano Operacional deve conter uma Estratégia de Gestão de Riscos especificando medidas preventivas e corretivas em caso da ocorrência de eventos que podem causar impacto negativo no funcionamento das atividades de GUARDA e REMOÇÃO.

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

- a) Identificação dos riscos;
- b) avaliação qualitativa e quantitativa dos riscos, incluindo a probabilidade de ocorrência e seus potenciais efeitos;
- c) resposta à urgências; e
- d) monitoramento de riscos.

18. OUTROS PLANOS

18.1 A CONCESSIONÁRIA deve, ainda, apresentar ao PODER CONCEDENTE, conforme prazos definidos no CAPÍTULO V – PRAZOS, o Plano de Comunicação e Informação ao Público, o Plano de Reversão de Bens e o Plano de Retomada dos Serviços nos termos do ANEXO VI – PLANO DE TRANSFERÊNCIA OPERACIONAL.

19. RELATÓRIOS

19.1 A CONCESSIONÁRIA deve entregar ao PODER CONCEDENTE, mensalmente, o Relatório Gerencial das Atividades, com base em informações coletadas por meio de seus funcionários e do SIGO.

19.2 Deverão ser apresentadas no Relatório Gerencial de Atividades, no mínimo, as informações abaixo, sendo que, sempre que atinentes a veículos, a informação deverá segrega-los nas categorias de veículos:

- a) Número de chamados realizados por AGENTE;
- b) número de veículos efetivamente apreendidos, com estatísticas de horário e local;
- c) estatísticas de tempo de chegada dos veículos de transporte ao LOCAL DA INFRAÇÃO a partir do chamado;

- d) estatísticas de tempo de REMOÇÃO aos DEPÓSITOS e de distância entre o DEPÓSITO e o LOCAL DA INFRAÇÃO;
- e) número de veículos armazenados por DEPÓSITO e estatísticas de tempo de permanência dos veículos nos DEPÓSITOS;
- f) número de veículos retirados dos DEPÓSITOS pelos PROPRIETÁRIOS;
- g) número, tipo e data de ocorrência de danos nos veículos ocasionados durante as etapas de GUARDA e REMOÇÃO;
- h) número de veículos aptos a LEILÃO;
- i) LEILÕES realizados e número de veículos leiloados, valores de venda, e outras informações relacionadas aos LEILÕES;
- j) número de veículos em situação de bloqueio judicial, e tempo de permanência de destes nos DEPÓSITOS;
- k) estatísticas de falhas no SIGO (para a CONCESSIONÁRIA do LOTE 1);
- l) dados financeiros gerenciais de receitas segregados no maior nível de detalhamento possível, dividindo-se no mínimo entre receita advinda de serviços de REMOÇÃO, de GUARDA e outras receitas;
- m) dados financeiros gerenciais de custos e despesas segregados no maior nível de detalhamento possível; e
- n) dados financeiros gerenciais de investimentos, caso haja, segregados no maior nível de detalhamento possível.

CAPÍTULO V – PRAZOS

20. PRAZOS

20.1 A ORDEM DE INÍCIO deve ser emitida em 30 (trinta) dias após a DATA DE PUBLICAÇÃO DO CONTRATO.

20.2 A CONCESSIONÁRIA deve seguir os prazos definidos abaixo para a entrega de planos, relatórios e demais obrigações definidas nesse documento.

MINUTA

Transferência Operacional e Implementação	
Atividade	Prazo
<p>Entrega dos Planos:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Plano de Transição da Gestão dos Serviços Concedidos; b) Plano de Implantação do SIGO; c) Plano Operacional; e d) Plano de Comunicação e Informação ao Público. 	Até 10 (dez) dias da emissão da ORDEM DE INÍCIO pelo PODER CONCEDENTE
Retirada dos veículos sob responsabilidade do PODER CONCEDENTE no momento de assinatura do contrato e transferência aos DEPÓSITOS sob responsabilidade da CONCESSIONÁRIA	Até 30 (trinta) dias após emissão de autorização para retirada de veículos
Aprovação dos PLANO DE TRANSIÇÃO pelo PODER CONCEDENTE	Até 10 (dez) dias da entrega dos PLANO DE TRANSIÇÃO pela CONCESSIONÁRIA
FASE DE IMPLEMENTAÇÃO (compreende ESTÁGIOS 1 e 2)	Da DATA DA ORDEM DE INÍCIO até 60 (sessenta) dias da DATA DA ORDEM DE INÍCIO
ESTÁGIO 1 – Preparação	Da DATA DA ORDEM DE INÍCIO até a aprovação dos PLANOS DE TRANSIÇÃO e emissão dos Termos Provisórios de Assunção de Serviços e de Aceitação de Bens pelo PODER CONCEDENTE
ESTÁGIO 2 – Operação de Implementação (Operação da CONCESSIONÁRIA com suporte do PODER CONCEDENTE)	Da data de emissão dos Termos Provisórios de Assunção de Serviços e de Aceitação de Bens pelo PODER CONCEDENTE até a emissão dos Termos Definitivos de Assunção dos Serviços e de Aceitação de Bens

Assunção da operação dos serviços de GUARDA e REMOÇÃO pela CONCESSIONÁRIA sem suporte do PODER CONCEDENTE	Após a emissão dos Termos Definitivos de Assunção dos Serviços e de Aceitação de Bens
Integração do SIGO aos bandos de dados do PODER CONCEDENTE	Até 30 dias após a aprovação dos PLANOS DE TRANSIÇÃO
Início das entregas do Relatório Gerencial das Atividades	Até 60 (sessenta) dias após DATA DA ORDEM DE INÍCIO

Fase de Retorno	
Atividade	Prazo
FASE DE RETORNO (compreende ESTÁGIOS 1 e 2)	Duração máxima de 12 meses
ESTÁGIO 1 – Preparação	Até a assinatura do Termo de Validação dos Planos de Retorno
ESTÁGIO 2 – Operação de Retorno	Da assinatura do Termo de Validação dos Planos de Retorno até a assinatura do Termo Definitivo de Devolução dos Bens Reversíveis
Entrega dos Planos de Reversão de Bens e de Retomada dos Serviços	Em até 45 (quarenta e cinco) dias antes dos 6 (seis) meses finais da CONCESSÃO



**PREFEITURA DE
SÃO PAULO**
MOBILIDADE
E TRANSPORTES



**PREFEITURA DE
SÃO PAULO**
GOVERNO

Aprovação dos Planos de Reversão de Bens e de Retomada dos Serviços	Análise dos planos em até 45 (quarenta e cinco) dias após a entrega pela CONCESSIONÁRIA
---	---

MINUTA