



## **CONCORRÊNCIA EC/002/2021/SGM-SEDP**

PARCERIA PÚBLICO-PRIVADA (PPP) NA MODALIDADE DE CONCESSÃO ADMINISTRATIVA PARA ADMINISTRAÇÃO, MANUTENÇÃO, CONSERVAÇÃO, EXPLORAÇÃO COMERCIAL E REQUALIFICAÇÃO DOS TERMINAIS DE ÔNIBUS VINCULADOS AO SISTEMA DE TRANSPORTE COLETIVO URBANO DE PASSAGEIROS DA CIDADE DE SÃO PAULO.

**ANEXO III DO CONTRATO – CADERNO DE ENCARGOS DA CONCESSIONÁRIA**



## ÍNDICE

CAPÍTULO I – OBRIGAÇÕES GERAIS .....	6
1. Obrigações Gerais.....	6
CAPÍTULO II – ESPECIFICAÇÕES DOS TERMINAIS, ESTAÇÕES DO EXPRESSO TIRADENTES E PONTOS DE PARADA.....	9
2. ACESSIBILIDADE.....	9
3. PLATAFORMAS, BERÇOS e PARADAS DE ÔNIBUS .....	11
4. VIÁRIO .....	14
5. Rampas, corredores, passarelas, mezaninos, escadas fixas e rolantes e elevadores .....	16
6. Faixas de pedestres .....	17
7. Cobertura e altura .....	17
8. Acesso aos TERMINAIS e ESTAÇÕES DO EXPRESSO TIRADENTES.....	18
9. Acessos e circulação viária para veículos autorizados .....	22
10. Calçadas externas e baía de parada de veículos.....	24
11. Áreas administrativas e de apoio operacional.....	24
12. Área para a prestação de serviços públicos .....	30
13. Sanitários públicos destinados aos USUÁRIOS.....	31
14. Bicicletários e Paraciclos .....	32
15. Mobiliário e equipamentos auxiliares.....	39
16. Circulação de ar .....	42
17. Nível de ruído .....	43



18. Iluminação .....	43
19. Combate a incêndios.....	44
20. Sistema de Tecnologia da Informação dos TERMINAIS e das ESTAÇÕES DO EXPRESSO TIRADENTES .....	44
21. Centro de Operações do TERMINAL (COT) e Centro de Controle do Expresso (CCE) .....	46
22. Circuito Fechado de Televisão (CFTV).....	47
23. Painéis de Mensagens Dinâmicas (PMD).....	51
24. Sistema de Comunicação por Áudio (PA).....	52
25. Rede de Dados .....	53
26. Sistema de controle de Corredor(es) de Ônibus .....	54
<b>CAPÍTULO III – Serviços de Administração, Apoio à Operação, Manutenção, Vigilância e Limpeza dos TERMINAIS, ESTAÇÕES DO EXPRESSO TIRADENTES e PONTOS DE PARADA .....</b>	<b>55</b>
27. Administração e apoio à operação .....	55
28. Manutenção geral das instalações civis, elétricas e hidráulicas, equipamentos mecânicos e eletromecânicos, utilitários e mobiliários.....	59
29. Manutenção do Sistema de Tecnologia da Informação .....	61
30. Monitoramento de corredor(es) de ônibus.....	62
31. Vigilância e segurança.....	62
32. Limpeza e conservação.....	64
<b>CAPÍTULO IV – Apoio à Operação dos TERMINAIS durante as OBRAS DE REQUALIFICAÇÃO e as obras de construção dos EMPREENDIMENTOS ASSOCIADOS. ....</b>	<b>69</b>
33. Apoio à Operação dos TERMINAIS durante a realização de OBRAS DE REQUALIFICAÇÃO e obras de construção de EMPREENDIMENTOS ASSOCIADOS.....	69
<b>CAPÍTULO V – EXPLORAÇÃO COMERCIAL .....</b>	<b>70</b>



34. EXPLORAÇÃO COMERCIAL .....	70
35. EMPREENDIMENTOS ASSOCIADOS .....	72
CAPÍTULO VI – Projetos, Planos e Relatórios .....	72
36. Apresentação de Projetos, Planos e Relatórios.....	72
37. Projetos Básico e Executivo para as OBRAS DE REQUALIFICAÇÃO, construção dos EMPREENDIMENTOS ASSOCIADOS.....	73
38. Plano de Administração, Apoio à Operação, Manutenção, Vigilância e Limpeza.....	75
39. Planos para as OBRAS DE REQUALIFICAÇÃO e/ou Construção dos EMPREENDIMENTOS ASSOCIADOS.....	79
40. Plano de Apoio à Operação dos TERMINAIS durante as OBRAS DE REQUALIFICAÇÃO e Plano de Apoio à Operação dos TERMINAIS durante as obras de construção de EMPREENDIMENTOS ASSOCIADOS.....	80
41. Relatórios.....	82
CAPÍTULO VII – Prazos .....	85
42. Prazos.....	85
APÊNDICE I – Pesquisa de Satisfação.....	76
1. Diretrizes para a realização de pesquisa de satisfação.....	76
2. Da Pesquisa de Satisfação .....	77
3. Seleção e contratação de instituto de pesquisa .....	78
APÊNDICE II – Inclusão de Novos TERMINAIS .....	78
SUBANEXOS .....	79
SUBANEXO I – EQUIPAMENTOS DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO .....	79
SUBANEXO II – MANUTENÇÃO DO SISTEMA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO .....	79
SUBANEXO III – USOS PERMITIDOS .....	79



**CIDADE DE  
SÃO PAULO**



## **CAPÍTULO I – OBRIGAÇÕES GERAIS**

### **1. Obrigações Gerais**

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

**1.2** É de única e exclusiva responsabilidade da CONCESSIONÁRIA a realização das obras necessárias para que os TERMINAIS, ESTAÇÕES DO EXPRESSO TIRADENTES, PONTOS DE PARADA e os EMPREENDIMENTOS ASSOCIADOS respeitem estritamente as especificações estabelecidas neste documento, nas normas técnicas de regência e na legislação aplicável, em especial a Lei Municipal nº 16.050/2014 (Plano Diretor Estratégico do Município de São Paulo), Lei Municipal nº 16.402/2016 (Lei de Parcelamento, Uso e Ocupação do Solo), Lei Municipal nº 16.642/2017 e Decreto Municipal nº 57.776/2017 (Código de Obras e Edificações do Município de São Paulo), Decreto Municipal nº 56.834/2016 (Plano Municipal de Mobilidade Urbana), Decreto Municipal nº 58.717/2019 (Plano Municipal de Segurança Viária), Lei Municipal nº 16.673/2017 e Decreto Municipal nº 59.670/2020 (Estatuto do Pedestre).

**1.3** As OBRAS DE REQUALIFICAÇÃO devem ser finalizadas conforme prazos definidos no CAPÍTULO VII – Prazos deste ANEXO.

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

**1.5** 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.

**1.6** 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.

**1.7** 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.



**1.8** 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, devendo a CONCESSIONÁRIA, para tanto, elaborar os devidos estudos que demonstrem o cumprimento das exigências aplicáveis.

**1.9** Os projetos, obras e serviços a serem realizados devem garantir a 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.

**1.10** Os projetos, obras e serviços a serem realizados devem atender às disposições legais aplicáveis, inclusive, mas não se limitando, ao Estatuto do Idoso (Lei Federal nº 10.741/2003), à Lei Federal nº 10.048/2000, à Lei Federal nº 13.460/2017, à Lei Municipal nº 16.517/2016, à Lei Municipal nº 16.673/2017 e ao Decreto Municipal nº 59.670/2020 (Estatuto do Pedestre), ao Manual de Desenho Urbano e Obras Viárias, ao Decreto Municipal nº 59.670/2020 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 e pessoas com crianças de colo.

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

**1.12** Os projetos, obras e serviços devem, prioritariamente, adotar práticas sustentáveis, a fim de promover eficiência energética e economia no uso da água e de outros materiais, considerando:

- a) o uso racional de energia por meio do favorecimento na tipologia arquitetônica de ventilação e iluminação natural;
- b) o uso de luminárias e lâmpadas com alta eficiência lumínica, para garantia de conforto aos USUÁRIOS;



- c) a priorização do uso de materiais recicláveis/reaproveitáveis, sempre que possível, que diminuam desperdícios, resíduos na obra e que possam ser reaproveitados;
- d) o dimensionamento eficiente de instalações elétricas e hidráulicas e de sistemas estruturais, para evitar danos a equipamentos e desperdícios de materiais;
- e) a utilização de iluminação, aquecedores, equipamentos e ar condicionado com selos de alta eficiência energética;
- f) a gestão eficiente de resíduos orgânicos, priorizando práticas de compostagem e coleta seletiva de lixo;
- g) a instalação de equipamentos economizadores de água nos banheiros;
- h) o uso de mictórios secos ou com válvulas de acionamento de baixa vazão e fechamento automático; e
- i) a compensação ambiental, manejo e transporte de exemplares arbóreos, dentre outras medidas e políticas que se fizerem necessárias e aconselháveis ao bom uso dos recursos naturais e elementos de flora/paisagismo.

**1.13** A CONCESSIONÁRIA deve realizar o manejo dos exemplares arbóreos existentes nos TERMINAIS e ESTAÇÕES DO EXPRESSO TIRADENTES conforme a legislação vigente e normas aplicáveis.

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

**1.14.1** A CONCESSIONÁRIA deve providenciar a sinalização horizontal e vertical, de acordo com as legislações vigentes aplicáveis.

**1.15** As obras inerentes à execução do OBJETO do CONTRATO devem ocasionar o mínimo de interferência negativa possível no uso dos TERMINAIS, ESTAÇÕES DO EXPRESSO TIRADENTES, PONTOS DE PARADA e em seus entornos.





**1.16** Nenhum elemento do canteiro de obra pode prejudicar a circulação de veículos e pedestres, estacionamento, arborização da rua, iluminação e visibilidade de placas e avisos, assim como sinais de trânsito e outras instalações de interesse público, salvo quando autorizado previamente pelo PODER CONCEDENTE.

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

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

**1.19** A CONCESSIONÁRIA deve cumprir e fazer cumprir, no canteiro de obras, os regulamentos disciplinares de segurança e higiene existentes no local de trabalho, as exigências da CIPA (Comissão Interna de Prevenção de Acidentes), o disposto na Lei Federal nº 6.514/1977, as Normas Regulamentadoras relativas à Segurança e Medicina do Trabalho, e demais disposições legais aplicáveis.

**1.20** A CONCESSIONÁRIA deve apresentar o desenho “as built”, que represente fielmente as obras e instalações executadas, em conformidade com a Norma Brasileira ABNT NBR 14645.

## **CAPÍTULO II – ESPECIFICAÇÕES DOS TERMINAIS, ESTAÇÕES DO EXPRESSO TIRADENTES E PONTOS DE PARADA**

### **2. ACESSIBILIDADE**

**2.1** Os TERMINAIS, ESTAÇÕES DO EXPRESSO TIRADENTES e PONTOS DE PARADA devem ser acessíveis para as PESSOAS COM DEFICIÊNCIA OU MOBILIDADE REDUZIDA e atender a todas as especificações de ACESSIBILIDADE, segundo os conceitos de desenho universal, incluindo os sanitários, os equipamentos instalados pela CONCESSIONÁRIA, conforme as normas vigentes e as regras descritas no CONTRATO e seus respectivos ANEXOS, em especial neste ANEXO.



**2.2** Os TERMINAIS, ESTAÇÕES DO EXPRESSO TIRADENTES e PONTOS DE PARADA devem atender o disposto nas normas técnicas de ACESSIBILIDADE pertinentes, dentre elas as Normas Brasileiras ABNT NBR 16537, ABNT NBR 9050, ABNT NBR 15599 e ABNT NBR 14022.

**2.2.1** Os TERMINAIS, ESTAÇÕES DO EXPRESSO TIRADENTES e PONTOS DE PARADA devem dispor de sinalização tátil para orientação e encaminhamento de pessoas com deficiência visual incluindo o trajeto desde a entrada até as PLATAFORMAS, conforme a Norma Brasileira ABNT NBR 16537.

**2.2.2** Os TERMINAIS, ESTAÇÕES DO EXPRESSO TIRADENTES e PONTOS DE PARADA devem dispor de informação e sinalização de forma completa, precisa e clara, dispostas segundo o critério de transmissão e o princípio dos dois sentidos, em conformidade com a Norma Brasileira ABNT NBR 9050.

**2.2.3** Os TERMINAIS devem dispor de ao menos 1 (um) telefone que transmita mensagens de texto (TDD), em conformidade com a Norma Brasileira ABNT NBR 9050.

**2.2.4** Os TERMINAIS, ESTAÇÕES DO EXPRESSO TIRADENTES e PONTOS DE PARADA devem ter no mínimo 20% (vinte por cento) dos assentos disponíveis para uso de PESSOAS COM DEFICIÊNCIA OU MOBILIDADE REDUZIDA, conforme a Norma Brasileira ABNT NBR 14022.

**2.2.5** Os TERMINAIS, ESTAÇÕES DO EXPRESSO TIRADENTES e PONTOS DE PARADA devem possuir mobiliários, espaços e equipamentos acessíveis para PESSOAS COM DEFICIÊNCIA OU MOBILIDADE REDUZIDA, em conformidade com a Norma Brasileira ABNT NBR 9050.

**2.2.6** Caso os TERMINAIS, ESTAÇÕES DO EXPRESSO TIRADENTES e PONTOS DE PARADA tenham mais de um pavimento, devem ser implantados elevadores, escadas rolantes ou rampas, acessíveis para PESSOAS COM DEFICIÊNCIA OU MOBILIDADE REDUZIDA.

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



**2.4** A CONCESSIONÁRIA poderá utilizar como referência, se adequados às OBRAS DE REQUALIFICAÇÃO, projetos de ACESSIBILIDADE disponibilizados pelo Poder Público, em especial, os contratados pela São Paulo Transporte S.A. – SPTRANS no âmbito da Concorrência 001/2017, da Concorrência 002/2017, da Concorrência 003/2017 e da Concorrência 004/2017 ou outros certames que venham a substituí-los.

**2.4.1** Os projetos eventualmente disponibilizados pelo Poder Público mencionados no subitem

2.4 não terão efeito vinculante à CONCESSIONÁRIA, o que não a exime de observar todas as exigências previstas neste ANEXO e na legislação vigente.

### **3. PLATAFORMAS, BERÇOS e PARADAS DE ÔNIBUS**

**3.1** As pavimentações das PLATAFORMAS de embarques e desembarques, das calçadas e das áreas comuns dos TERMINAIS devem ser de materiais rígidos resistentes a impactos, com superfície regular, firme, estável e antiderrapante sob qualquer condição.

**3.2** Os TERMINAIS devem dispor de BERÇOS com as dimensões mínimas expressas abaixo:

#### **BLOCO NOROESTE**

<b>TERMINAL</b>	<b>BERÇOS (em metros lineares distribuídos ao longo das PLATAFORMAS)</b>
AMARAL GURGEL	371m (trezentos e setenta e um metros)
CAMPO LIMPO	684m (seiscentos e oitenta e quatro metros)
CASA VERDE	60 m (sessenta metros)
JARDIM BRITÂNIA	130 m (cento e trinta metros)
LAPA	504 m (quinhentos e quatro metros)
PINHEIROS	475 m (quatrocentos e setenta e cinco metros)
PIRITUBA	561 m (quinhentos e sessenta e um metros)
PRINCESA ISABEL	430 m (quatrocentos e trinta metros)
VILA NOVA CACHOEIRINHA	598 m (quinhentos e noventa e oito metros)

#### **BLOCO SUL**

<b>TERMINAL</b>	<b>BERÇOS (em metros lineares distribuídos ao longo das PLATAFORMAS)</b>
ÁGUA ESPRAIADA	211 m (duzentos e onze metros)



**CIDADE DE  
SÃO PAULO**

BANDEIRA	359 m (trezentos e cinquenta e nove metros)
CAPELINHA	785 m (setecentos e oitenta e cinco metros)
GRAJAÚ	695 m (seiscentos e noventa e cinco metros)
GUARAPIRANGA	301 m (trezentos e um metros)
JARDIM ÂNGELA	273 m (duzentos e setenta e três metros)
JOÃO DIAS	403 m (quatrocentos e três metros)
PARELHEIROS	120 m (cento e vinte metros)
SANTO AMARO	1.526 m (mil quinhentos e vinte e seis metros)
VARGINHA	305 m (trezentos e cinco metros)

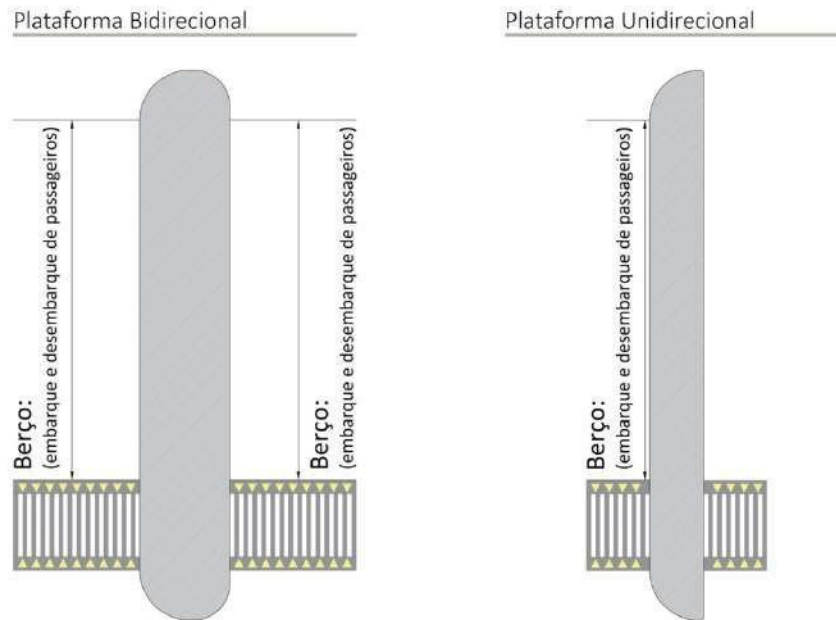
**BLOCO LESTE**

<b>TERMINAL</b>	<b>BERÇOS (em metros lineares distribuídos ao longo das PLATAFORMAS)</b>
A.E. CARVALHO	390 m (trezentos e noventa metros)
ARICANDUVA	628 m (seiscentos e vinte e oito metros)
CIDADE TIRADENTES	649 m (seiscentos e quarenta e nove metros)
ITAQUERA II	1.070 m (mil e setenta metros)
MERCADO	159 m (cento e cinquenta e nove metros)
PQ. DOM PEDRO II	1.383 m (mil trezentos e oitenta e três metros)
PENHA	144 m (cento e quarenta e quatro metros)
SACOMÃ	582 m (quinhentos e oitenta e dois metros)
SÃO MIGUEL	313 m (trezentos e treze metros)
SAPOPEMBA	289 m (duzentos e oitenta e nove metros)
VILA CARRÃO	410 m (quatrocentos e dez metros)
VILA PRUDENTE	792 m (setecentos e noventa e dois metros)

**3.2.1** Na hipótese de ser verificada, quando do início das OBRAS DE REQUALIFICAÇÃO, metragem superior à indicada na Tabela constante no subitem 3.2, deve prevalecer a metragem examinada na verificação.

**3.2.2** A forma de mensuração da metragem dos BERÇOS está exemplificada na Figura 1.

**Figura 1 - BERÇOS**



Fonte: Elaboração própria

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

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

**3.5** As PLATAFORMAS unidirecionais, com embarque e desembarque em apenas um dos lados, e as bidirecionais, com embarque e desembarque em ambos os lados, devem seguir as larguras mínimas verificadas quando do início das OBRAS DE REQUALIFICAÇÃO.

**3.5.1** Nas PLATAFORMAS bidirecionais, nos trechos onde houver colunas, quiosques e outros elementos construtivos, as distâncias entre o elemento e o meio fio deve ser de no mínimo 3,5 m (três vírgula cinco metros) para cada lado, excetuados os elementos construtivos existentes quando do início das OBRAS DE REQUALIFICAÇÃO.



**3.5.2** Nas PLATAFORMAS unidirecionais, nos trechos onde houver colunas, quiosques e outros elementos construtivos, a distância entre o elemento e o meio fio deve ser de no mínimo 3,5 m (três vírgula cinco metros) para o lado com embarque e desembarque de PASSAGEIROS e 1,5 m (um vírgula cinco metros) para o lado sem embarque e desembarque de PASSAGEIROS, excetuados os elementos construtivos existentes quando do início das OBRAS DE REQUALIFICAÇÃO.

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

**3.7** As PLATAFORMAS devem possuir faixa de segurança a 1,5 m (um vírgula cinco metros) de distância do meio fio indicando aos USUÁRIOS a área de circulação e permanência.

**3.8** É de responsabilidade da CONCESSIONÁRIA a adequação dos gradis existentes na conformação presente, conforme Normas NBR 6323 e NBR 11003.

**3.9** As Paradas de Ônibus nas PLATAFORMAS devem ser implantadas conforme definição do PODER CONCEDENTE e podem sofrer alterações, inclusive a depender da programação das linhas de ônibus.

**3.9.1** A CONCESSIONÁRIA poderá sugerir alterações na disposição das Paradas de Ônibus no TERMINAL e na distribuição das linhas de ônibus entre as Paradas de Ônibus, mediante aprovação do PODER CONCEDENTE.

#### **4. VIÁRIO**

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

**4.1.1** Os parâmetros do item 4.1 devem ser seguidos exceto para as áreas que estiverem a mais de 4,5m (quatro vírgula cinco metros) de distâncias das plataformas de embarques e desembarques ou áreas de estocagem e Paradas de Ônibus).



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

**4.2** As pistas devem apresentar, no mínimo, larguras iguais às existentes na conformação presente quando do início das OBRAS DE REQUALIFICAÇÃO.

**4.3** Eventual implantação de nova(s) pista(s) nos TERMINAIS deverá obedecer ao seguinte padrão:

a) Pistas com embarque ou desembarque de um só lado devem ter largura mínima de 7m (sete metros);

b) Pistas com embarque ou desembarque dos dois lados no mesmo sentido devem ter largura mínima de 14 m (quatorze metros);

c) Pistas com embarque e desembarque dos dois lados em sentidos opostos devem ter largura mínima de 15 m (quinze metros);

d) Pistas com embarque e desembarque de um lado e ÁREA DE REGULAGEM do outro devem ter largura mínima de 10,5 m (dez vírgula cinco metros); e

e) Pistas sem embarque e desembarque e com ÁREA DE REGULAGEM devem ter largura mínima de 7 m (sete metros) e calçadas para acesso de operadores com largura mínima de 2 m (dois metros).

**4.4** O fluxo de ônibus no VIÁRIO deve ser planejado e dimensionado, prioritariamente, para que ocorra na mesma direção em todas vias, com exceção de uma das faixas na extremidade do VIÁRIO, caso necessário.

**4.4.1** O VIÁRIO deve possuir ÁREA DE REGULAGEM com as extensões mínimas verificadas quando do início das OBRAS DE REQUALIFICAÇÃO.

**4.5** A CONCESSIONÁRIA deve garantir o fluxo adequado dos veículos nas regiões de trechos de curva dos TERMINAIS.

**4.6** As vias dotadas de trechos em curva devem ter os raios mínimos de giro interno e externo iguais aos existentes na conformação presente quando do início das OBRAS DE REQUALIFICAÇÃO.



**4.7** No caso de eventual implantação de nova(s) via(s), a CONCESSIONÁRIA deverá atender um raio de giro interno mínimo de 5,5m (cinco vírgula cinco metros) e um raio de giro externo mínimo de 15m (quinze metros).

**4.8** A declividade longitudinal máxima permitida no VIÁRIO dos TERMINAIS deve ser menor que de 5% (cinco por cento) nos trechos ao longo da PLATAFORMA.

**4.9** A declividade transversal máxima permitida no VIÁRIO é de 2% (dois por cento).

**4.10** Todos os remendos no VIÁRIO decorrentes de quaisquer falhas, manutenções ou qualquer intervenção necessária devem ser feitos de forma a garantir que não haja desnível.

**4.11** A CONCESSIONÁRIA deve assegurar a drenagem pluvial do VIÁRIO com descidas d'água e canaletas.

**4.12** É de responsabilidade da CONCESSIONÁRIA a caiação dos meio fios nos TERMINAIS, ESTAÇÕES DO EXPRESSO TIRADENTES e PONTOS DE PARADA.

**4.13** A CONCESSIONÁRIA deve garantir toda a pintura das faixas de sinalização horizontal no VIÁRIO de acordo com as normas técnicas e legislação vigente.

## **5. Rampas, corredores, passarelas, mezaninos, escadas fixas e rolantes e elevadores**

**5.1** As rampas, corredores, passarelas, mezaninos, escadas fixas e rolantes e elevadores dos TERMINAIS, ESTAÇÕES DO EXPRESSO TIRADENTES e PONTOS DE PARADA devem ser projetados considerando o conforto e a segurança da circulação dos USUÁRIOS, de forma a evitar acidentes e aglomeração de pessoas.

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

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

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

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





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

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

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

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

## **6. Faixas de pedestres**

**6.1** Os TERMINAIS devem dispor de ao menos 1 (uma) faixa de pedestres do tipo elevado, interligando cada uma das PLATAFORMAS ou acesso às PLATAFORMAS, implantada 15 cm (quinze centímetros) acima do VIÁRIO, com largura mínima igual à existente quando do início das OBRAS DE REQUALIFICAÇÃO.

**6.2** No caso de eventual implantação de nova(s) faixa(s) de pedestre deverá observar, para definição de sua largura, o fluxo, bem como a segurança dos PASSAGEIROS que passam no local.

**6.3** Os TERMINAIS devem dispor de ao menos 1 (uma) faixa de pedestre nas demais travessias, não previstas no subitem anterior, caso existam.

**6.4** A PLATAFORMA deve dispor de piso inclinado para corrigir o desnível entre a PLATAFORMA e a faixa de pedestre.

## **7. Cobertura e altura**

**7.1** As PLATAFORMAS de embarques e desembarques dos TERMINAIS, bem como as áreas de circulação de USUÁRIOS e as travessias de pedestres entre as PLATAFORMAS, devem ser totalmente cobertas, devendo avançar 1,5m da cobertura sobre a pista de rolamento, com exceção do VIÁRIO que estiver a mais de 4,5 m (quatro vírgula cinco metros) de distância das PLATAFORMAS ou áreas de estocagem e Paradas de Ônibus.

**7.1.1** Nos termos do item 1.12 a cobertura dos TERMINAIS deverá adotar práticas sustentáveis, que priorizem a iluminação e ventilação natural.



**7.2** As áreas do VIÁRIO e PLATAFORMAS devem apresentar pé-direito com altura mínima igual à altura existente na conformação presente quando do início das OBRAS DE REQUALIFICAÇÃO.

**7.3** Eventual implantação de nova(s) construção(ões) deverá atender a um pé-direito com altura livre mínima de 4,5 m (quatro metros e meio), exceto em TERMINAIS que operacionalizam linhas com veículos do tipo trólebus, cuja a cota mínima deve ser de 5,4 m (cinco vírgula quatro metros), sendo eles os Terminais Aricanduva, Bandeira, Vila Carrão, Vila Prudente, Parque Dom Pedro II, Penha e São Mateus.

## **8. Acesso aos TERMINAIS e ESTAÇÕES DO EXPRESSO TIRADENTES**

**8.1** A quantidade de acessos deve ser dimensionada de acordo com a demanda e os fluxos de USUÁRIOS, com número mínimo de acessos igual ao número existente na conformação presente quando do início das OBRAS DE REQUALIFICAÇÃO.

**8.2** Adicionalmente ao disposto no item 8.1, o número mínimo de acessos diretamente pela rua, devem seguir os quantitativos expressos abaixo:

### **BLOCO NOROESTE**

<b>TERMINAL</b>	<b>Número mínimo de acessos aos USUÁRIOS</b>
AMARAL GURGEL	3 (três) e 1 (um) ao Metrô
CAMPO LIMPO	3 (três)
CASA VERDE	1 (um)
JARDIM BRITÂNIA	Livre acesso
LAPA	2 (dois)
PINHEIROS	3 (três)
PIRITUBA	2 (dois)
PRINCESA ISABEL	1 (um)
VILA NOVA CACHOEIRINHA	4 (quatro)

**BLOCO SUL**

<b>TERMINAL</b>	<b>Número mínimo de acessos aos USUÁRIOS</b>
ÁGUA ESPRAIADA	2 (dois)
BANDEIRA	3 (três)
CAPELINHA	2 (dois)
GRAJAÚ	2 (dois)
GUARAPIRANGA	2 (dois)
JARDIM ÂNGELA	1 (um)
JOÃO DIAS	2 (dois)
PARELHEIROS	1 (um)
SANTO AMARO	2 (dois) e 4 (quatro) ao Metrô
VARGINHA	2 (dois)

**BLOCO LESTE**

<b>TERMINAL</b>	<b>Número mínimo de acessos aos USUÁRIOS</b>
A.E. CARVALHO	1 (um)
ARICANDUVA	3 (três)
CIDADE TIRADENTES	1 (um)
ITAQUERA II	1 (um)
MERCADO	1 (um)
PQ. DOM PEDRO II	2 (dois)
PENHA	4 (quatro)
SACOMÃ	2 (dois)
SÃO MIGUEL	1 (um)
SAPOPEMBA/TEOTÔNIO	1 (um) e 1 (um) ao Metrô
VILA CARRÃO	2 (dois)
VILA PRUDENTE	3 (três) para o terminal principal e livre acesso aos terminais norte e sul

**8.2.1** Na hipótese de ser verificada, quando do início das OBRAS DE REQUALIFICAÇÃO, quantidade superior à indicada na Tabela constante no subitem 8.2, deve prevalecer a quantidade examinada na verificação.



**8.3** Devem ser instalados equipamentos de controle de acesso em todas as entradas dos TERMINAIS, exceto quando disposto em contrário pelo PODER CONCEDENTE.

**8.4** Os TERMINAIS devem dispor de, no mínimo, o número de equipamentos de controle de acesso expressos abaixo:

#### **BLOCO NOROESTE**

<b>TERMINAL</b>	<b>Número mínimo de equipamentos de controle de acesso do TERMINAL</b>
AMARAL GURGEL	9 (nove)
CAMPO LIMPO	9 (nove)
CASA VERDE	2 (dois)
JARDIM BRITÂNIA	0 (zero)
LAPA	9 (nove)
PINHEIROS	14 (quatorze)
PIRITUBA	9 (nove)
PRINCESA ISABEL	4 (quatro)
VILA NOVA CACHOEIRINHA	12 (doze)

#### **BLOCO SUL**

<b>TERMINAL</b>	<b>Número mínimo de equipamentos de controle de acesso do TERMINAL</b>
ÁGUA ESPRAIADA	6 (seis)
BANDEIRA	13 (treze)
CAPELINHA	8 (oito)
GRAJAÚ	4 (quatro)
GUARAPIRANGA	4 (quatro)
JARDIM ÂNGELA	4 (quatro)
JOÃO DIAS	4 (quatro)
PARELHEIROS	4 (quatro)
SANTO AMARO	8 (oito)
VARGINHA	6 (seis)

**BLOCO LESTE**

<b>TERMINAL</b>	<b>Número mínimo de equipamentos de controle de acesso do TERMINAL</b>
A.E. CARVALHO	2 (dois)
ARICANDUVA	7 (sete)
CIDADE TIRADENTES	6 (seis)
ITAQUERA II	6 (seis)
MERCADO	11 (onze)
PQ. DOM PEDRO II	18 (dezoito)
PENHA	8 (oito)
SACOMÃ	8 (oito)
SÃO MIGUEL	4 (quatro)
SAPOEMBA/TEOTÔNIO	3 (três)
VILA CARRÃO	4 (quatro)
VILA PRUDENTE	17 (dezessete)

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

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

**8.5** Não é permitido criar percursos negativos horizontais obrigatórios entre o acesso aos TERMINAIS e ESTAÇÕES DO EXPRESSO TIRADENTES e as PLATAFORMAS.

**8.6** Os acessos e a circulação interna nos TERMINAIS e das ESTAÇÕES DO EXPRESSO TIRADENTES devem ser projetados de forma a organizar os fluxos de USUÁRIOS, prevendo-se áreas de refúgio e evacuação em casos de emergência, conforme a Norma Brasileira ABNT NBR 9077.



## **9. Acessos e circulação viária para veículos autorizados**

**9.1** A circulação viária interna aos TERMINAIS e ESTAÇÕES DO EXPRESSO TIRADENTES devem ser de uso exclusivo dos veículos das OPERADORAS e veículos autorizados pelo PODER CONCEDENTE.

**9.2** Os TERMINAIS devem ser dotados de vagas de estacionamento para veículos designados pelo PODER CONCEDENTE e para carga e descarga com números mínimos expressos abaixo.

### **BLOCO NOROESTE**

<b>TERMINAL</b>	<b>Número de vagas de estacionamento de veículos</b>	<b>Número de vagas de estacionamento para carga e descarga</b>
AMARAL GURGEL	18 (dezesseis) vagas	-
CAMPO LIMPO	8 (oito) vagas	-
CASA VERDE	-	-
JARDIM BRITÂNIA		1 (uma) vaga
LAPA	9 (nove) vagas	3 (três) vagas
PINHEIROS	10 (dez) vagas	1 (uma) vaga
PIRITUBA	16 (dezesseis) vagas	1 (uma) vaga
PRINCESA ISABEL	4 (quatro) vagas	1 (uma) vaga
VILA NOVA CACHOEIRINHA	9 (nove) vagas	1 (uma) vaga

**BLOCO SUL**

<b>TERMINAL</b>	<b>Número de vagas de estacionamento de veículo</b>	<b>Número de vagas de estacionamento para carga e descarga</b>
ÁGUA ESPRAIADA	13 (treze) vagas	-
BANDEIRA	6 (seis) vagas	-
CAPELINHA	19 (dezenove) vagas	-
GRAJAÚ	14 (catorze) vagas	-
GUARAPIRANGA	10 (dez) vagas	-
JARDIM ÂNGELA	4 (quatro) vagas	-
JOÃO DIAS	9 (nove) vagas	-
PARELHEIROS	0 (zero) vagas	-
SANTO AMARO	20 (vinte) vagas	2 (duas) vagas
VARGINHA	10 (dez) vagas	-

**BLOCO LESTE**

<b>TERMINAL</b>	<b>Número de vagas de estacionamento de veículos</b>	<b>Número de vagas de estacionamento para carga e descarga</b>
A.E. CARVALHO	5 (cinco) vagas	2 (duas) vagas
ARICANDUVA	6 (seis) vagas	-
CIDADE TIRADENTES	10 (dez) vagas	1 (uma) vaga
ITAQUERA II	11 (onze) vagas	-
MERCADO	0 (zero) vagas	-
PQ. DOM PEDRO II	16 (dezesesseis) vagas	2 (duas) vagas
PENHA	2 (duas) vagas	-
SACOMÃ	8 (oito) vagas	1 (uma) vaga



SÃO MIGUEL	18 (dezesesseis) vagas	-
SAPOPEMBA/TEOTÔNIO	6 (seis) vagas	-
VILA CARRÃO	6 (seis) vagas	-
VILA PRUDENTE	3 (três) vagas	-

## **10. Calçadas externas e baia de parada de veículos**

**10.1** As calçadas externas dos TERMINAIS, das ESTAÇÕES DO EXPRESSO TIRADENTES e das PONTOS DE PARADA devem ser adequadas às normas técnicas de ACESSIBILIDADE e permitir a livre circulação de USUÁRIOS, devendo-se realizar a sua recuperação, conforme normas vigentes, incluindo o Manual de Desenho Urbano e Obras Viárias de 2020 realizado pela Secretaria Municipal de Mobilidade e Transportes da Prefeitura Municipal de São Paulo.

**10.2** Nos acessos principais dos TERMINAIS devem ser implantadas baias de paradas de veículos particulares anexas aos TERMINAIS, para embarque e desembarque de USUÁRIOS.

## **11. Áreas administrativas e de apoio operacional**

**11.1** As áreas administrativas e de apoio operacional são ambientes destinados à coordenação das atividades descritas no CAPÍTULO III – Serviços de Administração, Apoio à Operação, Manutenção, Vigilância e Limpeza dos TERMINAIS deste ANEXO, além de atividades operacionais e de fiscalização desempenhadas pelo PODER CONCEDENTE e de atividades operacionais desenvolvidas pelas empresas OPERADORAS.

**11.2** As áreas administrativas e de apoio operacional devem estar equipadas com todos os itens descritos no subitem 11.5 e demais equipamentos necessários para a realização das atividades referenciadas no CAPÍTULO III – Serviços de Administração, Apoio à Operação, Manutenção, Vigilância e Limpeza dos TERMINAIS deste ANEXO.

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

**11.4** Os quantitativos previstos no item 11.5 abaixo podem ser alterados com aprovação do PODER CONCEDENTE, mediante solicitação motivada da CONCESSIONÁRIA.





**11.5** As áreas administrativas e de apoio operacional devem ser dimensionadas para a adequada realização de todas as atividades referenciadas no **CAPÍTULO III – Serviços de Administração, Apoio à Operação, Manutenção, Vigilância e Limpeza dos TERMINAIS**.

**11.5.1** As áreas administrativas de cada um dos **TERMINAIS** devem contemplar no mínimo as áreas abaixo:

a) Área para realização de reuniões e coordenação das atividades administrativas descritas no **CAPÍTULO III – Serviços de Administração, Apoio à Operação, Manutenção, Vigilância e Limpeza dos TERMINAIS** deste **ANEXO**, com capacidade para 10 (dez) pessoas;

b) Centro Operacional Terminal (COT) com capacidade para abrigar os equipamentos do Sistema de Tecnologia da Informação do **TERMINAL** e monitoramento de todas as funções previstas no **CAPÍTULO III – Serviços de Administração, Apoio à Operação, Manutenção, Vigilância e Limpeza dos TERMINAIS** deste **ANEXO**, com no mínimo 3 (três) estações de trabalho;

c) Refeitório, contendo bancada com cuba, geladeira, forno microondas, marmiteiro e mesa com cadeiras fixas, com capacidade mínima expressa abaixo:

**BLOCO NOROESTE**

<b>TERMINAL</b>	<b>Capacidade do refeitório</b>
AMARAL GURGEL	12 (doze) pessoas
CAMPO LIMPO	12 (doze) pessoas
CASA VERDE	12 (doze) pessoas
JARDIM BRITÂNIA	-
LAPA	12 (doze) pessoas
PINHEIROS	12 (doze) pessoas
PIRITUBA	12 (doze) pessoas
PRINCESA ISABEL	18 (dezoito) pessoas
VILA NOVA CACHOEIRINHA	12 (doze) pessoas

**BLOCO SUL**

<b>TERMINAL</b>	<b>Capacidade do refeitório</b>
ÁGUA ESPRAIADA	18 (dezoito) pessoas
BANDEIRA	12 (doze) pessoas
CAPELINHA	18 (dezoito) pessoas
GRAJAÚ	12 (doze) pessoas
GUARAPIRANGA	8 (oito) pessoas
JARDIM ÂNGELA	12 (doze) pessoas
JOÃO DIAS	12 (doze) pessoas
PARELHEIROS	6 (seis) pessoas
SANTO AMARO	24 (vinte e quatro) pessoas
VARGINHA	12 (doze) pessoas

**BLOCO LESTE**

<b>TERMINAL</b>	<b>Capacidade do refeitório</b>
A.E. CARVALHO	14 (quatorze) pessoas
ARICANDUVA	6 (seis) pessoas
CIDADE TIRADENTES	12 (doze) pessoas
ITAQUERA II	4 (quatro) pessoas
MERCADO	12 (doze) pessoas
PQ. DOM PEDRO II	24 (vinte e quatro) pessoas
PENHA	6 (seis) pessoas
SACOMÃ	14 (quatorze) pessoas
SÃO MIGUEL	12 (doze) pessoas
SAPOPEMBA/ TEOTÔNIO	8 (oito) pessoas
VILA CARRÃO	6 (seis) pessoas
VILA PRUDENTE	24 (vinte e quatro) pessoas



- d) Sanitários e vestiários para os funcionários do TERMINAL, com sistema de geração e distribuição de água quente para atendimento do consumo de chuveiros dos vestiários, e atendendo a Norma Regulamentadora NR 24 da Portaria nº 3214/1978, do Ministério do Trabalho;
- e) Sala de estoque de materiais de limpeza e outros materiais, com capacidade para armazenar todos os materiais e equipamentos necessários à limpeza e higienização do TERMINAL, contendo prateleiras para estoque de material e um tanque;
- f) Depósito(s) de lixo(s) capaz de armazenar os resíduos gerados no TERMINAL, com infraestrutura que permita a coleta seletiva, instalado em local que não atrapalhe o funcionamento do TERMINAL e permita fácil escoamento, junto às vias de entorno do TERMINAL; e
- g) Depósito de materiais de sinalização viária, para armazenamento dos materiais utilizados na operação do TERMINAL, como cones e cavaletes.

**11.5.2** As áreas de apoio operacional devem incluir no mínimo:

- a) Depósito com dimensão mínima de 5 m<sup>2</sup> (cinco metros quadrados) para guarda de materiais de pronto atendimento emergencial e primeiros socorros, com no mínimo 1 (uma) maca, 1 (uma) cadeira de rodas, 1 (um) lavatório, 1 (um) aparelho desfibrilador, 1 (um) armário para guardar objetos de primeiros socorros e uma cadeira de rodas;
- b) Posto de controle localizado junto às vias de acesso ao TERMINAL, destinado ao abrigo do vigilante que controla a entrada e saída de veículos, devendo possuir bancada para a operação de equipamentos de comunicação e controle;
- c) Bicicletários e paraciclos, conforme expresso no item 14;
- d) Guichê de informações em área de boa visibilidade e de fácil acesso aos USUÁRIOS; e
- e) Central de Achados e Perdidos, onde os documentos e (ou) objetos encontrados e entregues na administração do TERMINAL ficarão armazenados por um prazo mínimo de 30 (trinta) dias ou até que o item seja retirado pelo proprietário, ou alguém em seu nome, mediante preenchimento de formulário de retirada contendo os dados dos documentos e (ou) objetos, bem como o nome de quem está retirando os pertences.



**11.5.3** Na hipótese da existência, quando da DATA DA ORDEM DE INÍCIO, de paraciclo, bicicletário e/ou estação física de bicicletas compartilhadas localizada nos TERMINAIS e operada por Operadora de Tecnologia de Transporte Credenciada (OTTC), nos termos Decreto Municipal 57.889, de 21 de setembro de 2017, esta deve ser mantida pelo período em que subsistir seu respectivo Termo de Permissão de Uso.

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

- a) Sala de plantão e sala de descanso das OPERADORAS com as capacidades mínimas expressas abaixo.

#### **BLOCO NOROESTE**

<b>TERMINAL</b>	<b>Capacidade da sala de plantão</b>	<b>Capacidade da sala de descanso</b>
AMARAL GURGEL	5 (cinco) pessoas	5 (cinco) pessoas
CAMPO LIMPO	12 (doze) pessoas	12 (doze) pessoas
CASA VERDE	5 (cinco) pessoas	5 (cinco) pessoas
JARDIM BRITÂNIA	5 (cinco) pessoas	5 (cinco) pessoas
LAPA	12 (doze) pessoas	12 (doze) pessoas
PINHEIROS	12 (doze) pessoas	12 (doze) pessoas
PIRITUBA	12 (doze) pessoas	12 (doze) pessoas
PRINCESA ISABEL	5 (cinco) pessoas	5 (cinco) pessoas
VN CACHOEIRINHA	12 (doze) pessoas	12 (doze) pessoas

#### **BLOCO SUL**

<b>TERMINAL</b>	<b>Capacidade da sala de plantão</b>	<b>Capacidade da sala de descanso</b>
ÁGUA ESPRAIADA	5 (cinco) pessoas	5 (cinco) pessoas
BANDEIRA	24 (vinte e quatro) pessoas	24 (vinte e quatro) pessoas
CAPELINHA	24 (vinte e quatro) pessoas	24 (vinte e quatro) pessoas
GRAJAÚ	12 (doze) pessoas	12 (doze) pessoas
GUARAPIRANGA	12 (doze) pessoas	12 (doze) pessoas
JARDIM ÂNGELA	12 (doze) pessoas	12 (doze) pessoas



JOÃO DIAS	12 (doze) pessoas	12 (doze) pessoas
PARELHEIROS	5 (cinco) pessoas	5 (cinco) pessoas
SANTO AMARO	24 (vinte e quatro) pessoas	24 (vinte e quatro) pessoas
VARGINHA	12 (doze) pessoas	12 (doze) pessoas

## **BLOCO LESTE**

<b>TERMINAL</b>	<b>Capacidade da sala de plantão</b>	<b>Capacidade da sala de descanso</b>
A.E. CARVALHO	12 (doze) pessoas	12 (doze) pessoas
ARICANDUVA	5 (cinco) pessoas	5 (cinco) pessoas
CIDADE TIRADENTES	12 (doze) pessoas	12 (doze) pessoas
ITAQUERA II	5 (cinco) pessoas	5 (cinco) pessoas
MERCADO	5 (cinco) pessoas	5 (cinco) pessoas
PQ. DOM PEDRO II	24 (vinte e quatro) pessoas	24 (vinte e quatro) pessoas
PENHA	5 (cinco) pessoas	5 (cinco) pessoas
SACOMÃ	12 (doze) pessoas	12 (doze) pessoas
SÃO MIGUEL	5 (cinco) pessoas	5 (cinco) pessoas
SAPOPEMBA/TEOTÔNIO	5 (cinco) pessoas	5 (cinco) pessoas
VILA CARRÃO	5 (cinco) pessoas	5 (cinco) pessoas
VILA PRUDENTE	12 (doze) pessoas	12 (doze) pessoas

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

**11.5.5** Cada um dos TERMINAIS deve possuir área de bilheteria e atender às seguintes exigências:

**a)** As bilheterias devem ser localizadas em área que permita a formação de filas, de modo a evitar interferência na circulação externa e interna dos TERMINAIS;



b) As bilheterias devem atender aos requisitos de blindagem, ter capacidade mínima para 4 (quatro) guichês, cofre, local para contagem de dinheiro em área reservada, mobiliário apropriado, copa e sanitário acessível;

c) Próximo às bilheterias deve ser disponibilizada área de 25 m<sup>2</sup> (vinte e cinco metros quadrados) para a instalação de máquinas de venda e recarga de créditos de transporte, e para a formação de filas, conforme indicação do PODER CONCEDENTE.

**11.6** Caso as capacidades das áreas administrativas e de apoio operacional já existentes na conformação presente quando do início das OBRAS DE REQUALIFICAÇÃO nas ESTAÇÕES DO EXPRESSO TIRADENTES sejam superiores às especificadas nesse item 11, os quantitativos atuais deverão ser mantidos.

## **12. Área para a prestação de serviços públicos**

**12.1** A CONCESSIONÁRIA deve disponibilizar ao PODER CONCEDENTE, sem qualquer ônus, na ÁREA DA CONCESSÃO, área para a prestação de serviços públicos, com ao menos 25m<sup>2</sup> (vinte e cinco metros quadrados) em cada TERMINAL, conforme definido pelo art. 245, § 3º, da Lei Municipal nº 16.050/2014.

**12.1.1** No TERMINAL SANTO AMARO, a CONCESSIONÁRIA fica obrigada a disponibilizar 116 m<sup>2</sup> (cento e dezesseis metros quadrados) de área ao PODER CONCEDENTE, área que não será contabilizada para os fins do disposto no item 12.1.

**12.1.2** No TERMINAL PIRITUBA, a CONCESSIONÁRIA fica obrigada a disponibilizar 23 m<sup>2</sup> (vinte e três metros quadrados) de área ao PODER CONCEDENTE, área que não será contabilizada para os fins do disposto no item 12.1.

**12.1.3** No TERMINAL SACOMÃ, a CONCESSIONÁRIA fica obrigada a disponibilizar 32 m<sup>2</sup> (trinta e dois metros quadrados) de área ao PODER CONCEDENTE, área que não será contabilizada para os fins do disposto no item 12.1 (Posto de Apoio à Mulher).

**12.1.4** Na hipótese de ser verificada, quando do início das OBRAS DE REQUALIFICAÇÃO, para determinado TERMINAL, área destinada a serviços públicos com metragem superior à elencada no item 12.1, deve-se manter a metragem verificada e disponibilizar, adicionalmente, a área estabelecida pelo item 12.1.



**12.1.5** No TERMINAL Vila Nova Cachoeirinha, Amaral Gurgel, Lapa, Pinheiros do BLOCO NOROESTE, Vila Prudente, São Miguel, Itaquerá II do BLOCO LESTE, Capelinha e Varginha do BLOCO SUL, a CONCESSIONÁRIA deverá disponibilizar área destinada à acomodação dos agentes fiscalizadores do SERVIÇO DE TRANSPORTE COLETIVO DE PASSAGEIROS, sendo que a metragem e localização da área deverá ser proposta pela CONCESSIONÁRIA e aprovada pelo PODER CONCEDENTE.

### **13. Sanitários públicos destinados aos USUÁRIOS**

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

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

**13.3** O acesso e uso dos sanitários deve ser gratuito.

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

**13.5** Os sanitários devem apresentar abastecimento ininterrupto de água, sabão líquido, papel para secagem de mãos e/ou secadores automáticos e papel higiênico.

**13.6** O dimensionamento dos sanitários deve ser proporcional às áreas de plataformas do terminal e ao fluxo de PASSAGEIROS, possuindo no mínimo o dimensionamento abaixo:

**13.6.1** Para cada 900 m<sup>2</sup> (metros quadrados) de PLATAFORMA devem ser disponibilizados: 1 (um) conjunto de sanitário masculino, 1 (um) conjunto de sanitário feminino, no mínimo 1 (um) conjunto de sanitário acessível para PESSOAS COM DEFICIÊNCIA OU MOBILIDADE REDUZIDA, e 1 (um) conjunto de sanitário familiar com ACESSIBILIDADE.

**13.6.1.1** Caso o TERMINAL possua menos de 900 m<sup>2</sup> (metros quadrados) de PLATAFORMA, devem ser disponibilizados o mínimo do dimensionamento dos sanitários estabelecido no item 13.6.1.

**13.6.2** Caso a quantidade de conjuntos de sanitários masculinos e femininos já existentes na conformação presente quando da DATA DA ORDEM DE INÍCIO nos TERMINAIS seja superior às especificadas nesse item 13, os quantitativos atuais deverão ser mantidos.

**13.6.3** Um conjunto de sanitário masculino é composto por:

a) 2 (dois) boxes com bacias sanitárias, sendo ao menos 1 (um) deles acessível;



- b) 3 (três) lavatórios; e
- c) 2 (dois) mictórios, sendo ao menos 1 (um) deles acessível.

**13.6.4** Um conjunto de sanitário feminino é composto por:

- a) 3 (três) boxes com bacias sanitárias , sendo ao menos 1 (um ) deles acessível; e
- b) 3 (três) lavatórios.

**13.6.5** Um conjunto de sanitário acessível para PESSOAS COM DEFICIÊNCIA OU MOBILIDADE REDUZIDA masculino ou feminino é composto por:

- a) 1 (uma) bacia sanitária;
- b) 1 (um) lavatório; e
- c) demais acessórios como barras de apoio, espelho, papeleiras e alarme, entre outros, conforme Norma Brasileira ABNT NBR 9050.

**13.6.6** Um conjunto de sanitário familiar com ACESSIBILIDADE é composto por:

- a) 1 (um) boxe com bacia sanitária para adulto;
- b) 1 (um) boxe com bacia sanitária infantil;
- c) 1 (um) boxe com superfície para troca de roupas na posição deitada;
- d) 1 (um) lavatório;
- e) 1 (um) fraldário; e
- f) demais acessórios como: barras de apoio, espelho, papeleiras, alarme, entre outros, conforme Norma Brasileira ABNT NBR 9050.

**13.6.7** Os conjuntos de sanitário masculino ou feminino poderão estar agrupados em um ou mais sanitários masculinos e femininos.

## **14. Bicicletários e Paraciclos**

**14.1** A CONCESSIONÁRIA deverá de forma gratuita fornecer e manter os bicicletários e paraciclos existentes nos TERMINAIS e instalar bicicletários adicionais, nos termos do presente item.



**14.2** Os bicicletários atuais são aqueles previstos abaixo:

**BLOCO NOROESTE**

<b>TERMINAL</b>	<b>Tipo de local para estacionamento de bicicletas</b>	<b>Controle de acesso/ Zeladoria</b>	<b>Capacidade (vagas)</b>
AMARAL GURGEL	Bicicletário misto aberto semi-coberto	Sim	41
CAMPO LIMPO	Bicicletário horizontal aberto coberto	Sim	64
CASA VERDE	Paraciclo vertical aberto semi-coberto	Não	7
JARDIM BRITÂNIA	Paraciclo horizontal aberto semi-coberto	Não	12
LAPA	Bicicletário vertical aberto coberto	Sim	74
PINHEIROS	Bicicletário misto aberto coberto	Sim	34
PIRITUBA	Bicicletário misto aberto coberto	Sim	156
PRINCESA ISABEL	Bicicletário misto aberto coberto	Sim	66
VILA NOVA CACHOEIRINHA	Paraciclo horizontal aberto semi-coberto	Não	24

**BLOCO SUL**

<b>TERMINAL</b>	<b>Tipo de local para estacionamento de bicicletas</b>	<b>Controle de acesso/ Zeladoria</b>	<b>Capacidade (vagas)</b>
ÁGUA ESPRAIADA	Paraciclo horizontal aberto semi-coberto	Não	32
BANDEIRA	Paraciclo misto aberto descoberto	Não	22
CAPELINHA	Paraciclo misto aberto coberto	Não	106
GRAJAÚ	Paraciclo misto aberto semi-coberto	Não	50
GUARAPIRANGA	Bicicletário horizontal aberto coberto	Sim	24
JARDIM ÂNGELA	Paraciclo vertical aberto semi-coberto	Não	12
JOÃO DIAS	Bicicletário misto aberto coberto	Sim	72
PARELHEIROS	Paraciclo misto aberto semi-coberto	Não	15
SANTO AMARO	Paraciclo horizontal aberto coberto	Não	10
VARGINHA	Paraciclo misto aberto semi-coberto	Não	26

**BLOCO LESTE**

<b>TERMINAL</b>	<b>Tipo de local para estacionamento de bicicletas</b>	<b>Controle de acesso/ Zeladoria</b>	<b>Capacidade (vagas)</b>
A.E. CARVALHO	Paraciclo horizontal aberto coberto	Não	42
ARICANDUVA	Paraciclo misto aberto semi-coberto	Não	54
CIDADE TIRADENTES	Bicicletário misto aberto coberto	Sim	148



**CIDADE DE  
SÃO PAULO**

ITAQUERA II	-	Não	7
MERCADO	Paraciclo horizontal aberto semi-coberto	Não	58
PQ. DOM PEDRO II	Bicicletário misto aberto coberto	Sim	156
PENHA	Paraciclo horizontal aberto descoberto	Não	28
SACOMÃ	Bicicletário horizontal aberto coberto	Sim	146
SÃO MIGUEL	Paraciclo misto aberto coberto	Não	64
SAPOPEMBA/TEOTÔNIO	Paraciclo horizontal aberto descoberto	Não	42
VILA CARRÃO	Paraciclo misto aberto descoberto	Não	38
VILA PRUDENTE	-	Não	62
<b>OUTROS EQUIPAMENTOS – EXPRESSO TIRADENTES</b>	<b>Tipo de local para estacionamento de bicicletas</b>	<b>Controle de acesso/ Zeladoria</b>	<b>Capacidade (vagas)</b>
ESTAÇÃO ALBERTO LION	Paraciclo horizontal aberto semi-coberto	Não	30
ESTAÇÃO ANA NERI	Paraciclo horizontal aberto descoberto	Não	90
ESTAÇÃO C. A. YPIRANGA	Paraciclo horizontal aberto descoberto	Não	42
ESTAÇÃO N. S. APARECIDA	Paraciclo horizontal aberto descoberto	Não	46
ESTAÇÃO PEDRO II	Paraciclo horizontal aberto semi-coberto	Não	90
ESTAÇÃO RUA DO GRITO	Paraciclo horizontal aberto descoberto	Não	82



**14.3** Nos bicicletários atuais e instalados nos TERMINAIS, ESTAÇÕES DO EXPRESSO TIRADENTES e PONTOS DE PARADA devem ser providos os serviços de zeladoria e controle de acesso, bem como executadas melhorias contínuas das estruturas para garantia de adequada iluminação, ventilação, conforto, acessibilidade, vigilância e segurança.

**14.3.1** Para a garantia de conforto e comodidade dos usuários, indica-se a instalação de vestiários próximos aos bicicletários, com ou sem a oferta de duchas.

**14.3.2** A CONCESSIONÁRIA será responsável pela vigilância e segurança dos bicicletários e paraciclos, sendo responsável em eventuais casos de furtos, roubos e/ou depredações das bicicletas nos bicicletários instalados na ÁREA DA CONCESSÃO.

**14.4** Os bicicletários dos Terminais Guarapiranga, Pinheiros e Amaral Gurgel deverão ser adequados para que seja possível o estacionamento de, ao menos, 50 vagas.

**14.5** Nos TERMINAIS, ESTAÇÕES DO EXPRESSO TIRADENTES e PONTOS DE PARADA que não disponham de bicicletário, a estrutura de estacionamento de bicicletas (paraciclos) deverão ser convertidas em bicicletários.

**14.5.1** Caso não seja possível a conversão em bicicletários dos paraciclos existentes, deve-se viabilizar o bicicletário em outro local do TERMINAL, ESTAÇÕES DO EXPRESSO TIRADENTES e PONTOS DE PARADA.

**14.5.2** Os novos bicicletários deverão ser adequados para que seja possível ofertar ao menos 50 vagas de estacionamento.

**14.6** Deverão ser implantados paraciclos nas áreas internas e externas (calçadas) de todos os TERMINAIS, ESTAÇÕES DO EXPRESSO TIRADENTES e PONTOS DE PARADA, sem prejuízo do previsto no item 14.5.

**14.6.1** Os planos de implantação de paraciclos deverão ser analisados e aprovados pelo PODER CONCEDENTE.

**14.6.2** Os paraciclos deverão observar o modelo de paraciclo previsto no Manual de Desenho Urbano e Obras Viárias da Prefeitura.

**14.7** Os projetos básicos para adaptação e implantação de bicicletários e paraciclos deverão ser apresentados ao PODER CONCEDENTE em até 60 (sessenta) dias após a DATA DA ORDEM DE INÍCIO.



**14.8** A implantação e adaptação de bicicletários deverá ser previamente analisado e aprovado pelo PODER CONCEDENTE, bem como por suas empresas vinculadas (SPTRANS e CET).

**14.9** As adaptações e implantações de bicicletário deverão ser implementadas em até 180 (cento e oitenta) dias após a aprovação do projeto apresentado pela CONCESSIONÁRIA.

**14.10** Após início da operação dos bicicletários, a CONCESSIONÁRIA deverá fornecer mensalmente ao PODER CONCEDENTE base de dados da utilização de todos os bicicletários, em que cada registro consiste no ato de uma guarda de bicicleta.

**14.10.1** São atributos (colunas) mínimos da base de dados prevista no item acima:

- a) nome / código do terminal;
- b) identificação anonimizada do usuário, nos termos da Lei Federal nº 13.709/2018;
- c) cor ou raça do usuário, conforme a Lei Estadual nº 16.758/2018;
- d) gênero do usuário;
- e) data de entrada da bicicleta;
- f) horário de entrada da bicicleta;
- g) data de saída da bicicleta; e
- h) horário de saída da bicicleta.

**14.10.2** Para fornecimento dos dados brutos, a CONCESSIONÁRIA deverá criar ambiente seguro via API para transferência e armazenamento dos dados na Secretaria de Mobilidade e Transportes (SMT).

**14.11** Além dos dados brutos, deve ser fornecido relatório resumido mensal contendo os seguintes dados mínimos por bicicletário:

- a) número médio de usuários diferentes por dia;
- b) número total de usuários diferentes do mês de referência;
- c) número médio de entradas de bicicletas ao dia;



- d) número total de entradas de bicicleta do mês de referência; e
- e) tempo médio de guarda das bicicletas (em horas).

**14.11.1** A CONCESSIONÁRIA deverá obedecer aos preceitos da legislação em vigor que trata da proteção dos dados pessoais dos usuários, em especial a Lei Federal nº 13.709/2018.

**14.11.2** O PODER CONCEDENTE, em nenhuma hipótese, poderá ser responsabilizado por eventuais descumprimentos à legislação acima citada, em especial no que se refere à obtenção, guarda, processamento e utilização inadequada dos dados dos usuários.

**14.12** A capacidade dos bicicletários prevista nos itens anteriores deverá ser ampliada, considerando os dados de uso dos bicicletários constantes dos relatórios mensais produzidos pela CONCESSIONÁRIA.

**14.12.1** O aumento de capacidade de cada bicicletário deverá ocorrer caso, em dado mês:

- a) Em mais de 25% do tempo total de funcionamento do bicicletário, em horas, durante todos os dias úteis do mês, haja ocupação do bicicletário igual ou maior que 75% do número de vagas; ou
- b) Em mais de 10% do tempo total de funcionamento do bicicletário, em horas, durante todos os dias úteis do mês, haja ocupação do bicicletário igual ou maior que 90% do número de vagas.

**14.12.2** Ocorrendo um dos eventos descritos nas alíneas “a)” e “b)” do subitem anterior, a CONCESSIONÁRIA deverá:

- a) informar o PODER CONCEDENTE; e
- b) elaborar plano de ampliação do bicicletário, a ser aprovado pelo PODER CONCEDENTE, nos termos deste presente item 14.

**14.12.3** O plano de expansão apresentado deverá prever aumento de ao menos 25% do número de vagas de estacionamento existentes no bicicletário.

**14.12.4** As adequações necessárias para ampliação do bicicletário deverão ser implementadas em até 90 (noventa) dias após a aprovação do plano de expansão apresentado pela CONCESSIONÁRIA.



**14.13** Na hipótese da CONCESSIONÁRIA verificar a inviabilidade espacial de implantação das exigências dispostas nos itens 8.2, 8.4, 9.2, 10.2, 11.5, 11.5.1, 11.5.2, 14.12, 14.12.1, 14.12.2, 14.12.3 e de seus subitens, esta deverá justificar e comprovar tecnicamente tal situação ao PODER CONCEDENTE, que poderá, por sua vez, requantificar as exigências, observada a eficiência na gestão do embarque e desembarque de pessoas do SISTEMA DE TRANSPORTE COLETIVO URBANO DE PASSAGEIROS.

## **15. Mobiliário e equipamentos auxiliares**

**15.1** Os TERMINAIS e ESTAÇÕES DO EXPRESSO TIRADENTES devem dispor de todo o mobiliário, equipamentos de apoio em áreas públicas e equipamentos auxiliares, incluindo:

**a)** Mesas e cadeiras móveis destinadas ao uso dos fiscais do PODER CONCEDENTE ou de agente(s) por ele indicado(s), que devem ser localizadas nas PLATAFORMAS, de modo a não interferir na circulação de USUÁRIOS, padronizadas e conter iluminação própria;

**b)** Telefones públicos acessíveis, inclusive para pessoas com deficiência auditiva, localizados próximos aos acessos principais;

**c)** Espaço de no mínimo 1 m<sup>2</sup> (um metro quadrado) por acesso aos TERMINAIS e ESTAÇÕES DO EXPRESSO TIRADENTES destinado à divulgação de conteúdos de interesse público e coletivo indicados pelo PODER CONCEDENTE, além da disponibilização de espaço descrito no subitem 34.8;

**d)** Conexão à internet sem fio gratuita (*Wi-fi*), sem exigência de cadastro, exceto para o estrito cumprimento do Marco Civil da Internet (Lei Federal nº 12.965/2014), com velocidade de no mínimo 512 kbps (quinhentos e doze quilobites por segundo) por USUÁRIO, atendendo no mínimo 500 (quinhentos) USUÁRIOS simultaneamente, com possibilidade de desconectar USUÁRIOS conectados em período superior a 15 (quinze) minutos ou utilizar *marketing* digital a partir desse período, que atenda toda a área de circulação dos USUÁRIOS;

**e)** 1 (um) totem ou similar, contendo um conjunto de tomadas elétricas universal e entradas do tipo USB de uso público para recarga de aparelhos celulares dos USUÁRIOS;

**f)** Sistema próprio de geração de energia elétrica, com capacidade de carga instalada suficiente para suprir a demanda necessária para o cumprimento dos serviços contratados, no caso de interrupção do fornecimento da distribuidora de energia elétrica local, por até 8 (oito) horas;



- g)** 1 (um) totem ou similar, para os USUÁRIOS para registrarem, eletronicamente, os acidentes, reclamações, comentários e ocorrências, devendo ser integrado ao Portal de Atendimento SP156, conforme orientação do PODER CONCEDENTE, e alocado em local próximo à bilheteria;
- h)** 1 (um) banco com no mínimo 4 (quatro) metros na seção longitudinal, contínuo ou com assentos individuais, por Parada de Ônibus, com destinação de assento para USUÁRIOS preferenciais, de acordo com as normas aplicáveis;
- i)** 1 (um) ponto de energia elétrica com tomada padrão brasileiro por assento, para o carregamento de aparelhos eletrônicos;
- j)** 1 (um) ponto de recarga elétrica de cadeira de rodas motorizada em local acessível;
- k)** 1 (um) ponto de água para uso emergencial na ÁREA DE REGULAGEM, para higienização dos ônibus;
- l)** Painel de informação, impresso ou digital, informando aos USUÁRIOS o trajeto de todas as linhas de ônibus que passem pelos TERMINAIS;
- m)** Painel de informação, impresso ou digital, divulgando aos USUÁRIOS o Portal de Atendimento SP156 e o totem ou similar, conforme subitem 15.1, alínea “g”); e
- n)** Painel de informação, impresso ou digital, divulgando os direitos dos USUÁRIOS previstos no Código de Defesa do Consumidor (Lei Federal nº 8.078/1990), na Lei de Concessões (Lei Federal nº 8,987/1995), na Lei de Defesa dos Direitos dos Usuários de Serviços Públicos (Lei Federal nº 13.460/2017), na Política Nacional de Mobilidade Urbana (Lei Federal nº 12.587/2012), e em demais dispositivos pertinentes.
- o)** Bebedouros, segundo os quantitativos expressos abaixo, considerando no mínimo 1 (um) bebedouro acessível em cada TERMINAL.





### **BLOCO NOROESTE**

<b>TERMINAL</b>	<b>Bebedouro</b>
AMARAL GURGEL	2 (dois) bebedouros
CAMPO LIMPO	6 (seis) bebedouros
CASA VERDE	2 (dois) bebedouros
JARDIM BRITÂNIA	2 (dois) bebedouros
LAPA	4 (quatro) bebedouros
PINHEIROS	8 (oito) bebedouros
PIRITUBA	4 (quatro) bebedouros
PRINCESA ISABEL	2 (dois) bebedouros
VILA NOVA CACHOEIRINHA	4 (quatro) bebedouros

### **BLOCO SUL**

<b>TERMINAL</b>	<b>Bebedouro</b>
ÁGUA ESPRAIADA	4 (quatro) bebedouros
BANDEIRA	8 (oito) bebedouros
CAPELINHA	8 (oito) bebedouros
GRAJAÚ	4 (quatro) bebedouros
GUARAPIRANGA	6 (seis) bebedouros
JARDIM ÂNGELA	4 (quatro) bebedouros
JOÃO DIAS	4 (quatro) bebedouros
PARELHEIROS	4 (quatro) bebedouros
SANTO AMARO	10 (dez) bebedouros
VARGINHA	4 (quatro) bebedouros

## **BLOCO LESTE**

<b>TERMINAL</b>	<b>Bebedouro</b>
A.E. CARVALHO	4 (quatro) bebedouros
ARICANDUVA	2 (dois) bebedouros
CIDADE TIRADENTES	5 (cinco) bebedouros
ITAQUERA II	2 (dois) bebedouros
MERCADO	2 (dois) bebedouros
PQ. DOM PEDRO II	10 (dez) bebedouros
PENHA	2 (dois) bebedouros
SACOMÃ	6 (seis) bebedouros
SÃO MIGUEL	2 (dois) bebedouros
SAPOPEMBA/TEOTÔNIO	2 (dois) bebedouros
VILA CARRÃO	2 (dois) bebedouros
VILA PRUDENTE	6 (seis) bebedouros

**15.2** Devem ser mantidas as quantidades de bebedouros já existentes nas ESTAÇÕES DO EXPRESSO TIRADENTES quando da DATA DA ORDEM DE INÍCIO.

**15.3** Caso a quantidade de mobiliários e equipamentos auxiliares já existentes na conformação presente quando do início das OBRAS DE REQUALIFICAÇÃO nos TERMINAIS ESTAÇÕES DO EXPRESSO TIRADENTES sejam superiores às especificadas nesse item 15, os quantitativos atuais deverão ser mantidos.

**15.4** Na hipótese de impossibilidade técnica do cumprimento de alguma obrigação disposta no item 15, a CONCESSIONÁRIA deverá enviar ao PODER CONCEDENTE justificativa da inviabilidade, contendo proposta de alteração da disposição, que deverá ser aprovada por este.

**15.5** Em relação ao disposto no item 15.1 alínea “d)”, a CONCESSIONÁRIA é responsável por efetuar medidas relacionadas a proteção dos dados dos USUÁRIOS, respeitados os dispositivos da Lei Federal no 13.709, de 14 de agosto de 2018.

## **16. Circulação de ar**

**16.1** Os TERMINAIS e ESTAÇÕES DO EXPRESSO TIRADENTES devem garantir conforto térmico e qualidade do ar adequados aos USUÁRIOS.



**16.2** Os TERMINAIS e ESTAÇÕES DO EXPRESSO TIRADENTES devem adotar desenho arquitetônico, métodos construtivos e, se necessário, equipamentos específicos, para a mitigação do efeito dos gases poluentes dos ônibus, conforme itens pertinentes da Norma Brasileira ABNT NBR 16401-3 e das demais normas técnicas aplicáveis.

## **17. Nível de ruído**

**17.1** Os TERMINAIS e ESTAÇÕES DO EXPRESSO TIRADENTES devem adotar desenho arquitetônico, métodos e materiais construtivos e, se necessário, equipamentos específicos para que o nível máximo de ruído atenda às seguintes exigências:

- a) O nível máximo de ruído deve observar os parâmetros estabelecidos no Quadro 4B – Parâmetros de Incomodidade por Zona, da Lei Municipal nº 16.402/2016; e
- b) O nível máximo de ruído no interior das áreas administrativas e operacionais não deve ultrapassar os níveis determinados pela Norma Brasileira ABNT NBR 10152, na classificação “Escritórios”, e devem seguir as recomendações da Norma Brasileira ABNT NBR 12179.

## **18. Iluminação**

**18.1** A iluminação das diferentes áreas dos TERMINAIS e das ESTAÇÕES DO EXPRESSO TIRADENTES deve ser suficiente para as atividades ali desenvolvidas, cumprindo as Normas Brasileiras ABNT NBR pertinentes, considerando ao menos as seguintes exigências:

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

**18.1.1** O controle da iluminação das áreas administrativas e operacionais dos TERMINAIS e das ESTAÇÕES DO EXPRESSO TIRADENTES deve ser feito por meio de interruptores, sensores de presença e sistema de automação.



## **19. Combate a incêndios**

**19.1.1** Os TERMINAIS e ESTAÇÕES DO EXPRESSO TIRADENTES deverão atender às normas NBR 5667:1980, NBR 11861:1998, NBR 12779:1992, NBR 13435:1995, NBR 14276:1999 e NBR 14349:1999 ao término das OBRAS DE REQUALIFICAÇÃO, com vistas a obedecer os procedimentos padrão no que tange às melhores práticas de prevenção e combate a incêndios.

## **20. Sistema de Tecnologia da Informação dos TERMINAIS e das ESTAÇÕES DO EXPRESSO TIRADENTES**

**20.1** O Sistema de Tecnologia da Informação de cada TERMINAL é composto por:

**a)** Centro de Operações do TERMINAL (COT) e Centro de Controle do Expresso (CCE): salas de controle que abrigam os equipamentos e centralizam as atividades do Sistema de Tecnologia da Informação do TERMINAL e ESTAÇÕES DO EXPRESSO TIRADENTES;

**b)** Circuito Fechado de Televisão (CFTV): câmeras dispostas pelo TERMINAL e ESTAÇÕES DO EXPRESSO TIRADENTES, e monitores para visualização das imagens;

**c)** Painéis de Mensagens Dinâmicas (PMDs): equipamentos dispostos nas PLATAFORMAS e em outras áreas do TERMINAL e ESTAÇÕES DO EXPRESSO TIRADENTES para exibição de mensagens e informações aos USUÁRIOS;

**d)** Sistema de Comunicação por Áudio: equipamentos que permitem comunicação por mensagens de som com os USUÁRIOS do TERMINAL e ESTAÇÕES DO EXPRESSO TIRADENTES; e

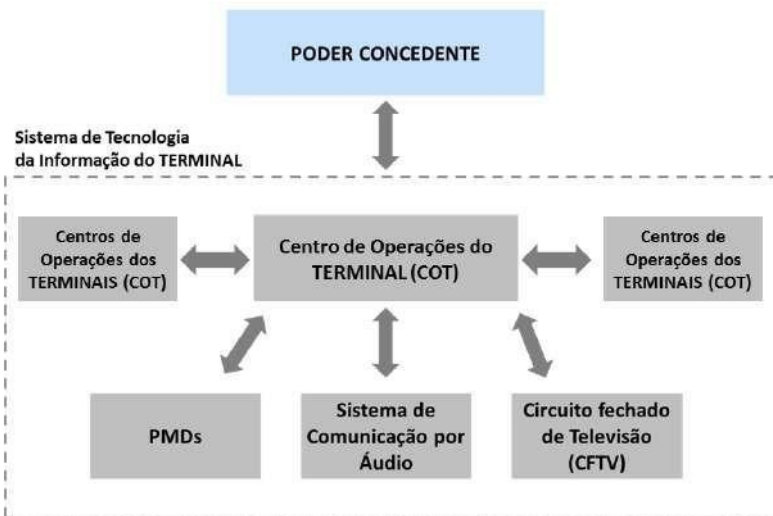
**e)** Rede de Dados: estrutura capaz de trocar informações e compartilhar recursos, composta por módulos processadores interligados por sistema de comunicação, que permite a integração dos componentes do Sistema de Tecnologia da Informação do TERMINAL ou das ESTAÇÕES DO EXPRESSO TIRADENTES, e sua integração com o PODER CONCEDENTE e com outros COT.

**20.1.1** Cada TERMINAL deve possuir um Centro de Operações do TERMINAL (COT) próprio.

**20.1.2** Para as ESTAÇÕES DO EXPRESSO TIRADENTES deve haver um Centro de Controle do Expresso (CCE) compartilhado para as estações.

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

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



Fonte: Elaboração própria

**20.3** A centralização do controle do Sistema de Tecnologia da Informação das ESTAÇÕES DO EXPRESSO TIRADENTES deve ser realizada no Centro de Controle do Expresso (CCE).

**20.4** O Sistema de Tecnologia da Informação de cada TERMINAL e das ESTAÇÕES DO EXPRESSO TIRADENTES deve ser integrado ao Sistema Integrado de Monitoramento (SIM) e ao Sistema de Monitoramento e Gestão Operacional (SMGO) do PODER CONCEDENTE, ou a qualquer um que venha a substituí-los.

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



**20.6** Caso seja implementada atualização nos sistemas do PODER CONCEDENTE que altere a integração entre estes e o Sistema de Tecnologia da Informação dos TERMINAIS e das ESTAÇÕES DO EXPRESSO TIRADENTES, a CONCESSIONÁRIA deve desenvolver as atividades e investimentos necessários para viabilizar nova integração.

**20.7** O PODER CONCEDENTE deve ter acesso remoto, irrestrito e integral, todos os dias, 24 (vinte e quatro) horas por dia, a todo o Sistema de Tecnologia da Informação dos TERMINAIS e das ESTAÇÕES DO EXPRESSO TIRADENTES, por meio da integração com o SIM e com o SMGO, ou quando necessário, por meio de sistema adicional.

**20.8** A CONCESSIONÁRIA deverá atualizar e implantar os equipamentos de Tecnologia da Informação conforme SUBANEXO I – EQUIPAMENTOS DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO, ou propor outras soluções desde que atinjam o mesmo objetivo.

**20.8.1** A adoção de solução alternativa pela CONCESSIONÁRIA deverá ser precedida de comprovação da compatibilidade técnica e possibilidade de integração com o Sistema de Tecnologia da Informação adotado pelo Sistema Integrado de Monitoramento (SIM) e ao Sistema de Monitoramento e Gestão Operacional (SMGO) do PODER CONCEDENTE.

**20.9** A CONCESSIONÁRIA deve prover infraestrutura similar com arquitetura idêntica a que será adotada para criação e disponibilização de ambiente de testes e homologação.

## **21. Centro de Operações do TERMINAL (COT) e Centro de Controle do Expresso (CCE)**

**21.1** Cada TERMINAL deve possuir um Centro de Operações do Terminal (COT).

**21.2** Deve ser instalado no Terminal Mercado, o Centro de Controle do Expresso (CCE), compartilhado pelas ESTAÇÕES DO EXPRESSO TIRADENTES.

**21.2.1** O objetivo do COT e do CCE é centralizar o controle das atividades operacionais de cada TERMINAL e ESTAÇÕES DO EXPRESSO TIRADENTES, permitindo:

- a)** Controlar as informações dos PMDs instalados nos TERMINAIS e ESTAÇÕES DO EXPRESSO TIRADENTES;
- b)** Emitir mensagens de voz através do Sistema de Comunicação por Áudio, notificando aos usuários sobre a operação das linhas;
- c)** Monitorar e controlar o fluxo de informações entre os veículos e o COT ou CCE por meio de *software*;



d) Supervisionar de forma dinâmica pontos estratégicos dos TERMINAIS e das ESTAÇÕES DO EXPRESSO TIRADENTES por meio de CFTV, que permite o controle da movimentação de veículos e pedestres nos acessos, PLATAFORMAS, áreas de circulação, estacionamentos e elevadores;e

e) Estabelecer comunicações com o SIM e/ou SMGO, ou similar, bem como com outros COTs.

**21.3** A sala do COT e CCE deve fornecer no mínimo 3 (três) estações de trabalho com as configurações de hardware e *software* suficientes para o desempenho das atividades.

**21.4** A sala do COT ou CCE deve ser adequada para abrigar todos os componentes necessários, tais como monitores, estações de trabalho, servidores e demais itens do Sistema de Tecnologia da Informação de cada TERMINAL e ESTAÇÕES DO EXPRESSO TIRADENTES.

## **22. Circuito Fechado de Televisão (CFTV)**

**22.1** Cada TERMINAL, ESTAÇÃO DO EXPRESSO TIRADENTES e os PONTOS DE PARADA deve possuir um Circuito Fechado de Televisão (CFTV).

**22.1.1** O objetivo do CFTV é monitorar os TERMINAIS, ESTAÇÕES DO EXPRESSO TIRADENTES e os PONTOS DE PARADA de modo a garantir a segurança de suas instalações e dos seus USUÁRIOS, bem como a adequada supervisão do seu funcionamento operacional e do funcionamento do Sistema de Transporte Coletivo do Município de São Paulo.

**22.2** O CFTV deve funcionar todos os dias, 24 (vinte e quatro) horas por dia, e permitir acesso ao PODER CONCEDENTE por meio do SIM e/ou SGMO, ou outro que vier a substituí-los, conforme subitem 20.7.

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

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

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



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

**22.3.4** Os níveis hierárquicos descritos acima bem como suas atribuições estão detalhados no item 2.1.4 do SUBANEXO II do ANEXO III do CONTRATO - MANUTENÇÃO DO SISTEMA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO.

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

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

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

**22.6** O CFTV deve permitir o monitoramento de toda a área operacional dos TERMINAIS, ESTAÇÕES DO EXPRESSO TIRADENTES e PONTOS DE PARADA incluídas PLATAFORMAS, VIÁRIO, áreas de circulação de USUÁRIOS e veículos, vagas de estacionamento, filas e aglomerações, acessos aos equipamentos, acessos de escadas, elevadores, bilheterias, compreendendo os seguintes recursos mínimos de funcionamento:

- a) Funcionamento em tempo integral;
- b) Varredura automática de imagens com tempo determinado no monitor;
- c) Facilidade de visualização cíclica das imagens;





- d) Seleção manual de câmera para projeção nos monitores;
- e) Visualização de no mínimo 2 (duas) câmeras por monitor;
- f) Visualização de vídeo em tempo real;
- g) Controle remoto de monitoramento, permitindo recursos como aproximação de imagem e varredura horizontal e vertical;
- h) Armazenamento de imagens em servidor local e em servidor remoto padrão *Network Video Recorder* (NVR), ou similar, para posterior visualização e pesquisa de imagens;
- i) Dispositivos de segurança para não violação do sistema;
- j) Adoção de programas de computador na língua portuguesa;
- k) Adoção de controle de acesso por meio de diferentes credenciais e validação de senhas de acesso, as quais devem permitir funções de visualização previamente autorizadas;
- l) Armazenamento de imagens geradas por no mínimo 1 (um) ano, devendo-se adotar as condições necessárias em termos de capacidade de armazenamento, redundância, *backup*, processamento e segurança para tal; e
- m) As imagens devem ser gravadas com resolução no mínimo de 1,3 MP (um vírgula três megapixels) com taxa de gravação mínima de 10 fps (dez quadros por segundo), com gravação contínua (24x7 - regime 24 horas e 7 dias por semana).

**22.7** Todas as câmeras pertencentes aos CFTV devem atender às seguintes especificações técnicas mínimas descritas abaixo, ou especificações derivadas de tecnologia superior que permitam as mesmas funcionalidades e/ou objetivos:

- a) Tecnologia *Internet Protocol* (IP) e processamento digital;
- b) Atendimento às especificações estabelecidas pelo padrão internacional *Open Network Video Interface Forum* (ONVIF);
- c) Qualidade de vídeo mínima de *Quarter CIF* (QCIF) e transmissão de imagens a 30 fps (trinta quadros por segundo) e gravação mínima de 10 fps (dez quadros por segundo);
- d) Mecanismos de segurança contra adulteração de imagens gravadas;



- e) Mecanismo de chaveamento de filtro infravermelho para utilização em ambiente de baixa luminosidade;
- f) Mecanismos de sinal de saída e entrada digital, podendo o sinal de entrada ser utilizado para iniciar transmissão por evento;
- g) Possibilidade de configuração de diferentes tipos de gravação automática de imagem, permitindo a ativação por alarme ou ocorrência de evento, como detecção de movimento, por data e hora especificadas e por comando do operador, cuja memória deve garantir a gravação de no mínimo 30 (trinta) segundos anteriores ao evento;
- h) Armazenamento de imagem por evento com o recurso de *buffer* circular, permitindo a visualização da imagem durante um determinado tempo, antes do início da gravação;
- i) Disponibilização de imagens gravadas com resolução de no mínimo de 1,3 MP (um vírgula três megapixels) e taxa de gravação mínima de 10 fps (dez quadros por segundo);
- j) Modo de compressão H.264 ou equivalente;
- k) Suporte para os seguintes protocolos de comunicação: TCP/IP, UDP/IP (Unicast, Multicast IGMP), UpnP, DNS, DHCP, RTP, RTSP, NTP, IPv4, SNMP, QoS, HTTP, HTTPS, LDAP (client), SSH, SSL, SMTP e FTP;
- l) Sistema inteligente de análise de conteúdo com algoritmos de detecção de movimento e detecção de sabotagem;
- m) Compensação de luz de fundo com *Wide Dynamic Range* (WDR);
- n) Transmissão de no mínimo de 2 (dois) *streams* simultâneos;
- o) Sensor de imagem CMOS;
- p) Saída de vídeo Ethernet; e
- q) Ajuste de foco automático.

**22.8** O CFTV deve possuir câmeras fixas IP com as seguintes especificações técnicas mínimas descritas abaixo, ou especificações derivadas de tecnologia superior que permitam as mesmas funcionalidades e/ou objetivos:

- a) No mínimo 20 (vinte) acessos simultâneos;



- b) Lente varifocal de 2,8 mm (dois vírgula oito milímetros) a 10 mm (dez milímetros) ou equivalente;
- c) Ângulo de visão de aproximadamente 20° (vinte graus) a 73° (setenta e três graus) ou equivalente; e
- d) Sensibilidade mínima de 0,12 (zero vírgula doze) lux em modo colorido e 0,03 (zero vírgula zero três) lux em modo preto e branco.

**22.9** O CFTV deve possuir câmeras móveis IP – tipo *Speed Dome* com as seguintes especificações técnicas mínimas descritas abaixo, ou especificações derivadas de tecnologia superior que permitam as mesmas funcionalidades e/ou objetivos:

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

## **23. Painéis de Mensagens Dinâmicas (PMD)**

**23.1** Cada TERMINAL e cada ESTAÇÃO DO EXPRESSO TIRADENTES deve possuir Painéis de Mensagens Dinâmicas (PMDs).

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

**23.2** Cada TERMINAL e ESTAÇÃO DO EXPRESSO TIRADENTES deve possuir, no mínimo:



- a) Um PMD por Parada;
- b) Um PMD por PLATAFORMA; e
- c) Um PMD por acesso ao TERMINAL ou ESTAÇÃO DO EXPRESSO TIRADENTES.

**23.3** Os PMDs localizados nas Paradas devem disponibilizar informações, fornecidas pelo PODER CONCEDENTE, relativas aos próximos horários de partida, linhas de ônibus, aos modos de interação com outros modais, ao itinerário e ao tempo previsto de cumprimento da próxima viagem total das linhas de ônibus de cada Parada.

**23.4** Os PMDs localizados nas PLATAFORMAS devem disponibilizar informações, fornecidas pelo PODER CONCEDENTE, relativas às linhas de ônibus dos TERMINAIS ou das ESTAÇÕES DO EXPRESSO TIRADENTES, aos próximos horários de partida previstos de todas as linhas, com atualização em tempo real, respectivas plataformas, e mensagens operacionais entre outras informações relevantes.

**23.5** Os PMDs localizados no(s) acesso(s) dos TERMINAIS ou ESTAÇÕES DO EXPRESSO TIRADENTES devem disponibilizar informações, fornecidas pelo PODER CONCEDENTE, sobre a tarifa do serviço de transporte, as linhas de ônibus dos TERMINAIS ou ESTAÇÕES DO EXPRESSO TIRADENTES, os próximos horários de partida de todas as linhas, mensagens educativas e institucionais, mensagens informativas, mensagens de utilidade pública e mensagens operacionais entre outras informações relevantes.

**23.6** Os PMDs localizados nas Paradas devem possuir resolução e dimensão que permitam a visualização das informações pelos USUÁRIOS que estiverem em cada Parada.

**23.7** Os PMDs localizados nas PLATAFORMAS devem possuir resolução e dimensão que permitam a visualização das informações pelos USUÁRIOS que estiverem em cada PLATAFORMA.

**23.8** Os PMDs localizados no(s) acesso(s) dos TERMINAIS e ESTAÇÕES DO EXPRESSO TIRADENTES devem possuir resolução e dimensão que permitam a visualização das informações pelos USUÁRIOS que circulam no(s) acesso(s).

**23.9** Os PMDs devem ser integrados ao SIM e/ou ao SMGO, ou outro que vier a substituí-los, para transmitir automaticamente as informações sobre os ônibus das OPERADORAS.

## **24. Sistema de Comunicação por Áudio (PA)**



## CIDADE DE SÃO PAULO

**24.1** Cada TERMINAL e ESTAÇÃO DO EXPRESSO TIRADENTES deve possuir um Sistema de Comunicação por Áudio (PA), cujo objetivo é emitir avisos e mensagens institucionais e de utilidade pública aos USUÁRIOS.

**24.2** O Sistema de Comunicação por Áudio (PA) deve:

- a) Possuir sonofletores;
- b) Possuir programa de computador aberto;
- c) Emitir mensagens audíveis em todas as PLATAFORMAS dos TERMINAIS e ESTAÇÕES DO EXPRESSO TIRADENTES;
- d) Dispor de capacidade para transmitir mensagens, com programação de emissão em intervalos definidos ou mediante alguma ocorrência; e
- e) Registrar as comunicações efetivadas.

## **25. Rede de Dados**

**25.1** Cada COT e o CCE devem possuir uma rede de dados que permita a interligação dos componentes do Sistema de Tecnologia da Informação do COT e CCE e sua integração com o PODER CONCEDENTE.

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

**25.3** A Rede de Dados atual 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.

**25.4** São deveres relacionados à Rede de Dados:

- a) Fornecer os *links* de Comunicação de Dados, Voz e Imagem com acesso dedicado de Internet e redundância por meio físico distinto, mantendo a contingência de acessos;
- b) Adotar o mecanismo *Multi Protocol Label Switching* (MPLS), ou equivalente, com IP multisserviços que suportem um conjunto de aplicações, imagens e sistemas do PODER CONCEDENTE;



- c) Conectar-se ao sistema próprio do PODER CONCEDENTE conforme orientações deste;
- d) Possibilitar gerenciamento em tempo integral;
- e) Garantir o acesso remoto em tempo integral ao PODER CONCEDENTE de informações da Rede de Dados, sem restrições;
- f) Realizar monitoramento dos seus elementos e emitir alarme em caso de falhas em equipamentos, registrando as ocorrências em relatórios a serem disponibilizados ao PODER CONCEDENTE conforme orientações deste;
- g) Permitir a criação de redes locais virtuais; e
- h) Disponibilizar *rack* com *links* de comunicação com mecanismo MPLS, ou equivalente, e velocidade mínima de 10 Mbps (dez *megabits* por segundo).

## **26. Sistema de controle de Corredor(es) de Ônibus**

**26.1** A CONCESSIONÁRIA deverá realizar a implantação e a manutenção do sistema de controle dos corredores de ônibus elencados neste item, devendo ser integrados aos COTs dos seguintes TERMINAIS:

- a) Corredor Parelheiros/ Rio Bonito/ Santo Amaro: Terminal Grajaú
- b) Corredor Pirituba/Lapa/Centro: Terminal Pirituba
- c) Corredor Santo Amaro/Nove de Julho/Centro: Terminal Santo Amaro
- d) Corredor Campo Limpo/Rebouças/Centro: Terminal Amaral Gurgel

**26.2** O sistema de controle do corredor de ônibus deve ser implantado em conjunto com o COT do TERMINAL de referência descrito no subitem anterior, sendo a administração das rotinas do corredor e ações operacionais de responsabilidade da CONCESSIONÁRIA.

**26.3** Nos corredores deve ser instalado o sistema CFTV, composto por câmeras fixas instaladas nas Paradas dos corredores de ônibus e usadas para monitoramento da área de embarque e desembarque.



**26.3.1** No que tange às especificações técnicas de padrão e qualidade das imagens, de procedimentos que devem ser adotados no funcionamento do CFTV dos corredores de ônibus e demais normativos não mencionados neste item, deve ser observado o disposto no item 22 deste ANEXO.

**26.4** Nos corredores deve ser instalado o sistema PMD nas Paradas, permitindo a transmissão das informações relativas à previsão de chegada dos veículos e de mensagens institucionais aos USUÁRIOS.

**26.4.1** O sistema PMD dos corredores deve interagir com o SIM e/ou SMGO, ou outro que vier a substituí-los, para atender os fins dispostos no item 26.4.

**26.4.2** No que tange às especificações técnicas de padrão e qualidade, de procedimentos que devem ser adotados no funcionamento do PMD nos corredores e demais normativos não mencionados neste item, deve ser observado o disposto no item 23 deste ANEXO.

**26.4.3** Por meio do PMD serão exibidas nas paradas dos corredores as informações relativas à previsão da chegada dos ônibus, coletadas por meio da tecnologia de localização GPS (Global Positioning System), instalada nos ônibus, e processadas pelo sistema SIM.

### **CAPÍTULO III – Serviços de Administração, Apoio à Operação, Manutenção, Vigilância e Limpeza dos TERMINAIS, ESTAÇÕES DO EXPRESSO TIRADENTES e PONTOS DE PARADA**

#### **27. Administração e apoio à operação**

**27.1** A CONCESSIONÁRIA deve realizar todas as atividades necessárias para o cumprimento das funções dos TERMINAIS, das ESTAÇÕES DO EXPRESSO TIRADENTES e dos PONTOS DE PARADA, para o melhor funcionamento do Sistema de Transporte Coletivo do Município de São Paulo e para garantir a melhor experiência aos USUÁRIOS.

**27.2** A CONCESSIONÁRIA deve realizar todas as atividades descritas nesse ANEXO durante todo o período de funcionamento dos TERMINAIS, ESTAÇÕES DO EXPRESSO TIRADENTES e PONTOS DE PARADA.

**27.2.1** Os TERMINAIS e ESTAÇÕES DO EXPRESSO TIRADENTES devem se manter em funcionamento e disponíveis aos USUÁRIOS por todo o horário a ser informado pelo PODER CONCEDENTE.



**27.2.2** O PODER CONCEDENTE poderá a qualquer momento da CONCESSÃO alterar o horário de funcionamento dos TERMINAIS e ESTAÇÕES DO EXPRESSO TIRADENTES.

**27.2.3** Em caso de alteração do horário de funcionamento de determinado TERMINAL ou ESTAÇÃO DO EXPRESSO TIRADENTES, o PODER CONCEDENTE deve informar tal situação à CONCESSIONÁRIA com antecedência mínima de 15 (quinze) dias, com exceção de situações emergenciais, em que a alteração pode se dar sem a necessidade de observar o prazo mínimo de antecedência.

**27.2.4** O horário de funcionamento dos TERMINAIS e ESTAÇÕES DO EXPRESSO TIRADENTES pode incluir todos os dias do ano, durante o período de 24 (vinte e quatro) horas por dia.

**27.3** A CONCESSIONÁRIA deve cumprir as orientações do PODER CONCEDENTE quanto às atividades administrativas e de apoio operacional dos TERMINAIS, ESTAÇÕES DO EXPRESSO TIRADENTES e PONTOS DE PARADA e desempenhar todas as atividades listadas nos itens 27.4 e 27.5.

**27.3.1** As obrigações referentes ao serviço de apoio à operação, detalhadas no item 27.5 devem ser cumpridas para todos os TERMINAIS, ESTAÇÕES DO EXPRESSO TIRADENTES e PONTOS DE PARADA e adicionalmente, para o TERMINAL São Mateus.

**27.3.2** Para fins do cumprimento da obrigação do item 27.3.1, o TERMINAL São Mateus deve ser considerado como pertencente ao BLOCO LESTE.

**27.3.3** As demais obrigações desse ANEXO não se aplicam ao TERMINAL São Mateus.

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

- a) Garantir o fornecimento de energia elétrica, água e esgoto e telefonia, nos termos deste ANEXO; e
- b) Manter contato com os agentes envolvidos, tais quais, SPTRANS, Subprefeituras, CET e OPERADORAS, para solução de problemas relativos à rotina de atividades ou adequações operacionais.
- c) As atividades de apoio operacional da CONCESSIONÁRIA incluem, mas não se limitam a:





- d)** Coordenar o fluxo de USUÁRIOS e orientar o embarque e desembarque e formação de filas de espera, mantendo distanciamento das pessoas nas PLATAFORMAS, com demarcação da fila de embarque;
- e)** Prestar atendimento aos USUÁRIOS;
- f)** Orientar os USUÁRIOS a comunicarem acidentes, reclamações, comentários e ocorrências exclusivamente pelo Portal de Atendimento SP156 e pelo totem ou similar, integrado ao Portal de Atendimento SP156, conforme especificado no subitem 15.1, alínea “g”;
- g)** Fornecer informações atualizadas aos USUÁRIOS por meio de PMDs e Sistema de Comunicação por Áudio, respeitados os procedimentos previstos no Plano de Administração, Apoio à Operação, Manutenção, Vigilância e Limpeza;
- h)** Orientar os USUÁRIOS quanto aos seus direitos e responsabilidades, quanto aos direitos e obrigações das OPERADORAS, e quanto aos padrões preestabelecidos de qualidade e quantidade dos serviços prestados, bem como os meios para reclamações e respectivos prazos de resposta;
- i)** Fornecer informações aos USUÁRIOS, inclusive sobre itinerários, horários das linhas, tarifas dos serviços e modos de interação com outros modais, conforme legislação vigente, em especial nos termos da Lei Federal nº 12.587/2012 (Política Nacional de Mobilidade Urbana);
- j)** Garantir toda a comunicação aos USUÁRIOS nos idiomas português e inglês;
- k)** Prestar atendimento emergencial e primeiros socorros aos USUÁRIOS por meio de pessoal treinado e qualificado, inclusive para utilização de aparelho desfibrilador;
- l)** Auxiliar a locomoção de PESSOAS COM DEFICIÊNCIA OU MOBILIDADE REDUZIDA;
- m)** Controlar e auxiliar o acesso dos USUÁRIOS em áreas de pré-embarque, quando houver, conforme orientação do PODER CONCEDENTE;
- n)** Supervisionar e coordenar o acesso de USUÁRIOS aos equipamentos de controle de acesso, conforme orientação do PODER CONCEDENTE;
- o)** Orientar os USUÁRIOS de forma a garantir a prevenção de acidentes;
- p)** Elaborar estratégias operacionais e mudanças que impliquem o melhor atendimento aos USUÁRIOS;



- q) Programar e coordenar situações especiais de operação para dias de grande movimento ou de alterações no funcionamento normal do Sistema de Transporte Coletivo do Município de São Paulo;
- r) Acompanhar planos de emergência, eventos programados ou Plano de Apoio entre Empresas frente à Situação de Emergência (PAESE) quando necessário, atuando em coordenação com PODER CONCEDENTE;
- s) Elaborar e executar procedimentos e planos para situações de emergência;
- t) Tratar de forma isonômica as diferentes OPERADORAS e os USUÁRIOS;
- u) Monitorar, orientar e coordenar o tráfego de veículos dentro dos TERMINAIS, respeitando a regulamentação do PODER CONCEDENTE
- v) Orientar o funcionamento do TERMINAL de modo a conservar a disciplina quanto ao tempo máximo de estacionamento ou parada de veículos com motor funcionando nos TERMINAIS;
- w) Comunicar imediatamente ao PODER CONCEDENTE quando constatada qualquer anormalidade no funcionamento dos TERMINAIS, ESTAÇÕES DO EXPRESSO TIRADENTES e PONTOS DE PARADA via SIM e/ou SMGO e (ou) outros meios;
- x) Prestar atendimento e acompanhamento à imprensa e promotores de eventos, conforme orientação do PODER CONCEDENTE;
- y) Coibir a entrada e a permanência nos TERMINAIS e ESTAÇÕES DO EXPRESSO TIRADENTES de animais domésticos soltos ou abandonados, com o intuito de evitar situações de risco para os USUÁRIOS e promover o comprometimento higiênico dessas áreas;
- z) Adotar práticas de destinação para adoção dos animais recorrentemente encontrados na ÁREA DA CONCESSÃO, a partir de interação com entidades regionais com tradição no cuidado desses animais;
- aa) Disponibilizar álcool em gel 70% (setenta por cento) ou substância comprovadamente semelhante nas PLATAFORMAS, ESTAÇÕES DO EXPRESSO TIRADENTES e PONTOS DE PARADA, em quantidade suficiente para uso por todos os USUÁRIOS e com reposição diária.
- bb) Supervisionar e coordenar as demais atividades descritas neste ANEXO.



**27.5** Caberá a CONCESSIONÁRIA nomear encarregados, dentre seu pessoal, para fiscalizar e coordenador a realização das atividades de apoio operacional.

**27.6** O PODER CONCEDENTE deve contratar, em até 6 (seis) meses contados da DATA DA ORDEM DE INÍCIO, instituto de pesquisa especializado e independente para realizar pesquisas de satisfação junto aos PASSAGEIROS de cada TERMINAL, ESTAÇÃO DO EXPRESSO TIRADENTES e PONTOS DE PARADA sobre os serviços prestados no âmbito da CONCESSÃO, conforme APÊNDICE I – Pesquisa de Satisfação.

**27.7** A CONCESSIONÁRIA deve realizar a Transferência Operacional para assunção da ÁREA DA CONCESSÃO, conforme períodos de transferência definidos no CAPÍTULO VII – Prazos.

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

**28.1** A CONCESSIONÁRIA deve garantir a manutenção e o pleno funcionamento de todas as instalações civis, elétricas e hidráulicas, equipamentos mecânicos e eletromecânicos, cobertura, mobiliários, de pinturas, de comunicação visual, de utilitários de jardinagem e demais itens e instalações necessários ao adequado funcionamento dos TERMINAIS, ESTAÇÕES DO EXPRESSO TIRADENTES e PONTOS DE PARADA.

**28.2** A CONCESSIONÁRIA será responsável pela substituição de todas e quaisquer peças e/ou materiais necessários ao bom funcionamento dos equipamentos e instalações.

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

**28.4** A CONCESSIONÁRIA deve executar os serviços de manutenção civil nos acessos dos TERMINAIS e ESTAÇÕES DO EXPRESSO TIRADENTES, incluindo calçadas, guias, sarjetas e gradis.

**28.5** As atividades de manutenção da CONCESSIONÁRIA incluem, mas não se limitam a:

a) Reparos da alvenaria, pisos, portas, janelas, escadas e seus acessórios, pavimentos, sistema de drenagem, fossas, passarelas e serviços em torno, incluindo calçadas, guias, rampas, sarjetas e acesso;



- b) Reparos de estruturas de concreto e metálicas, coberturas, carenagens, lajes, vigas, pilares, pré-moldados e gradis;
- c) Reparos de transformadores, cabines de medição e distribuição, quadros e painéis em geral, para-raios, aterramento, cabos de energia, ar condicionado, iluminação principal e emergencial, no-breaks, baterias, alarmes de incêndios e postes;
- d) Reparos de rede hidráulica, banheiros, incluindo pias, torneiras, bacias e válvulas, caixa d'água, bombas, mangueiras, rede de sanitários, rede de detecção de combate a incêndios, hidrantes, rede de drenagem, entre outros;
- e) Reparos em escada rolante, elevador, plataforma elevatória inclinada e vertical, grupo motor gerador, bombas, portões de acesso e cancelas, inclusive atualizações necessárias;
- f) Reparos de pintura em estrutura, colunas, carenagens, alvenaria, portas e janelas, sinalização horizontal e gradis;
- g) Instalação, manutenção, recomposição e reparos em placas de sinalização, painéis de informações, placas de orientação, sinalizações vertical e horizontal, incluindo tachinha, tacha, tachão, mini tachão, super tachão, catadióptrico, sonorizador elastoplástico e balizador cilíndrico e totens em geral, em dois idiomas, português e inglês, quando necessário;
- h) Manutenção de divisórias, fechaduras, chaveiros, extintores de incêndio, fitas antiderrapantes, telefonia e porta papel; e
- i) Manutenção de jardins, áreas verdes, grades de proteção, podas, replantio, manejos e compensações necessárias (TCA's).

**28.6** A CONCESSIONÁRIA deve executar as manutenções de forma programada a minimizar seu impacto negativo no funcionamento dos TERMINAIS, ESTAÇÕES DO EXPRESSO TIRADENTES, PONTOS DE PARADA e no Sistema de Transporte Coletivo do Município de São Paulo.

**28.7** A CONCESSIONÁRIA deve executar os serviços de manutenção de equipamentos da via, incluindo portões, sinalização, carenagem, barreiras, passarela, postes, assim como limpeza e conservação dos mesmos, além de vigilância com rondas constantes no perímetro externo imediato do Expresso Tiradentes, coibindo a ação de vândalos, pichadores, além da indevida descarga de entulho ao longo dos baixos do EXPRESSO TIRADENTES.



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

a) Falha tipo A – falha que não reduza a capacidade operacional dos TERMINAIS, ESTAÇÕES DO EXPRESSO TIRADENTES, PONTOS DE PARADA que não coloque em risco a segurança dos USUÁRIOS, e não afete diretamente a qualidade do serviço prestado aos USUÁRIOS, tais como: azulejos trincados, materiais precisando de pintura, entre outros;

b) Falha tipo B – falha que não reduza a capacidade operacional dos TERMINAIS, ESTAÇÕES DO EXPRESSO TIRADENTES, PONTOS DE PARADA, que não coloque em risco a segurança dos USUÁRIOS, mas afete diretamente a qualidade do serviço prestado aos USUÁRIOS, tais como: bacia sanitária inoperante, vazamento de água, lâmpada queimadas, goteira, entre outros; e

c) Falha tipo C: falha que reduza a capacidade operacional dos TERMINAIS, ESTAÇÕES DO EXPRESSO TIRADENTES, PONTOS DE PARADA ou que coloque em risco a segurança dos USUÁRIOS, tais como: obstrução à circulação de USUÁRIOS, obstrução à circulação de veículos, buraco ou rachadura nos VIÁRIOS ou nas PLATAFORMAS, itens do mobiliário ou outros equipamentos com risco de queda, falhas no sistema de combate a incêndio, entre outros.

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

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

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

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

**28.10** 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.

**28.11** Os prazos previstos no subitem 28.9 podem ser alterados com aprovação do PODER CONCEDENTE, mediante solicitação motivada da CONCESSIONÁRIA.

**29. Manutenção do Sistema de Tecnologia da Informação**



**29.1** A CONCESSIONÁRIA deve realizar todas as atividades necessárias para garantir a disponibilidade de todo o Sistema de Tecnologia da Informação dos TERMINAIS, ESTAÇÕES DO EXPRESSO TIRADENTES e dos corredores de ônibus indicados no item 24, conforme SUBANEXO II – MANUTENÇÃO DO SISTEMA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO.

### **30. Monitoramento de corredor(es) de ônibus**

**30.1** A CONCESSIONÁRIA deve garantir o controle e monitoramento dos corredores de ônibus, elencados no item 26, a partir de sistemas dedicados à esta função.

**30.2** O monitoramento dos corredores de ônibus deve obedecer o seguinte padrão:

a) Os pontos de parada dos corredores de ônibus e estações devem ser monitorados através de CFTV, sendo as imagens transmitidas para o COT;

b) O monitoramento dos veículos ao longo do corredor de ônibus deve ser realizado através de tecnologia de localização GPS (Global Positioning System) instalados nos veículos, permitindo a observação de seu deslocamento; e

c) As coordenadas obtidas por meio dos sistemas georreferenciados devem ser processadas pelo sistema SIM ou SMGO, fornecendo as informações a serem expressas nos PMDs.

**30.3** Os encargos associados aos corredores de ônibus devem ser alocados nos respectivos TERMINAIS elencados no item 26.

### **31. Vigilância e segurança**

**31.1** A CONCESSIONÁRIA deve garantir a segurança dos USUÁRIOS e proteção do patrimônio dos TERMINAIS, ESTAÇÕES DO EXPRESSO TIRADENTES e dos PONTOS DE PARADA.

**31.1.1** As obrigações referentes ao serviço de vigilância, detalhadas no item 31.2 devem ser cumpridas para todos os TERMINAIS, ESTAÇÕES DO EXPRESSO TIRADENTES e PONTOS DE PARADA, e adicionalmente, para a Passarela Luiz Gama e acessos das ESTAÇÕES DO EXPRESSO TIRADENTES.

**31.1.2** Para fins do cumprimento da obrigação do item 31.230.2, a Passarela Luiz Gama e acessos das ESTAÇÕES DO EXPRESSO TIRADENTES devem ser consideradas como pertencente ao BLOCO LESTE.



**31.1.3** As demais obrigações desse ANEXO não se aplicam à Passarela Luiz Gama e acessos das ESTAÇÕES DO EXPRESSO TIRADENTES, exceção feita ao item 32.

A CONCESSIONÁRIA deverá realizar atividades de vigilância e segurança e controle de acessos das ESTAÇÕES DO EXPRESSO TIRADENTES.

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

- a) Autorização e alvará de funcionamento para o Estado de São Paulo, concedido pelo Ministério da Justiça, nos termos da Lei Federal nº 7.102/1983, e dos Decretos Federais nº 89.056/1983 e nº 1.592/1985, e demais alterações;
- b) Certificado de Segurança expedido pelo Departamento de Polícia Federal – Superintendência Regional do Estado de São Paulo, conforme Portaria nº 1.129/1995, do Departamento de Polícia Federal;
- c) Declaração de Regularidade de Situação de Cadastramento perante a Divisão de Registros Diversos da Secretaria de Segurança Pública do Estado de São Paulo, em nome da CONCESSIONÁRIA, emitido pelo Departamento Estadual de Polícia Científica, com validade durante a vigência do CONTRATO;
- d) Comprovação de convênio com organização militar, policial, ou empresa especializada ou Curso de Formação de Vigilantes, para treinamento e formação de seus vigilantes, autorizado a funcionar, nos termos da Lei Federal nº 7.102/1983 e do Decreto Federal nº 89.056/1983; e
- e) Outros que eventualmente a legislação venha a exigir para essa atividade.

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

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

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

- a) Manter a ordem e disciplina nas instalações;



- b) Interceptar o acesso indevido;
- c) Impedir o comércio ambulante e assemelhados;
- d) Impedir atos de vandalismo, depredações e pichações;
- e) observar a movimentação de pessoas nas imediações do TERMINAL, adotando as medidas preventivas necessárias;
- f) Colaborar com Guarda Civil Metropolitana e as Polícias Civil e Militar em ocorrências dentro das instalações, dando suporte em suas atuações;
- g) Colaborar nos casos de emergência, visando à manutenção das condições de segurança;
- h) Mediar eventuais conflitos, de forma moderada e proporcional, entre USUÁRIOS e/ou pessoas;
- i) Impedir o consumo de cigarros, cigarrilhas, charutos, cachimbos ou qualquer produto fumígeno, conforme determina a Lei Estadual nº 13.541/2009;
- j) Impedir o consumo de bebidas alcoólicas nas plataformas;
- k) Efetuar rondas constantes nos sanitários, plataformas, edificações e adjacências;
- l) Efetuar apoio operacional nas filas, atendimento a idosos, deficientes, mal súbito, entre outros;
- m) Impedir filmagens e fotografias profissionais não autorizadas previamente pelo PODER CONCEDENTE, exceto àquelas de cunho jornalístico;

**31.5** As equipes de vigilância e segurança não deverão, em hipótese alguma, no exercício de suas funções, tomar medidas discriminatórias contra USUÁRIOS e/ou pessoas.

## **32. Limpeza e conservação**

**32.1** A CONCESSIONÁRIA deve realizar a limpeza e conservação dos TERMINAIS, das ESTAÇÕES DO EXPRESSO TIRADENTES e dos PONTOS DE PARADA, visando à obtenção de adequadas condições de higiene e conforto dos USUÁRIOS e funcionários.

**32.2** As atividades de limpeza e conservação incluem:





a) Toda a área dos TERMINAIS, das ESTAÇÕES DO EXPRESSO TIRADENTES e dos PONTOS DE PARADA, construída e não construída, incluindo plataformas de embarque e desembarque, áreas de gradil, coberturas, passarelas, pistas de rolamento, equipamentos, instalações e mobiliários;

b) Pistas em Nível e Elevada (Expresso Tiradentes): Consideram-se pistas em nível e elevada, a pista de rolamento que compõem o percurso do Expresso Tiradentes, delimitada pelos trajetos entre o Terminal Sacomã e o Terminal Mercado (Trechos I e II) e do entroncamento “Y” à Parada Dianópolis (Trecho III). Estão contemplados neste item os componentes de New Jersey e pilares; e

c) Áreas de Gradil (Expresso Tiradentes): Consideram-se áreas de gradil, a metragem quadrada desse componente estrutural, compreendida no trajeto do Expresso Tiradentes, delimitada entre o Terminal Sacomã e o Terminal Mercado (Trechos I e II) e do entroncamento “Y” à Parada Dianópolis (Trecho III).

**32.2.1** As obrigações referentes ao serviço de limpeza e operação, detalhadas no item 32.3 devem ser cumpridas para todos os TERMINAIS, ESTAÇÕES DO EXPRESSO TIRADENTES e PONTOS DE PARADA, e adicionalmente, para a Passarela Luiz Gama.

**32.2.2** Para fins do cumprimento da obrigação do item 32.3, a Passarela Luiz Gama deve ser considerada como pertencente ao Bloco Leste.

As demais obrigações desse ANEXO não se aplicam à Passarela Luiz Gama, exceção feita ao item 31.

**32.3** As atividades de limpeza e conservação dos sanitários públicos incluem:

a) Distribuição, substituição, abastecimento e complementação permanente de todos os produtos de higiene pessoal, tais quais papel higiênico, papel toalha e sabonete líquido, em quantidades necessárias e suficientes ao bom atendimento dos USUÁRIOS;

b) Manutenção permanente das condições de higiene com a remoção dos resíduos dos cestos, limpeza do piso e dos vasos sanitários com aplicação de produtos desinfetantes apropriados, tantas vezes quanto necessário para higienização e bom atendimento aos USUÁRIOS;

c) Zeladoria e limpeza das instalações sanitárias, seus aparelhos, metais sanitários e demais componentes mantendo seu bom estado de conservação e impedindo qualquer ato que caracterize mau uso ou depreciação; e



**d)** Alocação de zeladores nos sanitários públicos durante todo o período de funcionamento dos TERMINAIS com o objetivo de garantir que os sanitários não sejam utilizados para banho, promiscuidade, assédios e demais atos atentatórios ao pudor, bem como para que não haja depredação, vandalismo, furtos de equipamentos, peças e acessórios dos sanitários e atos criminosos em geral.

**32.4** As atividades de limpeza e conservação de áreas verdes incluem:

- a)** Irrigação com água de reuso;
- b)** Poda de árvores e arbustos, mediante coordenação com os órgãos municipais responsáveis;
- c)** Capinação e corte da grama;
- d)** Escarificação da superfície das áreas ajardinadas e jardineiras; e
- e)** Adubação das áreas ajardinadas.

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

- a)** Executar os serviços em conformidade com a legislação vigente e normas aplicáveis de procedimentos adequados, incluindo a Lei Municipal nº 13.725/2004 (Código Sanitário Municipal);
- b)** Disponibilizar equipe, equipamentos e produtos de limpeza em quantidade suficiente para atender aos serviços, quantitativos e critérios de qualidade definidos neste e demais ANEXOS do CONTRATO;
- c)** Realizar atividades de limpeza e conservação com periodicidade diária, semanal e mensal, nos termos do item 32.5.1
- d)** Portar, quando necessário, licença/alvará para realização de atividades de transporte e manuseio de produtos químicos controlados para fins comerciais, emitida pela Divisão de Produtos Controlados pelo Departamento Estadual da Polícia Científica da Secretaria de Segurança Pública do Estado de São Paulo ou por outro órgão competente;
- e)** Portar licença/alvará para aplicação de saneantes domissanitários, expedida pela Divisão Técnica de Vigilância Sanitária da Secretaria de Estado da Saúde ou Secretaria Municipal de Saúde ou qualquer outro órgão competente;



- f) Respeitar a legislação vigente e observar rigorosamente as práticas e técnicas ambientalmente recomendadas quando da aplicação de saneantes domissanitários e da utilização de produtos químicos controlados;
- g) Utilizar somente água de reuso nos serviços de lavação de plataformas, calçadas e VIÁRIOS;
- h) Providenciar a coleta e destinação dos resíduos sólidos nos termos do Decreto Municipal nº 54.991/2014, sobre Plano de Gestão Integrada de Resíduos Sólidos do Município de São Paulo, bem como demais normas aplicáveis, realizando coleta seletiva;
- i) Para as atividades de limpeza diária de sanitários e equipamentos e superfícies de uso constante por usuários, promover a limpeza com água e detergente e depois desinfecção com soluções diluídas de alvejante doméstico, soluções alcoólicas com pelo menos 70% de álcool ou desinfetantes, desde que registrados na ANVISA;
- j) Para a limpeza de superfícies e áreas internas, utilizar água, sabão ou detergente e removedor, com produtos não corrosivos; e
- k) Para a limpeza de áreas externas, utilizar água, sabão ou detergente e removedor, com produtos não corrosivos, e jateamento de alta pressão com água quente/fria, quando necessário.
- l) garantir que os profissionais de limpeza disponham de Equipamento de Proteção Individual adequado, incluindo, ao mínimo, luvas e máscaras.

**32.5.1** As atividades de limpeza e conservação periódicas compreendem, ao menos:

- a) Diária:
  - Remoção de detritos de cestos de lixo;
  - Remoção de detritos e varrição de áreas com movimentação de USUÁRIOS e pistas de rolamento;
  - Limpeza de escadas, corrimões, catracas, painéis de comunicação visual, totens de linhas, bancos, gradis, telefones públicos e outros equipamentos de uso constante por usuários;
  - As atividades de zeladoria de sanitários públicos, previstas no item 32.3;
  - Outras atividades consideradas necessárias à frequência diária.



**CIDADE DE  
SÃO PAULO**

**b) Semanal:**

- Limpeza de áreas com movimentação de USUÁRIOS, como plataformas e passarelas, áreas de gradil, coberturas e pistas de rolamento, observado o 30.5, “g)”;
- As atividades de limpeza e conservação das áreas verdes, previstas no item 32.4;
- Remoção e limpeza de quaisquer materiais impregnados e/ou pichações;
- Outras atividades consideradas necessárias à frequência semanal.

**c) Mensal:**

- Limpeza de todas as luminárias, lâmpadas e semelhantes;
- Limpeza de vidros, vidraças, janelas e semelhantes;
- Limpeza de gradis internos e externos, paredes e demais estruturas;
- Limpeza de estruturas metálicas por meio de detergentes, desengraxantes ou removedores em toda extensão, com produtos não corrosivos;
- Demais atividades consideradas necessárias à frequência mensal.

**32.5.2** O PODER CONCEDENTE poderá rever a periodicidade e intensidade das atividades de limpeza e conservação periódicas, de forma a garantir a limpeza adequada das instalações e equipamentos, evitar a propagação de doenças infecciosas e proteger a saúde dos USUÁRIOS.”

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

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

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

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



**32.8** Adotar medidas preventivas para coibir a permanência de pombos nos TERMINAIS e nas ESTAÇÕES DO EXPRESSO TIRADENTES, evitando o comprometimento da higiene nessas áreas.

#### **CAPÍTULO IV – Apoio à Operação dos TERMINAIS durante as OBRAS DE REQUALIFICAÇÃO e as obras de construção dos EMPREENDIMENTOS ASSOCIADOS.**

### **33. Apoio à Operação dos TERMINAIS durante a realização de OBRAS DE REQUALIFICAÇÃO e obras de construção de EMPREENDIMENTOS ASSOCIADOS.**

**33.1** Durante a realização de OBRAS DE REQUALIFICAÇÃO e obras de construção de EMPREENDIMENTOS ASSOCIADOS, a operação dos TERMINAIS não pode ser reduzida, devendo atender os horários e a frequência de partidas e número de linhas de ônibus.

**33.2** Durante a realização de OBRAS DE REQUALIFICAÇÃO e obras de construção de EMPREENDIMENTOS ASSOCIADOS, caso seja necessária a alocação de parte da operação para a área externa dos TERMINAIS, essa previsão deve ser incluída no Plano de Apoio à Operação dos TERMINAIS durante as OBRAS DE REQUALIFICAÇÃO e Plano de Apoio à Operação dos TERMINAIS durante as obras de construção dos EMPREENDIMENTOS ASSOCIADOS, conforme conteúdo detalhado no item 40.

**33.3** Durante a realização de OBRAS DE REQUALIFICAÇÃO e obras de construção de EMPREENDIMENTOS ASSOCIADOS, caso seja necessária a alocação de parte da operação para a área externa dos TERMINAIS, devem ser disponibilizadas as estruturas provisórias e os serviços abaixo:

- a) As paradas de ônibus provisórias devem apresentar sinalização vertical regulamentar de “Proibido Estacionar Exceto Ônibus”;
- b) Os serviços relacionados à limpeza, vigilância, coordenação de fluxo de ônibus e orientação aos USUÁRIOS, descritos no CAPÍTULO III – Serviços de Administração, Apoio à Operação, Manutenção, Vigilância e Limpeza dos TERMINAIS deste ANEXO devem ser prestados nas áreas externas aos TERMINAIS, próximo às paradas de ônibus provisórias;
- c) Devem ser disponibilizados abrigos em infraestrutura metálica nas Paradas de Ônibus provisórias para oferecer proteção contra intempéries aos USUÁRIOS;
- d) Deve ser disponibilizada iluminação com luminância mínima de 50 (cinquenta) lux nas paradas de ônibus provisórias;



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

## **CAPÍTULO V – EXPLORAÇÃO COMERCIAL**

### **34. EXPLORAÇÃO COMERCIAL**

**34.1** A EXPLORAÇÃO COMERCIAL da ÁREA DA CONCESSÃO dos TERMINAIS e ESTAÇÕES DO EXPRESSO TIRADENTES deve observar o art. 5º da Lei Municipal nº 16.211/2015, o previsto no CONTRATO e em seus ANEXOS, e demais normas aplicáveis.



**34.2** A EXPLORAÇÃO COMERCIAL que envolva a utilização de espaços físicos nos TERMINAIS e ESTAÇÕES DO EXPRESSO TIRADENTES não pode obstruir ou interferir a operação, a visibilidade dos equipamentos de segurança e informação, a ACESSIBILIDADE e o acesso às PLATAFORMAS, não podendo, igualmente, prejudicar a circulação, acomodação e permanência (fila de espera) de USUÁRIOS.

**34.3** É autorizada a instalação nos TERMINAIS das atividades auxiliares previstas na Lei Municipal nº 16.402/2016 e na Resolução SMUL.AOC.CTLU/015/2018. É vedada a EXPLORAÇÃO COMERCIAL nos PONTOS DE PARADA e na Parada Dianópolis e nos pontos de parada dos corredores.

**34.4** Todas as atividades que exijam consumo de gás e/ou ventilação especial, deverão ter seus respectivos projetos avaliados e aprovados pelo PODER CONCEDENTE.

**34.5** A CONCESSIONÁRIA deve realizar o acompanhamento e o controle das fontes de RECEITAS ACESSÓRIAS nos TERMINAIS, garantindo a inexistência de impactos negativos dessas atividades sobre a atividade prioritária dos TERMINAIS.

**34.6** As atividades de recepção de mercadorias para fins de EXPLORAÇÃO COMERCIAL nos TERMINAIS e a manutenção e conservação das áreas locáveis somente podem ser realizadas das 10h às 15h e das 22h às 04h.

**34.7** A exploração de publicidade nos TERMINAIS e ESTAÇÕES DO EXPRESSO TIRADENTES deve observar a legislação vigente.

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

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

- a) A utilização de aparelhos radiofônicos, alto-falantes ou congêneres, bem como fazer ou permitir algazarras, distúrbios e ruídos nos pontos comerciais;
- b) A utilização do sistema de comunicação por áudio dos TERMINAIS e dos PMDs;
- c) A publicidade sob a forma de distribuição de panfletos, circulares e outros;
- d) Aquelas que possam prejudicar o funcionamento do Sistema de Transporte Coletivo do Município de São Paulo; e



- e) Aquelas que possam prejudicar a imagem pública do Sistema de Transporte Coletivo, da SPTRANS e da CET.

### **35. EMPREENDIMENTOS ASSOCIADOS**

**35.1** É vedada a construção de EMPREENDIMENTOS ASSOCIADOS nos TERMINAIS Água Espraiada e Grajaú do BLOCO SUL, nos TERMINAIS Aricanduva, Vila Prudente e Itaquera II do BLOCO LESTE, e nos TERMINAIS Amaral Gurgel e Jardim Britânia do BLOCO NOROESTE. Caso o EMPREENDIMENTO ASSOCIADO seja enquadrado como Polo Gerador de Tráfego, deve ser obtida Certidão de Diretrizes a ser emitida pelo Poder Executivo, observando o estabelecido na Lei Municipal nº 16.402/2016 e no Decreto Municipal nº 15.150/2010.

**35.2** Os acessos de veículos dos EMPREENDIMENTOS ASSOCIADOS devem ser totalmente segregado(s) do acesso para ônibus dos TERMINAIS, não sendo autorizada a utilização dos VIÁRIOS para esse fim.

**35.3** Os veículos de carga e descarga dos EMPREENDIMENTOS ASSOCIADOS não podem utilizar as vagas de carga e descarga dos TERMINAIS.

**35.4** O acesso de veículos aos EMPREENDIMENTOS ASSOCIADOS não pode prejudicar o tráfego de ônibus no entorno dos TERMINAIS.

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

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

## **CAPÍTULO VI – Projetos, Planos e Relatórios**

### **36. Apresentação de Projetos, Planos e Relatórios**

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

- a) Projetos Básicos e Executivos para as OBRAS DE REQUALIFICAÇÃO e construção dos EMPREENDIMENTOS ASSOCIADOS;





- b) Plano de Administração, Apoio à Operação, Manutenção, Vigilância e Limpeza;
- c) Planos para as OBRAS DE REQUALIFICAÇÃO e construção dos EMPREENDIMENTOS ASSOCIADOS;
- d) Plano de Apoio à Operação dos TERMINAIS durante o PERÍODO DE OBRAS DE REQUALIFICAÇÃO e Plano de Apoio à Operação dos TERMINAIS durante as obras de construção de EMPREENDIMENTOS ASSOCIADOS;
- e) Relatório Gerencial das Atividades de Administração, Apoio à Operação, Manutenção, Vigilância e Limpeza;
- f) Relatório Gerencial de Acompanhamento de Obras; e
- g) Relatório de Atividades de Regularização Fundiária.

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

**36.2.1** Eventuais alterações nos Projetos, Planos e Relatórios, caso sejam necessárias ao aprimoramento das atividades e serviços da CONCESSÃO, devem ser apresentadas ao PODER CONCEDENTE. O PODER CONCEDENTE pode, a qualquer tempo, solicitar reunião com a CONCESSIONÁRIA para a prestação de esclarecimentos sobre os Projetos, Planos e Relatórios, sendo obrigatório o seu comparecimento.

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

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

### **37. Projetos Básico e Executivo para as OBRAS DE REQUALIFICAÇÃO, construção dos EMPREENDIMENTOS ASSOCIADOS**

**37.1** A CONCESSIONÁRIA deve apresentar os Projetos Básico e Executivo para as OBRAS DE REQUALIFICAÇÃO e construção dos EMPREENDIMENTOS ASSOCIADOS, conforme prazos estipulados no CAPÍTULO VII – Prazos.



**37.1.1** Uma vez apresentado os Projetos Básico para as OBRAS DE REQUALIFICAÇÃO e construção dos EMPREENDIMENTOS ASSOCIADOS pela CONCESSIONÁRIA, o PODER CONCEDENTE ou demais entidades competentes da Administração Pública Municipal deverão se manifestar, aprovando-os ou especificando correções ou complementações que se fizerem necessárias, no prazo de 30 (trinta) dias úteis.

**37.1.2** Se solicitadas correções ou complementações aos Projetos Básico para as OBRAS DE REQUALIFICAÇÃO e construção dos EMPREENDIMENTOS ASSOCIADOS pela CONCESSIONÁRIA apresentados, a CONCESSIONÁRIA deve implementá-las e reapresentar os projetos no prazo de 30 (trinta) dias úteis.

**37.1.3** No caso de reapresentação dos Projetos Básico para as OBRAS DE REQUALIFICAÇÃO e construção dos EMPREENDIMENTOS ASSOCIADOS pela CONCESSIONÁRIA nos termos do subitem anterior, com as devidas correções e complementações solicitadas, o PODER CONCEDENTE ou demais entidades competentes da Administração Pública Municipal deverão se manifestar no prazo de 15 (quinze) dias úteis, aprovando-os ou solicitando nova reapresentação do Projeto Básico para as OBRAS DE REQUALIFICAÇÃO e construção dos EMPREENDIMENTOS ASSOCIADOS, devendo neste caso apresentar os motivos da não aprovação, elencando e justificando as correções e complementações solicitadas e não atendidas.

**37.1.4** Se solicitada nova apresentação, nos termos do subitem anterior, a CONCESSIONÁRIA deve implementá-las e reapresentar os Projetos Básico para as OBRAS DE REQUALIFICAÇÃO e construção dos EMPREENDIMENTOS ASSOCIADOS.

**37.2** A aprovação dos Projetos Básico para as OBRAS DE REQUALIFICAÇÃO e construção dos EMPREENDIMENTOS ASSOCIADOS pelo PODER CONCEDENTE ou pelas demais entidades competentes da Administração Pública Municipal é condição para o início das OBRAS DE REQUALIFICAÇÃO e construção dos EMPREENDIMENTOS ASSOCIADOS.

**37.3** A CONCESSIONÁRIA deverá apresentar os Projetos Básico e Executivo para quaisquer outras intervenções a serem realizadas nos TERMINAIS e EMPREENDIMENTOS ASSOCIADOS.

**37.4** Os Projetos Básicos de que trata o subitem 37.3 deverão ser aprovados pelo PODER CONCEDENTE conforme o rito previsto no subitem 37.1.



### **38. Plano de Administração, Apoio à Operação, Manutenção, Vigilância e Limpeza**

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

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

- a) Especificação dos quadros de pessoal, por turno, local e funções;
- b) Procedimentos para atendimento a PESSOAS COM DEFICIÊNCIA OU MOBILIDADE REDUZIDA e outros USUÁRIOS preferenciais;
- c) Procedimentos para atendimento básico a vítimas e acidentes, incluindo estratégia de primeiro atendimento e de remoção emergencial;
- d) Procedimentos para atendimento aos USUÁRIOS, solucionando dúvidas, registrando os acidentes, reclamações, comentários e ocorrências, e orientando os USUÁRIOS a utilizarem o Portal de Atendimento SP156 ou o totem ou similar, conforme subitem 15.1, alínea “g”);
- e) Procedimentos para comunicação aos USUÁRIOS, contendo relação de pronunciamentos a serem adotados em cada circunstância;
- f) Estratégia para divulgação do Portal de Atendimento SP156 e do totem ou similar, conforme subitem 15.1, alínea “g)”, para registro de acidentes, reclamações, comentários e ocorrências;
- g) Procedimentos para organização e orientação ao embarque e desembarque e demais filas de espera;
- h) Procedimentos para comunicação com órgãos públicos como Subprefeituras, CET, SABESP e ELETROPAULO, entre outros, bem como com as OPERADORAS, de acordo com os critérios estabelecidos pelo PODER CONCEDENTE;
- i) Procedimentos para abastecer, de imediato, com água potável as caixas d’água dos TERMINAIS e ESTAÇÕES DO EXPRESSO TIRADENTES na hipótese de desabastecimento por parte da SABESP;



- j) Procedimentos para prestar atendimento e acompanhamento à Imprensa e Eventos, de acordo com os critérios estabelecidos pelo PODER CONCEDENTE;
- k) Procedimentos para coordenação e disciplina do tráfego dos veículos de transporte público quanto ao horário e uso do VIÁRIO, incluindo ÁREA DE REGULAGEM;
- l) Procedimentos para tratamento de emergências e situações especiais de atuação para dias de grande movimento ou de alterações no funcionamento normal do Sistema de Transporte Coletivo do Município de São Paulo, inclusive para o Plano de Apoio entre Empresas frente à Situação de Emergência (PAESE); e
- m) Rotinas com medidas de limpeza e coordenação de fluxo de pessoas para prevenir a propagação de vírus e outros microrganismos danosos à saúde dos USUÁRIOS

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

- a) Mapeamento dos equipamentos, instalações e mobiliários presentes nos TERMINAIS e suas respectivas necessidades de manutenção preventiva, modernização ou substituição;
- b) Detalhamento de rotinas previstas para a modernização ou substituição de equipamentos, instalações e mobiliários dos TERMINAIS;
- c) Detalhamento de rotinas previstas para a manutenção preventiva, preditiva e corretiva de equipamentos, instalações e mobiliários, considerando, inclusive, a classificação de falhas presente neste ANEXO; e
- d) Detalhamento de rotinas e procedimentos a serem utilizados para o atendimento das solicitações de urgência dos equipamentos, instalações e mobiliários presentes nos TERMINAIS.

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

- a) Especificação dos quadros de pessoal, por turno, local e funções;
- b) Procedimentos para tratamento de ocorrências;



- c) Procedimentos para manutenção da ordem e disciplina nas instalações dos TERMINAIS, incluindo a coibição de atos de vandalismo, depredações e pichações nos TERMINAIS;
- d) Procedimentos para obtenção e manutenção das autorizações e alvarás requeridos nesse ANEXO;
- e) Procedimentos para obtenção e manutenção de Certificado de Segurança expedido pelo Departamento de Polícia Federal – Superintendência Regional do Estado de São Paulo;
- f) Procedimentos para obtenção e manutenção da Declaração de Regularidade de Situação de Cadastramento perante a Divisão de Registros Diversos da Secretaria de Segurança Pública do Estado de São Paulo, emitido pelo Departamento Estadual de Polícia Científica; e
- g) Procedimentos para a comprovação de pagamento do prêmio de seguro dos vigilantes.

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

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

**38.1.5** O Plano de de Administração, Apoio à Operação, Manutenção, Vigilância e Limpeza deve conter proposta de Manuais de Procedimentos de Terminais, contemplando no mínimo:

- a) ocorrências nos elevadores;
- b) achados e perdidos;
- c) hasteamento de bandeiras;
- d) recebimento e encaminhamento de correspondências da SPTRANS;
- e) utilização do estacionamento;



- f) controle de utilização do bicicletário;
- g) acompanhamento de eventos com autorização da SPTRANS;
- h) atendimento a imprensa;
- i) guarda das imagens;
- j) tratamento de roubo e furto;
- k) horários de permissão de receber mercadorias e de reformas Identificação dos riscos; E
- l) Atendimento a Pessoas Perdidas.

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

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

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

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

**38.2** O Plano de Administração, Apoio à Operação, Manutenção, Vigilância e Limpeza, a CONCESSIONÁRIA deve prever as estratégias, soluções e atividades a serem executadas no período de Operação da CONCESSIONÁRIA assistida pelo PODER CONCEDENTE.



**38.3** Na elaboração do Plano de Administração, Apoio à Operação, Manutenção, Vigilância e Limpeza, a CONCESSIONÁRIA deve considerar todos os agentes interessados, entre eles a SPTRANS, o PODER CONCEDENTE, os USUÁRIOS, as OPERADORAS e demais interlocutores indicados pelo PODER CONCEDENTE.

**38.4** O PODER CONCEDENTE deve criar um Comitê de Transição, formado por membros da CONCESSIONÁRIA e do PODER CONCEDENTE, com o intuito de apoiar as atividades de assunção dos encargos pela CONCESSIONÁRIA e minimizar seus impactos sobre os USUÁRIOS, OPERADORAS e demais agentes envolvidos.

**38.5** A aprovação do Plano de Administração, Apoio à Operação, Manutenção, Vigilância e Limpeza pelo PODER CONCEDENTE é condição para a EMISSÃO DA ORDEM DE INÍCIO.

### **39. Planos para as OBRAS DE REQUALIFICAÇÃO e/ou Construção dos EMPREENDIMENTOS ASSOCIADOS**

**39.1** A CONCESSIONÁRIA deve elaborar e apresentar Plano para as OBRAS DE REQUALIFICAÇÃO e/ou Planos para a Construção de cada um dos EMPREENDIMENTOS ASSOCIADOS, conforme prazos estipulados no CAPÍTULO VII – Prazos.

**39.2** O Plano para as OBRAS DE REQUALIFICAÇÃO e/ou os Planos para a Construção dos EMPREENDIMENTOS ASSOCIADOS devem ter granularidade mensal e conter, no mínimo:

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



g) O leiaute proposto do canteiro de obras.

**40. Plano de Apoio à Operação dos TERMINAIS durante as OBRAS DE REQUALIFICAÇÃO e Plano de Apoio à Operação dos TERMINAIS durante as obras de construção de EMPREENDIMENTOS ASSOCIADOS**

**40.1** A CONCESSIONÁRIA deve apresentar um Plano de Apoio à Operação dos TERMINAIS durante as OBRAS DE REQUALIFICAÇÃO e Planos de Apoio à Operação dos TERMINAIS durante as obras de construção dos EMPREENDIMENTOS ASSOCIADOS que satisfaça as obrigações do CAPÍTULO IV – Apoio à Operação dos TERMINAIS durante as OBRAS DE REQUALIFICAÇÃO e as obras de construção dos EMPREENDIMENTOS ASSOCIADOS, conforme prazos estipulados no CAPÍTULO VII – Prazos.

**40.1.1** Uma vez apresentado o Plano de Apoio à Operação dos TERMINAIS durante as OBRAS DE REQUALIFICAÇÃO ou os Planos de Apoio à Operação dos TERMINAIS durante as obras de construção dos EMPREENDIMENTOS ASSOCIADOS pela CONCESSIONÁRIA, o PODER CONCEDENTE deve se manifestar, aprovando-o ou especificando correções ou complementações que se fizerem necessárias, no prazo de 30 (trinta) dias.

**40.1.2** O PODER CONCEDENTE deverá encaminhar o Plano de Apoio à Operação dos TERMINAIS durante as OBRAS DE REQUALIFICAÇÃO ou os Planos de Apoio à Operação dos TERMINAIS durante as obras de construção dos EMPREENDIMENTOS ASSOCIADOS, a depender do caso, à SPTRANS para adequação das medidas para a continuidade da fiscalização dos serviços de transporte coletivo, conforme o item 40.4.

**40.1.3** Se solicitadas correções ou complementações, a CONCESSIONÁRIA deve implementá-las e reapresentar o plano no prazo de 30 (trinta) dias.

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

**40.1.5** Se solicitada nova apresentação, nos termos do subitem anterior, a CONCESSIONÁRIA deve implementá-las e reapresentar o plano no prazo de 15 (quinze) dias, para manifestação final do PODER CONCEDENTE nos 15 (quinze) seguintes a reapresentação.





**40.2** A aprovação do Plano de Apoio à Operação dos TERMINAIS durante as OBRAS DE REQUALIFICAÇÃO e/ou Plano de Apoio à Operação dos TERMINAIS durante as obras de construção dos EMPREENDIMENTOS ASSOCIADOS é condição para o início das OBRAS DE REQUALIFICAÇÃO e para as obras de construção dos EMPREENDIMENTOS ASSOCIADOS.

**40.3** O Plano de Apoio à Operação dos TERMINAIS durante as OBRAS DE REQUALIFICAÇÃO e o Plano de Apoio à Operação dos TERMINAIS durante as obras de construção dos EMPREENDIMENTOS ASSOCIADOS elaborado pela CONCESSIONÁRIA deve conter, no mínimo:

- a) Cronograma contendo as etapas de projeto, incluindo aquelas de obtenção de licenças, de execução das obras e de obtenção de aprovações após a conclusão dos trabalhos, e indicando os prazos finais e intermediários para cada atividade prevista;
- b) Estudo dos impactos das obras na capacidade operacional dos TERMINAIS;
- c) Descrição das ações, medidas e soluções a serem aplicadas durante o apoio à operação provisória, inclusive descrevendo condicionantes de acesso à infraestrutura existente e as interferências com a operação comercial implantada nos TERMINAIS, caso seja prevista a alocação de parte ou de toda a operação para a área externa dos TERMINAIS;
- d) Estratégia para o redirecionamento dos embarques e desembarques para outras PLATAFORMAS ou, caso seja prevista a alocação de parte ou de toda a operação para a área externa dos TERMINAIS, remanejamento das paradas de ônibus, a fim de minimizar ao máximo as interferências na região, e possível área de acomodação e permanência (fila de espera) quando da realização de obras;
- e) Estratégia de remanejamento, incluindo locais de realocação, das estruturas e equipamentos necessários para continuidade das atividades administrativas e operacionais dos TERMINAIS;
- f) Estratégia de divulgação de informações para os USUÁRIOS acerca das mudanças dos locais de embarque, sanitários, centro de informações e demais estruturas e equipamentos relevantes;



g) Estratégias de mitigação dos impactos das obras no entorno dos TERMINAIS, contemplando, ao mínimo, os seguintes aspectos: (i) Restrição à circulação de pessoas e veículos; (ii) Tráfego de Veículos e Maquinário; (iii) Geração de resíduos sólidos; (iv) Poluição do Ar; (v) Poluição Sonora; (vi) Poluição Visual e (vii) Instrumentos de articulação junto à vizinhança;

**40.4** O Plano de Apoio à Operação dos TERMINAIS durante as OBRAS DE REQUALIFICAÇÃO e o Plano de Apoio à Operação dos TERMINAIS durante as obras de construção deverão também prever medidas para permitir a continuidade da fiscalização, pelo PODER CONCEDENTE e pela SPTRANS, dos serviços de transporte coletivo prestados pelas OPERADORAS no âmbito das CONCESSÕES DO SERVIÇO DE TRANSPORTE COLETIVO URBANO DE PASSAGEIROS do Município de São Paulo.

**40.4.1** A CONCESSIONÁRIA deverá consultar e manter contato com o PODER CONCEDENTE e a SPTRANS acerca das medidas necessárias e adequadas à fiscalização dos serviços de transporte coletivo durante a realização de obras.

## **41. Relatórios**

**41.1** A CONCESSIONÁRIA deve entregar ao PODER CONCEDENTE, mensalmente, o Relatório Gerencial das Atividades de Administração, Apoio à Operação, Manutenção, Vigilância e Limpeza dos TERMINAIS, com base em informações coletadas por meio de seus funcionários, câmeras, Portal de Atendimento SP156 ou do totem ou similar, conforme subitem 15.1, letra “g)”, contendo, no mínimo, as informações abaixo:

- a) Número, tipo e data de atendimentos a primeiros socorros;
- b) Dados de uso do bicicletário dos TERMINAIS;
- c) Número, tipo e data de acidentes com vítimas fatais e/ou com vítimas que sofreram lesões e/ou escoriações;
- d) Número, tipo e data de ocorrências registradas incluindo número de crimes e contravenções penais, tumultos e comércio irregular e outras ocorrências relacionadas à vigilância e segurança;
- e) Número, tipo e data de reclamações registradas por meio do Portal de Atendimento SP156 ou do totem ou similar, conforme subitem 15.1, letra “g)”;



- f) Número, tipo e data de ocorrências operacionais que prejudiquem a circulação dos veículos nos VIÁRIOS e/ou a circulação de USUÁRIOS nas PLATAFORMAS;
- g) Número, tipo e data de ocorrências operacionais que prejudiquem o funcionamento dos Sistema de Tecnologia de Informação;
- h) Média/dia dos quadros de pessoal, por turno, local e funções;
- i) Acompanhamento da regularidade fiscal e trabalhista dos empregados;
- j) Relação nominal de vigilantes com registro do acompanhamento do porte e validade da Carteira Nacional de Vigilante – CNV e do Curso de Formação de Vigilantes;
- k) Calendário da realização dos serviços de desinsetização, desratização, desinfecção e limpeza de caixas d'água;
- l) Certificado de desinsetização, desratização, desinfecção e limpeza de caixas d'água, assinado pelo responsável técnico com número de registro na categoria, do qual conste o nome e a composição qualitativa de produto ou associação utilizada, as proporções e a quantidade total empregada por área, bem como as instruções para a prevenção ou para o caso de ocorrência de acidente, e demais informações exigidas pela legislação vigente;
- m) Termo de garantia de desinsetização, desratização, desinfecção e limpeza de caixas d'água acordo com a Lei Estadual nº 10.083/1998, contendo prazo de garantia de 6 (seis) meses, tipo de tratamento e equipamento utilizado, produtos e respectivas composições químicas;
- n) Histórico de manutenções preditivas e preventivas realizadas nos TERMINAIS, incluindo dia e horário em que o(a) equipamento, instalação, utilitário ou mobiliário foi consertado(a) ou modificado(a), bem como a justificativa detalhada para a sua realização naquele período;
- o) Histórico de manutenções corretivas realizadas nos TERMINAIS, incluindo dia e horário em que o(a) equipamento, instalação, utilitário ou mobiliário apresentou defeito e dia e horário em que o funcionamento foi reestabelecido, conforme as classificações de falhas presentes neste ANEXO;
- p) Histórico de melhorias, adequações, alterações e demais intervenções realizadas nos TERMINAIS, contendo a justificativa detalhada para cada uma das realizações, bem como o dia e horário;



- q) Manutenções preditivas e preventivas planejadas, incluindo tipo de mobiliário, data prevista para realização e justificativa para a sua realização naquele período;
- r) Descrição de eventuais dificuldades na interação com as OPERADORAS;
- s) Consumo de energia elétrica e água dos TERMINAIS;
- t) Área locada dos TERMINAIS para atividades de EXPLORAÇÃO COMERCIAL;
- u) Dados financeiros gerenciais de receitas segregados no maior nível de detalhamento possível, dividindo-se no mínimo entre receita de locação de áreas comerciais e de publicidade;
- v) Dados financeiros gerenciais de custos e despesas segregados no maior nível de detalhamento possível, dividindo-se no mínimo entre administração, apoio à operação, manutenção, limpeza e vigilância; e
- w) Dados financeiros gerenciais de investimentos segregados no maior nível de detalhamento possível.

**41.2** A CONCESSIONÁRIA deve entregar ao PODER CONCEDENTE, mensalmente, o Relatório Gerencial de Acompanhamento de Obras, informado o andamento das obras e o cumprimento das etapas previstas nos Planos para as OBRAS DE REQUALIFICAÇÃO e/ou Construção dos EMPREENDIMENTOS ASSOCIADOS.

**41.3** O Relatório Gerencial de Acompanhamento de Obras deve ser elaborado até a emissão do Termo Definitivo de Conclusão das Obras, conforme CONTRATO.

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

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



**41.5** A CONCESSIONÁRIA deve entregar ao PODER CONCEDENTE, bimestralmente, o Relatório de Atividades de Regularização Fundiária, que demonstrará ações realizadas pela CONCESSIONÁRIA e suas contratadas para avançar no processo de regularização fundiária dos imóveis dos TERMINAIS, contendo, no mínimo, as informações abaixo, referente aos 02 (dois) meses antecedentes:

- a) ofícios e comunicações trocadas entre a CONCESSIONÁRIA ou suas subcontratadas com os órgãos municipais detentores de informações, adicionais àquelas já previstas no CONTRATO e no ANEXO III- MEMORIAL DESCRITIVO DA ÁREA DA CONCESSÃO, que se façam necessárias ao processo de regularização fundiária;
- b) atualizações sobre os processos judiciais de desapropriação, ainda em curso após a DATA DA ORDEM DE INÍCIO, dos imóveis dos TERMINAIS que compõem o OBJETO da CONCESSÃO;
- c) ofícios e comunicações trocadas entre a CONCESSIONÁRIA ou suas subcontratadas com autoridades de registro de imóveis;
- d) levantamentos topográficos e outros documentos técnicos que se façam necessários ao processo de regularização fundiária dos TERMINAIS; e
- e) informações adicionais que forneçam atualizações ao PODER CONCEDENTE acerca do status dos processos de regularização fundiária dos TERMINAIS.

## **CAPÍTULO VII – Prazos**

### **42. Prazos**

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

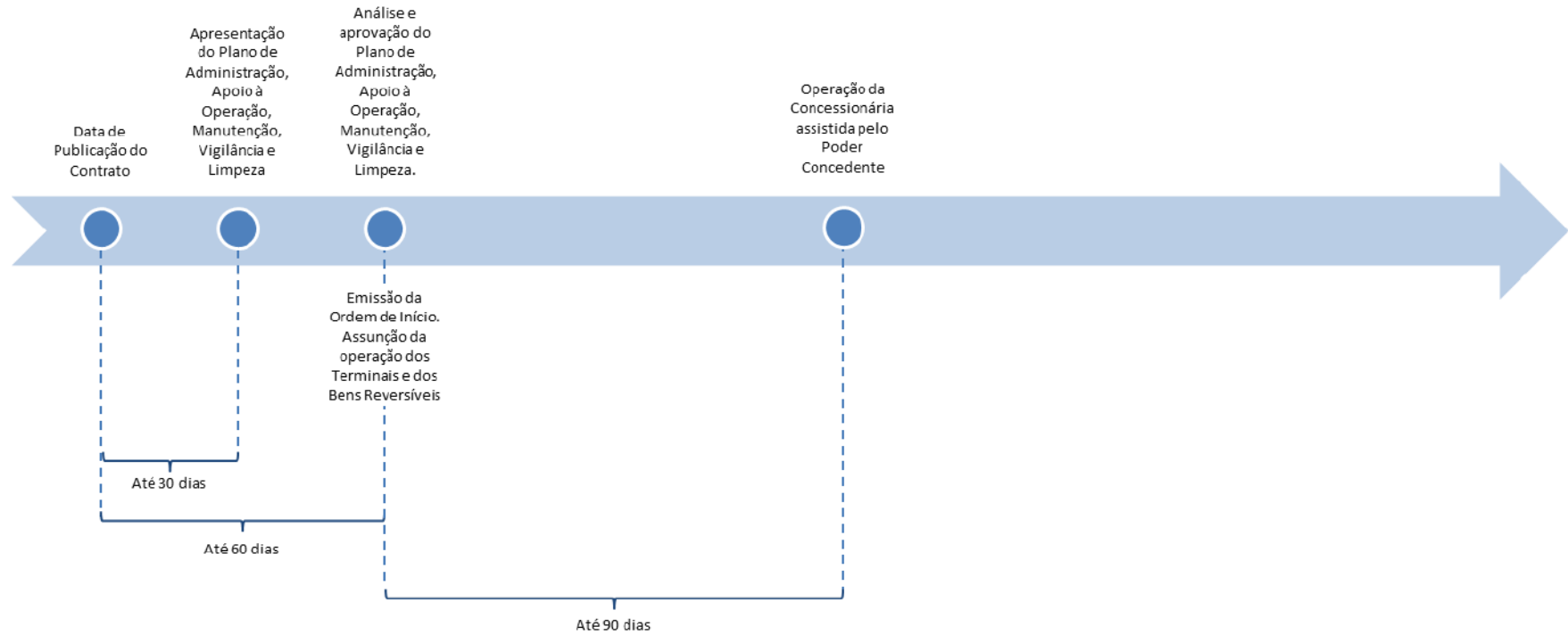
<b>Transferência Operacional</b>	
<b>Atividade</b>	<b>Prazo</b>
Apresentação do Plano de Administração, Apoio à Operação, Manutenção, Vigilância	Até 30 (trinta) dias da DATA DE PUBLICAÇÃO DO CONTRATO



**CIDADE DE  
SÃO PAULO**

e Limpeza	
Análise e aprovação do Plano de Administração, Apoio à Operação, Manutenção, Vigilância e Limpeza pelo PODER CONCEDENTE e Emissão da ORDEM DE INÍCIO	Até 60(sessenta) dias da DATA DE PUBLICAÇÃO DO CONTRATO
Assunção da operação dos TERMINAIS e dos BENS REVERSÍVEIS pela CONCESSIONÁRIA	Na DATA DA ORDEM DE INÍCIO
Operação da CONCESSIONÁRIA assistida pelo PODER CONCEDENTE	Até 90 (noventa) dias da DATA DA ORDEM DE INÍCIO

**Figura 3 - Prazos - Transferência Operacional**



<b>TERMINAL</b>	
<b>Atividade</b>	<b>Prazo</b>
Entrega do Plano para as OBRAS DE REQUALIFICAÇÃO	Até 60 (sessenta) dias após a DATA DA ORDEM DE INÍCIO, prorrogáveis por até 60 (sessenta) dias a pedido da CONCESSIONÁRIA
Entrega do Projeto Básico das OBRAS DE REQUALIFICAÇÃO	Até 60 (sessenta) dias após a DATA DA ORDEM DE INÍCIO, prorrogáveis por até 60 (sessenta) dias a pedido da CONCESSIONÁRIA
Entrega do Plano de Apoio à Operação dos TERMINAIS durante o PERÍODO DE OBRAS DE REQUALIFICAÇÃO	Até 60 (sessenta) dias após a DATA DA ORDEM DE INÍCIO, prorrogáveis por até 60 (sessenta) dias a pedido da CONCESSIONÁRIA
Início das entregas do Relatório Gerencial das Atividades de Administração, Apoio à Operação, Vigilância e Limpeza dos TERMINAIS	Até 60 (sessenta) dias após a DATA DA ORDEM DE INÍCIO
Entregas mensais do Relatório Gerencial das Atividades de Administração, Apoio à Operação, Vigilância e Limpeza dos TERMINAIS	Até 5 (cinco) dias após o encerramento do mês
Início das entregas do Relatório Gerencial de Acompanhamento de Obras	Até 15 (quinze) dia antes do início das obras

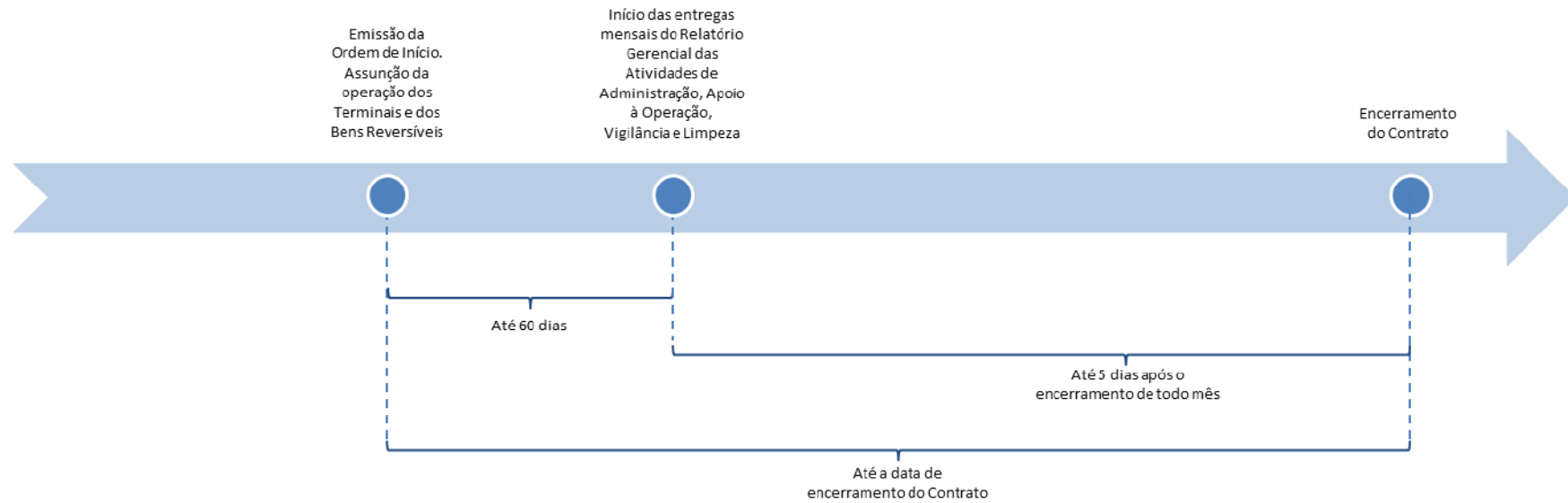




**CIDADE DE  
SÃO PAULO**

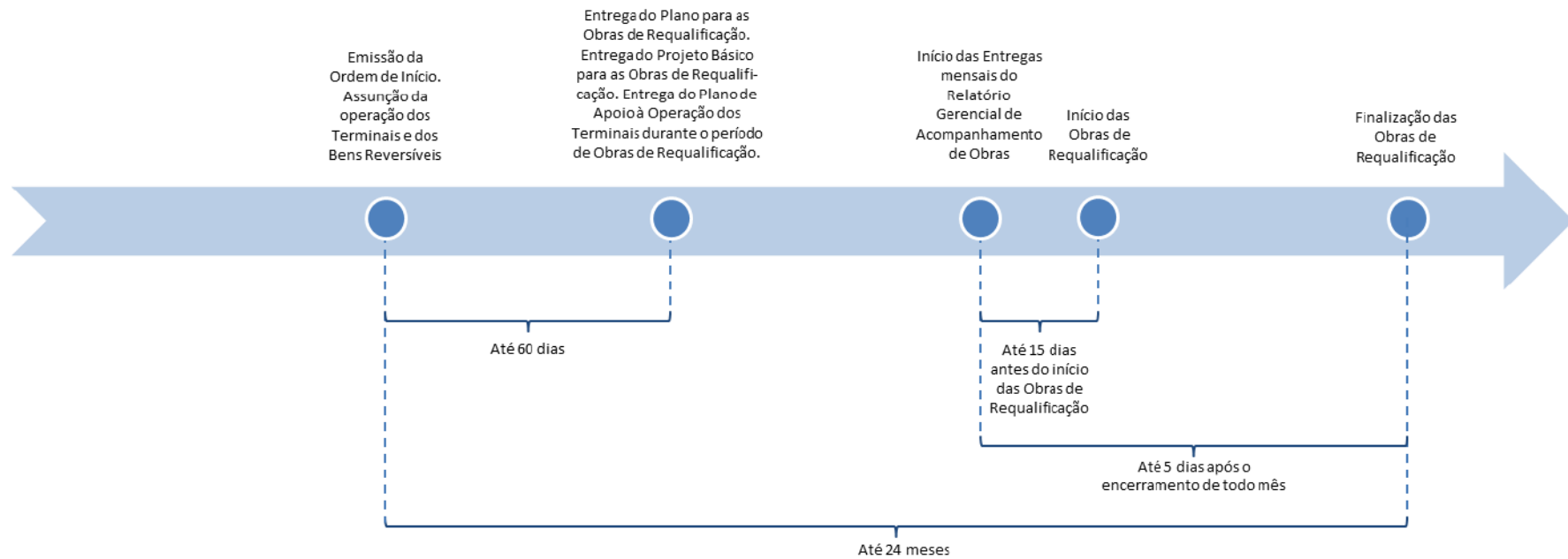
Entregas mensais do Relatório Gerencial de Acompanhamento de Obras	Até 5 (cinco) dias após o encerramento do mês
Finalização das OBRAS DE REQUALIFICAÇÃO com o recebimento pelo PODER CONCEDENTE de comunicação formal pela CONCESSIONÁRIA solicitando vistoria, nos termos do CONTRATO	Até 24 (vinte e quatro) meses após a DATA DA ORDEM DE INÍCIO

**Figura 4 - Prazos –Administração, Apoio à Operação, Manutenção, Vigilância e Limpeza dos TERMINAIS**



Fonte: Elaboração própria

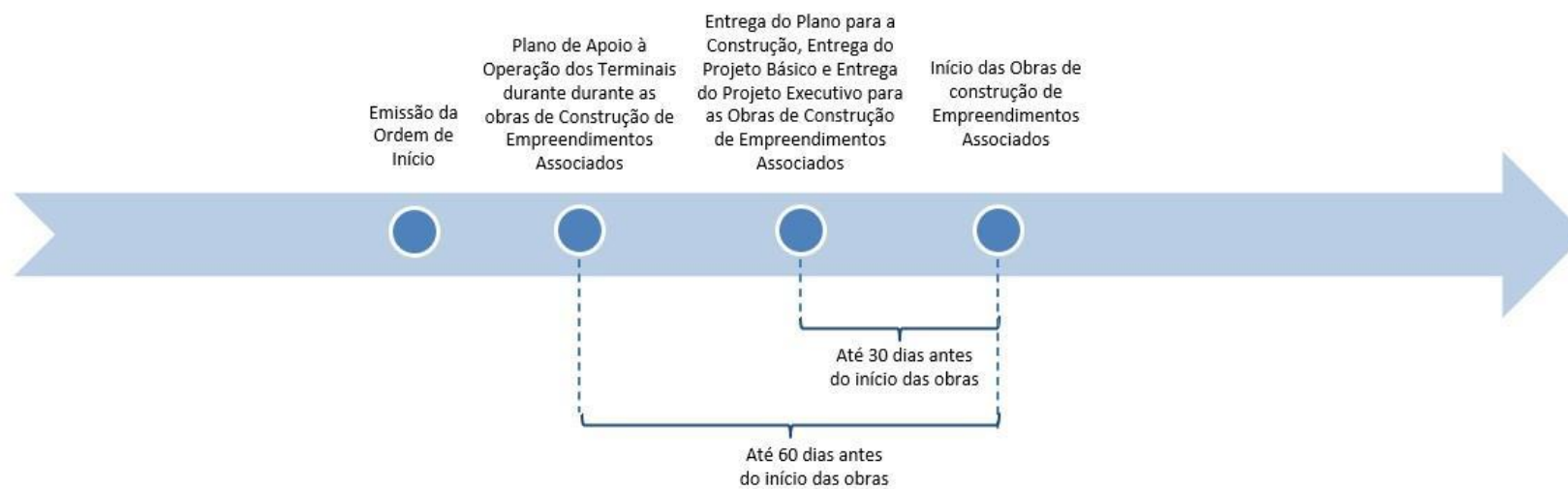
**Figura 5 - Prazos –OBRAS DE REQUALIFICAÇÃO**



Fonte: Elaboração própria

<b>EMPREENDIMENTOS ASSOCIADOS</b>	
<b>Atividade</b>	<b>Prazo</b>
Entrega do Plano para a Construção dos EMPREENDIMENTOS ASSOCIADOS	60 (sessenta) dias antes do início estimado das obras de tais EMPREENDIMENTOS ASSOCIADOS
Entrega do Projeto Básico para as obras dos EMPREENDIMENTOS ASSOCIADOS	60 (sessenta) dias antes do início estimado das obras de tais EMPREENDIMENTOS ASSOCIADOS
Entrega do Projeto Executivo para as obras dos EMPREENDIMENTOS ASSOCIADOS	30 (trinta) dias antes do início das obras de tais EMPREENDIMENTOS ASSOCIADOS
Plano de Apoio à Operação dos TERMINAIS durante as obras de construção dos EMPREENDIMENTOS ASSOCIADOS	Até 60 (sessenta) dias antes do início das obras de tais EMPREENDIMENTOS ASSOCIADOS
Início das obras de Construção dos EMPREENDIMENTOS ASSOCIADOS	Após a publicação do PIU correspondente ao TERMINAL que receberá o EMPREENDIMENTO ASSOCIADO, decorrente da MIP apresentada pela CONCESSIONÁRIA

**Figura 6 - Prazos –EMPREENDIMENTOS ASSOCIADOS**



Fonte: Elaboração própria



## **APÊNDICE I – Pesquisa de Satisfação**

### **1. Diretrizes para a realização de pesquisa de satisfação**

**1.1** A pesquisa de satisfação dos PASSAGEIROS deverá ser realizada ao menos 1 (uma) vez a cada ano, iniciando-se após o PRAZO DE OBRAS DE REQUALIFICAÇÃO, e incluir todos os TERMINAIS, ESTAÇÕES DO EXPRESSO TIRADENTES e PONTOS DE PARADA em sua amostra.

**1.1.1** Os itens da Pesquisa de Satisfação referentes a Limpeza dos TERMINAIS devem ser realizados mensalmente, em nota entre 0 e 5, conforme ANEXO IV do CONTRATO – SISTEMA DE MENSURAÇÃO DE DESEMPENHO.

**1.1.2** A Pesquisa de Satisfação referente a Limpeza dos TERMINAIS deverá ter início simultâneo ao início da Etapa II do trabalho do AGENTE DE APOIO A FISCALIZAÇÃO, conforme o item 12.5 do ANEXO IV do CONTRATO – SISTEMA DE MENSURAÇÃO DE DESEMPENHO.

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

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

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

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

**1.6** A CONCESSIONÁRIA deve conferir livre acesso aos fiscais do PODER CONCEDENTE e aos responsáveis do instituto de pesquisa a todas as instalações dos TERMINAIS, ESTAÇÕES DO EXPRESSO TIRADENTES e PONTOS DE PARADA, desde que estejam a trabalho, devidamente credenciados e identificados.



## **CIDADE DE SÃO PAULO**

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

### **2. Da Pesquisa de Satisfação**

**2.1** A Pesquisa de Satisfação tem como objetivo avaliar os serviços da CONCESSÃO, a satisfação do usuário e deverá ser realizada observado o disposto no ANEXO IV – SISTEMA DE MENSURAÇÃO DE DESEMPENHO.

**2.2** Adicionalmente, a pesquisa de satisfação deverá ser utilizada pelo Poder Concedente para propor melhorias na gestão dos Terminais visando maior qualidade ao usuário.



### **3. Seleção e contratação de instituto de pesquisa**

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

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

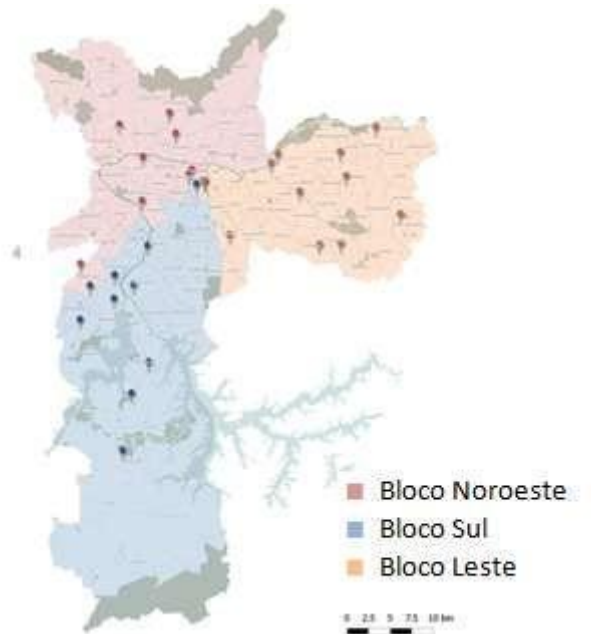
**3.3** Caso haja, por parte do instituto de pesquisa, descumprimento de prazos de envio de informações ao PODER CONCEDENTE, ou de qualquer outra regra do CONTRATO e seus ANEXOS, ou ainda a realização de atividades em frequência menor do que o mínimo estipulado, o PODER CONCEDENTE poderá realizar a contratação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

### **APÊNDICE II – Inclusão de Novos TERMINAIS**

#### **4. Divisão geográfica**

**4.1** Observado o disposto na legislação e regulamentação aplicável e nos termos do CONTRATO, a inclusão de novos TERMINAIS, não previstos no OBJETO, respeitará a divisão geográfica conforme estabelecido abaixo:





**Figura 7 - Divisão Geográfica - Novos TERMINAIS**

Fonte: Elaboração própria

## **SUBANEXOS**

### **SUBANEXO I – EQUIPAMENTOS DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO**

### **SUBANEXO II – MANUTENÇÃO DO SISTEMA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO**

### **SUBANEXO III – USOS PERMITIDOS**