



CONCORRÊNCIA INTERNACIONAL N° [●]

CONCESSÃO ONEROSA PARA EXPLORAÇÃO, POR PARTICULARES, DO SERVIÇO DE ESTACIONAMENTO ROTATIVO EM VIAS E LOGRADOUROS PÚBLICOS DO MUNICÍPIO DE SÃO PAULO.

ANEXO III – CADERNO DE ENCARGOS DA CONCESSIONÁRIA

CONSULTA PÚBLICA

ÍNDICE

Capítulo I - Diretrizes	4
1. Diretrizes gerais.....	4
Capítulo II – Especificações do SERVIÇO DE ESTACIONAMENTO ROTATIVO	5
2. VAGAS.....	5
3. Centro de Controle Operacional (CCO)	6
4. Sistema de Tecnologia da Informação do SERVIÇO DE ESTACIONAMENTO ROTATIVO ..	6
5. BACKOFFICE.....	8
6. APLICAÇÃO MÓVEL	10
7. SISTEMA PARA PONTO DE VENDA	12
8. CENTRO DE ARMAZENAMENTO E VALIDAÇÃO (CAV).....	12
9. PONTO DE VENDA	13
10. Link de Dados	13
Capítulo III – Serviços de operação, modernização, conservação, manutenção e apoio à fiscalização do SERVIÇO DE ESTACIONAMENTO ROTATIVO	13
11. Operação do SERVIÇO DE ESTACIONAMENTO ROTATIVO	13
12. Modernização, conservação e manutenção da sinalização vertical e horizontal e do Sistema de Tecnologia da Informação do SERVIÇO DE ESTACIONAMENTO ROTATIVO	15
13. Serviço de atendimento aos USUÁRIOS.....	18
14. Apoio à fiscalização do SERVIÇO DE ESTACIONAMENTO ROTATIVO	19
Capítulo IV –EXPLORAÇÃO COMERCIAL	20
15. EXPLORAÇÃO COMERCIAL do SERVIÇO DE ESTACIONAMENTO ROTATIVO	20
Capítulo V – Período de TRANSFERÊNCIA OPERACIONAL.....	21
16. Atividades durante o período de TRANSFERÊNCIA OPERACIONAL.....	21
Capítulo VI – Projetos, Planos e Relatórios	21
17. Apresentação de Projetos, Planos e Relatórios	21
18. PROJETO de sinalização horizontal e vertical e PROJETO de Sistema de Tecnologia da Informação	22
19. Plano de TRANSFERÊNCIA OPERACIONAL.....	23
20. Plano de operação, modernização, conservação e manutenção do SERVIÇO DE ESTACIONAMENTO ROTATIVO.....	25
21. Plano de apoio à fiscalização do SERVIÇO DE ESTACIONAMENTO ROTATIVO.....	25
22. Relatórios	27



**PREFEITURA DE
SÃO PAULO**
MOBILIDADE
E TRANSPORTES



**PREFEITURA DE
SÃO PAULO**
DESESTATIZAÇÃO
E PARCERIAS

Capítulo VII – Prazos	28
23. Prazos	28
APÊNDICE ÚNICO – Pesquisa de Satisfação	30

CONSULTA PÚBLICA

Capítulo I - Diretrizes

1. Diretrizes gerais

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

1.2 É de única e exclusiva responsabilidade da CONCESSIONÁRIA a realização das obras e intervenções necessárias para à implantação do SISTEMA OPERACIONAL, que será detalhado nesse ANEXO.

1.3 Além das obrigações previstas no CONTRATO, a CONCESSIONÁRIA deverá cumprir estritamente as especificações estabelecidas neste documento, nas normas técnicas de regência e na legislação aplicável, em especial a Lei Municipal nº 16.642/2017 (Código de Obras e Edificações do Município de São Paulo), Decreto Municipal nº 56.834/2016 (Plano Municipal de Mobilidade Urbana) e o Decreto Municipal nº 57.776/2017.

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 As obras e intervenções inerentes à execução do OBJETO do CONTRATO devem ocasionar o mínimo de interferência negativa possível no uso do VIÁRIO e das VAGAS.

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

Capítulo II – Especificações do SERVIÇO DE ESTACIONAMENTO ROTATIVO

2. VAGAS

2.1.1 A CONCESSIONÁRIA deve operar as VAGAS do SERVIÇO DE ESTACIONAMENTO ROTATIVO de acordo com as especificações do PODER CONCEDENTE definidas neste CADERNO DE ENCARGOS DA CONCESSIONÁRIA e demais documentos que compõem esse EDITAL DE LICITAÇÃO.

2.1.2 A CONCESSIONÁRIA deve implementar a sinalização horizontal e vertical nas VAGAS, visando à correta orientação e informação aos USUÁRIOS, de modo a proporcionar a correta utilização do SERVIÇO DE ESTACIONAMENTO ROTATIVO e atender o disposto neste ANEXO, bem como os Manuais de Sinalização Urbana da CET, em consonância com as Resoluções CONTRAN nº 180/2005 e nº 236/2007.

2.2 As VAGAS devem ser do tipo CONVENCIONAL, CAMINHÃO, DEFICIENTES FÍSICOS E PESSOAS COM MOBILIDADE REDUZIDA (DEFIS), FRETADO ou IDOSO, devendo respeitar as especificações dos Manuais de Sinalização Urbana da CET.

2.3 O período máximo contínuo permitido para a utilização das VAGAS é de 2 (duas), 4 (quatro) ou 6 (seis) horas, de acordo com a região, ou critério estabelecido pelo PODER CONCEDENTE, em função das características das vias e logradouros públicos.

2.3.1 No caso das VAGAS CAMINHÕES, o período máximo contínuo permitido para a utilização é de 1 (uma) hora do Município de São Paulo.

2.3.2 O item 2.3.1 não se aplica as VAGAS CAMINHÕES localizadas nas ruas Santa Rosa e Professor Euripedes Simões de Paula, cujo período contínuo permitido para a utilização é de 2 (duas) horas.

2.4 A CONCESSIONÁRIA pode sugerir as REGIÕES para localização e demarcação das VAGAS, por meio do PROJETO de sinalização horizontal e vertical, sujeito à aprovação pelo PODER CONCEDENTE, conforme item 18.

3. Centro de Controle Operacional (CCO)

3.1 A CONCESSIONÁRIA deve estruturar e gerir um Centro de Controle Operacional (CCO).

3.1.1 O objetivo do CCO é centralizar o controle das atividades operacionais do SERVIÇO DE ESTACIONAMENTO ROTATIVO, permitindo a concessionária:

- a) Controlar as informações de aquisição e ativação dos CADs e de uso das VAGAS;
- b) Fornecer informações sobre os CADs aos agentes e mecanismos de apoio à fiscalização, sob responsabilidade da CONCESSIONÁRIA;
- c) Receber as imagens geradas no processo de apoio à fiscalização;
- d) Transmitir as imagens que verifiquem a infração ao SERVIÇO DE ESTACIONAMENTO ROTATIVO ao PODER CONCEDENTE, respeitado o conteúdo mínimo para lavratura dos autos de infração necessários; e
- e) Estabelecer comunicações com a APLICAÇÃO MÓVEL e com os PONTOS DE VENDA.

3.2 A sala do CCO deve ser adequada para abrigar todos os componentes necessários, tais como monitores, estações de trabalho, servidores e demais itens do Sistema de Tecnologia da Informação do SERVIÇO DE ESTACIONAMENTO ROTATIVO.

4. Sistema de Tecnologia da Informação do SERVIÇO DE ESTACIONAMENTO ROTATIVO

4.1 O Sistema de Tecnologia da Informação do SERVIÇO DE ESTACIONAMENTO ROTATIVO é composto por:

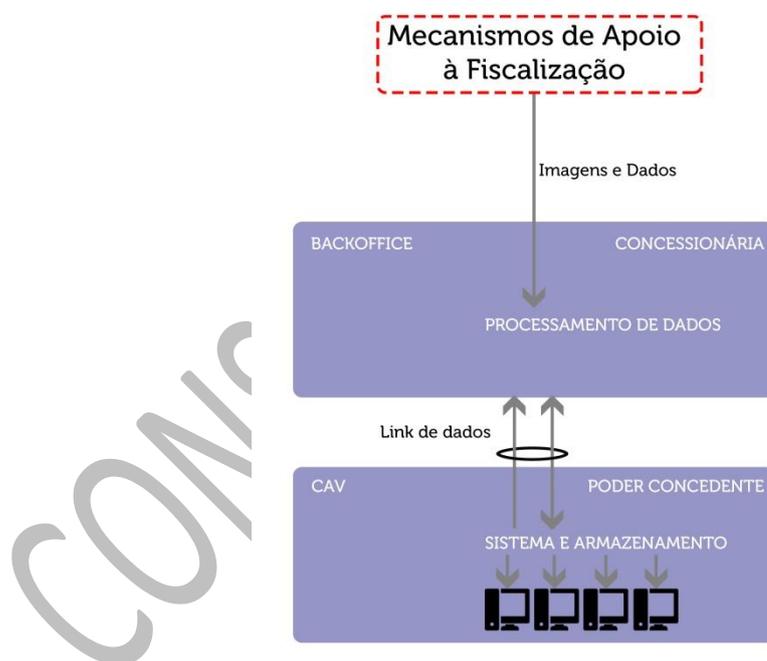
- a) **BACKOFFICE:** estrutura tecnológica para receber, armazenar e processar os dados gerados no SERVIÇO DE ESTACIONAMENTO ROTATIVO, monitorar o uso de CADs, auferir os pagamentos realizados, integrar e subsidiar o apoio à fiscalização e permitir o acesso pelo PODER CONCEDENTE;
- b) **APLICAÇÃO MÓVEL:** solução tecnológica a ser desenvolvida pela CONCESSIONÁRIA para aquisição e ativação, por meio de aplicativo de celular ou dispositivo análogo, pelos USUÁRIOS, dos CADs para uso do SERVIÇO DE ESTACIONAMENTO ROTATIVO;

c) SISTEMA PARA PONTO DE VENDA: solução tecnológica a ser desenvolvida pela CONCESSIONÁRIA para aquisição presencial, em locais autorizados, pelos USUÁRIOS, dos CADs para uso do SERVIÇO DE ESTACIONAMENTO ROTATIVO; e

d) CENTRO DE ARMAZENAMENTO E VALIDAÇÃO (CAV): estrutura física e tecnológica para recebimento, análise e avaliação das imagens que verifiquem infração ao SERVIÇO DE ESTACIONAMENTO ROTATIVO e para a elaboração dos Auto de Infração de Trânsito (AIT) pelo PODER CONCEDENTE;

e) Link de Dados: conexão estruturada e disponibilizada para a transmissão de dados e a conectividade entre o BACKOFFICE e o CAV.

Figura 1 – Arquitetura de conectividade entre o BACKOFFICE e o CAV do SERVIÇO DE ESTACIONAMENTO ROTATIVO



4.2 Os programas de computador utilizados devem ser desenvolvidos em código aberto, sem custo ao PODER CONCEDENTE.

4.2.1 Nos casos em que não houver condição de desenvolvimento de tecnologia em código aberto, a CONCESSIONÁRIA pode solicitar ao PODER CONCEDENTE a autorização para desenvolver ou adquirir solução distinta.

4.2.2 Na hipótese acima, as licenças devem ser disponibilizadas em quantidade suficiente para a correta execução das atividades.

4.3 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 do SERVIÇO DE ESTACIONAMENTO ROTATIVO, por meio de autorização como administrador.

4.4 O Sistema Tecnologia da Informação do SERVIÇO DE ESTACIONAMENTO ROTATIVO deve permitir o 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.

4.5 Todos os equipamentos e sistemas devem atender às Resoluções do CONSELHO NACIONAL DE TRÂNSITO (CONTRAN) e às Portarias do Departamento Nacional de Trânsito (DENATRAN) que regem a matéria, bem como as que vierem a ser publicadas.

4.6 A transmissão dos dados do Sistema Tecnologia da Informação do SERVIÇO DE ESTACIONAMENTO ROTATIVO deve adotar o mecanismo Multi Protocol Label Switching (MPLS), ou equivalente, com IP multisserviços que suportem um conjunto de aplicações, imagens e sistemas e acessos do PODER CONCEDENTE.

5. BACKOFFICE

5.1 O BACKOFFICE deve, no mínimo, possibilitar as seguintes atividades e procedimentos:

- a) Autorizar a venda e a ativação de CADs via APLICAÇÃO MÓVEL e PONTO DE VENDA;
- b) Consultar a autenticidade de uma transação;
- c) Analisar e registrar todas as operações de aquisição, ativação, devolução dos CADs, bem como intermitências da plataforma e dificuldades operacionais;
- d) Analisar e registrar as horas de estacionamento utilizadas por dia/mês;
- e) Analisar e registrar os meios de pagamentos utilizados;

- f) Analisar e registrar a quantidades de utilizações por faixa de tempo;
- g) Analisar e registrar a receita total do SERVIÇO DE ESTACIONAMENTO ROTATIVO;
- h) Analisar e registrar a ocupação das VAGAS, por tipo, por vias e logradouros públicos e REGIÃO.

5.1.1 O BACKOFFICE e seus dados devem ser acessíveis ao PODER CONCEDENTE a qualquer tempo.

5.2 O BACKOFFICE deve incluir software de gestão, disponível ao PODER CONCEDENTE, capaz de reunir e analisar os dados acumulados nas plataformas utilizadas por meio de dados primários e relatórios de análise, de modo que o PODER CONCEDENTE possa utilizá-los para entender o comportamento do USUÁRIO, avaliar a qualidade do serviço prestado, reconhecer tendências, identificar gargalos e subsidiar a tomada de decisões bem fundamentadas, tanto táticas quanto estratégicas, sobre o funcionamento do SERVIÇO DE ESTACIONAMENTO ROTATIVO.

5.3 O software de gestão de que trata o subitem 5.2 deve permitir, ao menos, a emissão dos seguintes relatórios, com possibilidade de acesso remoto certificado:

- a) Arrecadação do SERVIÇO DE ESTACIONAMENTO ROTATIVO, incluindo relatórios por REGIÃO, por data e resumos totalizadores sobre a arrecadação num período;
- b) Dados estatísticos referentes à utilização das VAGAS, para cálculo de indicadores de desempenho, incluindo taxas de ocupação (percentual de VAGAS ocupadas do estacionamento) e taxa de respeito (percentual de VAGAS ocupadas que respeitem as regras do estacionamento quanto a utilização e sua validade);
- c) CADs comercializados/ativados, com detalhamento dos canais de comercialização (dia/mês);
- d) Utilização do SERVIÇO DE ESTACIONAMENTO ROTATIVO por tipo de pagamento (dia/mês);
- e) Médias de tempo de utilização (local/dia/mês);
- f) Registro das placas dos veículos; e

- g) Gravação dos relatórios em formato .xls (“Excel”) e .pdf (“PDF”).

5.4 As informações, dados e relatórios constantes no BACKOFFICE devem ser atualizados, no mínimo, diariamente.

5.5 O BACKOFFICE deve ter a documentação atualizada das informações, em especial o dicionário de dados do BACKOFFICE, e as atualizações nos modelos devem ser comunicadas ao PODER CONCEDENTE com antecedência de 5 (cinco) dias úteis e estão subordinadas aos processos operacionais de promoção de versões em vigor.

6. APLICAÇÃO MÓVEL

6.1 A CONCESSIONÁRIA deve desenvolver APLICAÇÃO MÓVEL para USUÁRIOS, com o intuito de comercializar os CADs para uso do SERVIÇO DE ESTACIONAMENTO ROTATIVO.

6.2 A CONCESSIONÁRIA deverá assegurar que a APLICAÇÃO MÓVEL disponibilizada para os USUÁRIOS e toda a infraestrutura necessária para o seu funcionamento e utilização, atendam, no mínimo, às especificações técnicas definidas neste ANEXO, e disponham de recursos e ferramentas de segurança que garantam a integridade, privacidade e inviolabilidade de todas as transações realizadas e de todos os dados dos USUÁRIOS.

6.3 A APLICAÇÃO MÓVEL deve ser desenvolvida para funcionamento, ao menos, em aparelhos celulares com sistemas operacionais “Android”, “iOS” e “Windows”, e devem conter, no mínimo, as seguintes funcionalidades:

- a) Permitir o cadastro de placas de veículos;
- b) Permitir a seleção da regra de estacionamento (CAD = 30, 60, 120 ou 180 minutos) a partir de lista de seleção, quando não disponível GPS para identificação do local;
- c) Aquisição de CAD por meio de pagamento, ao menos, em cartão de débito;
- d) Ativação de CAD;
- e) Permitir registrar a localização do usuário/veículo;
- f) Indicar a quantidade de CADs;
- g) Indicar os tempos decorrido/restante de estacionamento pago;

- h) Alarmes para avisar que o período autorizado de estacionamento está terminando ou foi finalizado;
- i) Permitir que seja estendido o período de estacionamento até o tempo de permanência máximo indicado na sinalização vertical do local;
- j) Permitir a consulta de saldo e extrato de movimentações da conta; e
- k) Integração ao Portal de Atendimento SP156, para registro, pelos USUÁRIOS, de reclamações, sugestões e solicitações.

6.4 A APLICAÇÃO MÓVEL deve fornecer ao USUÁRIO no mínimo as seguintes informações gerais sobre as principais regras do SERVIÇO DE ESTACIONAMENTO ROTATIVO:

- a) Valor vigente da tarifa de estacionamento do local, conforme disposto no CONTRATO;
- b) Horário de funcionamento do SERVIÇO DE ESTACIONAMENTO ROTATIVO;
- c) Período de permanência máximo contínuo permitido para a utilização das VAGAS, conforme regra de estacionamento do local;
- d) Outras regras de estacionamento do local;
- e) Formas de pagamento; e
- f) Canal de comunicação, reclamações e sugestões, sendo este o Portal de Atendimento SP156.

6.5 A APLICAÇÃO MÓVEL da CONCESSIONÁRIA deve divulgar o logo da Prefeitura Municipal de São Paulo e da Secretaria Municipal de Mobilidade e Transporte em local visível ao USUÁRIO.

6.6 Por meio da APLICAÇÃO MÓVEL, a CONCESSIONÁRIA deve disponibilizar opção de compra e ativação dos CADs pelo uso de mensagem de texto (“SMS”) e ligação telefônica.

6.7 Qualquer nova versão da APLICAÇÃO MÓVEL que contenha alteração funcional ou implementação de nova funcionalidade deverá ser comunicada ao PODER CONCEDENTE com antecedência de 5 (cinco) dias da data de disponibilização aos USUÁRIOS.

7. SISTEMA PARA PONTO DE VENDA

7.1 O SISTEMA PARA PONTO DE VENDA é caracterizado, ao menos, pelas seguintes funcionalidades e obrigações:

- a)** Aquisição de CAD por meio de pagamento, ao menos, em cartão de débito e dinheiro;
- b)** Inserção da placa do veículo para compra e ativação do CAD no SISTEMA PARA PONTO DE VENDA;
- c)** Indicação do tipo de VAGA;
- d)** Indicação da localização do SISTEMA PARA PONTO DE VENDA; e
- e)** Emissão de comprovante, virtual ou físico, de aquisição do CAD, com número único cuja finalidade é verificar a autenticidade em endereço eletrônico do PODER CONCEDENTE.

8. CENTRO DE ARMAZENAMENTO E VALIDAÇÃO (CAV)

8.1 O CENTRO DE ARMAZENAMENTO E VALIDAÇÃO (CAV) deve ser localizado nas dependências do PODER CONCEDENTE, conforme orientações deste e sendo por este operado.

8.2 A CONCESSIONÁRIA deve fornecer, instalar e manter os equipamentos, sistema e programas de computador do CAV, com o objetivo de permitir a avaliação das imagens e dados que verifiquem a infração ao SERVIÇO DE ESTACIONAMENTO ROTATIVO, a validação das informações geradas, seu armazenamento e a emissão dos Auto de Infração de Trânsito.

8.3 A CONCESSIONÁRIA deve realizar a manutenção, reposição e atualização periódica dos equipamentos, sistema e programas de computador, com vistas à correta execução das atividades do CAV.

8.4 Os equipamentos, sistema e programas de computador devem ser tecnicamente adequados e em quantidade suficiente para a correta execução das atividades.

8.5 Os sistemas e programas de computador do CAV devem fornecer relatórios a serem especificados no PROJETO de Sistema de Tecnologia da Informação.

8.6 Os equipamentos, sistema e programas de computador do CAV devem estar totalmente instalados até o final da TRANSFERÊNCIA OPERACIONAL.

8.7 Após o término da CONCESSÃO, os equipamentos, sistema e programas de computador fornecido pela CONCESSIONÁRIA e utilizado no CAV devem ser revertidos ao PODER CONCEDENTE.

9. PONTO DE VENDA

9.1 A CONCESSIONÁRIA deve disponibilizar PONTOS DE VENDA para a comercialização de CADs.

9.2 Os PONTOS DE VENDA são locais credenciados ou geridos pela CONCESSIONÁRIA, nos quais os USUÁRIOS podem adquirir CADs para uso imediato.

9.3 Os PONTOS DE VENDA devem estar estrategicamente distribuídos pelas REGIÕES, ter fácil acesso e conter sinalização de identificação, de modo a atender adequadamente a demanda dos USUÁRIOS.

10. Link de Dados

10.1 A CONCESSIONÁRIA deve disponibilizar um Link de Dados que permita a transmissão das imagens e dados entre o BACKOFFICE e o CAV, bem como o acesso ao BACKOFFICE por parte do PODER CONCEDENTE.

10.2 O Link de Dados deve ser dimensionado de forma a atender as atividades e requisitos descritos neste ANEXO.

10.3 O Link de Dados deve ser dedicado e usado exclusivamente para a conectividade entre o BACKOFFICE, o CAV e o acesso pelo PODER CONCEDENTE.

10.4 A CONCESSIONÁRIA deve disponibilizar rack com mecanismo MPLS, ou equivalente, e velocidade mínima de 10 Mbps (dez megabits por segundo).

Capítulo III – Serviços de operação, modernização, conservação, manutenção e apoio à fiscalização do SERVIÇO DE ESTACIONAMENTO ROTATIVO

11. Operação do SERVIÇO DE ESTACIONAMENTO ROTATIVO

11.1 A CONCESSIONÁRIA deve realizar todas as atividades necessárias para o cumprimento das funções do SERVIÇO DE ESTACIONAMENTO ROTATIVO, para o melhor funcionamento do sistema viário do Município de São Paulo e para garantir a melhor experiência aos USUÁRIOS.

11.2 A CONCESSIONÁRIA deve realizar todas as atividades descritas nesse ANEXO durante todo o período de funcionamento do SERVIÇO DE ESTACIONAMENTO ROTATIVO.

11.2.1 O SERVIÇO DE ESTACIONAMENTO ROTATIVO deve se manter em funcionamento e disponível aos USUÁRIOS durante o período definido pelo Decreto [•].

11.2.2 A APLICAÇÃO MÓVEL deve se manter disponível aos USUÁRIOS todos os dias do ano, durante o período de 24 (vinte e quatro) horas por dia.

11.3 A CONCESSIONÁRIA deve cumprir as orientações do PODER CONCEDENTE quanto à implantação ou supressão de VAGAS e alteração do tipo de VAGA, respeitado o disposto na subcláusula 26.3 do CONTRATO.

11.4 As atividades operacionais da CONCESSIONÁRIA incluem, mas não se limitam a:

- a) Manter contato com os agentes envolvidos no funcionamento do SERVIÇO DE ESTACIONAMENTO ROTATIVO e do sistema viário do Município de São Paulo, tais quais, CET e CREDENCIADAS, para solução de problemas relativos à rotina de atividades ou adequações operacionais;
- b) Venda e ativação digital, por meio de SMS e telefônica dos CADS
- c) Venda por meio dos PDVs dos CADs
- d) Emissão de certificado de compra por meio de PDV, com número único, para comprovar certificação, por meio de SMS ou via impressão quando requisitado;
- e) Oferecer plataforma para verificar autenticidade do CAD;
- f) Atendimento imediato ao USUÁRIO;
- g) Resposta a questionamentos e reclamações feitos por meio do SP156;
- h) Prestar atendimento aos USUÁRIOS, por meio de canal de atendimento telefônico;
- i) Orientar os USUÁRIOS a comunicarem reclamações, comentários e ocorrências exclusivamente pelo Portal de Atendimento SP156 e pela APLICAÇÃO MÓVEL, integrada ao Portal de Atendimento SP156, conforme especificado no item 13;

- j) Garantir toda a comunicação aos USUÁRIOS nos idiomas português e inglês;
- k) Tratar de forma isonômica as diferentes CREDENCIADAS e os USUÁRIOS;
- l) Comunicar ao PODER CONCEDENTE eventuais dificuldades na interação com as CREDENCIADAS;
- m) Comunicar imediatamente ao PODER CONCEDENTE quando constatada qualquer anormalidade no funcionamento do SERVIÇO DE ESTACIONAMENTO ROTATIVO;
- n) Supervisionar e coordenar as demais atividades descritas neste ANEXO.

11.5 A CONCESSIONÁRIA deve contratar instituto de pesquisa especializado e independente para realizar pesquisas de satisfação junto aos USUÁRIOS do SERVIÇO DE ESTACIONAMENTO ROTATIVO sobre o serviço prestado no âmbito da CONCESSÃO, conforme

CONSULTA PÚBLICA

11.6 APÊNDICE ÚNICO – Pesquisa de **Satisfação**.

11.7 A CONCESSIONÁRIA deve realizar a TRANSFERÊNCIA OPERACIONAL para assunção gradual do SERVIÇO DE ESTACIONAMENTO ROTATIVO, conforme períodos de transferência definidos no Capítulo VII – Prazos.

12. Modernização, conservação e manutenção da sinalização vertical e horizontal e do Sistema de Tecnologia da Informação do SERVIÇO DE ESTACIONAMENTO ROTATIVO

12.1 A CONCESSIONÁRIA é responsável pela modernização da sinalização vertical e horizontal e do Sistema de Tecnologia da Informação do SERVIÇO DE ESTACIONAMENTO ROTATIVO.

12.2 A modernização da sinalização vertical e horizontal deve ser executada de acordo com os Manuais de Sinalização Urbana da CET e conforme PROJETO de sinalização vertical e horizontal aprovado pela CET, nos termos do item 17.1.

12.3 O Sistema de Tecnologia da Informação deve ser desenvolvido e disponibilizado de acordo com o especificado nos itens 4, 5, 6, 7 e 8 e conforme PROJETO de Sistema de Tecnologia da Informação aprovado pela CET, nos termos do item 18.1.

12.4 A CONCESSIONÁRIA deve garantir a conservação e a manutenção de toda a sinalização vertical e horizontal e do Sistema de Tecnologia da Informação do SERVIÇO DE ESTACIONAMENTO ROTATIVO.

12.5 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.

12.6 A CONCESSIONÁRIA deve executar as manutenções de forma programada a minimizar seu impacto no funcionamento do SERVIÇO DE ESTACIONAMENTO ROTATIVO e garantir a disponibilidade de todo o Sistema de Tecnologia da Informação.

12.7 O PODER CONCEDENTE pode, quando verificado descumprimento dos termos deste ANEXO, solicitar a realização de manutenção preventiva, preditiva e corretiva da sinalização vertical e horizontal, do CCO e do Sistema de Tecnologia da Informação.

12.8 Eventuais falhas nas instalações e correção da sinalização vertical e horizontal devem ser classificadas conforme características apresentadas abaixo:

a) Falha tipo A: falha ou correção que não afete o uso, pelos USUÁRIOS, do SERVIÇO DE ESTACIONAMENTO ROTATIVO, tais como: materiais precisando de pintura pontual, sinalização vertical com deterioração, entre outros;

b) Falha tipo B: falha que afete diretamente a qualidade do serviço prestado aos USUÁRIOS das VAGAS CONVENCIONAIS, tais como: ausência de sinalização vertical ou horizontal, entre outros; e

c) Falha tipo C: falha que afete diretamente a qualidade dos serviços prestados aos USUÁRIOS das VAGAS ESPECIAIS, tais como: ausência de demarcação horizontal ou sinalização vertical, obstrução das VAGAS ESPECIAIS, entre outros.

12.9 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;

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

c) Falha tipo C – prazo de até 12 (doze) horas.

12.10 A manutenção do Sistema de Tecnologia da Informação do SERVIÇO DE ESTACIONAMENTO ROTATIVO inclui, mas não se limita, ao conserto, substituição e/ou à troca de componentes ou equipamentos inteiros, de todos os itens que compõem o sistema, e manutenção e atualização dos sistemas de gestão e softwares utilizados.

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

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

12.13 Eventuais falhas no funcionamento do Sistema de Tecnologia da Informação do SERVIÇO DE ESTACIONAMENTO ROTATIVO devem ser classificadas conforme características apresentadas abaixo:

a) Falha tipo A: falha que não reduza a capacidade operacional do SERVIÇO DE ESTACIONAMENTO ROTATIVO e não afete diretamente a qualidade do serviço prestado aos USUÁRIOS, tais como: intermitência na comunicação entre o Sistema de Tecnologia da Informação e o PODER CONCEDENTE, ausência temporária do canal de reclamação e sugestão na APLICAÇÃO MÓVEL; e

b) Falha tipo B: falha que afete diretamente a qualidade do SERVIÇO DE ESTACIONAMENTO ROTATIVO prestado aos USUÁRIOS, tais como: indisponibilidade da APLICAÇÃO MÓVEL ou do SISTEMA PARA PONTO DE VENDA, impossibilidade de aquisição de CADs por qualquer motivo, entre outros.

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

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

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

12.15 O prazo de que trata os subitens 12.9 e 12.14 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.

12.16 Os prazos previstos nos subitens 12.9 e 12.14 podem ser alterados com aprovação do PODER CONCEDENTE, mediante solicitação motivada da CONCESSIONÁRIA.

13. Serviço de atendimento aos USUÁRIOS

13.1 A CONCESSIONÁRIA deve implementar e operar serviço de atendimento ao USUÁRIO para atendimento de ocorrências em caráter imediato e responder a reclamações, sugestões e comentários dos USUÁRIOS.

13.2 O serviço de atendimento para solução de ocorrências de caráter imediato no uso do SERVIÇO DE ESTACIONAMENTO ROTATIVO deve apresentar, ao menos, as seguintes características:

a) Integração ao Portal de Atendimento SP156, para atendimento das solicitações telefônicas, dos USUÁRIOS, de caráter imediato, recebidas pelo Portal de Atendimento SP156, de acordo com o previsto o subitem 20.1.1, letra “c”);

- b) Tempo de máximo de atendimento de acordo com Portaria ANATEL nº 697/15; e
- c) Disponibilidade durante todo o período de funcionamento do SERVIÇO DE ESTACIONAMENTO ROTATIVO.

13.3 A CONCESSIONÁRIA também deve disponibilizar capacidade para receber, analisar e responder as sugestões, reclamações e ocorrências registradas no Portal de Atendimento SP156, sem caráter imediato, devendo apresentar, ao menos, as seguintes características:

- a) Disponibilização de canal de reclamação na APLICAÇÃO MÓVEL, integrado ao Portal de Atendimento 156, conforme orientações do PODER CONCEDENTE;
- b) Atendimento à sugestão, reclamação ou ocorrência registrada pelo USUÁRIO, por meio do canal de resposta do Portal de Atendimento 156;
- c) Tempo de máximo de resposta, pela CONCESSIONÁRIA, de 5 (cinco) dias úteis; e
- d) Disponibilidade do canal de reclamação todos os dias, 24 (vinte e quatro) horas por dia.

13.4 A CONCESSIONÁRIA também deve disponibilizar informações, funcionamento, valores e REGIÕES do SERVIÇO DE ESTACIONAMENTO ROTATIVO aos USUÁRIOS em endereço eletrônico, acessado por meio de endereço definido pelo PODER CONCEDENTE.

13.5 A CONCESSIONÁRIA deve, ainda, estabelecer outros meios de comunicação e atendimento aos USUÁRIOS, incluindo, mas não se limitando ao atendimento telefônico e às mídias sociais, de forma a garantir o acesso às informações referente ao SERVIÇO DE ESTACIONAMENTO ROTATIVO por intermédio de vários canais.

14. Apoio à fiscalização do SERVIÇO DE ESTACIONAMENTO ROTATIVO

14.1 A CONCESSIONÁRIA deve realizar atividade de apoio à fiscalização do SERVIÇO DE ESTACIONAMENTO ROTATIVO de forma a controlar o uso adequado das VAGAS e disponibilizar as informações e dados ao PODER CONCEDENTE, para permitir a fiscalização, o processamento e a aplicação de autos de infração pelo PODER CONCEDENTE.

14.2 A CONCESSIONÁRIA deve estruturar função no BACKOFFICE com todas as informações e dados utilizados para apoio à fiscalização e permitir acesso ininterrupto ao PODER CONCEDENTE.

14.3 Após a constatação de irregularidade cometida pelo USUÁRIO, a CONCESSIONÁRIA deve encaminhar automaticamente os dados ao PODER CONCEDENTE para que esta tome as medidas cabíveis aos USUÁRIOS infratores.

14.4 O apoio à fiscalização deve registrar e disponibilizar, pelo menos, as seguintes informações:

- a) Veículo regular com pagamento do CAD;
- b) Veículo regular estacionado em VAGA ESPECIAL;
- c) Veículo irregular estacionado em VAGA ESPECIAL;
- d) Veículo irregular sem pagamento do CAD;
- e) Veículo irregular com CAD pago expirado, com indicação do tempo expirado;
- f) Veículo irregular que exceder o período máximo contínuo fixado para utilização das VAGAS, respeitado os respectivos tipos; e
- g) Imagem do veículo infrator, nos termos das resoluções e normas pertinentes.

14.5 O sistema deverá possibilitar o acompanhamento do deslocamento dos agentes ou veículos de apoio à fiscalização durante a sua atuação. Para isso, o sistema deverá registrar a coordenada geográfica referente à posição dos agentes ou veículos de forma que seja possível a geração dos seguintes relatórios:

- a) Verificação da abrangência do apoio à fiscalização;
- b) Verificação das rotas de trabalho dos agentes ou mecanismos de apoio à fiscalização

Capítulo IV –EXPLORAÇÃO COMERCIAL

15. EXPLORAÇÃO COMERCIAL do SERVIÇO DE ESTACIONAMENTO ROTATIVO

15.1 A EXPLORAÇÃO COMERCIAL do SERVIÇO DE ESTACIONAMENTO ROTATIVO deve observar o disposto na Lei Municipal nº 12.523/97, o previsto no CONTRATO e em seus ANEXOS, e demais normas aplicáveis.

15.2 A exploração de FONTES DE RECEITA que envolva a comunicação por meio da APLICAÇÃO MÓVEL ou dos PONTOS DE VENDA não pode obstruir ou interferir no uso do SERVIÇO DE ESTACIONAMENTO ROTATIVO, impedir a aquisição ou ativação de CADs ou impor qualquer condição pretérita ou posterior à compra de CADs.

15.3 A CONCESSIONÁRIA deve realizar o acompanhamento e o controle das FONTES DE RECEITA no SERVIÇO DE ESTACIONAMENTO ROTATIVO, garantindo a inexistência de impactos negativos dessas FONTES DE RECITA sobre a atividade prioritária do SERVIÇO DE ESTACIONAMENTO ROTATIVO.

15.4 A exploração de publicidade deve observar a legislação vigente, em especial a Lei Municipal nº 14.223/06 e a Lei Federal nº 13.709/18.

15.5 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) Aquelas que possam prejudicar o funcionamento SERVIÇO DE ESTACIONAMENTO ROTATIVO; e
- c) Aquelas que possam prejudicar a imagem pública do Sistema Viário do Município de São Paulo e da CET.

Capítulo V – Período de TRANSFERÊNCIA OPERACIONAL

16. Atividades durante o período de TRANSFERÊNCIA OPERACIONAL

16.1 Durante o período de TRANSFERÊNCIA OPERACIONAL, o SERVIÇO DE ESTACIONAMENTO ROTATIVO deve ser prestado pelas CREDENCIADAS e pela CET, cabendo à CONCESSIONÁRIA o desenvolvimento das atividades necessárias para a assunção do SERVIÇO DE ESTACIONAMENTO ROTATIVO, nos termos deste ANEXO e do CONTRATO.

16.2 Durante o período de TRANSFERÊNCIA OPERACIONAL, a CONCESSIONÁRIA deve:

- a) Desenvolver e aprovar os PROJETOS e planos, conforme Capítulo VI – Projetos, Planos e Relatórios ;

- b) Desenvolver o Sistema de Tecnologia da Informação, a APLICAÇÃO MÓVEL e o PONTO DE VENDA, conforme disposto neste ANEXO e no CONTRATO;
- c) Implantar e modernizar a sinalização horizontal e vertical, conforme disposto neste ANEXO e no CONTRATO; e
- d) Implantar e sinalizar as 9.896 (nove mil e oitocentas e noventa e seis) VAGAS, conforme o projeto da CET previsto no ANEXO V – MEMORIAL DESCRITIVO DA ÁREA E RELAÇÃO DE VIAS E LOGRADOUROS DAS VAGAS, do EDITAL.

Capítulo VI – Projetos, Planos e Relatórios

17. Apresentação de Projetos, Planos e Relatórios

17.1 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 de sinalização horizontal e vertical e Sistema de Tecnologia da Informação;
- b) Plano de TRANSFERÊNCIA OPERACIONAL;
- c) Plano de APLICAÇÃO MÓVEL e PONTO DE VENDA;
- d) Plano de operação, modernização, conservação e manutenção do SERVIÇO DE ESTACIONAMENTO ROTATIVO;
- e) Plano de apoio à fiscalização do SERVIÇO DE ESTACIONAMENTO ROTATIVO; e
- f) Relatório Gerencial das atividades de operação, modernização, conservação, manutenção e apoio à fiscalização.

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

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

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

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

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

18. PROJETO de sinalização horizontal e vertical e PROJETO de Sistema de Tecnologia da Informação

18.1 A CONCESSIONÁRIA deve apresentar o PROJETO de sinalização horizontal e vertical e PROJETO de Sistema de Tecnologia da Informação, conforme prazos estipulados no Capítulo VII – Prazos.

18.1.1 Uma vez apresentado o PROJETO de sinalização horizontal e vertical e PROJETO de Sistema de Tecnologia da Informação 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.

18.1.2 Se solicitadas correções ou complementações ao PROJETO de sinalização horizontal e vertical pela CONCESSIONÁRIA ou ao PROJETO de Sistema de Tecnologia da Informação apresentado, a CONCESSIONÁRIA deve implementá-las e reapresentar os projetos no prazo de 30 (trinta) dias.

18.1.3 No caso de reapresentação do PROJETO de sinalização horizontal e vertical ou PROJETO de Sistema de Tecnologia da Informação 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, aprovando-os ou solicitando nova reapresentação do PROJETO de sinalização horizontal e vertical ou PROJETO de Sistema de Tecnologia da Informação, devendo neste caso apresentar os motivos da não aprovação, elencando e justificando as correções e complementações solicitadas e não atendidas.

18.1.4 Se solicitada nova apresentação, nos termos do subitem anterior, a CONCESSIONÁRIA deve implementá-las e reapresentar o PROJETO de sinalização horizontal e vertical ou

PROJETO de Sistema de Tecnologia da Informação pela CONCESSIONÁRIA no prazo de 15 (quinze) dias, para manifestação final do PODER CONCEDENTE nos 15 (quinze) seguintes à reapresentação.

18.1.5 A ausência de manifestação do PODER CONCEDENTE ou das demais entidades competentes da Administração Pública Municipal nos prazos previstos nos subitens 18.1.1, 18.1.3 e 18.1.4 deve ser considerada como aprovação tácita dos PROJETOS apresentados.

18.2 A aprovação do PROJETO de sinalização horizontal e vertical e do PROJETO de Sistema de Tecnologia da Informação pelo PODER CONCEDENTE ou pelas demais entidades competentes da Administração Pública Municipal é condição para o início da implementação das VAGAS, da modernização da sinalização horizontal e vertical e desenvolvimento e disponibilização do Sistema de Tecnologia da Informação.

19. Plano de TRANSFERÊNCIA OPERACIONAL

19.1 A CONCESSIONÁRIA deve apresentar um plano de TRANSFERÊNCIA OPERACIONAL para assunção do SERVIÇO DE ESTACIONAMENTO ROTATIVO, conforme prazos definidos no Capítulo VII – Prazos.

19.2 O plano de TRANSFERÊNCIA OPERACIONAL deve prever as estratégias, soluções e atividades a serem executadas nos períodos de:

- a) Atuação da CONCESSIONÁRIA acompanhada pelas CREDENCIADAS; e
- b) Assunção pela CONCESSIONÁRIA da atividade exercida pelas CREDENCIADAS.

19.2.1 O plano de TRANSFERÊNCIA OPERACIONAL elaborado pela CONCESSIONÁRIA deve conter, no mínimo, a descrição das atividades e procedimentos necessários para a assunção do SERVIÇO DE ESTACIONAMENTO ROTATIVO.

19.3 Na elaboração do plano de TRANSFERÊNCIA OPERACIONAL, a CONCESSIONÁRIA deve considerar todos os agentes interessados, entre eles a CET, a SPTrans, o PODER CONCEDENTE, as CREDENCIADAS, os USUÁRIOS e demais interlocutores indicados pelo PODER CONCEDENTE.

19.4 O PODER CONCEDENTE deve criar um Comitê de Transição com o intuito de apoiar as atividades tratadas no subitem 19.2.1 e minimizar o impacto da transferência operacional sobre os USUÁRIOS, CREDENCIADAS e demais agentes envolvidos.

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

19.4.2 O Comitê de Transição é responsável por apoiar a CONCESSIONÁRIA em assuntos ligados à operação, modernização, conservação, manutenção e apoio à fiscalização do SERVIÇO DE ESTACIONAMENTO ROTATIVO, relação com as CREDENCIADAS, obtenção de documentos e informações, entre outros assuntos.

19.4.3 Compete ao Comitê de Transição apoiar o PODER CONCEDENTE para garantir que a CONCESSIONÁRIA tenha livre acesso às informações necessárias para a assunção da gestão do SERVIÇO DE ESTACIONAMENTO ROTATIVO.

19.4.4 O Comitê de Transição deve permanecer ativo até o final do período de TRANSFERÊNCIA OPERACIONAL, equivalente ao 120º (centésimo vigésimo) dia após a DATA DA ORDEM DE INÍCIO, devendo se reunir para acompanhar e dar suporte ao plano de TRANSFERÊNCIA OPERACIONAL quando convocado pelo PODER CONCEDENTE ou seus representantes.

19.5 Os períodos de transferência operacional devem seguir os prazos definidos no Capítulo VII – Prazos.

20. Plano de operação, modernização, conservação e manutenção do SERVIÇO DE ESTACIONAMENTO ROTATIVO

20.1 A CONCESSIONÁRIA deve apresentar ao PODER CONCEDENTE, conforme prazo definido no Capítulo VII – Prazos, o Plano de operação, modernização, conservação e manutenção do SERVIÇO DE ESTACIONAMENTO ROTATIVO contendo a estratégia para a assunção e realização desse serviço.

20.1.1 A estratégia para assunção e realização da operação do SERVIÇO DE ESTACIONAMENTO ROTATIVO, contida no Plano de operação, modernização, conservação e manutenção, deve incluir, mas não se limitar a:

- a) Especificação dos quadros de pessoal, por turno, local e funções;
- b) Procedimentos para atendimento aos USUÁRIOS, solução de dúvidas, registro das reclamações, comentários e ocorrências, e orientação aos USUÁRIOS para utilizarem o Portal de Atendimento SP156;

- c) Conjunto de situações em que as ligações e contatos ao Portal de Atendimento SP156 devem ser encaminhados ao serviço de atendimento ao USUÁRIO da CONCESSIONÁRIA;
- d) Estratégia para divulgação do Portal de Atendimento SP156, para registro de reclamações, comentários e ocorrências;
- e) Procedimento para garantir o uso das VAGAS ESPECIAIS àqueles as quais são destinadas;
- f) Procedimento e estratégia de comercialização de CADs por meio da APLICAÇÃO MÓVEL e PONTOS DE VENDA; e
- g) Procedimentos para implementação e modernização da sinalização horizontal e vertical.

21. Plano de apoio à fiscalização do SERVIÇO DE ESTACIONAMENTO ROTATIVO

21.1 A CONCESSIONÁRIA deve apresentar um plano de apoio à fiscalização do SERVIÇO DE ESTACIONAMENTO ROTATIVO que satisfaça as obrigações do item 13.1, conforme prazos estipulados no Capítulo VII – Prazos.

21.1.1 Uma vez apresentado o plano de apoio à fiscalização do SERVIÇO DE ESTACIONAMENTO ROTATIVO, o PODER CONCEDENTE deve se manifestar, aprovando-o ou especificando correções ou complementações que se fizerem necessárias, no prazo de 30 (trinta) dias.

21.1.2 Se solicitadas correções ou complementações ao plano de apoio à fiscalização do SERVIÇO DE ESTACIONAMENTO ROTATIVO pela CONCESSIONÁRIA apresentado, a CONCESSIONÁRIA deve implementá-las e reapresentar o plano de apoio à fiscalização do SERVIÇO DE ESTACIONAMENTO ROTATIVO no prazo de 30 (trinta) dias.

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

21.1.4 Se solicitada nova apresentação, nos termos do subitem anterior, a CONCESSIONÁRIA deve implementá-las e reapresentar o plano de apoio à fiscalização do SERVIÇO DE ESTACIONAMENTO ROTATIVO no prazo de 15 (quinze) dias, para manifestação final do PODER CONCEDENTE nos 15 (quinze) seguintes a reapresentação.

21.1.5 A ausência de manifestação do PODER CONCEDENTE nos prazos previstos nos subitens 21.1.1, 21.1.3 e 21.1.4 deve ser considerada como aprovação tácita do plano de apoio à fiscalização do SERVIÇO DE ESTACIONAMENTO ROTATIVO apresentado.

21.2 A aprovação do plano de apoio à fiscalização do SERVIÇO DE ESTACIONAMENTO ROTATIVO pelo PODER CONCEDENTE é condição para finalizar o período de TRANSFERÊNCIA OPERACIONAL.

21.3 O plano de apoio à fiscalização do SERVIÇO DE ESTACIONAMENTO ROTATIVO elaborado pela CONCESSIONÁRIA deve conter, no mínimo:

- a) Área de atuação diária dos agentes e mecanismos de apoio à fiscalização;
- b) Procedimento para apoiar a fiscalização de VAGAS ESPECIAIS;
- c) Procedimentos para transmitir informações e dados para o PODER CONCEDENTE para fins de acompanhamento do SERVIÇO DE ESTACIONAMENTO ROTATIVO e lavratura de autos de infração; e
- d) Cronograma de realização de medidas de conscientização e informação dos USUÁRIOS sobre o SERVIÇO DE ESTACIONAMENTO ROTATIVO.

22. Relatórios

22.1 A CONCESSIONÁRIA deve entregar ao PODER CONCEDENTE, mensalmente, Relatório Gerencial das atividades de operação, modernização, conservação, manutenção e apoio à fiscalização do SERVIÇO DE ESTACIONAMENTO ROTATIVO, com base em informações coletadas por meio de seus funcionários, sistemas, câmeras, Portal de Atendimento SP156, contendo, no mínimo, as informações abaixo:

- a) Número e tipo de CAD adquirido;
- b) Número e tipo de CAD ativado, com especificação da REGIÃO;

- c) Número, tipo e data de reclamações registradas por meio do Portal de Atendimento SP156;
- d) Número, tipo e data de ocorrências operacionais que prejudiquem o funcionamento dos Sistema de Tecnologia de Informação;
- e) Média/dia dos quadros de pessoal, por turno, local e funções;
- f) Acompanhamento da regularidade fiscal e trabalhista dos empregados;
- g) Histórico de manutenções preditivas e preventivas realizadas na sinalização horizontal e vertical e no Sistema de Tecnologia da Informação, 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;
- h) Histórico de manutenções corretivas realizadas na sinalização horizontal e vertical e no Sistema de Tecnologia da Informação, 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;
- i) Estimativa de evasão ao SERVIÇO DE ESTACIONAMENTO ROTATIVO;
- j) Descrição de eventuais dificuldades na interação com as CREDENCIADAS;
- k) Dados financeiros gerenciais de receitas segregados no maior nível de detalhamento possível, dividindo-se no mínimo entre receita por tipo de CAD e publicidade;
- l) Dados financeiros gerenciais de custos e despesas segregados no maior nível de detalhamento possível, dividindo-se no mínimo entre operação, modernização, conservação, manutenção e apoio à fiscalização; e
- m) Dados financeiros gerenciais de investimentos segregados no maior nível de detalhamento possível.

Capítulo VII – Prazos

23. Prazos

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

23.2 O prazo previsto no subitem 23.1 pode ser prorrogado pelo PODER CONCEDENTE por até 60 (sessenta) dias, mediante notificação à CONCESSIONÁRIA com no mínimo 10 dias de antecedência.

23.3 A CONCESSIONÁRIA deve seguir os prazos definidos abaixo para a realização das modernizações e as entregas de PROJETOS, planos e relatórios e demais obrigações definidas nesse documento.

TRANSFERÊNCIA OPERACIONAL e SERVIÇO DE ESTACIONAMENTO ROTATIVO	
Atividade	Prazo
Entrega do PROJETO de sinalização horizontal e vertical	Até 30 (trinta) dias da DATA DA ORDEM DE INÍCIO
Entrega do PROJETO de Sistema de Tecnologia da Informação	Até 30 (trinta) dias da DATA DA ORDEM DE INÍCIO
Entrega do plano de TRANSFERÊNCIA OPERACIONAL	Até 30 (trinta) dias da DATA DA ORDEM DE INÍCIO
Entrega do plano de operação, modernização, conservação e manutenção do SERVIÇO DE ESTACIONAMENTO ROTATIVO	Até 90 (noventa) dias da DATA DA ORDEM DE INÍCIO
Entrega do plano apoio à fiscalização do SERVIÇO DE ESTACIONAMENTO ROTATIVO	Até 90 (noventa) dias da DATA DA ORDEM DE INÍCIO



**PREFEITURA DE
SÃO PAULO**
MOBILIDADE
E TRANSPORTES



**PREFEITURA DE
SÃO PAULO**
DESESTATIZAÇÃO
E PARCERIAS

Operação do PODER CONCEDENTE acompanhada pela CONCESSIONÁRIA	Da data de aprovação do plano DE TRANSFERÊNCIA OPERACIONAL até 120 (cento e vinte) dias depois da DATA DA ORDEM DE INÍCIO
Finalização da modernização da sinalização horizontal e vertical e disponibilização do Sistema de Tecnologia da Informação	Até 120 (cento e vinte) dias da DATA DA ORDEM DE INÍCIO
Assunção, pela CONCESSIONÁRIA, do SERVIÇO DE ESTACIONAMENTO ROTATIVO	120 (cento e vinte) dias da DATA DA ORDEM DE INÍCIO
Início das entregas do Relatório Gerencial das atividades de operação, modernização, conservação, manutenção e apoio à fiscalização	Até 60 (sessenta) dias após o fim do período de TRANSFERÊNCIA OPERACIONAL

CONSULTA PÚBLICA

APÊNDICE ÚNICO – Pesquisa de Satisfação

1. Diretrizes para a realização de pesquisa de satisfação

1.1 A pesquisa de satisfação dos USUÁRIOS deve ser realizada ao menos 1 (uma) vez a cada ano, iniciando-se após o período de TRANSFERÊNCIA OPERACIONAL, e incluir todas as REGIÕES do SERVIÇO DE ESTACIONAMENTO ROTATIVO em sua amostra.

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 Os resultados das pesquisas de satisfação devem ser consolidados e enviados à CONCESSIONÁRIA e ao PODER CONCEDENTE até o último dia útil de cada período de 12 (doze) meses.

2. Seleção e contratação de instituto de pesquisa

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

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

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



estipulado, o PODER CONCEDENTE pode requerer à CONCESSIONÁRIA a contratação de novo instituto de pesquisa.

CONSULTA PÚBLICA