

Camila Alexandrino Rocha  
RF: 822.631-1  
Assist. de Microcrédito II

7384

2013 - 0 363.235 - 3

Contrato nº 013/2015/SDTE

Camila Alexandrino Rocha  
RF: 822.631-1  
Assist. de Microcrédito II

Prefeitura Municipal de São Paulo

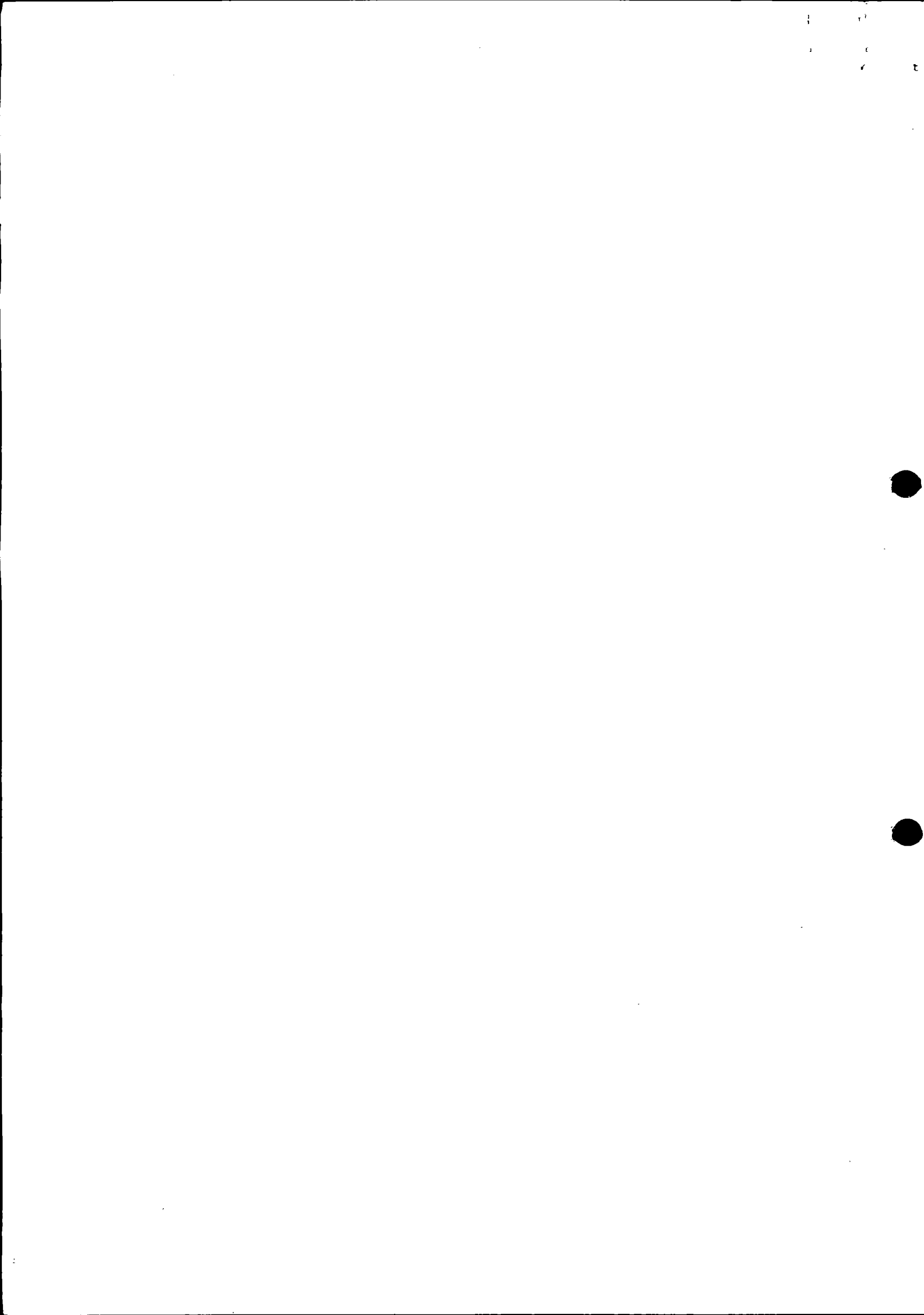
Concessão de obra pública para a construção, implantação, operação,  
manutenção e exploração econômica do Circuito das Compras no  
Município de São Paulo

**Contrato - Anexo I - Caderno de Encargos**



**Caderno de encargos**

|   |           |
|---|-----------|
| <b>1. Introdução.....</b>   | <b>3</b>  |
| <b>2 Construção.....</b>  | <b>5</b>  |
| 2.1 Encargos da CONCESSIONÁRIA.....   | 5         |
| 2.2 Documentos técnicos de referência.....  | 6         |
| 2.3 Projeto e engenharia.....   | 7         |
| 2.4 Cuidados com equipamentos.....  | 8         |
| 2.5 Condições e prazos para início e conclusão.....                                   | 9         |
| 2.6 Regras mínimas para reassentamento dos atuais ocupantes da área.....              | 9         |
| 2.7 Características e capacidade mínima do CIRCUITO DAS COMPRAS.....                  | 10        |
| <b>3 Operação do CIRCUITO DAS COMPRAS.....</b>  | <b>12</b> |
| 3.1 Estacionamento e Terminal de ônibus e Estacionamento de automóveis.....           | 12        |
| Sistema de controle de acesso.....  | 14        |
| Sistema para controle de vagas e acompanhamento dos horários de chegada dos ônibus..  | 15        |
| Sistema de comunicação entre Terminal / Estacionamento e ônibus.....                  | 15        |
| Sistema de cobrança.....  | 16        |
| 3.2 Transporte de passageiros.....  | 16        |
| Sistema de controle da operação dos ônibus circulares.....                            | 19        |
| Controle de acesso para veículos da frota (Circulares de passageiros e de carga)..... | 23        |
| Sistema de Cobrança com direito ao uso diário destes ônibus.....                      | 23        |
| Tipos de ônibus para o Transporte circular de passageiros.....                        | 24        |
| 3.3 Sistema logístico de compras.....   | 24        |
| Sistema de controle da carga de compras.....  | 24        |
| Sistema de transporte para levar as compras dos Centros de apoio ao Terminal.....     | 26        |
| Sistema de cobrança do uso deste sistema.....   | 27        |
| 3.4 Visão consolidada de processos.....   | 28        |
| 3.5 Centro popular de compras.....  | 28        |
| 3.6 Centros de apoio aos compradores, motoristas e guias.....                         | 30        |
| 3.7 Sistema de segurança da área do Terminal e dos Centros de apoio.....              | 31        |
| 3.8 Outros equipamentos.....  | 32        |
| <b>4 Estrutura de call center.....</b>  | <b>32</b> |
| <b>5 Quadro gestor.....</b>   | <b>34</b> |
| <b>6 Manutenção.....</b>  | <b>34</b> |
| 6.1 Quanto à limpeza, a CONCESSIONÁRIA deverá:.....                                   | 34        |
| 6.2 Manutenção e conservação.....   | 36        |
| Manutenção preventiva.....  | 36        |
| Manutenção corretiva.....   | 36        |
| Registro patrimonial.....   | 37        |
| Plano emergencial.....  | 37        |
| <b>7 Transparência de informações.....</b>  | <b>38</b> |
| <b>8 Responsabilidade social e ambiental.....</b>                                     | <b>40</b> |
| 8.1 Atendimento a usuários com deficiência ou mobilidade reduzida.....                | 41        |

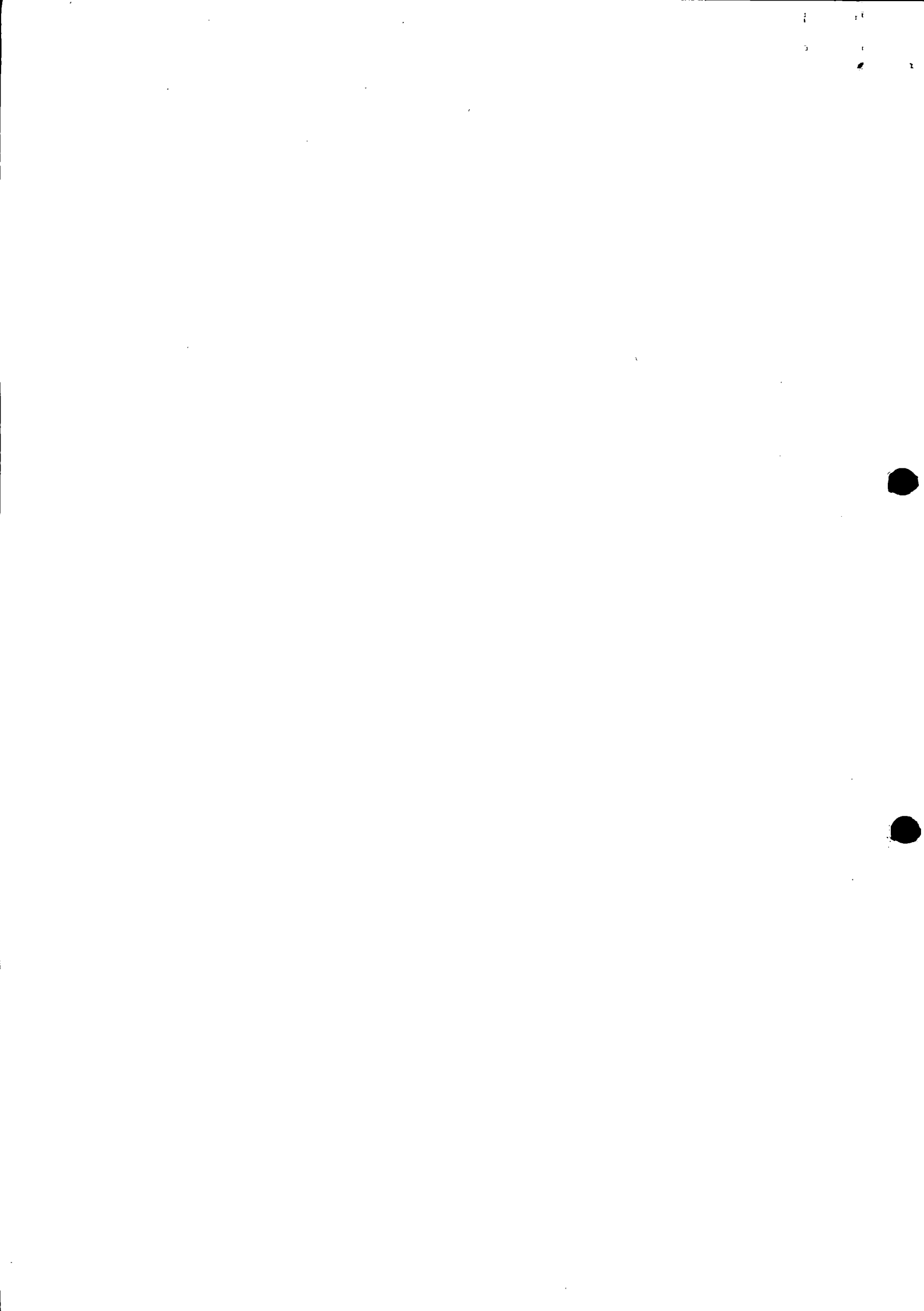


## 1. Introdução

O presente documento tem o objetivo de descrever os encargos mínimos a serem cumpridos pela CONCESSIONÁRIA relativamente à construção, operação e manutenção do CIRCUITO DAS COMPRAS.

O CIRCUITO DAS COMPRAS compreende um conjunto de obras públicas e demais atividades necessárias a serem implementadas nos polos comerciais do Brás, Sé, Bom Retiro e Santa Ifigênia, resumidas da seguinte forma:

- a) Centro popular de compras no Pátio do Pari;
- b) Estacionamento e terminal de ônibus;
- c) Estacionamento de automóveis;
- d) Centro de apoio;
- e) Transporte de passageiros
- f) Sistema logístico de compras
- g) Área de descanso para motoristas e guias.
- h) Quiosques na Praça da Luz e na Rua Santa Ifigênia;
- i) Hotel;
- j) Salas comerciais;
- k) Restauração dos armazéns da antiga Rede Ferroviária Federal



2013 - 0 3 6 3 . 2 3 5 - 3



Figura: Localização do CIRCUITO DAS COMPRAS

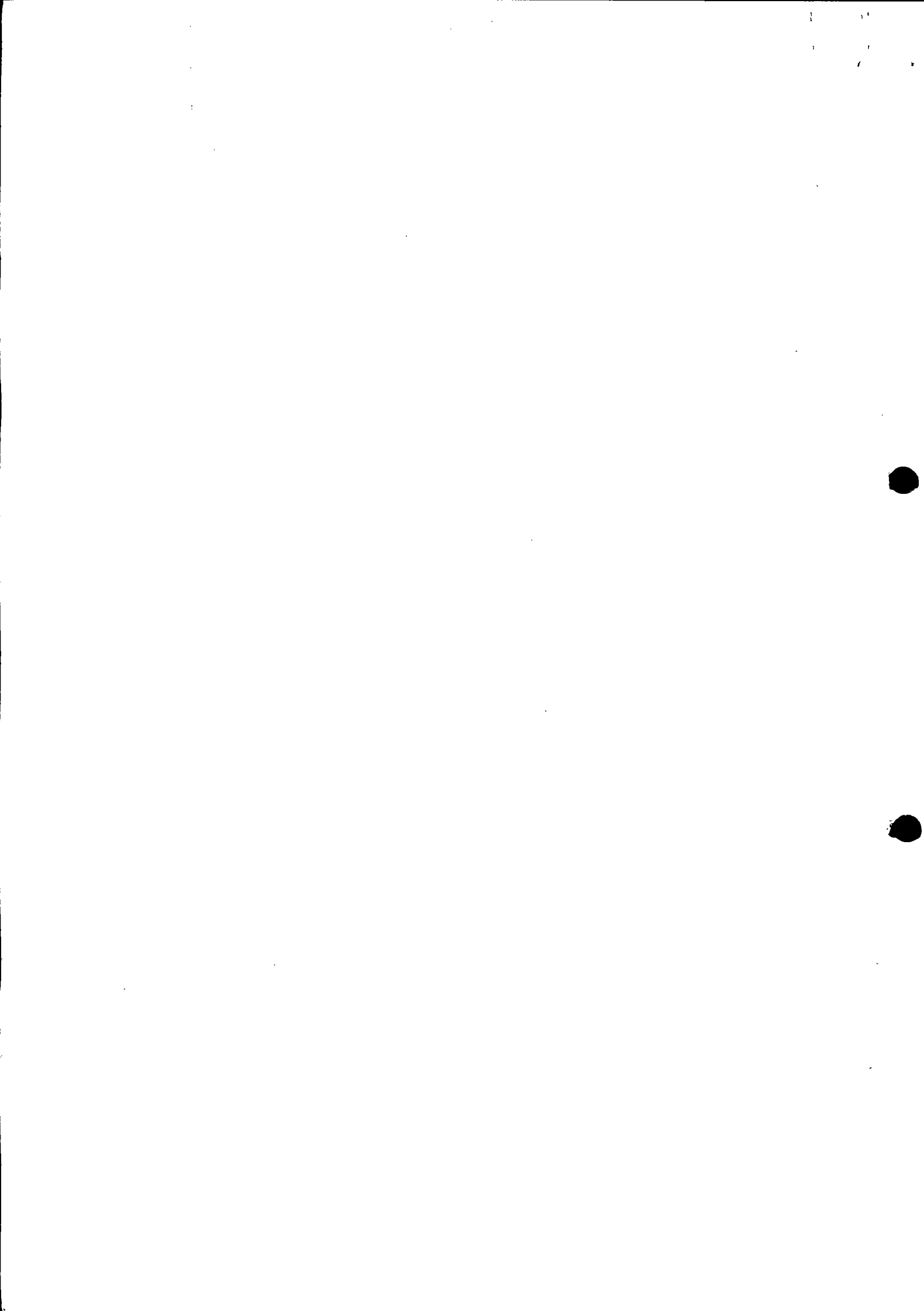
Os encargos da CONCESSIONÁRIA variam conforme o equipamento e serviço relacionado ao CIRCUITO DAS COMPRAS, na forma como indicado na tabela abaixo:

| OBJETO DA CONCESSÃO                                     | Construção | Operação | Manutenção |
|---|------------|----------|------------|
| 1) Centro Popular de Compras                            | ✓          | ✓        | ✓          |
| 2) Estacionamento e terminal de ônibus                  | ✓          | ✓        | ✓          |
| 3) Estacionamento de automóveis                         | ✓          | ✓        | ✓          |
| 4) Centros de apoio                                     | ✓          | ✓        | ✓          |
| 5) Transporte de passageiros                            | ✓          | ✓        | ✓          |
| 6) Sistema logístico de compras                         | ✓          | ✓        | ✓          |
| 8) Hotel  | ✓          | ✓        | ✓          |
| 9) Salas comerciais                                     | ✓          | ✓        | ✓          |
| 10) Restauração dos armazéns da antiga Rede Ferroviária | ✓          | N/A      | N/A        |

(✓) Encargo da CONCESSIONÁRIA

(N/A) Não é encargo da CONCESSIONÁRIA

A CONCESSIONÁRIA ainda poderá empreender outras atividades geradoras de receitas acessórias, denominadas PROJETOS ASSOCIADOS, como definido no CONTRATO, instrumento





no qual está descrito seu regime de exploração. A título meramente ilustrativo, e com base no Anexo III do Edital - Estudo de Mercado, mencione-se que poderão ser considerados em tal categoria, desde que preenchidos os requisitos contratuais, clínicas médicas e odontológicas, escolas de idioma, escola de informática, centro cultural, teatro e cinema.

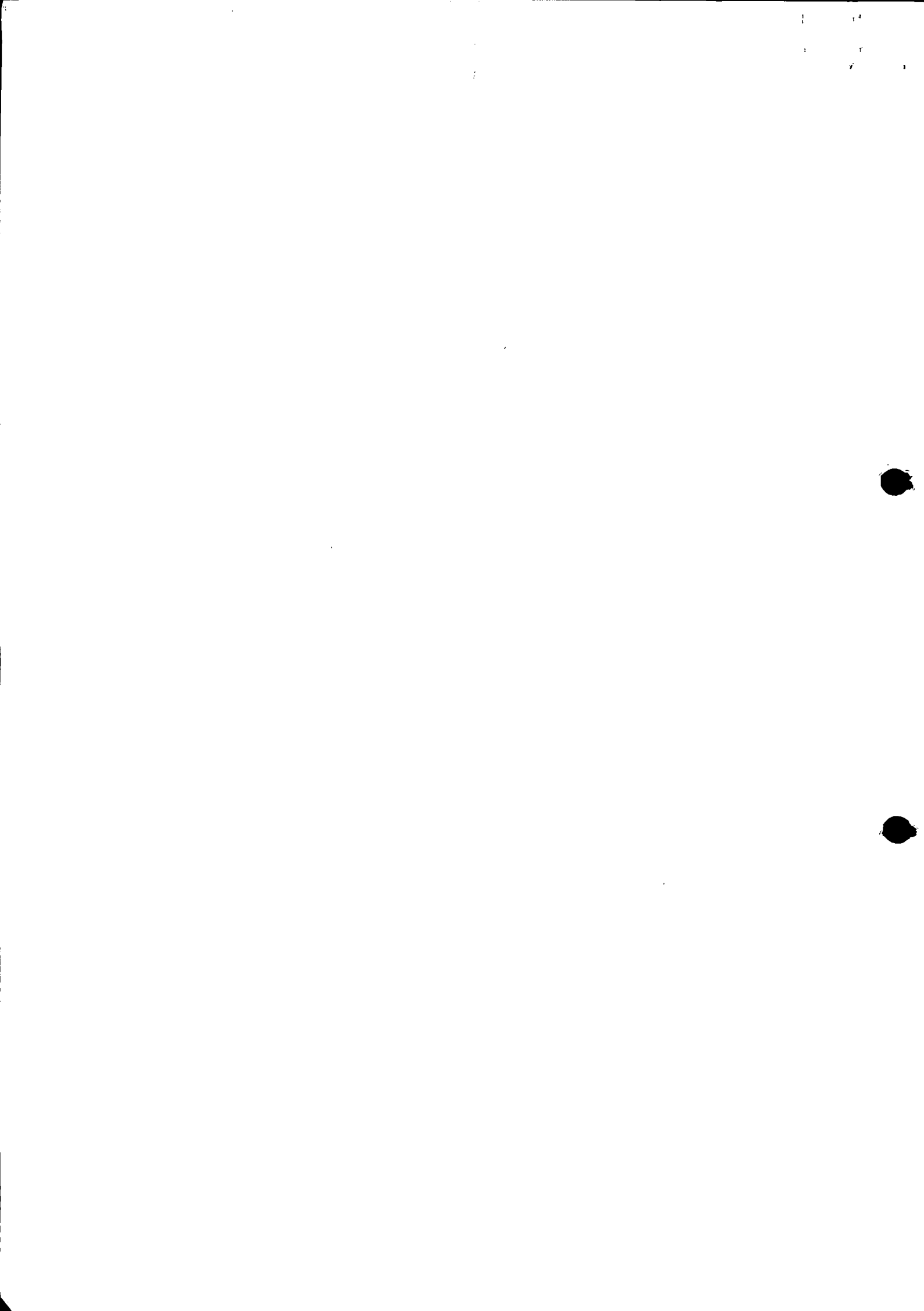
## 2 Construção

As obrigações contratuais descritas a seguir, em relação à construção de infraestrutura, são válidas para o CIRCUITO DAS COMPRAS.

### 2.1 Encargos da CONCESSIONÁRIA

São encargos da CONCESSIONÁRIA:

- a. Realizar as obras civis necessárias à prestação das atividades atinentes ao CIRCUITO DAS COMPRAS e dos PROJETOS ASSOCIADOS, incluída a elaboração dos projetos executivos;
- b. Fornecer todos os serviços de supervisão e engenharia, suprimento de mão-de-obra, canteiros de serviço, materiais, equipamentos, peças sobressalentes e acessórios, utilidades e suprimentos de construção, materiais temporários, estruturas e instalações, transporte e armazenamento;
- c. Executar todos os serviços e fornecer todos os itens e materiais não especificamente mencionados no CONTRATO, mas que podem ser inferidos dele como sendo necessários para o cumprimento do objeto contratado;
- d. Manter mão-de-obra qualificada, habilitada e dimensionada de acordo com os serviços a executar;
- e. Ser responsável pela adequação, estabilidade, métodos executivos e segurança de todas as frentes de serviço;
- f. Cumprir com os termos acordados no Compromisso Nacional para Aperfeiçoar as Condições de Trabalho na Indústria da Construção;
- g. Obter em seu nome todas as permissões, aprovações, licenças de todas as autoridades governamentais locais, estaduais ou federais ou concessionárias de serviço público que forem necessárias para o cumprimento do CONTRATO;
- h. Ser responsável por quaisquer revisões, adequações ou renovações das licenças, bem como pelo cumprimento de todas as condicionantes do objeto contratado;



- i. Consultar, sempre que necessário, o PODER CONCEDENTE para a realização de qualquer ação que possa impedir ou dificultar a obtenção de licenças, alvarás e outras autorizações;
- j. Adotar as providências necessárias para garantir aos usuários adequadas condições de acesso, circulação e segurança nas dependências do CIRCUITO DAS COMPRAS e dos PROJETOS ASSOCIADOS. Para tanto, a CONCESSIONÁRIA deverá adotar as seguintes medidas, sem prejuízo de outras:
  - Cumprir as solicitações das entidades públicas competentes;
  - Adequar as áreas internas e externas aos requisitos de segurança, de acordo com a legislação em vigor;
  - Prover os espaços físicos necessários à realização das atividades públicas;
  - Instalar sinais compreensíveis de circulação no entorno, observado padrão vigentes de sinalização.

## 2.2 Documentos técnicos de referência

Quanto aos documentos técnicos de referência, cabe à CONCESSIONÁRIA:

- a. Elaborar os estudos e projetos, com as soluções técnicas a serem adotadas e propostas para atendimento às especificações técnicas;
- b. Decidir pelos elementos técnicos, componentes, materiais, fornecedores e fabricantes, sendo que os elementos técnicos disponibilizados no Edital são meramente referenciais;
- c. Analisar os documentos técnicos de referência, adotando os elementos que considere adequados e suficientes ao seu partido de projeto, complementando e adequando aqueles que julgue necessários, de forma a elaborar a sua solução técnica a ser submetida à análise do PODER CONCEDENTE.



## 2.3 Projeto e engenharia

### 2.3.1 São encargos da CONCESSIONÁRIA:

- a. Elaborar o projeto executivo e as tarefas de engenharia de acordo com as normas técnicas vigentes e as boas práticas da engenharia;
- b. Responsabilizar-se por quaisquer discrepâncias, erros ou omissões nas especificações, desenhos e outros documentos técnicos que tenha preparado, tenham essas especificações, desenhos e outros documentos, desde que tais discrepâncias, erros ou omissões não sejam devidos a informações inexatas fornecidas por escrito à CONCESSIONÁRIA pelo PODER CONCEDENTE, ou em seu nome;
- c. Aplicar sempre a edição ou versão mais atualizada dos códigos e padrões técnicos, ainda quando o CONTRATO mencione versões mais antigas;
- d. Iniciar a execução das obras somente após a aprovação do projeto executivo pelo órgão competente;
- e. Elaborar o Plano de execução das obras, que inclui o cronograma de execução em fases e o plano de reassentamento e manutenção submetê-lo à prévia aprovação por parte da PMSP;

### 2.3.2 Sem prejuízo do disposto no EDITAL, no CONTRATO e nos seus Anexos, o projeto executivo e os estudos complementares necessários à realização das obras a serem apresentados pela CONCESSIONÁRIA deverão ainda contemplar preferencialmente:

- a. a interação dos pedestres com a ocupação dos lotes objeto da concessão;
- b. idealização de fachada ativa do CIRCUITO DAS COMPRAS, prevendo acesso direto e abertura para o logradouro, a fim de evitar a formação e planos fechados na interface entre as construções e o logradouro lindeiro;
- c. alternativas de acesso dos lotes particulares lindeiros ao imóvel da União com frente para as Ruas São Caetano e Monsenhor Andrade para o interior da quadra, configurando-se, assim, uma nova possibilidade de passeio público;
- d. a acessibilidade dos pedestres nos espaços residuais situados entre a linha férrea e as novas edificações, proporcionando assim maior fruição no interior dos terrenos;
- e. a otimização dos índices de aproveitamento do uso do solo urbano;



Camila Alexandrino Rocha  
R. 022.631-1  
Assist. de Microcrédito II

2013 - 0 363.235 - 3

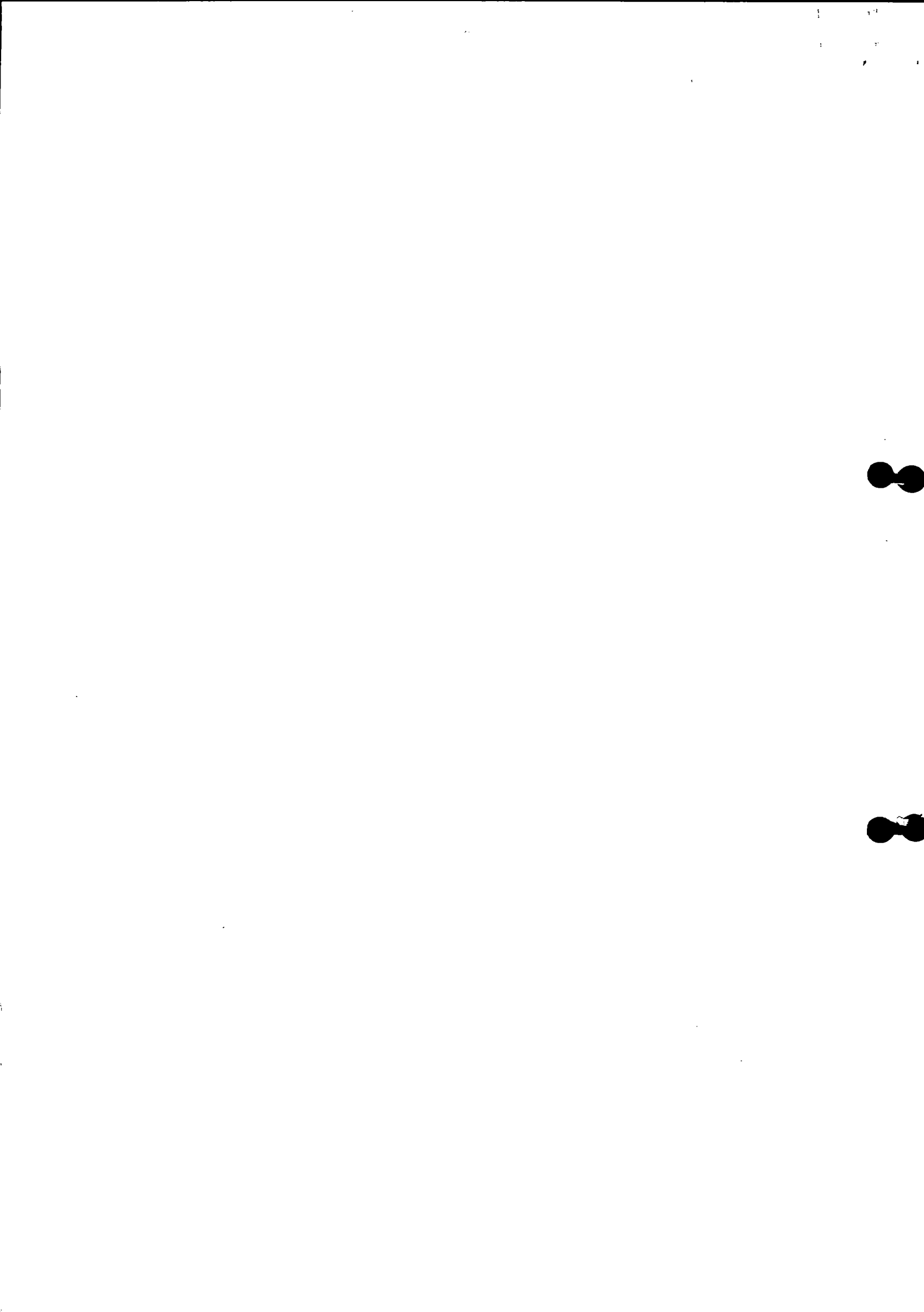
- f. a minimização do impacto possível no trânsito local, evitando conflito dos fluxos internos ao empreendimento para acesso aos diferentes níveis de estacionamento;
- g. soluções que privilegiem amplamente o acesso aos veículos de grande porte, incrementando a capacidade do estacionamento em detrimento dos veículos individuais, observada a legislação vigente à época da elaboração do projeto executivo ou dos estudos complementares, conforme o caso;
- h. mitigação dos impactos no trânsito e nas atividades comerciais da vizinhança;
- i. que os pontos de entrada dos veículos em geral no CENTRO DE COMPRAS, no HOTEL e nas SALAS COMERCIAIS se realizem pela Avenida do Estado, com pista de desaceleração, e somente a saída dos carros e vans seja realizada pela Rua Monsenhor Andrade;
- j. a possibilidade de realização de atividades no nível baixo da passarela de transposição da linha de trem da CPTM, a fim de viabilizar usos complementares e compatíveis com o nível do pedestre
- k. que a passarela de transposição da linha de trem da CPTM:
  - k1. esteja localizada em um ponto de travessia que beneficie a região e propicie segurança aos pedestres;
  - k2. possua largura adequada e a possibilidade de ser coberta.

**2.3.3** As soluções apresentadas pela CONCESSIONÁRIA no projeto executivo e os estudos complementares necessários à realização das obras, a fim de atender ao disposto no item 2.3.2. deste Anexo, deverão ser aprovadas pelo PODER CONCEDENTE e pelos demais órgãos e entidades responsáveis pela emissão de licenças e autorizações relacionadas ao projeto executivo.

## **2.4 Cuidados com equipamentos**

São encargos da CONCESSIONÁRIA:

- a. Responsabilizar-se pela adequada custódia dos equipamentos e infraestrutura necessária à execução das atividades que lhe cabem;
- b. Responsabilizar-se por quaisquer perdas ou danos aos equipamentos e infraestrutura necessários à execução das atividades que lhe cabem.





## 2.5 Condições e prazos para início e conclusão

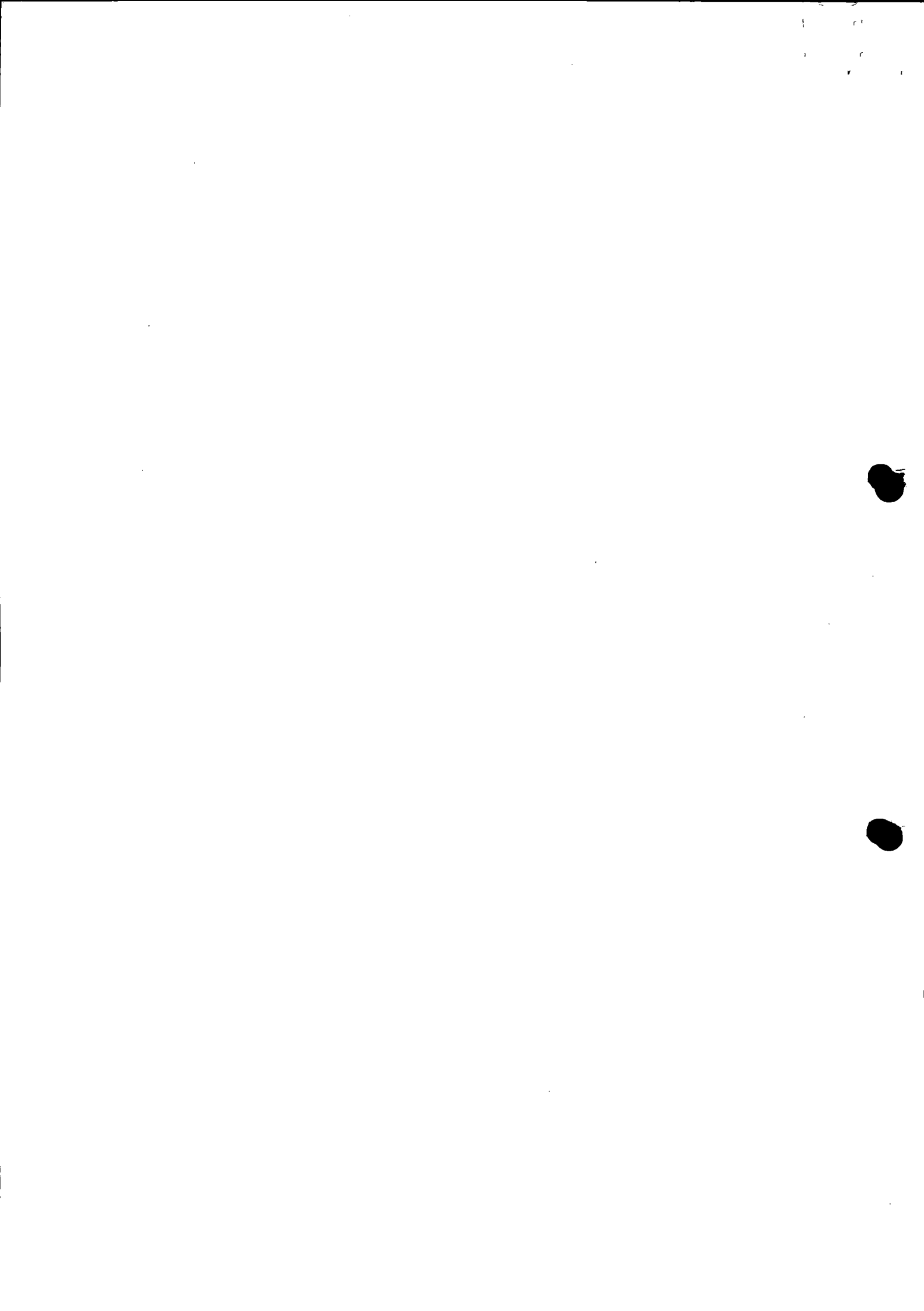
A CONCESSIONÁRIA deverá observar as seguintes condições e prazos para início e conclusão das obras e para início das atividades sob sua responsabilidade:

- a. A construção da infraestrutura necessária para o início da operação de todas as atividades relacionadas ao CIRCUITO DAS COMPRAS deverá ocorrer conforme os prazos previstos na clausula 14 do CONTRATO:
  - i. A CONCESSIONÁRIA deverá implementar até o final do 4º (quarto) ano de vigência do CONTRATO: o CENTRO POPULAR DE COMPRAS, o ESTACIONAMENTO E TERMINAL DE ÔNIBUS, o ESTACIONAMENTO DE AUTOMÓVEIS, os CENTROS DE APOIO, o SISTEMA DE TRANSPORTE DE PASSAGEIROS, o SISTEMA LOGÍSTICO DE COMPRAS e as ÁREAS DE DESCANSO PARA MOTORISTAS E GUIAS e os acessos para a transposição ferroviária, de acordo com o projeto paisagístico.
  - ii. A CONCESSIONÁRIA deverá implementar o HOTEL e as SALAS COMERCIAIS até o final do 8º (oitavo) ano de vigência do CONTRATO.
  - iii. A CONCESSIONÁRIA deverá restaurar os edifícios dos ARMAZÉNS DA ANTIGA RFF até o final do 8º (oitavo) ano de vigência do CONTRATO, observadas as diretrizes dos órgãos de preservação do patrimônio histórico e cultural pertinentes.
- b. A CONCESSIONÁRIA deverá executar as obras no Pátio do Pari de maneira a reduzir o impacto na atividade comercial lá existente, nos termos da cláusula 15 do CONTRATO DE CONCESSÃO;

## 2.6 Regras mínimas para reassentamento dos atuais ocupantes da área

Quanto ao reassentamento dos atuais ocupantes da área para início das obras:

- a. Caberá ao PODER CONCEDENTE cadastrar os comerciantes populares que terão direito a *box* no Centro Popular de Compras;
- b. A CONCESSIONÁRIA elaborará as regras para a operação de reassentamento dos comerciantes populares cadastrados no Pátio do Pari, que deverá prever, pelo menos:
  - i) a metodologia de comunicação e execução da operação; e, ii) a construção de



infraestrutura temporária para a sua acomodação, de maneira a minimizar o impacto na continuidade das suas atividades comerciais;

- c. A operação de reassentamento dos comerciantes populares deve ser submetida ao PODER CONCEDENTE para análise e aprovação prévia.

## 2.7 Características e capacidade mínima do CIRCUITO DAS COMPRAS

O Centro Popular de Compras deverá ter área construída de no mínimo 50.000 m<sup>2</sup> e a área construída dos Estacionamentos de ônibus e automóveis deverá ser de no mínimo 110.000 m<sup>2</sup>.

A CONCESSIONÁRIA deverá observar as seguintes capacidades na infraestrutura do CIRCUITO DAS COMPRAS a ser construída no Pátio do Pari:

a) CENTRO POPULAR DE COMPRAS:

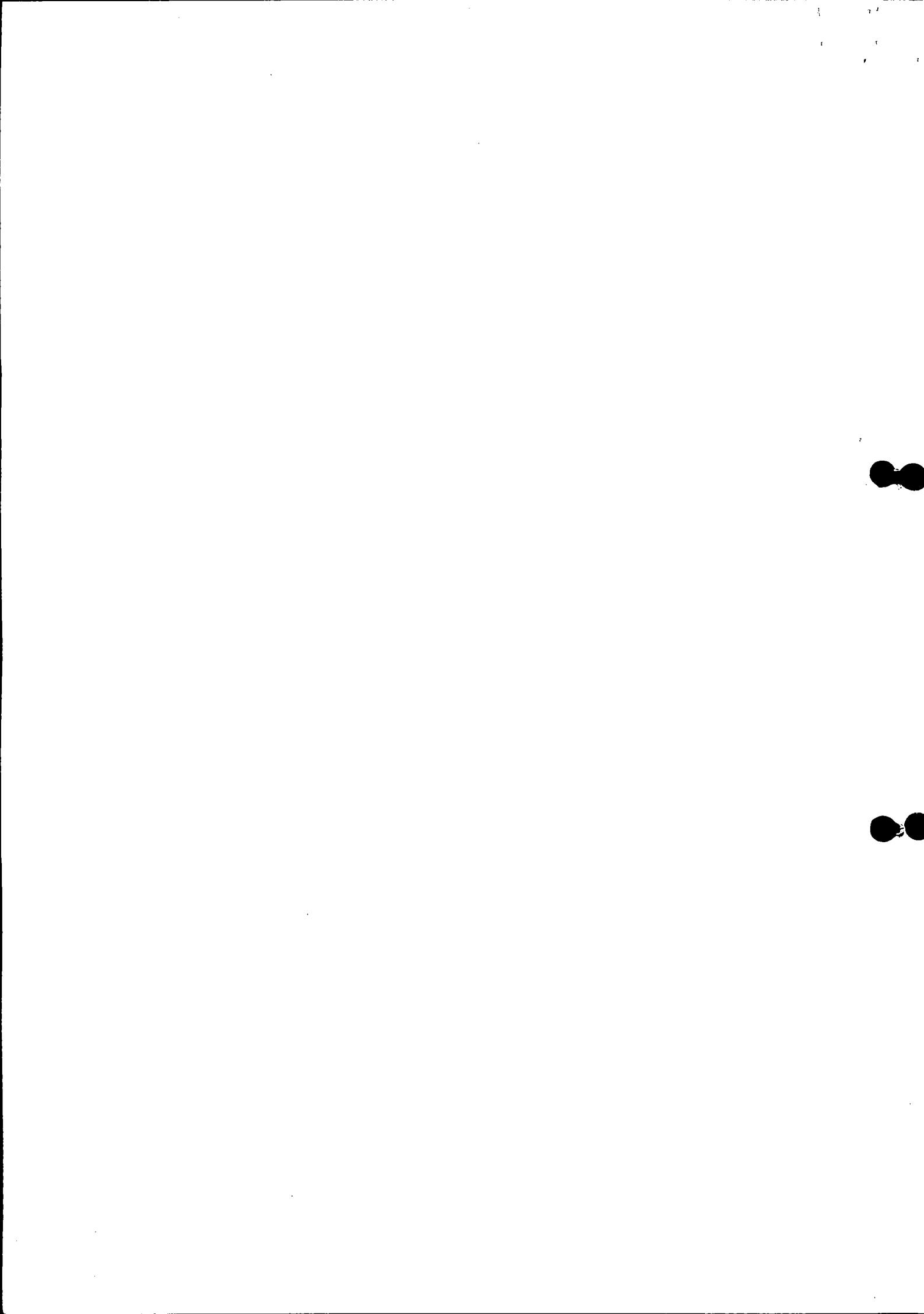
- i. área para abrigar pelo menos 4.000 *boxes* de 5 m<sup>2</sup> cada, com 40% (quarenta por cento) do espaço destinado à área de circulação;
- ii. infraestrutura adequada para a circulação mínima diária de 34.000 turistas de compras;
- iii. disponibilização de banheiros masculinos, femininos e para deficientes físicos em todos os andares;
- iv. área para praça de alimentação com capacidade de atendimento de no mínimo 15.000 usuários por dia;
- v. infraestrutura adequada para o recebimento, armazenagem e triagem de compras despachadas para o Terminal via transporte circular de compras para ser utilizada por no mínimo 650 usuários por dia;
- vi. área para conveniência e serviços públicos em geral (ex: Poupatempo, Correio, microfinanciamento), cujo uso será definido pelo Poder Concedente, nos termos da cláusula 16.4.1 do CONTRATO;
- vii. área para Polícia, Bombeiros e Armazenamento de Lixo;

b) Centros de apoio aos compradores:

- i. área para a implantação dos serviços descritos no item 3.6;

c) Centro de apoio aos comerciantes e fornecedores:

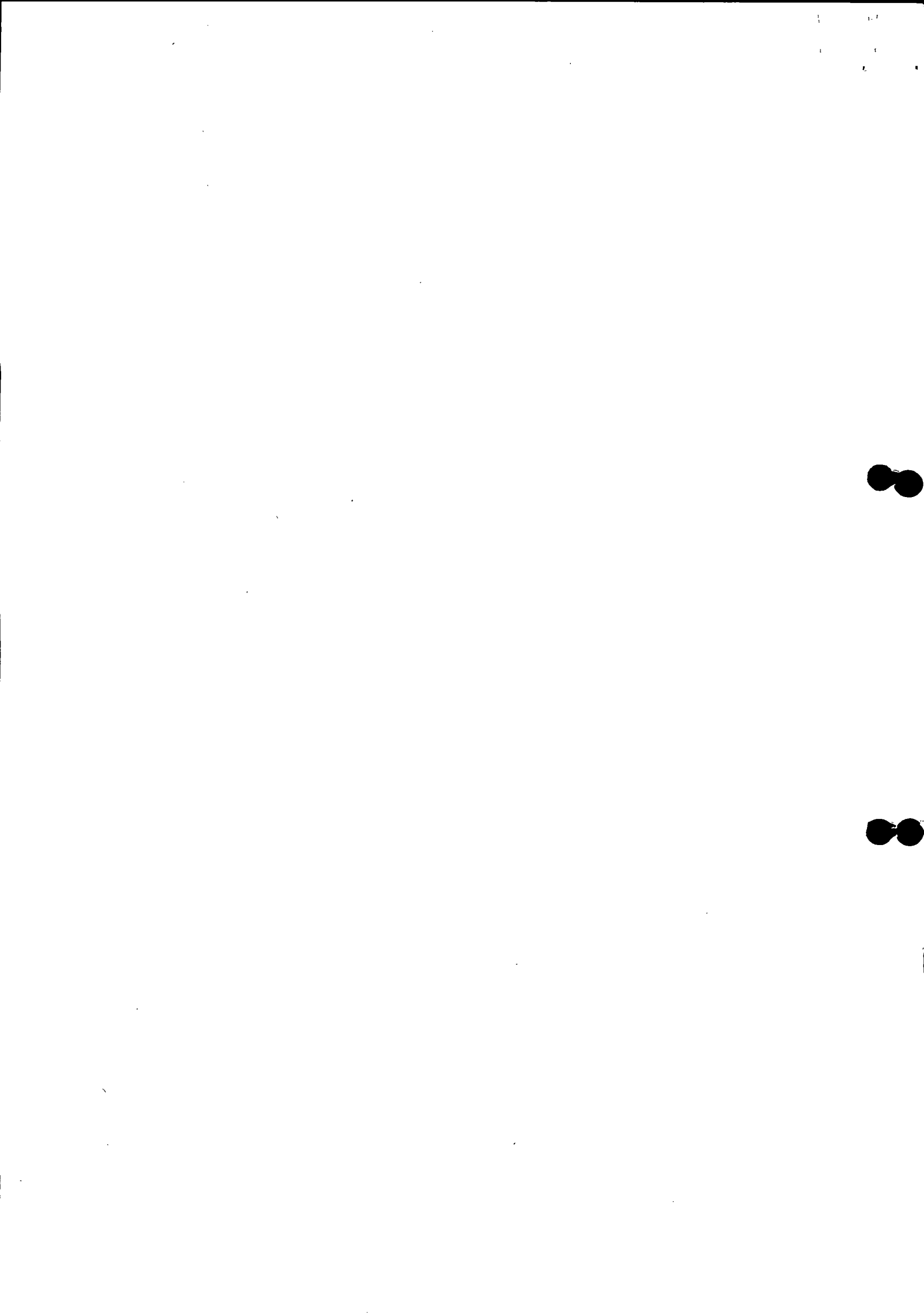
- i. infraestrutura adequada para a utilização de armazenagem (*selfstorage*) por no mínimo 1.000 comerciantes e fornecedores simultaneamente;



- d) Centro de apoio aos motoristas e guias:
- i. infraestrutura adequada para a utilização de duchas, banheiros e refeitórios por no mínimo 210 usuários simultaneamente;
  - ii. infraestrutura adequada para a utilização de alojamento por no mínimo 150 usuários simultaneamente;
- e) O Hotel deverá seguir padrão “econômico”, com um mínimo de:
- i. 148 quartos;
  - ii. todos os quartos com banheiro individual;
- f) Salas comerciais:
- i. devem ser construídas no mínimo 63 salas de escritórios e 12 salas de reunião locáveis para o complexo de escritórios;
- g) Terminal de embarque e desembarque de ônibus e Estacionamento de ônibus:
- i. capacidade mínima para embarque e desembarque e estacionamento de 315 ônibus;
  - ii. infraestrutura adequada para a circulação mínima diária de 22.500 turistas de compras;
- h) Estacionamento de veículos do Pari:
- i. capacidade mínima requerida por lei;
  - ii. infraestrutura adequada para a utilização diária por no mínimo 3.300 turistas de compras e comerciantes;
- i) A reforma do prédio dedicado ao Mercado atacadista de hortifrutigranjeiros deverá observar as diretrizes de restauração dos órgãos de proteção do patrimônio histórico, bem como a revisão do leiaute interno do prédio, conforme definido pelo órgão competente da Prefeitura Municipal de São Paulo;

A CONCESSIONÁRIA deverá observar as seguintes capacidades nos seguintes itens de infraestrutura do CIRCUITO DAS COMPRAS:

- a) Transporte circular de passageiros e compras:
- i. capacidade e infraestrutura adequada para o cumprimento das metas de desempenho descritas no Anexo II do CONTRATO DE CONCESSÃO - Mensuração de Desempenho;
- b) Quiosques:
- i. São pontos de parada do Transporte circular de passageiros;



2013 - 0 3 6 3 . 2 3 5 - 3

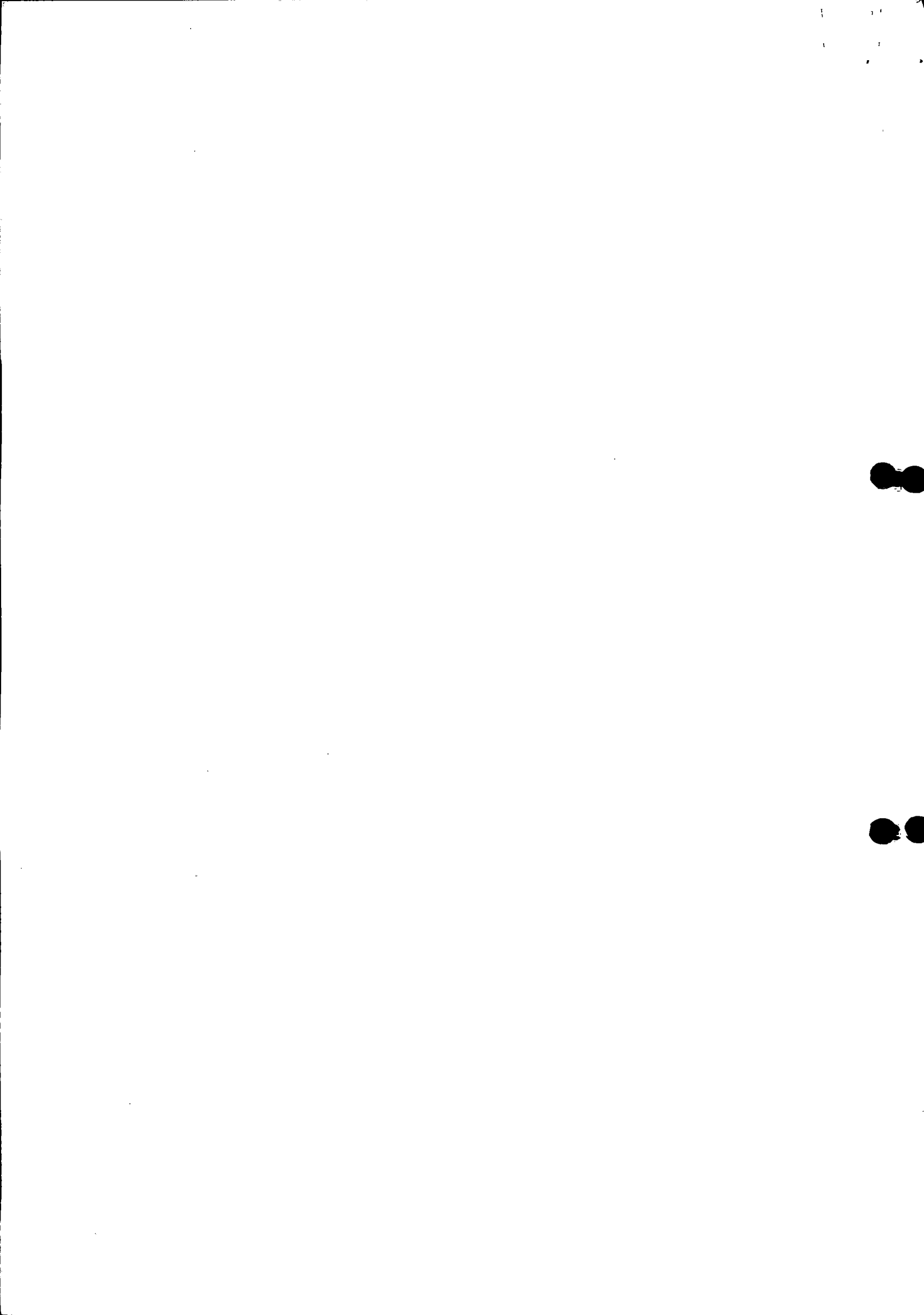
- ii. Deverão disponibilizar, no mínimo, informações básicas sobre o CIRCUI TO DAS COMPRAS, serviço de orientação aos usuários, mapas da região com atrações e pontos referenciais, e desenhos do trajeto do ônibus circular;
  - iii. O quiosque que será instalado nas proximidades da Praça da Luz deverá disponibilizar informações para que os usuários visitem a Estação da Luz, museus e outras atrações do entorno e informações úteis sobre os acessos a Metrô e CPTM além de diversas linhas de ônibus municipais;
  - iv. O quiosque que será instalado nas proximidades da Rua Santa Ifigênia deverá disponibilizar informações para que os usuários possam usufruir do comércio local de eletrônicos.
- c) Centros de apoio aos compradores:
- i. pelo menos dois centros de apoio a serem instalados na Rua Paula Souza e na Rua José Paulino.
  - ii. área para a implantação dos serviços descritos no item 3.6;

### 3 Operação do CIRCUI TO DAS COMPRAS

A CONCESSIONÁRIA deverá, no exercício das atividades atinentes ao CIRCUI TO DAS COMPRAS, atender aos seguintes requisitos quando de sua operação:

#### 3.1 Estacionamento e Terminal de ônibus e Estacionamento de automóveis

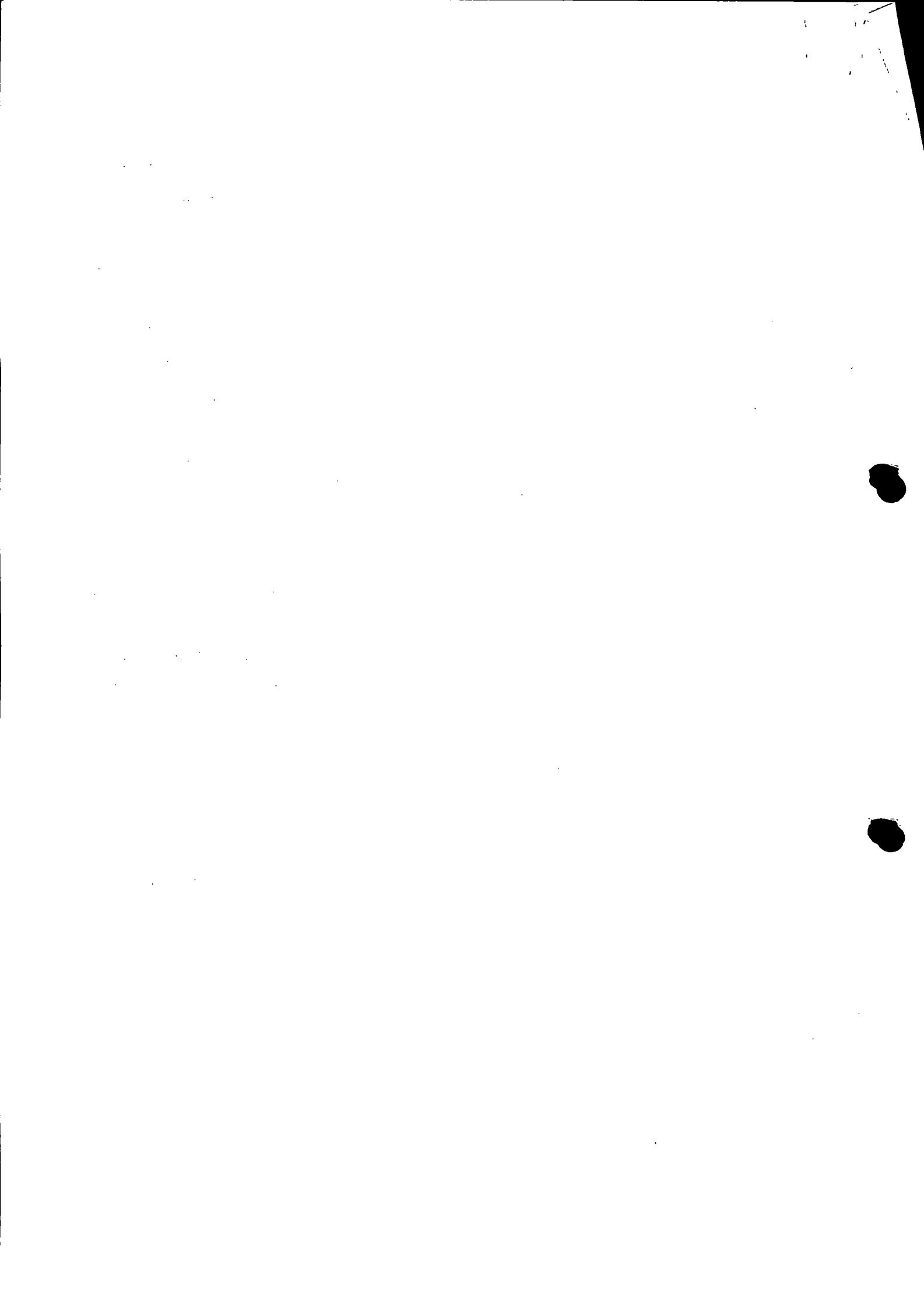
- a. Os objetivos principais do Estacionamento e Terminal de ônibus e do Estacionamento de automóveis são:
  - Proporcionar serviços de qualidade para embarque e desembarque de passageiros;
  - Oferecer infraestrutura e serviços para atendimento aos passageiros e demais usuários;
  - Proporcionar condições de segurança, higiene e conforto aos usuários, quer sejam passageiros, público em geral, comerciantes nele estabelecidos, empresas e seus funcionários;
- b. A CONCESSIONÁRIA deverá:





2013 - 0 363.235 - 3

- Prover os recursos materiais e humanos necessários à operação e funcionamento do Estacionamento e Terminal de Ônibus e do Estacionamento de automóveis;
  - Elaborar e executar planos de utilização dos serviços comuns, bem como realizar levantamentos estatísticos indispensáveis às projeções das atividades;
  - Fiscalizar os serviços prestados por terceiros;
  - Colaborar com os órgãos competentes para a conscientização em relação ao uso do transporte rodoviário de passageiros, contribuindo para o desenvolvimento do turismo nacional;
- c. Quanto ao horário de funcionamento:
- funcionarão ininterruptamente, pelo período diário de 20 horas, sendo das 2h00AM às 22h00PM;
  - tendo em vista o interesse público e o bom funcionamento do equipamento, a CONCESSIONÁRIA poderá ampliar o horário de funcionamento, de forma permanente ou temporária.
  - o comércio deverá funcionar ininterruptamente, no mínimo, das 9h00AM às 18h00PM, podendo a CONCESSIONÁRIA ampliar referido horário, de forma permanente ou temporária;
  - sempre que estiver em funcionamento, deverão estar disponíveis os serviços essenciais aos usuários;
  - sempre que estiver em funcionamento, pelo menos um estabelecimento de alimentação deve permanecer aberto;
  - deverão ser afixados em locais visíveis ao público os horários de funcionamento de todas as atividades estabelecidas no Estacionamento e terminal de ônibus e do Estacionamento de automóveis;
  - a implantação ou reforma das instalações, a recepção de mercadorias, assim como a limpeza, manutenção e conservação das áreas e espaços ocupados obedecerão às tabelas de horários fixadas pela CONCESSIONÁRIA e previamente aprovadas pelo PODER CONCEDENTE;
- c. A CONCESSIONÁRIA é responsável por desenhar, implantar e manter um modelo operacional que atenda aos critérios mínimos de eficiência descritos no Anexo II do CONTRATO DE CONCESSÃO - Mensuração de Desempenho.



2013 - 0 3 6 3. 2 3 5 - 3

### Sistema de controle de acesso

Os sistemas abaixo são os padrões mínimos que a concessionária deve observar e podem ser substituídos por tecnologias mais avançadas disponíveis no mercado.

O Controle de acesso de ônibus, veículos do Circuito (veículos urbanos de carga de compras - VUCs e ônibus circulares), e de todos os veículos que permanentemente usarão o Estacionamento será feito por meio de reconhecimento automático de número de placa. O objetivo é que o reconhecimento da placa dos veículos se dê por meio de chave de identificação, conforme a figura abaixo.

- a. O software de controle de acesso veicular deve ter as seguintes funcionalidades mínimas:
- Cadastros:
    - ✓ Terminal: número e ocupação de vagas, tempo de estadia;
    - ✓ Usuários: nome, endereço, fotos, veículo, vaga utilizada, histórico de compras despachadas;
    - ✓ Veículos: tipo (ônibus, veículos de carga, ônibus circulares, veículos de apoio operacional), marca, modelo, cor, placa, número da vaga na garagem, motoristas;
    - ✓ Funcionários do Terminal e do Centro popular de compras: nome, função, foto, horário/ dias permitidos para acesso às dependências do empreendimento, unidade de trabalho;
    - ✓ Prestadores de serviço no Terminal e do Centro popular de compras: nome, função, foto, horário/ dias permitidos para acesso às dependências do empreendimento, unidade de trabalho.
  - Consultas:
    - ✓ Acesso de veículos: por data e horário;
    - ✓ Acesso de turistas de compras: por data e horário;
    - ✓ Carga de Compras: por data e horário, por turista, por ônibus, por Centro de Apoio de origem.

1. The first part of the document is a list of names and addresses.

2. The second part of the document is a list of names and addresses.

3. The third part of the document is a list of names and addresses.

4. The fourth part of the document is a list of names and addresses.

5. The fifth part of the document is a list of names and addresses.

6. The sixth part of the document is a list of names and addresses.

7. The seventh part of the document is a list of names and addresses.

8. The eighth part of the document is a list of names and addresses.

9. The ninth part of the document is a list of names and addresses.

10. The tenth part of the document is a list of names and addresses.

11. The eleventh part of the document is a list of names and addresses.

12. The twelfth part of the document is a list of names and addresses.

13. The thirteenth part of the document is a list of names and addresses.

14. The fourteenth part of the document is a list of names and addresses.

15. The fifteenth part of the document is a list of names and addresses.

16. The sixteenth part of the document is a list of names and addresses.

17. The seventeenth part of the document is a list of names and addresses.

18. The eighteenth part of the document is a list of names and addresses.

19. The nineteenth part of the document is a list of names and addresses.

20. The twentieth part of the document is a list of names and addresses.

21. The twenty-first part of the document is a list of names and addresses.

22. The twenty-second part of the document is a list of names and addresses.

23. The twenty-third part of the document is a list of names and addresses.

24. The twenty-fourth part of the document is a list of names and addresses.

25. The twenty-fifth part of the document is a list of names and addresses.

2013 - 0 363.235 - 3

### **Sistema para controle de vagas e acompanhamento dos horários de chegada dos ônibus**

- a. O Sistema deverá estar baseado na montagem de um banco de dados cadastrais (informações do veículo, proprietário/motorista/agente responsável pela viagem, guia de turismo) dos ônibus, e no Sistema de Comunicação entre Terminal / Estacionamento e ônibus.
- b. O Sistema deve registrar um código de identificação do ônibus e emitir um conjunto de cartões/crachás ou bilhetes que serão entregues ao motorista assim que entrar pela primeira vez no Estacionamento e Terminal de ônibus
  - Os cartões, bilhetes ou pulseiras devem ser entregues a cada um dos passageiros do ônibus assim que descerem deste e devem ser devolvidos quando eles embarcarem, ao deixarem o Terminal.
  - Esta identificação fará parte do Sistema de Identificação da carga, que vinculará os itens despachados nos centros de apoio aos ônibus a que se destinam.
- c. Todos os veículos fretados cadastrados deverão entrar em contato com a administração do Estacionamento e Terminal de ônibus, informando a previsão de chegada e de saída, ficando reservada uma vaga para o veículo.
- d. Assim que o veículo for detectado entrando no Estacionamento e Terminal de ônibus, o painel de vagas (painel eletrônico colocado após a cancela de entrada) indicará a vaga reservada para aquele ônibus.
- e. O tempo que o veículo permanecerá estacionado será determinado pelo seu horário de chegada e saída, registrado por meio do Sistema de Controle de Acesso, servindo de verificação para o Sistema de Cobrança.
- f. A informação do horário previsto para saída servirá como dado de entrada ao sistema de carga de compras, pois este só deve aceitar compras até uma hora antes do horário de saída do ônibus.

### **Sistema de comunicação entre Terminal / Estacionamento e ônibus**

- a. O Sistema de Comunicação entre Terminal / Estacionamento e ônibus deverá permitir o contato através de rádio, telefone, internet, SMS (ou outro tipo de mensagem), para o cadastramento e informação da previsão de chegada e de saída dos ônibus.

1. The first part of the document

2. The second part of the document

3. The third part of the document

4. The fourth part of the document

5. The fifth part of the document

6. The sixth part of the document

7. The seventh part of the document

8. The eighth part of the document

9. The ninth part of the document

10. The tenth part of the document

11. The eleventh part of the document

12. The twelfth part of the document

13. The thirteenth part of the document

14. The fourteenth part of the document

15. The fifteenth part of the document

16. The sixteenth part of the document

17. The seventeenth part of the document

18. The eighteenth part of the document

19. The nineteenth part of the document

20. The twentieth part of the document

21. The twenty-first part of the document

22. The twenty-second part of the document

23. The twenty-third part of the document

2013 - 0 363.235 - 3

- O cadastro dos ônibus deve ser condição para seu acesso ao Terminal / Estacionamento.
- A previsão do horário, especialmente de saída, tem grande utilização no sistema de carga, de modo a garantir que as compras que forem entregues nos Centros de apoio sejam entregues nos ônibus antes de sua partida.
- Esta comunicação também permite atuar para informar o ônibus de eventuais problemas. Ex.: O ônibus não é liberado para sair do Terminal / Estacionamento se toda as compras dele não tiver em sido entregues.

### Sistema de cobrança

- a. O Sistema de cobrança deve permitir que o pagamento possa ser feito de dois modos:
  - Automaticamente, com o uso de um *transponder* ou *tag*, nos moldes do sistema “Sem Parar” utilizado em rodovias pedagiadas (sistema RFID);
  - Com a retirada do ticket na entrada e pagamento antes da saída, como ocorre na maioria dos estacionamentos de *Shoppings centers*.
- b. Há no mercado brasileiro diversas empresas que oferecem tanto os equipamentos, quanto os softwares dedicados ao gerenciamento e automação de estacionamentos e que atendem a diversos tipos de estabelecimento (com diferentes programações de pagamentos, tipos de usuário etc.), além de cumprir as exigências de companhias seguradoras.

### 3.2 Transporte de passageiros

- a. A CONCESSIONÁRIA é responsável por desenhar, implantar e manter um modelo operacional que atenda aos critérios mínimos de eficiência descritos no Anexo II do CONTRATO DE CONCESSÃO - Mensuração de Desempenho.
- b. O Transporte circular tem a finalidade de permitir que os usuários se desloquem pelas regiões de comércio abrangidas pelo CIRCUITO DAS COMPRAS, sendo que deverá ser desdobrado em dois itinerários:
  - Circular entre o Brás (Estacionamento e Terminal de ônibus) e Centro de Apoio da 25 de Março – chamado de Circular de itinerário curto; e

1. The first part of the  
document is a list of

2. The second part of the  
document is a list of





Camilla Alexandrino Rocha  
 RP nº 2.631-1  
 Assist. de Microcrédito II

- Circular entre o Brás (Estacionamento e Terminal de ônibus) e Centros de Apoio da 25 de Março e José Paulino – chamado de Circular de itinerário longo.

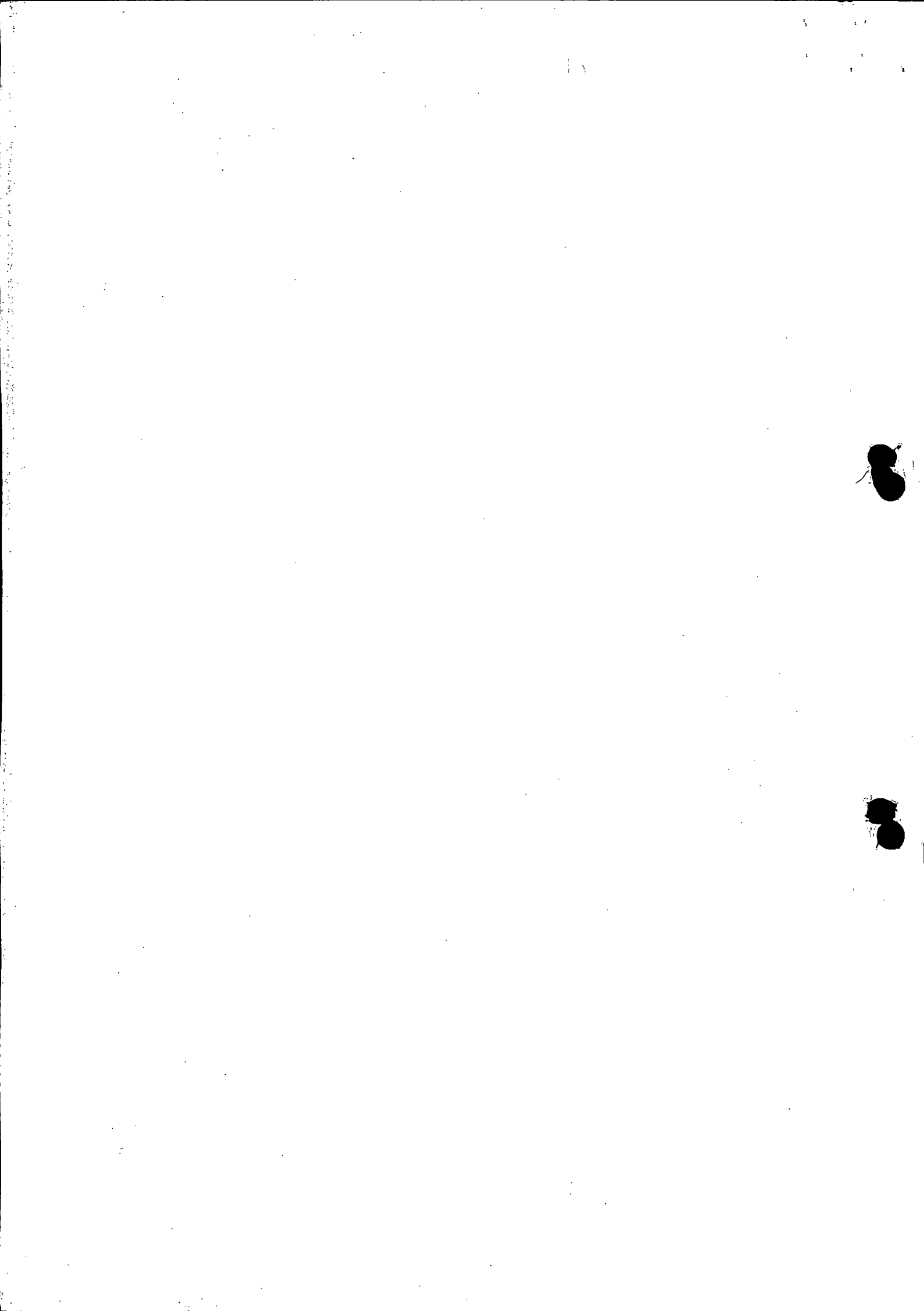
c. Os itinerários deverão ser os seguintes:

- Itinerário Curto (Brás – 25 de Março):

**Rota de ônibus (sentido anti-horário)/ (Extensão: 4,9 km)**

Centro Popular de Compras

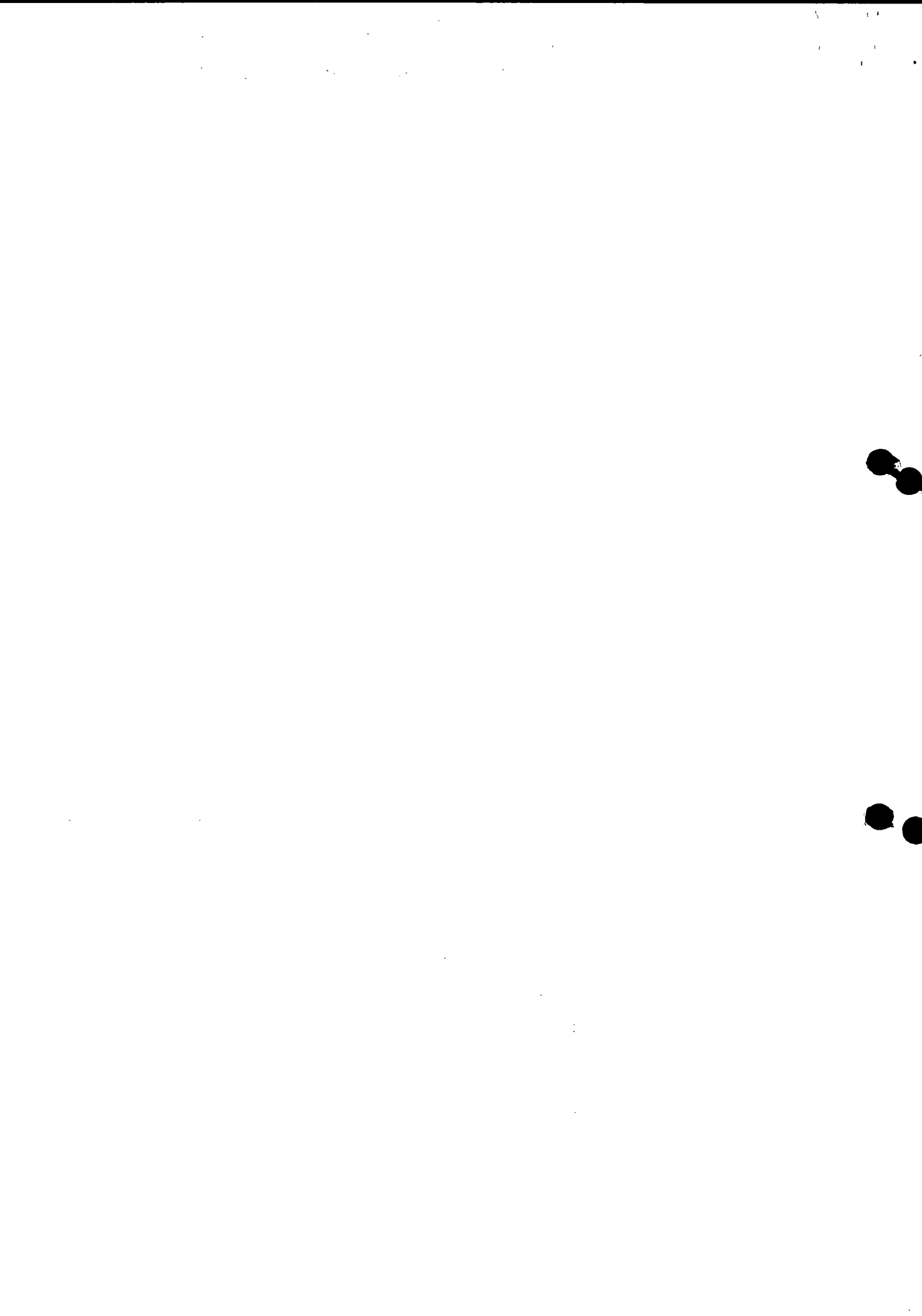
- À direita saída Av. do Estado;
- À esquerda R. João Teodoro;
- À esquerda R. da Cantareira;
- À direita na Av. Senador Queirós;
- À direita na R. 25 de Março;
- Centro de Apoio Paula Souza;
- À direita na R. Paula Souza;
- À direita na R. da Cantareira;
- Segue R. Basílio Jafet;
- Acesso ao  Mercado (Expresso Tiradentes) e Terminal Parque Dom Pedro II (SPTrans)
- Segue R. Dom Pedro II;
- À esquerda Viaduto 25 de Março;
- À esquerda Rua Mercúrio;
- Rua da Figueira
- À direita R. Santa Rosa;
- Segue Av. do Estado;
- Centro Popular de Compras



- Itinerário Longo (Brás – 25 de Março, Santa Ifigênia e José Paulino):

Este itinerário é atendido por duas linhas de ônibus, uma percorrendo o circuito no sentido horário e outra no sentido anti-horário. Seus itinerários são:

| <b>Rota de ônibus anti-horária/ (Extensão: 10,6km)</b>  | <b>Rota de ônibus horária/ (Extensão: 11,5 km)</b>   |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> Centro Popular de Compras      | <input type="checkbox"/> Centro Popular de Compras   |
| <input type="checkbox"/> À direita saída Av. do Estado; | <input type="checkbox"/> À direita saída Av. do Estado;  |
| <input type="checkbox"/> À esquerda R. João Teodoro     | <input type="checkbox"/> À esquerda R. João Teodoro;   |
| <input type="checkbox"/> À esquerda Av. Tiradentes;     | <input type="checkbox"/> À esquerda R. da Cantareira;  |
| <input type="checkbox"/> À direita Praça da Luz;        | <input type="checkbox"/> À direita na Av. Senador Queirós;   |
| <input type="checkbox"/> Acesso ao Metrô Luz            | <input type="checkbox"/> À direita na R. 25 de Março;  |
| <input type="checkbox"/> Quiosque da Praça da Luz       | <input type="checkbox"/> Centro de Apoio Paula Souza   |
| <input type="checkbox"/> À direita R. Prates;           | <input type="checkbox"/> À direita na R. Paula Souza;  |
| <input type="checkbox"/> À esquerda Rua Guarani;        | <input type="checkbox"/> À direita na R. da Cantareira;  |
| <input type="checkbox"/> À esquerda Rua Silva Pinto;    | <input type="checkbox"/> Segue R. Basílio Jafet;   |
| <input type="checkbox"/> À direita Rua José Paulino;    | <input type="checkbox"/> Acesso ao Terminal Mercado (Expresso Tiradentes) e Terminal Parque Dom Pedro II (SPTrans) |
| <input type="checkbox"/> Centro de Apoio do Bom Retiro; | <input type="checkbox"/> Segue R. Dom Pedro II;  |
| <input type="checkbox"/> À esquerda R. Tenente Pena;    | <input type="checkbox"/> À esquerda Viaduto 25 de Março;   |
| <input type="checkbox"/> À esquerda R. Anhaia;          | <input type="checkbox"/> À esquerda Rua Mercúrio;  |
| <input type="checkbox"/> À direita R. Silva Pinto;      | <input type="checkbox"/> Segue Av. Senador Queiroz;  |
| <input type="checkbox"/> Segue Al. Nothmann             | <input type="checkbox"/> À esquerda av. Ipiranga;  |
| <input type="checkbox"/> À esquerda Av. Rio Branco;     | <input type="checkbox"/> À direita Av. Rio Branco;   |
| <input type="checkbox"/> À direita R. General Osório;   | <input type="checkbox"/> Quiosque Santa Ifigênia   |
| <input type="checkbox"/> À esquerda R. Guaianases;      | <input type="checkbox"/> À direita R. dos Gusmões;   |
| <input type="checkbox"/> À esquerda R. Vitória;         | <input type="checkbox"/> Acesso ao Metrô Luz   |
| <input type="checkbox"/> À direita R. do Triunfo;       |  |



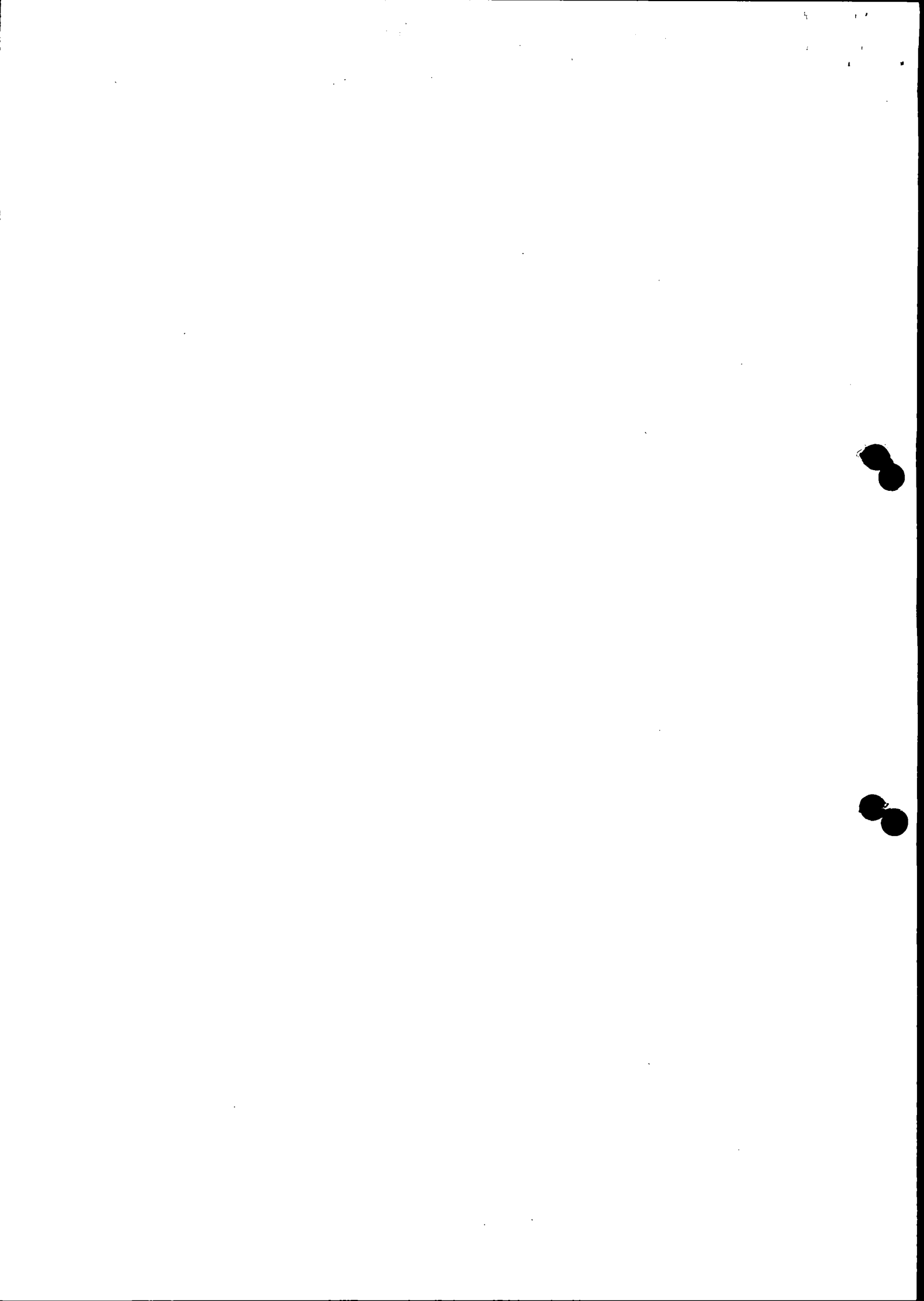
|  |  |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> Segue Av. Casper Líbero;  | <input type="checkbox"/> Quiosque da Praça da Luz          |
| <input type="checkbox"/> À esquerda R. do Seminário;   | <input type="checkbox"/> À esquerda R. Prates;             |
| <input type="checkbox"/> Acesso ao Metrô São Bento   | <input type="checkbox"/> À esquerda R. Ribeiro de Lima;    |
| <input type="checkbox"/> Segue Av. Prestes Maia;   | <input type="checkbox"/> À direita R. José Paulino;        |
| <input type="checkbox"/> À direita R. Carlos de Souza Nazaré;  | <input type="checkbox"/> À esquerda R. Tenente Pena        |
| <input type="checkbox"/> À esquerda Rua 25 de Março;   | <input type="checkbox"/> Centro de Apoio do Bom Retiro;    |
| <input type="checkbox"/> Centro de Apoio Paula Souza   | <input type="checkbox"/> À direita R. General Flores;      |
| <input type="checkbox"/> À direita Rua Paula Souza;  | <input type="checkbox"/> À direita R. Sólón;               |
| <input type="checkbox"/> À direita R. da Cantareira;   | <input type="checkbox"/> À direita na Av. Mattarazzo;      |
| <input type="checkbox"/> Segue R. Basílio Jafet;   | <input type="checkbox"/> À direita na R. Joaquim Murtinho; |
| <input type="checkbox"/> Acesso ao Terminal Mercado (Expresso Tiradentes) e Terminal Parque Dom Pedro II (SPTrans) | <input type="checkbox"/> À esquerda na R. Bandeirantes;    |
| <input type="checkbox"/> Segue R. Dom Pedro II   | <input type="checkbox"/> À esquerda na Av. Tiradentes;     |
| <input type="checkbox"/> À esquerda Viaduto 25 de Março;   | <input type="checkbox"/> Metrô Armênia;                    |
| <input type="checkbox"/> À esquerda Rua Mercúrio;  | <input type="checkbox"/> À direita Av. do Estado;          |
| <input type="checkbox"/> À direita R. Santa Rosa;  | <input type="checkbox"/> À direita na R. Cantareira;       |
| <input type="checkbox"/> Segue Av. do Estado;  | <input type="checkbox"/> À esquerda na R. São Caetano;     |
| <input type="checkbox"/> Centro Popular de Compras   | <input type="checkbox"/> Centro Popular de Compras         |

### Sistema de controle da operação dos ônibus circulares

- a. A CONCESSIONÁRIA será responsável pela adoção de sistemas de rastreamento de ônibus e controle operacional *online*.
- b. Equipamentos instalados nos veículos da frota do CIRCUITO DAS COMPRAS permitirão a sua localização e monitoramento ao longo de toda a operação dos circulares (de turistas e de compras), registrando os dados relacionados à viagem e aos passageiros transportados, possibilitando o armazenamento e a disponibilização desses dados.



- c. O sistema de monitoramento embarcado nos veículos será composto pelos seguintes equipamentos:
- Registrador instantâneo inalterável de velocidade e tempo, nos termos do artigo 105, inciso II, da Lei nº 9.503, de 23 de setembro de 1997 (Código de Trânsito Brasileiro), Anexo II da Resolução CONTRAN nº 92, de 4 de maio de 1999 e Portaria INMETRO nº 201, de 02 de dezembro de 2004, denominado Cronotacógrafo;
  - Equipamento rastreador, com capacidade local de processamento, para localização dos veículos por meio de GPS, registro da velocidade instantânea, possibilidade de conexão com catraca (se for adotada), transmissão das informações para o *data center*, utilizando rede GSM/GPRS, com a possibilidade de conectar outros dispositivos do monitoramento do veículo a este módulo (abertura de portas, funcionamento do motor etc.);
  - Equipamento para comunicação digital entre a operadora do sistema e os motoristas dos veículos em operação, de modo a permitir o envio e o recebimento de mensagens de texto e possuir botões com mensagens pré-programadas (botão de pânico, defeito no veículo etc.).
- d. Os sistemas que trabalham com rastreamento das viagens demandam as seguintes informações:
- Mapa digital em interface *web*, com acesso via *internet*, contendo informações atualizadas das ruas, bairros e pontos de referência da região atendida pela linha em monitoramento;
  - Posição (localização) dos veículos, em tempo real, assinalados no mapa digital, atualizadas automaticamente, com opções de visualização individual, parcial e global dos veículos rastreados (filtros: linha, Terminal ou Centro de apoio, veículo);
  - A situação do veículo em relação ao horário programado (normal, adiantado, atrasado).
- e. O monitoramento ativo dos sistemas de transporte permitirá à CONCESSIONÁRIA acompanhar os veículos em operação no cumprimento dos horários pré-estabelecidos e registrar informações dos pontos de parada de ônibus monitorados pelo sistema:





2013 - 0 3 6 3 . 2 3 5 - 3

- Em cada terminal de partida ou chegada (ponto de retorno de linha), o *software* de monitoramento registra e permite a visualização das informações do horário de chegada e saída do veículo;
  - As informações de chegada e saída são utilizadas para monitorar possíveis indicativos de atrasos e adiantamentos através do cruzamento destes dados com as programações horárias previamente cadastradas.
- f. Para configurar e executar o monitoramento em tempo real, será criada uma tabela de eventos configuráveis para o monitoramento da operação, que permite o cadastramento dos seguintes eventos:
- Desvio de trajeto;
  - Excesso de velocidade;
  - Veículo parado (tempo a ser configurado);
  - Veículo dentro ou fora de uma cerca virtual;
  - Circulação com a porta aberta;
  - Desvio de pontualidade;
  - Desvio de regularidade;
  - Supressão de viagem;
  - Comboio;
  - Não cumprimento do trajeto (retorno antes do ponto final etc.);
  - Parada do veículo (quebra, acidente, etc.);
  - Desligamento do motor (locais e tempos não previstos);
  - Supressão de viagens – abrir comunicação para providências;
  - Velocidade ponto a ponto;
  - Velocidade média;
  - Histórico de movimentação.
- g. Além do monitoramento em tempo real, a CONCESSIONÁRIA é responsável por emitir e analisar boletins com as informações que caracterizam a operação das linhas, contendo os seguintes dados:
- Resumo dos veículos em operação, com os seguintes parâmetros de seleção:
    - ✓ Linha;
    - ✓ Tipo de veículo (carga de compras, passageiros, outros);
    - ✓ Seleção (quebrados, acidentados, em operação, outras condições).
  - Resumo de ocorrências com os veículos em operação:
    - ✓ Veículos quebrados no dia/mês;



- ✓ Veículos acidentados no dia/mês;
- ✓ Veículos em operação;
- ✓ Horas ociosas.

2013 - 0 3 6 3 . 2 3 5 - 3

- Resumo de viagens, com os seguintes parâmetros de seleção:
  - ✓ Linha;
  - ✓ Seleção (em andamento ou encerradas);
  - ✓ Faixa horária;
  - ✓ Período.
- Resumo de quilometragem (viagens encerradas), com os seguintes parâmetros de seleção:
  - ✓ Período;
  - ✓ Linha;
  - ✓ Quilometragem percorrida no dia ou mês;
  - ✓ Quilometragem morta no dia ou mês.
- Resumo da operação, com os seguintes parâmetros de seleção:
  - ✓ Terminal;
  - ✓ Linha;
  - ✓ Faixa horária.
- Principais informações de viagens:
  - ✓ Conforme planejado;
  - ✓ Atrasadas;
  - ✓ Adiantadas;
  - ✓ Suprimidas;
  - ✓ Retorno antes do final;
  - ✓ Adicionadas;
  - ✓ Substituídas (problemas com o veículo);
  - ✓ Desvio de trajeto.

h. De modo geral, o sistema de monitoramento deve estar apoiado em dois servidores: um de aplicação e outro de banco de dados.

- As informações captadas pelo rastreador vão para o servidor de banco de dados, que as disponibiliza para o servidor de aplicação.
- O rastreador deve possuir um receptor GPS e um módulo de comunicação habilitado com alguma operadora de celular. Ele obtém a posição (latitude e



2013 - 0 3 6 3. 2 3 5 - 3

longitude) através de satélites GPS e as envia utilizando a rede GPRS. Antes da instalação, o rastreador é configurado para enviar os dados somente para o servidor responsável pelos dados. Essas informações são empacotadas de acordo com um protocolo de comunicação confidencial, fornecido pelo fornecedor do equipamento.

- Esse protocolo específico do fornecedor é um documento confidencial que garante bom nível segurança da informação.
  - O *software* comunicador é responsável pela implantação do protocolo de comunicação e por armazenar a informação bruta no servidor.
  - A camada de tratamento é responsável por cuidar da informação bruta de modo a facilitar a manipulação das informações.
  - Por fim, a camada de armazenamento recebe as coordenadas geográficas captadas e os estados dos sensores e atuadores ligados ao rastreador, além de manter sempre a informação de posição dos ônibus atualizada.
- i. A CONCESSIONÁRIA pode compartilhar o sistema de monitoramento com outras empresas que já o tenham.
  - j. A CONCESSIONÁRIA é responsável pela área de estacionamento e manutenção dos ônibus circulares e VUCs.

#### **Controle de acesso para veículos da frota (Circulares de passageiros e de carga de compras)**

- a. O controle de acesso ao estacionamento de veículos da frota do CIRCUITO DAS COMPRAS (no Terminal e nos Centros de Apoio) deverá ser o mesmo para os ônibus, o chamado ANPR - Automatic Number Plate Recognition.
- b. Dessa forma, o mesmo sistema que controla o acesso de veículos visitantes ao Terminal, por meio da identificação por reconhecimento de placa, também identificará dessa forma a frota operacional do CIRCUITO DAS COMPRAS.

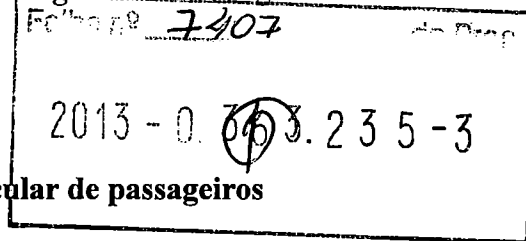
#### **Sistema de Cobrança com direito ao uso diário destes ônibus**

- A cobrança do uso deste Sistema é feita no Terminal ou nos Centros de apoio, nos quais o usuário adquire o direito ao uso diário dos ônibus circulares, habilitando um



cartão de identificação ou pulseira com ~~tag~~ REID ou código de barras a ser detectado na entrada no ônibus.

Camilo Alexandrino Rocha  
RF: 822.631-1  
Assist. de Microcrédito II



### **Tipos de ônibus para o Transporte circular de passageiros**

O Anexo VI do EDITAL – Plano de Negócios de Referência sugere um modelo de ônibus e sua quantidade. Porém, caberá à CONCESSIONÁRIA definir modelo e quantidade de ônibus de forma a cumprir com os seguintes requisitos:

- a. Atender aos critérios mínimos de eficiência descritos no Anexo II do CONTRATO DE CONCESSÃO - Mensuração de Desempenho;
- b. Manter frota de veículos com no máximo 5 anos de idade;
- c. É recomendado o uso de veículos elétricos ou que usem biocombustível;
- d. Considerar área mínima de 0.2 m<sup>2</sup> por passageiro em pé;
- e. Considerar capacidade mínima de carga de 18 m<sup>3</sup>, sendo que as compras deverão ser acondicionadas de maneira segura;

### **3.3 Sistema logístico de compras**

#### **Sistema de controle da carga de compras**

- a. Existem diversos *softwares* no mercado que oferecem controle de movimentação da carga de compra, desde o recebimento até a expedição, dependendo da tecnologia de identificação adotada.
- b. Pensando no trânsito das compras dos usuários entre os Centros de apoio, o Terminal e seu embarque final no ônibus, a CONCESSIONÁRIA poderá utilizar duas formas de identificação da carga de compras:
  - Códigos de barras ou código bidimensional: são formas de codificação de números e letras pelo uso de uma combinação de barras e espaços de larguras variáveis, que substituem os lançamentos de dados por teclado com um método de coleta automática de dados.





2013 - 0 563.235 - 3

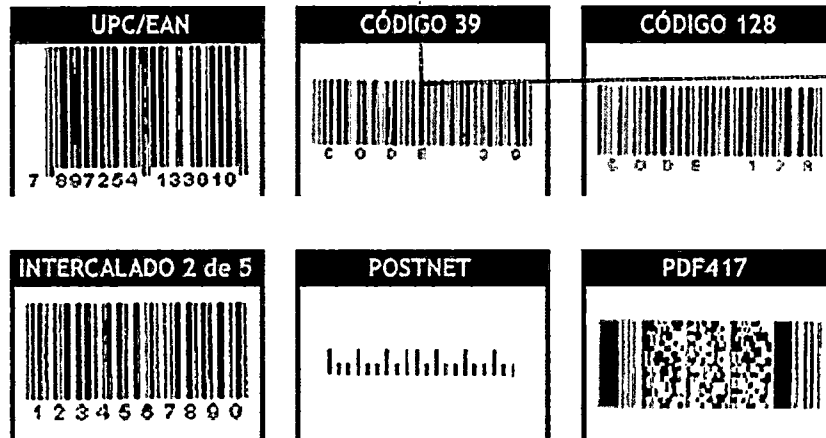
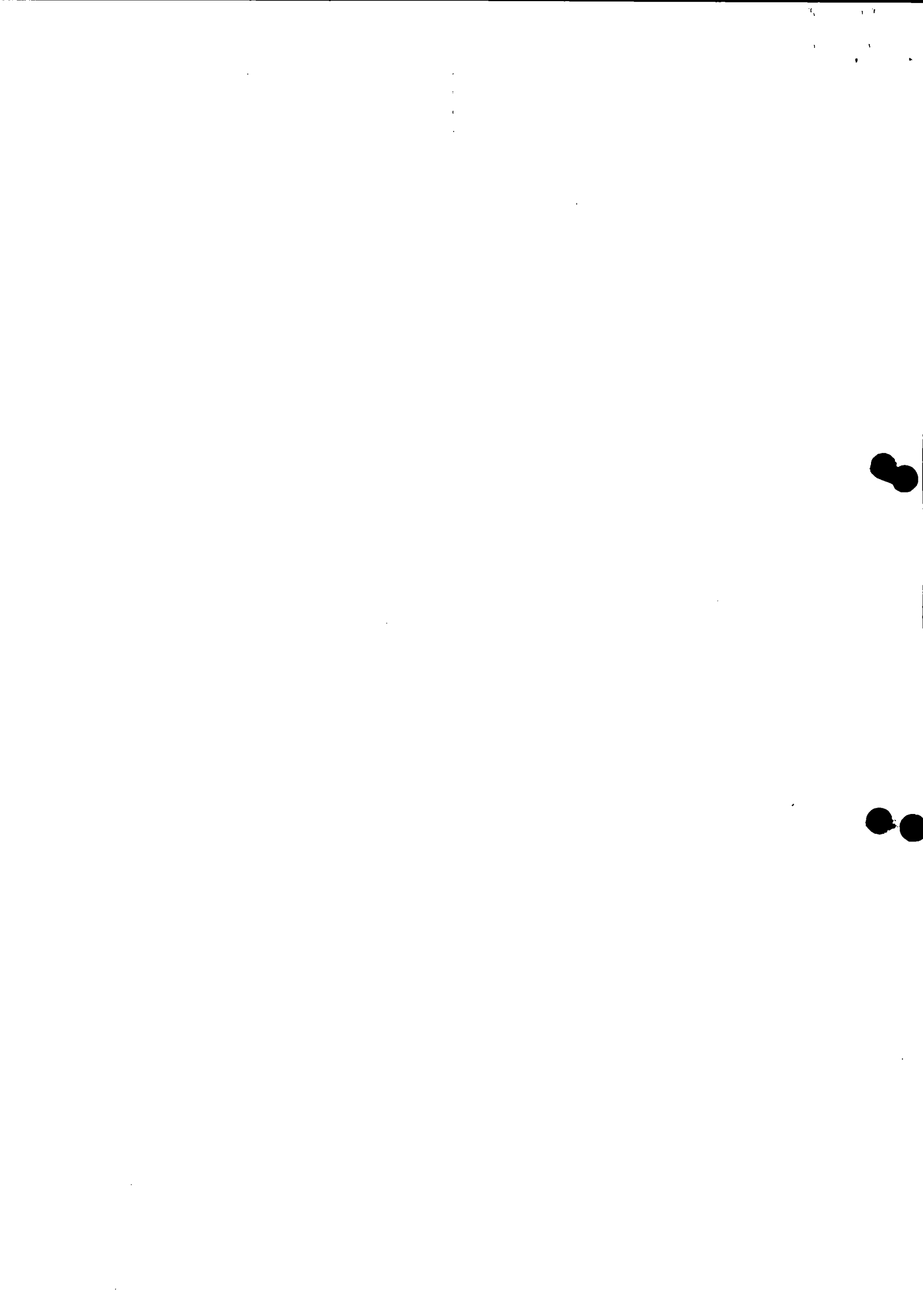


Figura: Exemplos de tipos de códigos de barras

- Sistemas RFID - Radio-Frequency Identification: a identificação por rádiofreqüência é um método de identificação automática por meio de sinais de rádio, no qual se recuperam e se armazenam dados remotamente, por meio de dispositivos chamados de *tags* RFID.
- Uma das vantagens da tecnologia de RFID sobre o código de barras é que o último necessita de uma visão direta, ou seja, um *scanner* tem que ver o código de barras para então efetuar a leitura de seu conteúdo. Assim, o objeto a ser identificado deve se encontrar no raio de visão do aparelho de leitura. Com a tecnologia de RFID não há necessidade de uma linha de visão entre leitor e objetos, pois sua identificação se dá por ondas eletromagnéticas, sem precisar estar em posições específicas para ser detectado pelo leitor, bastando apenas estar dentro do raio de alcance da antena.



2013 - 0 363.235 - 3

| Características          | RFID     | Código de barras |
|--------------------------|----------|------------------|
| Resistência Mecânica     | Alta     | Baixa            |
| Formatos                 | Variados | Etiquetas        |
| Exige Contato Visual     | NÃO      | SIM              |
| Vida Útil                | ALTA     | BAIXA            |
| Possibilidade de Escrita | SIM      | NÃO              |
| Leitura Simultânea       | SIM      | NÃO              |
| Dados Armazenados        | ALTA     | BAIXA            |
| Funções Adicionais       | SIM      | NÃO              |
| Segurança                | ALTA     | BAIXA            |
| Custo Inicial            | ALTO     | BAIXO            |
| Custo de Manutenção      | BAIXO    | ALTO             |
| Reutilização             | SIM      | NÃO              |

Tabela: Características do código de Barras e RFID

### Sistema de transporte para levar as compras dos Centros de apoio ao Terminal

a. A CONCESSIONÁRIA deverá implantar sistema de transporte para levar as cargas de compras dos Centros de apoio ao Terminal. O sistema de transporte é composto pelo sistema de controle das cargas e pelo sistema de controle dos veículos de transporte das mesmas.

- O sistema de controle das cargas tem como função alimentar o banco de dados, desde o recebimento das compras no(s) Centro(s) de Apoio, passando pela sua entrega aos veículos de transporte, seu recebimento no centro de triagem no Terminal, até sua entrega e recebimento no ônibus do usuário. Este acompanhamento deve se adaptar ao tipo de sistema de carga (tipo de identificação) que será adotado.

✓ O sistema de controle da carga tem as seguintes fases:

- No(s) Centro(s) de Apoio inicia-se o processo, quando um usuário se identifica ao chegar com uma compra para despachar. Essa identificação do usuário – agilizada pela leitura de códigos em um cartão ou pulseira portados pelo turista - relaciona-o, no banco de dados, à identificação já



2013 - 0 3 6 3. 2 3 5 - 3

existente de seu ônibus estacionado no Terminal. Ao entregar a compra a ser despachada, a mesma recebe identificação que a vincule àquele usuário e a seu ônibus.

- Assim que a compra sai do(s) Centro(s) de apoio, é informado ao Sistema a identificação do veículo de transporte que a levará ao Terminal;
  - No Centro de Triagem no Terminal, o sistema detecta a chegada dos veículos de carga e dos itens por eles trazidos, indicando para cada encomenda a qual ônibus se destina.
  - Quando a carga é entregue ao ônibus, a “lista de carga” é assinada pelo motorista ou agente responsável (guia de turismo). Neste momento o Sistema também é informado, dando baixa às cargas que já tramitaram pelo sistema de cargas.
- O Sistema de Controle dos Veículos de Transporte de Cargas (Vans ou VUC's) por meio de GPS tem a mesma função do sistema utilizado para acompanhar os veículos de transporte dos passageiros; ou seja; acompanhar seu trajeto, verificar o atendimento aos horários estabelecidos e demais índices de operação, assim como manter contato para atender a qualquer problema ou a eventuais desvios de itinerário por meio de comunicação via sinal celular.
    - ✓ O monitoramento do transporte de compras também deve ser assessorado por um sistema de radiocomunicação que permita passar e receber informações da operação do sistema, além de informar qualquer anomalia que venha a ocorrer durante o trajeto e transmitir instruções de desvios ou mudança do trajeto a ser executado.

#### **Sistema de cobrança do uso deste sistema**

- a. A cobrança pelo uso deste sistema é feita assim que o usuário entrega a compra no(s) Centro(s) de apoio, com imediata comunicação ao Sistema de controle de carga.



### 3.4 Visão consolidada de processos

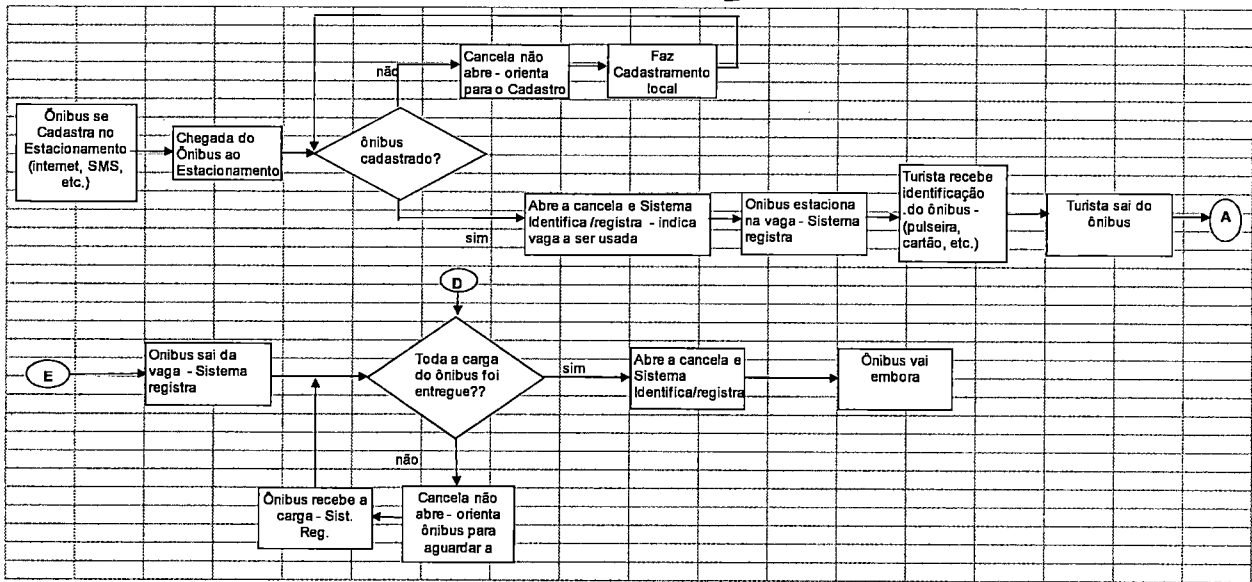


Figura: sistema de ônibus fretado e estacionamento;

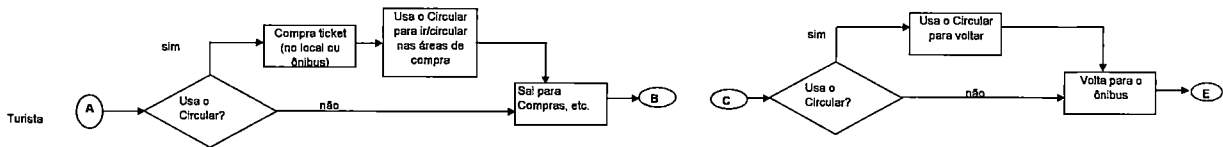


Figura: sistema dos passageiros e circular

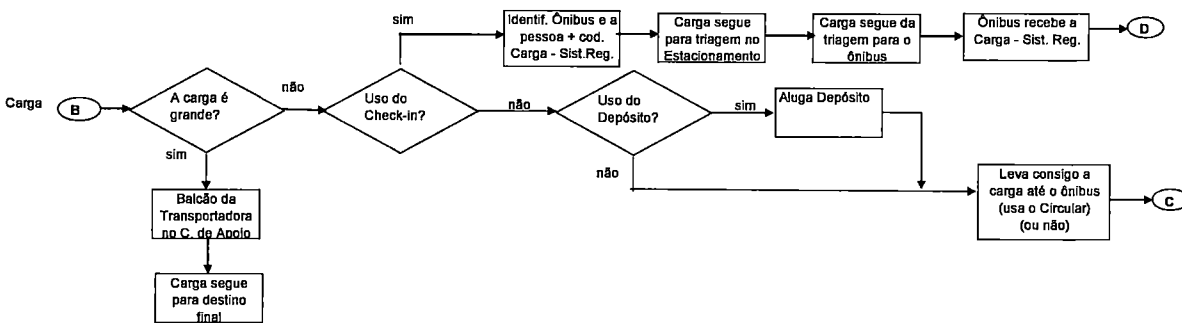
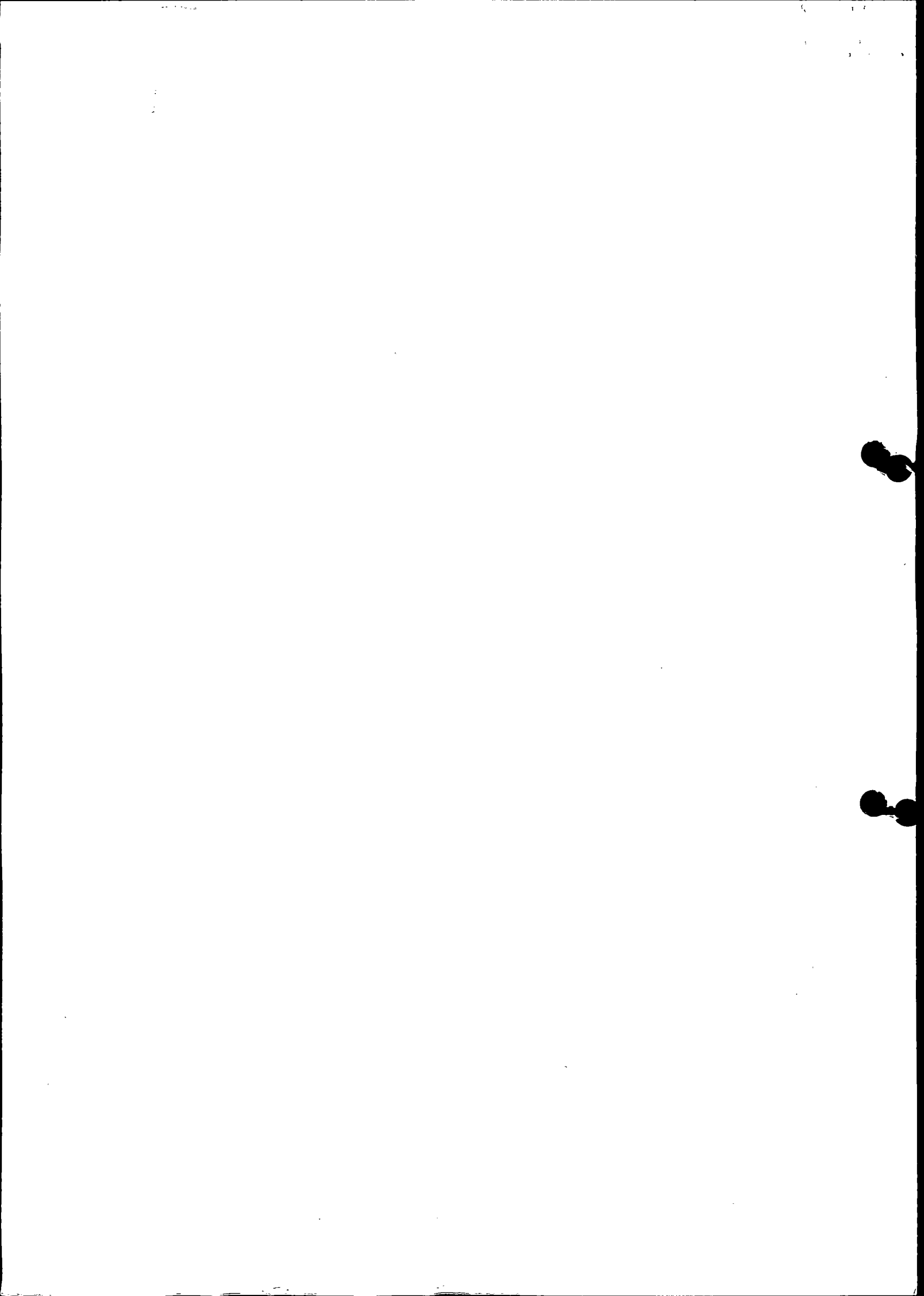


Figura: sistema de carga de compras

### 3.5 CENTRO POPULAR DE COMPRAS

- Caberá ao PODER CONCEDENTE cadastrar os comerciantes elegíveis a um *box* no CENTRO POPULAR DE COMPRAS.
- O CENTRO POPULAR DE COMPRAS tem o objetivo de oferecer infraestrutura adequada para os comerciantes cadastrados pelo PODER CONCEDENTE





2013 - 0 363.235-3

- c. A CONCESSIONÁRIA deverá disponibilizar infraestrutura de rede de dados para os *boxes* de forma gratuita ou onerosa.
- d. A CONCESSIONÁRIA não autorizará a venda de produtos irregulares.
- e. A CONCESSIONÁRIA permitirá operações de fiscalização, coordenadas por quaisquer agentes públicos, inclusive o PODER CONCEDENTE, relativamente à venda de produtos contrabandeados ou roubados.
- f. O PODER CONCEDENTE reprimirá a presença de comerciantes informais e a comercialização de produtos contrabandeados ou roubados no entorno.
- g. O PODER CONCEDENTE articulará para que apenas comerciantes cadastrados estejam na área do Pátio do Pari quando do início das obras.
- h. A CONCESSIONÁRIA deverá implantar, operar e manter o CENTRO POPULAR DE COMPRAS, composto por no mínimo 4.000 *boxes*.
- i. Todos os *boxes* deverão possuir área útil mínima de 5 m<sup>2</sup>.
- j. A CONCESSIONÁRIA é responsável pela construção dos *boxes* de acordo com o projeto que apresentar para aprovação pelo PODER CONCEDENTE.
- k. A CONCESSIONÁRIA deverá maximizar a captação dos diferentes públicos de compradores e garantir a atratividade do Centro popular de compras.
- l. O PODER CONCEDENTE garantirá o processo para realocação dos comerciantes populares. Para que haja transparência e igualdade de oportunidade no processo de distribuição e realocação dos *boxes*, os comerciantes elegíveis serão sorteados pela CONCESSIONÁRIA, supervisionada pelo PODER CONCEDENTE;
- m. O ingresso de novos comerciantes populares nas instalações do CENTRO POPULAR DE COMPRAS ou ampliação do espaço destinado aos comerciantes já atendidos ao longo do CONTRATO será feito de acordo com as determinações do PODER CONCEDENTE, sempre ressalvada a dimensão mínima de 5 m<sup>2</sup> de área útil por *box*.
  - i. A eventual necessidade de ampliação da área destinada aos comerciantes populares para atendimento de determinações do PODER CONCEDENTE que incremente custos da CONCESSIONÁRIA ensejará o reequilíbrio econômico-financeiro do contrato, nos termos da subcláusula 33.9. do CONTRATO DE CONCESSÃO.
- n. A CONCESSIONÁRIA poderá cobrar exclusivamente o valor pela utilização do espaço do *box* dos comerciantes populares, sendo vedada a cobrança de “luvas” ou de fundo de comércio pelo *box*.

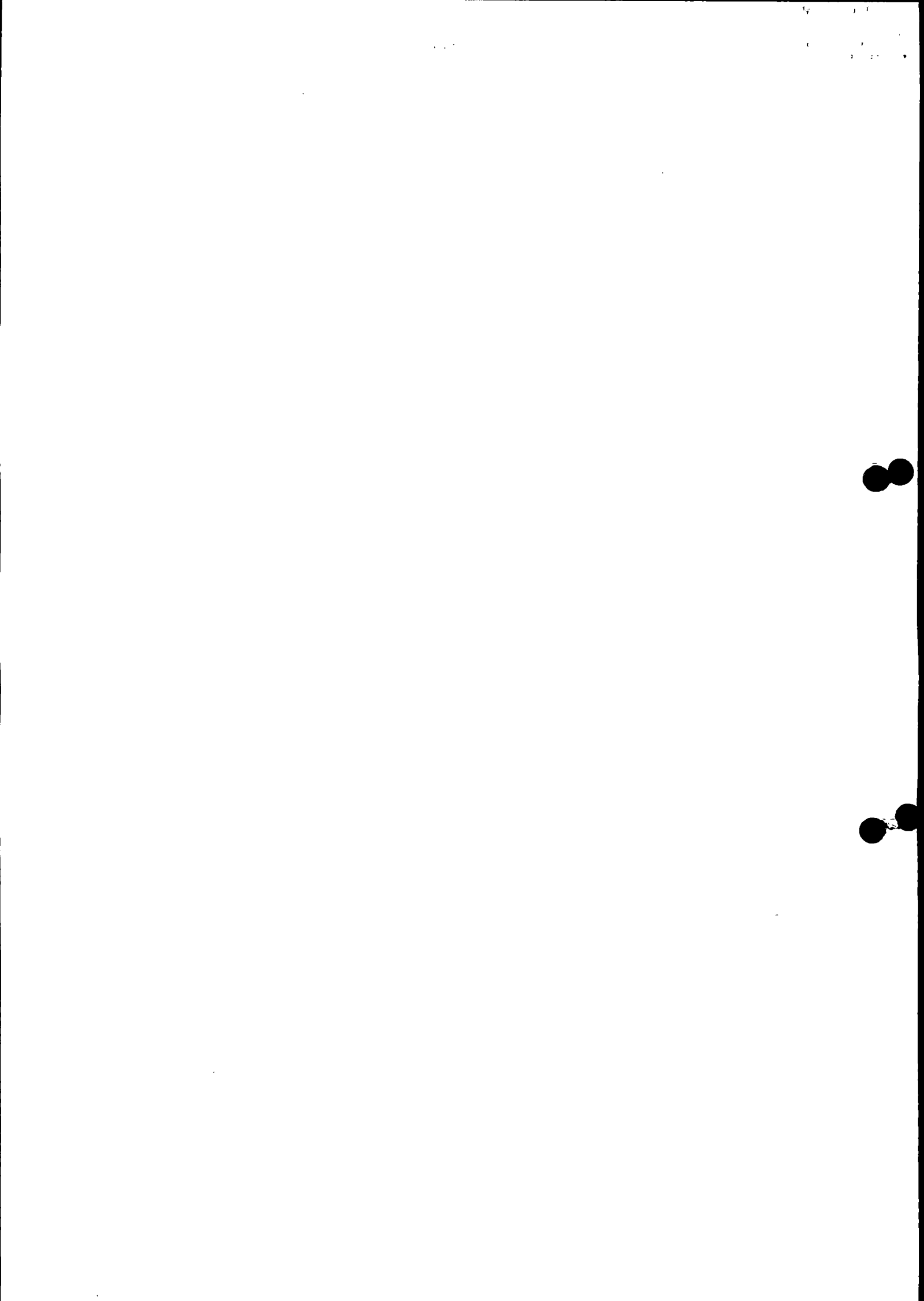


2013 - 0363235-3

- o. Os comerciantes populares não poderão repassar o direito de uso dos *boxes* a outros interessados.
- p. Os valores cobrados pelo oferecimento do serviço deverão seguir o disposto no CONTRATO.
- q. Deverão ser gratuitos os seguintes serviços:
  - i. Uso de banheiros pelos usuários do serviço do Transporte circular de passageiros;
  - ii. Prestação de informações no Centro de informação; e
  - iii. Uso da área de descanso.
- r. A CONCESSIONÁRIA não poderá cobrar mais do que 13 alugueis por ano do comerciante popular.
- s. O PODER CONCEDENTE não é garantidor do valor do aluguel dos comerciantes populares.
- t. As despesas individuais de cada *box* (infraestrutura de mesa e prateleiras) correrão por conta do respectivo comerciante popular.
- u. O contrato a ser celebrado entre a CONCESSIONÁRIA e os comerciantes populares é de direito privado e deverá estabelecer a obrigação para que sejam seguidos critérios de uso padronizado e adequado do espaço.
- v. A CONCESSIONÁRIA poderá disponibilizar serviços de contabilidade mensal para os comerciantes populares que tiverem interesse em contratar estes serviços.
- w. A CONCESSIONÁRIA é responsável por implantar um serviço de “Disque Denúncia”, como meio de registrar, avaliar e atuar sob, ou reportar ao PODER CONCEDENTE, denúncias contra atos ilícitos.

### **3.6 Centros de apoio aos compradores, motoristas e guias**

- a. A CONCESSIONÁRIA deverá operar os Centros de apoio aos compradores, motoristas e guias, localizados no Pátio do Pari, na Rua Paula Souza e na Rua José Paulino.
- b. O Centro de apoio no Pátio do Pari funcionará ininterruptamente durante 20 horas por dia – das 2 h às 22 h.
  - A critério da CONCESSIONÁRIA, tendo em vista o interesse público e o seu bom funcionamento, o horário referido poderá sofrer alteração, permanente ou temporária.



2013 - 0 363.235 - 3

- c. Os Centros de apoio da Rua Paula Souza e da Rua José Paulino funcionarão durante horário comercial da região (das 8 h às 18 h).
- A critério da CONCESSIONÁRIA, tendo em vista o interesse público e o seu bom funcionamento, o horário referido poderá sofrer alteração, permanente ou temporária.
- d. A CONCESSIONÁRIA será responsável pela prestação dos seguintes serviços nos Centros de apoio:
- Centro de informação;
  - Guarda-volumes;
  - *Vending machines*;
  - Despacho de cargas de compra para o Terminal e Estacionamento;
  - Banheiros;
  - *Internet/ Lan Services*;
  - Área de descanso;
  - Caixas eletrônicos;
  - Alojamento para motoristas e guias (exclusivo para o Pátio do Pari);
  - Duchas para motoristas e guias (exclusivo para o Pátio do Pari);
  - Refeitório para motoristas e guias (exclusivo para o Pátio do Pari).
- e. Os valores cobrados pelo oferecimento dos serviços deverão seguir o disposto na Cláusula 31 do CONTRATO.

### **3.7 Sistema de segurança da área do Terminal e dos Centros de apoio**

É encargo da CONCESSIONÁRIA adotar as providências necessárias para garantir aos usuários adequadas condições de acesso, circulação e segurança, devendo adotar as seguintes medidas, sem prejuízo de outras:

- a. Atender às obrigações perante as entidades públicas competentes (Polícia Militar, Corpo de Bombeiros, órgãos públicos de vigilância sanitária, Secretaria Municipal de Desenvolvimento Urbano, entre outras).
- b. Prover os espaços físicos necessários à realização das atividades públicas.
- c. Prover a seguinte infraestrutura de segurança:
  - Instalar câmeras de segurança;



2013 - 0 363.235 - 3

- Instalar alarmes de segurança;
  - Instalar mecanismos para isolamento das áreas de acesso restrito.
- d. Prover contingente de pessoas dedicadas à manutenção da segurança, fixado de acordo com o número de pessoas circulantes.
- e. Instalar sinais de circulação compreensíveis compatíveis com o sistema internacional de sinalização.

### 3.8 Outros equipamentos

As obrigações contratuais descritas abaixo, em relação à operação, são válidas para o Hotel e Salas Comerciais:

- a. A CONCESSIONÁRIA possui autonomia na operação destes equipamentos, sendo responsável por atender aos indicadores de desempenho especificados no Anexo II do CONTRATO DE CONCESSÃO - Mensuração de Desempenho.
- b. A CONCESSIONÁRIA possui liberdade na fixação dos preços cobrados pela utilização destes equipamentos.
- c. As salas comerciais e os quartos de hotel não poderão ser alienados ou vendidos.

## 4 Estrutura de call center

A CONCESSIONÁRIA deverá implantar e manter em operação uma central de *call center* para aproximar o usuário da prestadora de serviços. Por meio desta central, serão recebidos comentários, críticas e reclamações do público, além de orientações e esclarecimento de dúvidas sobre o serviço prestado.

- a. A CONCESSIONÁRIA é responsável por disponibilizar locais destinados a prover o relacionamento com prestadores de serviço, parceiros e clientes, por via telefônica, portal *web* e correio eletrônico.
- b. A CONCESSIONÁRIA é responsável por disponibilizar serviços de informação: interações que são resolvidas no momento da ligação telefônica e que não envolvam atividades posteriores de *back office*; o tratamento pode ser via Unidade Remota de





2013 - 0 363.235 - 3

Atendimento (URA) de forma automática ou diretamente pelo atendente que recepcionou a chamada.

- c. A CONCESSIONÁRIA é responsável por disponibilizar serviços de solicitação ou reclamação: interações que geram atividades de *back office*; o tratamento pode ser via “URA” de forma automática ou diretamente pelo atendente que recepcionou a chamada; em casos mais complexos, o atendente avalia a solicitação e encaminha para áreas funcionais pertinentes para tratamento por processos específicos à solicitação.
- d. A CONCESSIONÁRIA é responsável por implantar infraestrutura adequada para a prestação dos serviços de *call center*:
- Plataforma de atendimento: é o ambiente que recebe as chamadas telefônicas e que realiza o atendimento dos clientes de forma automatizada ou de forma pessoal;
  - Ponto de atendimento: é composto por uma linha telefônica (interligada à plataforma de atendimento), um computador, um conjunto de *softwares* de apoio e um operador que realiza as interações com os clientes.
- e. A CONCESSIONÁRIA é responsável por manter a infraestrutura do *call center* operacional por um mínimo de 99% do tempo; o horário de funcionamento deve ser de segunda a sábado de 8h00 às 22h00.
- f. A CONCESSIONÁRIA é responsável por prover serviços com:
- Tempo médio de espera (TME) menor ou igual a 20 segundos; TME mensura a média de tempo aguardado pelo cliente em espera para o atendimento;
  - Nível de serviço maior ou igual a 80%; nível de serviço mensura o percentual de chamadas atendidas dentro do limite de espera acordado;
  - Taxa de abandono de chamadas menor ou igual a 3%, que mensura o percentual de chamadas que foram desligadas pelos clientes após terem ficado em espera por mais de 20 segundos;
  - Nível de atendimento via internet maior ou igual a 90%; 90% dos casos respondidos em até 24h;
  - Tempo médio de resposta de atendimento via internet menor ou igual a 30h.



## 5 Quadro gestor

O quadro gestor da CONCESSIONÁRIA deve ser integrado por equipes próprias, vedada a terceirização, responsáveis pelas atividades de:

- Gestão comercial (gestão de contratos, *marketing*, departamento jurídico e compras);
- Gestão financeira (departamento financeiro, controladoria, contabilidade, tesouraria e auditoria interna);
- Gestão operacional (logística, *facilities* e segurança patrimonial);
- Gestão tecnológica (administração, rede de voz e dados, *desktop*, *help desk* e *data center*);
- Gestão de recursos humanos (folha de pagamento, benefícios, seleção e recrutamento, treinamento e segurança do trabalho).

## 6 Manutenção

A CONCESSIONÁRIA é responsável pela limpeza, manutenção e conservação das áreas que integram o CIRCUITO DAS COMPRAS. Essa responsabilidade não se estende ao Mercado atacadista de hortifrutigranjeiros.

### 6.1 Quanto à limpeza, a CONCESSIONÁRIA deverá:

- a. Colocar lixeiras espalhadas por toda a área, situadas preferencialmente em distâncias não maiores do que 10 (dez) metros entre elas, e fixadas de forma a não interferir no fluxo de pessoas e a evitar acidentes;
- b. Colocar, junto a cada lixeira situada próxima aos pontos de entrada, um recipiente específico para pontas de cigarro;
- c. Colocar, próximas aos locais de grande fluxo de turistas, em cada nível (andar) e nas salas de espera, lixeiras para coleta seletiva de metais, papéis, plásticos, pilhas, baterias e outros materiais recicláveis;
- d. Coletar o lixo, pelo menos duas vezes ao dia, ou toda vez que o pessoal da varrição constatar que as lixeiras estão cheias;



2013 - 0 3 6 3 . 2 3 5 - 3

- e. Realizar as etapas de coleta, transporte e depósito do lixo gerado;
- f. Garantir que as empresas em atividade no empreendimento sigam as suas determinações sobre a gestão de resíduos, inclusive quanto à obrigação de que os funcionários de tais empresas transportem o lixo produzido dentro das unidades comerciais e demais áreas locadas até o local por ela indicado;
- g. Definir os locais, nas dependências internas dos equipamentos, para os quais serão transportados os resíduos sólidos, respeitando as características do projeto arquitetônico;
- h. Responsabilizar-se pelo manuseio, estocagem e disposição de todos os resíduos sólidos gerados, em locais adequados, conforme a legislação ambiental;
- i. Manter serviço de varrição permanente, com ciclos variáveis conforme o movimento de público, cobrindo toda a área de livre trânsito de turistas de compra; nos períodos de pico de demanda, o ciclo deve ser intensificado;
- j. Limpar, diariamente, os vidros até a altura de 2,10m; os demais vidros e as paredes internas deverão ser limpos semanalmente;
- k. Varrer, diariamente, os pavimentos por onde trafegam veículos e os lavar mensalmente com vapor, água pressurizada ou outro método que remova óleo, graxa e outros materiais provenientes dos veículos;
- l. Manter rotina específica de limpeza para os sanitários, que deverá ser permanente, com a verificação de cada unidade utilizada e sua reabilitação para uso, a limpeza periódica das pias, piso, mictórios, *box* para banho e fraldário, a reposição de papel toalha e o recolhimento do lixo gerado; diariamente, deverá ser realizada uma limpeza intensa nas paredes, espelhos, portas, porta-toalhas, porta-sabão, torneiras e painéis separadores de mictórios; nunca deverá faltar papel higiênico, papel toalha ou sabão, nem deverá ser sentido odor típico de dejetos no ambiente;
- m. Garantir que todos os edifícios que integram o CIRCUITO DAS COMPRAS e os PROJETOS ASSOCIADOS passem periodicamente por processo completo de desinsetização e desratização, de acordo com determinações das autoridades da Vigilância Sanitária;
- n. Realizar, diariamente, coleta de lixo nas áreas ajardinadas.



2013 - 0 363.235 - 3

## 6.2 Manutenção e conservação

A CONCESSIONÁRIA deve manter a infraestrutura do CIRCUITO DAS COMPRAS e dos PROJETOS ASSOCIADOS em condições de funcionamento adequado durante toda a vigência do CONTRATO, podendo contratar, para tanto, todos os serviços necessários ao pleno atendimento do Anexo II do CONTRATO DE CONCESSÃO - Mensuração de Desempenho.

- a. Os serviços de manutenção devem ser realizados por profissionais devidamente capacitados.
- b. A CONCESSIONÁRIA deve manter, durante todo o tempo, um estoque adequado de peças de reposição, estimando previsões anuais para sua utilização, de acordo com as boas práticas.

### Manutenção preventiva

- a. Todos os equipamentos, estruturas e edificações (escadas rolantes, elevadores, sistema de som, sistema hidráulico, transformadores, gerador de energia, sistema de bombeamento, etc.) deverão ter planos de manutenção conforme as recomendações dos fabricantes. A CONCESSIONÁRIA deverá elaborar um cronograma para a realização periódica de manutenções, com o objetivo de evitar falhas de funcionamento.
- b. É dever da CONCESSIONÁRIA obter e preservar atualizados os laudos técnicos de empresas especializadas que atestem as boas condições de uso e conservação dos equipamentos, estruturas e edificações.

### Manutenção corretiva

- a. Deve ser elaborado plano de ação para a correção de falhas que impeçam o funcionamento normal das instalações ou equipamentos e causem interrupções imprevistas ou o funcionamento em níveis abaixo da qualidade esperada.
- b. A CONCESSIONÁRIA deve manter um sistema de controle de chamadas de manutenção e conservação, que permita a localização de uma chamada específica e apresente a sua situação, com: data de abertura, data de conclusão, descrição da chamada, solução provida e custo atrelado (se houver).





2013 - 0 363.235 - 3

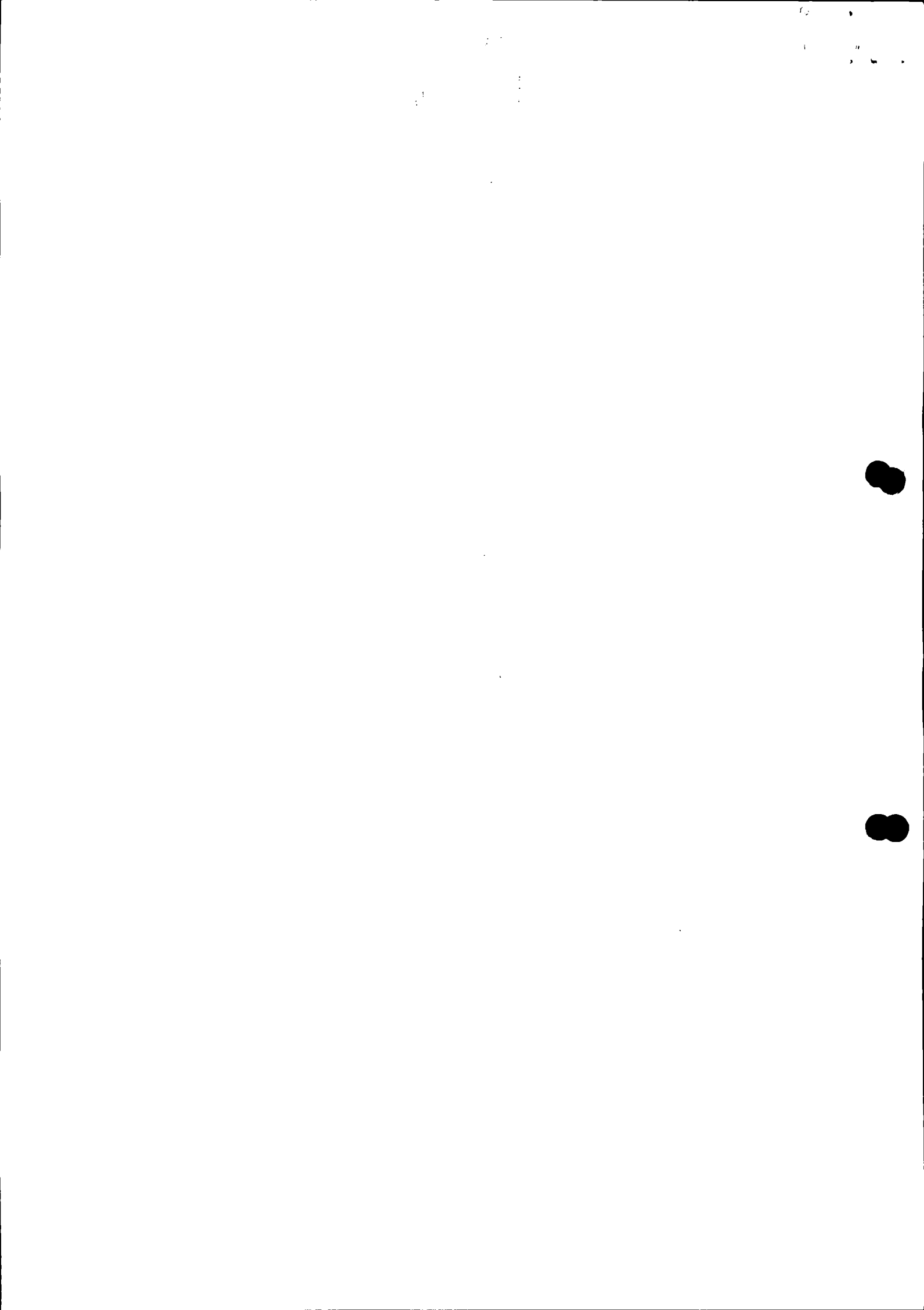
- c. A CONCESSIONÁRIA deve comprometer-se a executar os serviços dentro dos limites estipulados no sistema de avaliação por desempenho, nas tabelas de classificação dos níveis de falhas, tal como descrito no Anexo II do CONTRATO DE CONCESSÃO - Mensuração de Desempenho.
- d. À exceção dos bens móveis não reversíveis, caso a CONCESSIONÁRIA pretenda substituir algum equipamento integrado às instalações ou à infraestrutura construída, deverá submeter esta intenção previamente ao PODER CONCEDENTE, com antecedência mínima de trinta dias, para sua avaliação e decisão. Caso a substituição seja aprovada, a CONCESSIONÁRIA deverá fornecer ao PODER CONCEDENTE uma versão atualizada do manual de operação e manutenção do equipamento em questão. O conteúdo dos manuais deve ser consistente, de forma a permitir que as instalações sejam operadas e mantidas pelo PODER CONCEDENTE quando do término do CONTRATO. Essa condição é válida para todos os equipamentos previstos no projeto
- e. A CONCESSIONÁRIA deve efetuar o monitoramento operacional e ambiental das instalações, mantendo o histórico de todas as alterações e intervenções emergenciais ou de rotina de manutenção realizadas, relatando toda e qualquer alteração dos sistemas originais.

### **Registro patrimonial**

- a. A CONCESSIONÁRIA deve manter o inventário e o registro dos bens vinculados à concessão permanentemente atualizados, zelando pela sua integridade.

### **Plano emergencial**

- a. Em data não posterior a três meses do início das atividades, a CONCESSIONÁRIA preparará e submeterá ao PODER CONCEDENTE, para sua avaliação e decisão, um plano emergencial que descreva o procedimento:
- Para ser implantado em caso de emergências ou condições anormais que comprometam a saúde ou segurança ou possam causar sério danos ambientais ou a violação grave da legislação;
  - Para assegurar a restauração da operação após tais potenciais incidentes.



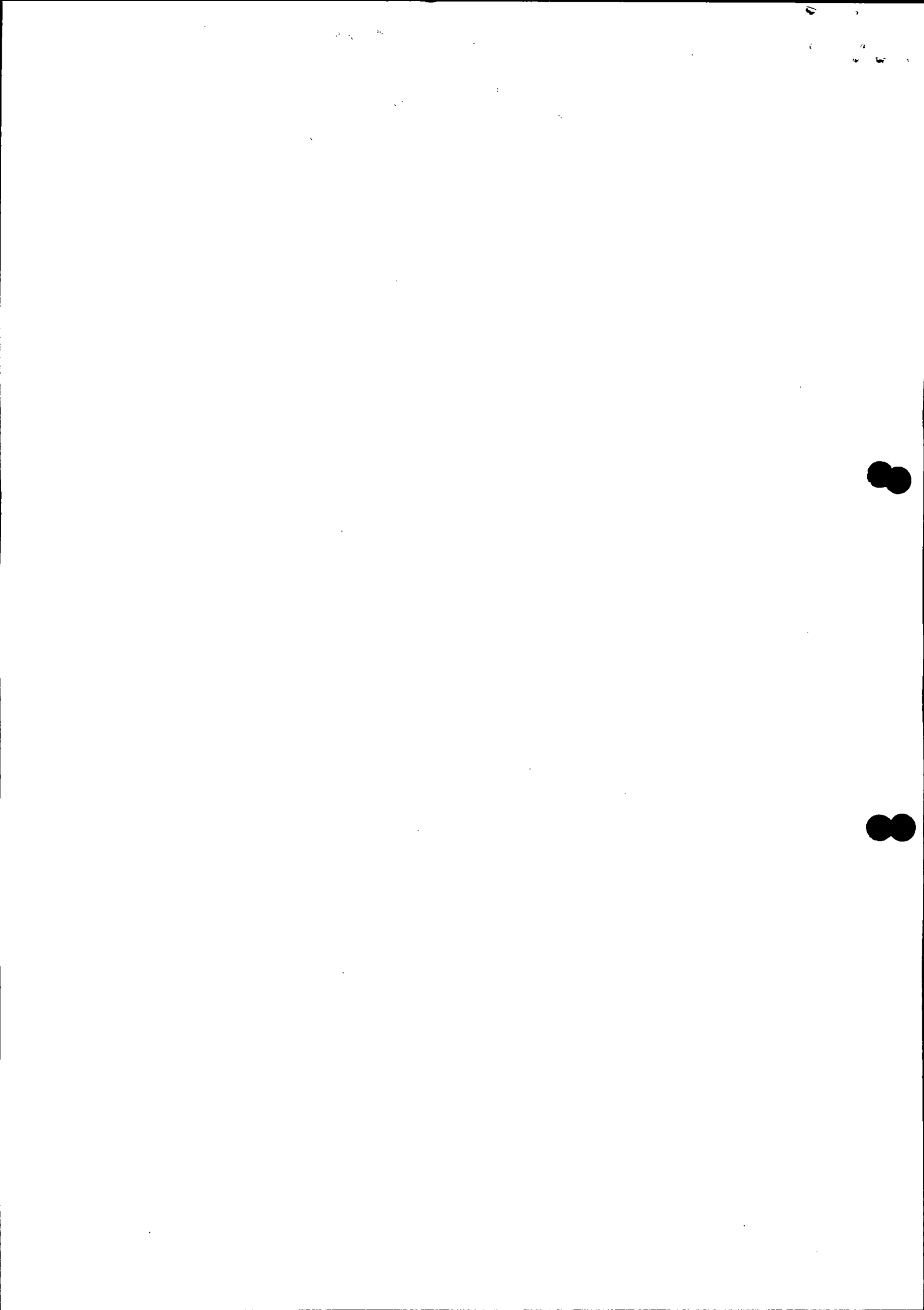
2013 - 0 363.235 - 3

- b. Uma versão atualizada do plano emergencial deverá ser submetida ao PODER CONCEDENTE em data não posterior a três meses antes da data de encerramento do CONTRATO.

## 7 Transparência de informações

Para dar transparência à gestão do CIRCUITO DAS COMPRAS e dos PROJETOS ASSOCIADOS, a CONCESSIONÁRIA deve adotar as seguintes medidas, sem, no entanto, limitar-se a elas:

- a. Possuir um sistema de gestão automatizado que tenha como função integrar todos os sistemas relacionados à operação das atividades sob sua responsabilidade e que possa ser objeto de auditoria, caso seja solicitada pelo PODER CONCEDENTE, devendo conter, no mínimo, os seguintes elementos:
- Finanças e contabilidade;
  - Gerenciamento de recursos humanos;
  - Gestão de cadeia de suprimentos e compras;
  - *Marketing*;
  - Vendas;
  - Gestão de contratos;
  - Gerenciamento de serviços prestados;
  - Serviços de apoio ao usuário (atendimento ao público, gestão de informação, *help desk*, entre outros);
- b. Manter o PODER CONCEDENTE informado de todos os detalhes da prestação dos serviços que constituam objeto do CONTRATO, respondendo a qualquer consulta por ele formulada num prazo de até 30 dias, a contar da data do seu recebimento;
- c. Ceder ao PODER CONCEDENTE, gratuitamente, sempre que solicitado, todos os projetos, planos, plantas, documentos e outros materiais, de qualquer natureza, que se revelem necessários ao desempenho dos serviços contratados;
- d. Criar um canal de "Ouvidoria do CIRCUITO DAS COMPRAS" responsável por concentrar críticas, sugestões e elogios e repassá-los ao PODER CONCEDENTE e à CONCESSIONÁRIA;



Camilla Alexandrino Rocha  
RF. nº 031-1  
Assist. de Microcrédito II

2013 - 0 363.235 - 3

- e. Garantir a veracidade das informações reportadas ao VERIFICADOR INDEPENDENTE ou a qualquer órgão público;
- f. Enviar ao PODER CONCEDENTE as alterações contratuais em até 5 (cinco) dias úteis, contados da data do registro na Junta Comercial;
- g. Publicar as suas demonstrações financeiras anuais em jornais de grande circulação nacional e no Diário Oficial da Cidade de São Paulo, bem como manter atualizado sítio na *internet*, contendo tais informações e outras de caráter geral que possam ser de interesse dos usuários e da sociedade;
- h. Enviar ao PODER CONCEDENTE, em até 90 (noventa) dias contados do encerramento do ano contratual, Relatório Anual de Conformidade, que contemple a descrição das atividades realizadas, da receita do CIRCUITO DAS COMPRAS e dos PROJETOS ASSOCIADOS, bem como das demais receitas operacionais percebidas no período, dos investimentos e desembolsos realizados com as obras ou outras atividades, do cumprimento de metas e indicadores de desempenho, das obras de melhoria, das atividades de manutenção preventiva, corretiva e emergencial, dos eventuais períodos de interrupção do serviço e suas justificativas, do estado de conservação e dos demais dados e informações relevantes sobre o cumprimento do CONTRATO;
- i. O Relatório Anual de Conformidade deve ser detalhado e conter, no mínimo, as seguintes categorias e informações:
  - ✓ Relatório Gerencial Financeiro, com o detalhamento dos seguintes itens:
    - Introdução: relatório administrativo;
    - Indicadores: descrição e resultados;
    - Operação: estrutura organizacional, fornecedores e parceiros;
    - Financeiro: demonstrações financeiras auditadas por empresa de auditoria independente e respectivo parecer.;
    - Projeção financeira: informações atualizadas das projeções financeiras da concessão, considerando os resultados reais obtidos desde o início da concessão até o semestre anterior e os resultados projetados até o fim do prazo da concessão;
  - ✓ Relatório de Sinistros, com o detalhamento dos seguintes itens:
    - Número de ocorrências policiais e médicas, assim como o de acidentes pessoais e ambientais que ocorram nos



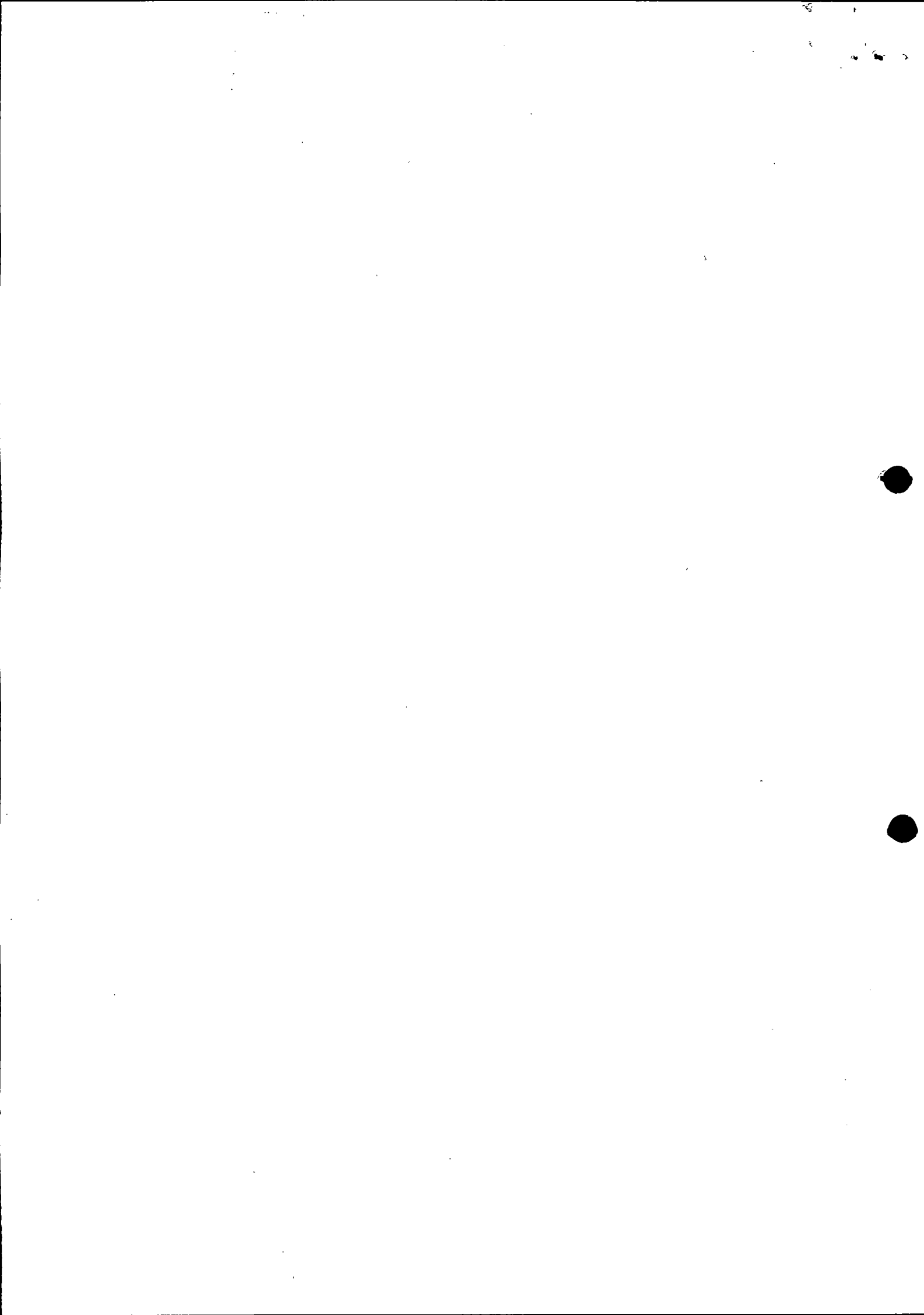
empreendimentos sob responsabilidade da  
CONCESSIONÁRIA;

- Quaisquer outras ocorrências graves que atentem contra a integridade física dos usuários.

## 8 Responsabilidade social e ambiental

A CONCESSIONÁRIA deverá adotar uma postura responsável perante a sociedade e o PODER CONCEDENTE, valendo-se, dentre outras, das seguintes medidas:

- a. Buscar constantemente a identificação de vulnerabilidades ambientais dos seus processos, além da melhoria do controle de custos, especialmente desperdícios de matéria-prima, combustível e energia ao longo do tempo;
- b. Aplicar as melhores práticas relativas à coleta e a reciclagem de lixo e coleta de esgoto;
- c. Aplicar melhores práticas de sustentabilidade na gestão da operação, inclusive para sua modernização;
- d. Reservar parte das vagas do quadro de contratação de funcionários para que sejam preenchidas por pessoas portadoras de deficiência física ou mental;
- e. Cumprir outras obrigações de responsabilidade social, nos limites fixados pela legislação;
- f. Respeitar a legislação municipal, estadual e federal quanto aos direitos dos idosos e das pessoas portadoras de deficiência física ou mental;
- g. Incentivar e colaborar com a maior utilização dos empreendimentos sob sua responsabilidade pelas minorias da sociedade;
- h. Não promover ações que demonstrem preferências partidárias, religiosas, raciais e sociais;
- i. Promover o desenvolvimento social através de campanhas de assistência social, educação e saúde;
- j. Consultar o PODER CONCEDENTE como condição para implementar qualquer medida que possa impactar o bem estar social, incluindo, mas não se limitando, a questões de: trânsito, segurança, saúde pública, meio ambiente, etc.





2013 - 0 363.235-3

### **8.1 Atendimento a usuários com deficiência ou mobilidade reduzida**

- a. Os USUÁRIOS com deficiência ou com mobilidade reduzida receberão atendimento especial pelos agentes operacionais da CONCESSIONÁRIA enquanto estiverem nas dependências dos empreendimentos sob sua responsabilidade. O agente deverá ter condições de se comunicar e compreender as necessidades básicas das pessoas portadoras de deficiência, inclusive auditiva. As pessoas portadoras de deficiência visual deverão ser guiadas e os cadeirantes, conduzidos, se assim o desejarem.
- b. Os empreendimentos da CONCESSIONÁRIA deverão possuir: sanitários adaptados a necessidades especiais (masculinos e femininos); elevadores em constante operação; telefones públicos com acessibilidade e adaptados para pessoas portadoras de deficiência auditiva; cadeiras de rodas disponíveis para utilização dos usuários; escadas rolantes; e vagas exclusivas no estacionamento de acordo com a NBR 9050/04 (em que 1% das vagas em estacionamento acima de 100 vagas deverão ser reservadas às pessoas portadoras de deficiência).
- c. A CONCESSIONÁRIA deverá prever, em projeto específico, a presença, nos empreendimentos sob sua responsabilidade, de sinalização tátil, sonora e visual, com o objetivo de atender a todos usuários, respeitando as suas diferenças e limitações.