



ESTADO DE SÃO PAULO - BRASIL

**PREFEITURA MUNICIPAL DE LIMEIRA  
SECRETARIA DE MOBILIDADE URBANA**

**PREFEITURA MUNICIPAL DE LIMEIRA**

**SECRETARIA DE MOBILIDADE URBANA**

**TERMO DE REFERÊNCIA**

**OBJETO: CONTRATAÇÃO EMERGENCIAL DE EMPRESA ESPECIALIZADA  
PARA PRESTAÇÃO E EXPLORAÇÃO DOS SERVIÇOS DE TRANSPORTE  
PÚBLICO COLETIVO DE PASSAGEIROS**



ESTADO DE SÃO PAULO - BRASIL

## PREFEITURA MUNICIPAL DE LIMEIRA SECRETARIA DE MOBILIDADE URBANA

O presente termo de referência tem o objetivo de dar diretrizes para **“CONTRATAÇÃO EMERGENCIAL DE EMPRESA ESPECIALIZADA PARA PRESTAÇÃO E EXPLORAÇÃO DOS SERVIÇOS DE TRANSPORTE PÚBLICO COLETIVO DE PASSAGEIROS**, sendo assim seguem abaixo as considerações:

Serão contemplados nesta contratação as linhas já existentes bem como deverão permanecer inicialmente os mesmos horários, podendo ser alterados caso haja necessidade.

### 1. NOMES DAS LINHAS

Item	Número da Linha	Nome da Linha
1	01	Campo Verde x Atacadão/Atacadão Campo Verde.
2	02	Olga Veroni – Geada x Geada – Olga Veroni.
3	03	N. Sr. <sup>a</sup> das Dores – Nova Limeira x Nova Limeira – N. Sr. <sup>a</sup> das Dores.
4	04	Olga Veroni – Terras de São Bento x Terras de São Bento – Olga Veroni.
5	06	N. Sr. <sup>a</sup> das Dores – Alto dos laranjais x Alto dos Laranjais – N. <sup>a</sup> Sr. <sup>a</sup> das Dores.
6	08b	Atacadão x Terminal – Terminal x Atacadão.
7	08C	Santina x Hipólito – Hipólito x Santina.
8	9A	Cerâmica (Parronchi) – TCU x TCU - Cerâmica Parronchi).



**PREFEITURA MUNICIPAL DE LIMEIRA  
SECRETARIA DE MOBILIDADE URBANA**

ESTADO DE SÃO PAULO - BRASIL

<b>9</b>	<b>9B</b>	TCU – Capela de Stº Antônio (TATU) x Capela de Stº Antônio (TATU) – TCU.
<b>10</b>	<b>10 A</b>	TCU – Pires x Pires – TCU.
<b>11</b>	<b>10 B</b>	TCU – Águas Espriadas – TCU.
<b>12</b>	<b>10 C</b>	TCU – Valentes de DAVI – TCU.
<b>13</b>	<b>11</b>	Nobre Ville – Shopping Nações x Shopping Nações - Nobre Ville.
<b>14</b>	<b>11 B</b>	Lagoa Nova – Terminal x Terminal - Lagoa Nova
<b>15</b>	<b>12</b>	N. Srª das Dores – Stª Eulália x Stª Eulália - N. Srª das Dores.
<b>16</b>	<b>13</b>	Geadá – Bartolomeu Grota x Bartolomeu Grota – Geadá.
<b>17</b>	<b>15</b>	TERMINAL x /Unip - Unip x TERMINAL.
<b>18</b>	<b>102</b>	Pq. Hipólito x N.S.Dores - N.S.Dores x Pq. Hipólito.
<b>19</b>	<b>103</b>	Odécio Degan x Pq. Hipólito x Pq.Hipólito x Odécio Degan.
<b>20</b>	<b>104</b>	Belinha Ometto x Anhanguera X Anhanguera x Belinha Ometto.
<b>21</b>	<b>105</b>	Unip - N. Srª das Dores x N. Srª das Dores – Unip.
<b>22</b>	<b>107</b>	Odécio Degan x Atacadão X Atacadão x Odécio Degan.
<b>23</b>	<b>114</b>	Lagoa Nova - Atacadão x Atacadão - Lagoa Nova.
<b>24</b>	<b>115</b>	Roldão Atacado (Boa Esperança) – TCU x TCU - Roldão Atacado (Boa Esperança).
<b>25</b>	<b>124</b>	São Lourenço – TCU x TCU - São Lourenço.
<b>26</b>	<b>300</b>	Terminal x Forum – Forum x Terminal.
<b>27</b>	<b>400</b>	Palmeira Real – TCU x TCU – Palmeira Real.

## PREFEITURA MUNICIPAL DE LIMEIRA SECRETARIA DE MOBILIDADE URBANA

### 2. ESPECIFICAÇÃO MÍNIMA DOS VEÍCULOS

Visando a padronização dos veículos “ônibus” utilizados no transporte coletivo de passageiros, nas linhas do Sistema Integrado Municipal, este Documento Técnico especifica características que definem os tipos básicos de veículos, que constituem e podem constituir a frota do Sistema Integrado de Limeira.

A Contratação Emergencial deverá conter 140 (cento e quarenta) veículos convencionais e no mínimo 08 (oito) micro-ônibus para o TRANSPORTA ou a capacidade de transportar 80 (oitenta) cadeirantes/ hora.

#### a. **Legislação sobre Veículos, Manutenção e Inspeção e demais características:**

Todos os veículos deverão estar em conformidade com o disposto no Código de Trânsito Brasileiro – CTB, bem como atender as resoluções do Conselho Nacional de Trânsito – CONTRAN; Conselho Nacional do Meio Ambiente – CONAMA; Conselho Nacional de Metrologia, Normalização e Qualidade Industrial – COMMETRO; Normas Técnicas da Associação Brasileira de Normas Técnicas ABNT; bem como aos demais decretos; resoluções; portarias; etc.; no âmbito Federal, Estadual e Municipal, atendidas as especificações da indústria de fabricação do chassi e carroceria e demais exigências legais em vigor ou que vierem a serem publicadas.

Todos os veículos deverão ter disponibilização de serviço de internet sem fio “Wi-Fi” conforme especificado nas tecnologias embarcadas.

Os veículos deverão possuir sistema de Ar condicionado e/ou Climatizador de ambientes.

Os veículos deverão obedecer a idade média conforme determinado por Lei Municipal.

### 3. COMBUSTÍVEIS ALTERNATIVOS

Apesar de a indústria automobilística estar constantemente desenvolvendo motores que inibam ou diminuam a poluição causada pela emissão de gases proveniente da utilização do óleo diesel, a Prefeitura Municipal de Limeira, preocupada com os aspectos



ESTADO DE SÃO PAULO - BRASIL

## PREFEITURA MUNICIPAL DE LIMEIRA SECRETARIA DE MOBILIDADE URBANA

ambientais, está atenta para a possibilidade de utilização de combustíveis alternativos na frota do transporte coletivo municipal.

Alternativas como a utilização do gás natural, biodiesel, tração híbrida (elétrica/diesel), célula de hidrogênio, entre outras, deverão constituir-se em possibilidades concretas a médio e longo prazo, dependendo da rede de distribuição e a viabilidade dos seus custos.

Ressalta-se que Limeira já possui facilidade na rede de distribuição do gás natural e esta alternativa deverá se constituir em possibilidade a médio e longo prazo, dependendo da avaliação dos seus custos.

#### 4. DENOMINAÇÃO E TIPO DE VEÍCULOS

##### 4.1. Micro-Ônibus Urbano Adaptado (TRANSPORTA)

Os Veículos para o sistema TRANSPORTA que serão 08 (oito) unidades necessárias deverão ter capacidade de acomodar no mínimo 10 (dez) cadeirantes e no mínimo 10 (dez) acompanhantes, sendo que a CONCESSIONÁRIA suporte um quantitativo de 80 (oitenta) cadeirantes/hora, sendo assim a empresa deverá absorver quantitativo médio proposto neste termo de referência.

As normas de adaptação deverão seguir as normas vigentes do ABNT para acessibilidade de veículos.

##### 4.2. Ônibus Convencional

A necessidade do município é de 140 (cento e quarenta) Veículos com capacidade de acomodar no mínimo 32 (trinta e dois) passageiros sentados, excetuando-se o motorista e o cobrador, quando existir. Capacidade de até 90 (noventa) passageiros. Os Veículos deverão seguir as normas da ABNT vigentes.

**Degraus / Assoalho:** base alumínio Lavrado, revestimento sintético antiderrapante, tipo “taraflex”.

**Itinerário:** Fronta Tipo Eletrônico de LED, Lateral Tipo Eletrônico, Dimensões 800x1200mm, localização embutida na lateral direita, próximo a porta dianteira.



## **PREFEITURA MUNICIPAL DE LIMEIRA SECRETARIA DE MOBILIDADE URBANA**

ESTADO DE SÃO PAULO - BRASIL

### **5. LAYOUT DOS ÔNIBUS**

Os veículos deverão obedecer às características propostas pelas Leis do Município bem como o modelo determinado pelo poder concedente, considerando as leis municipais sobre as características dos veículos.

### **6. TECNOLOGIAS EMBARCADAS**

#### **6.1 INTRODUÇÃO**

O presente documento tem por objetivo definir a especificação técnica e funcional dos equipamentos embarcados a serem instalados em toda frota do Sistema de Transporte Coletivo Urbano de Passageiros do Município de Limeira. A especificação foi desenvolvida com base nas necessidades da Cidade de Limeira bem como manter o sistema existente. O sistema busca planejar, controlar e monitorar a operação de Transporte Coletivo do Município.

Dessa forma, contempla todos os requisitos pautados na Lei Complementar nº 317/04 regulamentada pelo Decreto Municipal nº 318/20145.

#### **6.2 JUSTIFICATIVAS DAS TECNOLOGIAS EMBARCADAS:**

As tecnologias embarcadas garantem o monitoramento contínuo da frota, com melhor qualidade de informações para tomadas de decisões operacionais. Isso reflete diretamente na vida dos usuários, possibilitando maior acesso às informações, menores intervalos entre os veículos e redução nos tempos de viagem; nas rotinas das garagens, possibilitando maior eficiência operacional, melhor controle das condições mecânicas dos veículos e planejamentos ajustados; bem como no controle e fiscalização dos serviços e na administração econômico-financeira por parte do órgão gestor.

Além do mais, impactam positivamente na mobilidade urbana, melhorando a acessibilidade aos serviços de transporte para que as pessoas possam realizar suas atividades cotidianas e, por fim, atuam no desenvolvimento urbano e funcionamento da cidade.

Dentre as melhorias à população destaca-se a precisão nas informações



ESTADO DE SÃO PAULO - BRASIL

sobre o transporte.

## **PREFEITURA MUNICIPAL DE LIMEIRA SECRETARIA DE MOBILIDADE URBANA**

Dentro do veículo, através da disponibilização gratuita do sinal de internet, os usuários poderão integrar-se às redes sociais, enviar e receber mensagens e realizar pesquisas durante sua viagem. Utilizando-se ainda dos recursos do Wi-Fi, pode-se reservar espaços para divulgação de publicidades, com propagandas relacionadas a cada viagem e itinerário; além de publicidades gerais, mensagens institucionais e espaços para veiculação de avisos sobre o transporte e a cidade.

### **6.3 TRANSIÇÃO DE TECNOLOGIAS**

As tecnologias embarcadas serão para atender plenamente todas as funções de planos e programações, operação e controle do sistema de transporte. Sendo assim, algumas funcionalidades da tecnologia embarcada previstas neste documento somente serão colocadas em pleno funcionamento por ocasião do início das operações.

Entretanto, cabe esclarecer que os equipamentos deverão estar preparados para atendimento das necessidades da atual tecnologia, ou seja, os mesmos devem permitir a TRANSIÇÃO que consiste nas funcionalidades adicionais atualmente não contempladas no sistema, conforme cronograma a ser definido pela SEMOB.

Durante essa fase, deverão ser atendidas as funcionalidades do sistema atual, além das novas funcionalidades, bem como respectivo protocolo que atenda tais inovações.

Portanto, este molde permite que o Fornecedor da solução embarcada trafegue dados – de forma bidirecional – entre o equipamento embarcado e o gateway por meio do protocolo de comunicação de sua preferência, desde que atenda aos requisitos mínimos que compõem a especificação da Tecnologia Embarcada.

Informamos que as especificações apresentadas são dos equipamentos existentes, sendo que, os que serão instalados deverão ser igual ou superior ao existente, ou que façam a integração dos dados.

### **6.4 WI-FI PARA OS USUÁRIOS - FUNCIONALIDADES BÁSICAS**



ESTADO DE SÃO PAULO - BRASIL

## **PREFEITURA MUNICIPAL DE LIMEIRA SECRETARIA DE MOBILIDADE URBANA**

Deverá ser disponibilizado sinal de Internet Wi-Fi para acesso dos usuários do transporte, o qual deverá ser compatível com os principais sistemas operacionais (IOS, Android e Windows) para utilização através de celulares, tablets e notebooks.

Deverá, ainda, possuir modem de alta sensibilidade e alcance com antena externa, com filtro para falsos sinais, compatível com todas as redes de dados móveis disponíveis na Cidade de Limeira, sendo independente do modem de transmissão dos dados da UCP (gateway).

Deverá permitir o gerenciamento do serviço de Internet gratuita, contabilizando quantidades de acessos, tempo de conexão, websites visitados, etc., e ainda, permitir a restrição de acesso à conteúdos indevidos.

Deverá ser capaz de receber mensagens de novos parâmetros de configuração.

Deverá permitir certificação pela ANATEL - Agência Nacional de Telecomunicações (\*)

(\*) Para o início do processo de homologação será aceito o protocolo de solicitação de certificação na Anatel, sendo que a emissão do certificado definitivo do equipamento Wi-Fi somente ocorrerá com a comprovação da homologação do equipamento naquela agência reguladora.

### **6.4.1 NORMAS TÉCNICAS ESPECÍFICAS**

Todos os equipamentos previstos nessa especificação deverão atender às Normas Técnicas da ABNT (Associação Brasileira de Normas Técnicas), das concessionárias de serviços públicos ANEEL (Agência Nacional de Energia Elétrica) e ANATEL (Agência Nacional de Telecomunicações) e resoluções do CONTRAN (Conselho Nacional de Trânsito), quando houver.

Por ocasião da instalação dos equipamentos deverão ser observadas as determinações da Leis que estão em vigência.

### **6.5 PROJETO DE INSTALAÇÃO**

A CONCESSIONÁRIA deverá apresentar manual de instalação, contendo





## **PREFEITURA MUNICIPAL DE LIMEIRA SECRETARIA DE MOBILIDADE URBANA**

ESTADO DE SÃO PAULO - BRASIL

detalhamento de localização e fixação dos equipamentos nos diferentes veículos da frota do transporte. Deverão ser apresentados os projetos de instalação dos cabos e fixadores, observando e compatibilizando com as informações constantes nos Manuais dos Padrões Técnicos dos Veículos, obedecendo todas as normas, sem prejuízo à segurança e circulação dos passageiros e demais condições de ergonomia.

A CONCESSIONÁRIA deverá apresentar ainda a documentação contendo planos gerais e demais detalhes de implantação de cada um dos equipamentos; conexões e alimentação elétrica e de rede local; conexões necessárias para as funções de introdução e leitura dos equipamentos periféricos; posicionamentos; fixação; dimensões e demais informações para subsidiar a instalação da solução tecnológica por terceiros.

Toda a documentação que compõe o Projeto de Instalação deverá ser objeto de análise e aprovação da SEMOB, observando normas, portarias e demais regulamentações pertinentes, além de apresentar a Anotação de Responsabilidade Técnica.

Projeto de Manutenção deverá apresentar documentação contendo prováveis fatos geradores de falhas nos equipamentos e/ou manuseio dos mesmos, seguidos de suas respectivas mitigações.

A documentação relativa à manutenção das tecnologias deverá conter os procedimentos para ações preventivas e corretivas relacionadas a cada um dos equipamentos da tecnologia embarcada, cabeamentos e componentes terceirizados.

### **6.6 CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS DAS CÂMERAS DE GRAVAÇÃO**

- 1) Equipamento de gravação portátil;
- 2) Padrão de gravação MPEG-4;
- 3) Resolução de imagem: 640x480 para JPEG e 320x240 para gravação de vídeo. Auto detecção entre os sistemas NTSC/PAL;
- 4) Taxa de gravação e reprodução: 30 fps (NTSC) e 25 fps (PAL);
- 5) Gravação por detecção de movimento na própria imagem gerada, com ajuste de sensibilidade, podendo gerar clips ou imagens;



## **PREFEITURA MUNICIPAL DE LIMEIRA SECRETARIA DE MOBILIDADE URBANA**

ESTADO DE SÃO PAULO - BRASIL

- 6) Geração de imagens JPEG com intervalos configuráveis, podendo variar entre 0,8 e 3 segundos;
- 7) Gravação em cartão de memória de até 2 GB;
- 8) Função de reprodução da imagem gravada, através de saída A/V, com até 03 (três) velocidades de reprodução Normal, 2x e 4x;
- 9) Permitir a reprodução das imagens e filmes gravados, utilizando o Windows Media Player;
- 10) Programação efetuada através de controle remoto;
- 11) Exibição da data e hora na imagem, quando a reprodução é feita pelo próprio equipamento;
- 12) Tensão de alimentação: 12 a 24 Volts;
- 13) Permitir a gravação e a reprodução de Áudio;
- 14) Permitir iniciar a gravação através de dispositivo externo;
- 15) Led indicativo de funcionamento, gravação, falha e pausa na gravação;
- 16) Caixa de proteção em aço pintado.

### **6.7 SISTEMA DE BILHETAGEM ELETRÔNICA E MONITORAMENTO (GPS)**

#### **6.7.1 - BILHETAGEM ELETRÔNICA**

Todos os veículos deverão ser equipados com validadores que permitam o controle de acesso, da arrecadação tarifária e da operação do veículo.

A Plataforma Embarcada a ser fornecida deverá estar baseada em um Validador inteligente integrado a um processador para leitura das diversas categorias de cartões (Comum, VT, Estudante, Gratuidades, etc.), além de permitir aquisição dos dados referentes a localizações dos veículos através da tecnologia GPS, bem como permitir a transferência desses dados (demanda e outros) utilizando a rede de comunicação GSM/GPS, operando na frequência de 850/1900 MHz, e WLAN, Wi-Fi – IEEE 802.11.g, para comunicação com o Sistema Gerenciador de Garagem – SGG.



ESTADO DE SÃO PAULO - BRASIL

## PREFEITURA MUNICIPAL DE LIMEIRA SECRETARIA DE MOBILIDADE URBANA

O Validador deverá possuir interface para Cartão Inteligente sem Contato (CSC), utilizando tecnologia e plataforma de arquitetura adequadas à leitura de cartões inteligentes fabricados por diferentes fornecedores, e atende aos seguintes requisitos funcionais:

- a) Processa o cartão inteligente;
- b) É compatível com a proposta de modelo tarifário;
- c) Identifica todas as tarifas definidas na política tarifária;
- d) Aciona indicadores visuais de orientação e informação (mostrador alfanumérico para os passageiros);
- e) Dispõe de alarme sonoro a ser automaticamente acionado no caso de cartões inválidos e rejeitados e de falhas no equipamento;
- f) Registra o movimento da catraca detectado através de sensores;
- g) Dispõe de sistema de detecção de posição e permanência da catraca a 45°;
- h) Armazena em memória protegida, os dados de arrecadação, em especial as quantidades de passageiro por tipo de tarifa e os dados operacionais, passageiros por linha, veículo e faixa horária;
- i) Invalida o cartão que conste em lista de interdições (*Hot List*). Deverão ser previstas duas alternativas de invalidação: inabilitação temporária e definitiva do Cartão;
- j) Possui dispositivos de segurança que não permitam perda ou alterações nos dados armazenados e que dificultem sua violação ou furto;
- k) É intercambiável, permitindo a sua substituição por um novo validador em caso de falha.

Ao proceder a validação, o equipamento deverá identificar o tipo de cartão utilizado pelo usuário e sua validade, e ao mesmo tempo verificar a disponibilidade de créditos no respectivo cartão, podendo ocorrer as seguintes situações:

- a) Caso o cartão seja identificado como inválido, o validador não executa a operação de desbloqueio da catraca, indicando através de *display* o motivo da recusa;



ESTADO DE SÃO PAULO - BRASIL

## PREFEITURA MUNICIPAL DE LIMEIRA SECRETARIA DE MOBILIDADE URBANA

b) Havendo saldo suficiente para o pagamento da passagem, o sistema faz o desconto dos créditos correspondentes àquele serviço (ligação, local ou complemento de viagem), atualiza o saldo de créditos remanescentes, registrando a hora de leitura do cartão, para efeito de início da contagem de tempo para a integração, ou confirmação deste, no caso de 2º embarque, para só então liberar a catraca e efetuar o registro e a contagem do passageiro;

c) Na utilização de cartão que não exija a disponibilidade de créditos (cartões especiais), a catraca é liberada logo após a identificação e validade do cartão, seguindo as demais operações da mesma forma como descrito no caso anterior;

d) Todas as transações deverão ser autenticadas através do Módulo Seguro de Acesso – SAM.

A seguir apresentam-se as características técnicas mínimas que o validador deverá possuir:

- a) Microprocessador de 32 *bits* ou superior;
- b) Memória mínima de 9 MB;
- c) *Chip* de memória não volátil de 256 *bits* para armazenar endereço IP, número de série do validador, e outras informações;
- d) 2 soquetes para SAM formato ID000;
- e) Leitor de cartão *smart* sem contato compatível com ISO 14443 A;
- f) *Display LCD* (gráfico) inclui sensor externo para regulagem automática do *display*, proporcionando melhor visualização sob a influência de luz;
- g) Interface (verificação e registro do movimento) para catraca. A catraca é liberada e travada automaticamente pelo validador;
- h) Bateria de lítio para proteção dos dados, com durabilidade de 5 anos;
- i) Portas de comunicação RS232;
- j) *Modem* de comunicação de dados *wireless* protocolo wireless 800.11.g, com velocidade de transmissão em que permite a conexão com o sistema de garagem através de pontos de coleta estrategicamente instalados;



ESTADO DE SÃO PAULO - BRASIL

## PREFEITURA MUNICIPAL DE LIMEIRA SECRETARIA DE MOBILIDADE URBANA

- k) Interface *on board* para comunicação via rede GSM/GPRS na frequência de 850/1900 MHz;
- l) Interface para placa de leitura do Sistema Global de Posicionamento por Satélite – GPS para localização dos veículos;
- m) Interface para integração de terminal de dados para o motorista;
- n) 2 blocos de *led* no topo do validador e buzina;
- o) Relógio de tempo real com sincronismo automático via canal de comunicação;
- p) Alimentação de 12 a 24 Vcc;
- q) Placa de acoplamento do validador no ônibus, com chip de memória para identificação e armazenamento dos dados de configuração dos ônibus (número de empresa operadora, número do carro, tipo de catraca, endereço da antena WLAN, número do validador e tipo de veículo, entre outros).

### **Centro de Controle Operacional – CCO**

Os equipamentos decorrentes da implantação do sistema CCO (uma estação completa de controle – mesas, cadeiras e computadores de alto desempenho e telões/monitor de 42” no mínimo, cabeamentos internos, rack de servidores, antenas de comunicação de dados, equipamentos de pontos de controle e medição na cidade, software de acompanhamento on-line e gerenciamento de dados, etc.) não implicarão em nenhum custo ou eventual ressarcimento pelo CONCEDENTE e deverão ser totalmente custeados pela CONCESSIONÁRIA.

Deverá possuir uma central semelhante na Secretaria de Mobilidade Urbana.

A bilhetagem eletrônica com reconhecimento biométrico facial deverá ser instalada com prazo de até 90 (noventa) dias após a ordem de serviço.

### **6.8 SISTEMA DE MONITORAMENTO DA FROTA POR GPS**

#### **6.8.1. Considerações Gerais:**



ESTADO DE SÃO PAULO - BRASIL

## **PREFEITURA MUNICIPAL DE LIMEIRA SECRETARIA DE MOBILIDADE URBANA**

O Sistema de Monitoramento da linha será implantado pela CONTRATADA para permitir a coleta de dados sobre a operação, análises e adoção de ações para correção de desvios em relação a padrões de desempenho estabelecidos.

Será implantado mediante o uso de equipamentos embarcados, instalados nos veículos, para registro de posição (coordenadas geográficas) ao longo do percurso e transmissão de dados. As informações coletadas e transmitidas deverão ser processadas na Central de Controle Operacional – CCO.

De forma geral, os objetivos do Sistema de Monitoramento são:

- a) Coleta de dados da operação da linha ao longo do trajeto das viagens;
- b) Permitir análises operacionais, determinando ações sobre o despacho das viagens e sobre a condução dos veículos em trajeto de tal forma a garantir um padrão adequado de regularidade;
- c) Consolidação do quadro geral da oferta do serviço por dia e período, no dia subsequente à operação, oferecendo indicadores de cumprimento de viagens, regularidade da operação, tempos de viagem e outros indicadores de oferta.

### **6.8.2. Especificação Básica**

A especificação de monitoramento básica mostrada a seguir constitui um modelo de arquitetura do sistema, não exaustivo, que expõe as funções que a Prefeitura entende necessárias ao seu funcionamento. Vale dizer que a arquitetura aqui exposta é baseada em tecnologias disponíveis no mercado nacional que deverão ser integradas para o atendimento dos objetivos expostos.

O Sistema de Monitoramento possui as funcionalidades a seguir descritas:

- a) Aquisição de dados de localização;
- b) Transmissão de dados;
- c) Operação;
- d) Monitoramento;



ESTADO DE SÃO PAULO - BRASIL

## **PREFEITURA MUNICIPAL DE LIMEIRA SECRETARIA DE MOBILIDADE URBANA**

e) Gerenciamento.

### **6.8.3. Aquisição de dados de localização**

O Sistema permite a aquisição das informações geográficas capazes de restituir o trajeto que o veículo está realizando. Obrigatoriamente é composto por um equipamento de recepção do sistema GPS (Sistema de Posicionamento Global). Tal sistema, já amplamente conhecido, gera através de uma constelação de satélites, em órbita terrestre, um conjunto de sinais que são recepcionados pelo equipamento em terra (no caso no veículo) e mediante cálculos matemáticos (triangulações) gera coordenadas de latitude e longitude. Os dados assim coletados são restituídos em bases georreferenciadas permitindo identificar o posicionamento do veículo.

As informações deverão ser coletadas em intervalo de tempo parametrizado (por exemplo, a cada 2 segundos) e armazenadas na memória do equipamento de forma cumulativa, permitindo sua recuperação a qualquer tempo, mesmo tendo sido transmitidas em tempo real.

Para a execução destas funções o Sistema deverá ser composto pelo equipamento embarcado (GPS) e antena.

### **6.8.4. Transmissão de dados**

Os dados coletados deverão ser transmitidos mediante tecnologias como GPRS (telefonia celular) ou Rádio Digital.

Para a execução destas funções o Sistema conta com os equipamentos embarcados, associado ao GPS, responsável pela transmissão dos dados os equipamentos da Central (CCO) dedicados à recepção e concentração das informações, os softwares necessários, protocolos, etc.

### **6.8.5. Operação**

O Sistema é composto por equipamentos de processamento na Central de Controle (CCO) e softwares respectivos necessários à recepção dos dados transmitidos pelos veículos, seu processamento, disponibilização de dados para os analistas de operação da Central, envio de mensagens e comandos à distância, permitindo:



ESTADO DE SÃO PAULO - BRASIL

## PREFEITURA MUNICIPAL DE LIMEIRA SECRETARIA DE MOBILIDADE URBANA

- Visualizar o veículo ou os veículos de uma determinada linha de forma concomitante através de mapas (sistema de informação geográfica – GIS);

- Consultar informações operacionais, como exemplo:

a) Horário de passagem em pontos estratégicos do trajeto;

b) Velocidade comercial acumulada;

c) Desvio do tempo real com o tempo previsto para o trecho monitorado;

d) Horário previsto de chegada no ponto de controle, estimado com base no tempo realizado até o momento da consulta e na velocidade básica de trechos do trajeto (parametrizados) restantes.

- Recepcionar informação de pânico, isto é, mensagem do motorista informando situação de risco a bordo.

O sistema implantado permite o registro de todos os comandos realizados pelo analista da CCO.

### **6.8.6. Monitoramento**

Compreende rotinas específicas consolidar dados da operação, informações tanto durante o dia, seguinte à operação, do software da CCO que permite gerar estatísticas e disponibilizar como de forma consolidada no dia.

As informações a serem disponibilizadas, a sua periodicidade e seu formato são estabelecidas no projeto e a título de exemplo, especificam-se algumas mais relevantes:

- Grau de cumprimento das viagens por itinerário e período do dia;

- Grau de desvio dos intervalos realizados (regularidade) por itinerário e período nos pontos terminais e intermediários de percurso;

- Quantidade de veículos alocados na operação;

- Velocidade média de operação;

- Quilometragem rodada;

- Indicadores de produtividade.





ESTADO DE SÃO PAULO - BRASIL

### **6.8.7. Gerenciamento**

Compreende as rotinas do Sistema da Central de Operações responsáveis pelo gerenciamento dos bancos de dados, tanto de dados coletados, como dos cadastros necessários; pela geração de relatórios padronizados; pelos backups e outras ferramentas de manutenção do sistema.

### **6.9 BIOMETRIA FACIAL**

Toda e qualquer especificação da biometria facial deverá atender os requisitos da Lei Complementar nº 317/04 bem como regulamentação do Decreto nº 318/15.

### **6.10 DOCUMENTAÇÃO PARA APROVAÇÃO DA TECNOLOGIA EMBARCADA**

A CONCESSIONÁRIA contratada terá o período de 90 (noventa) dias para entrega dos veículos.

A SEMOB aprovará a instalação da tecnologia embarcada nos veículos da frota, mediante a seguinte documentação:

- Certificado de Adequação Técnico-Funcional da Tecnologia Embarcada - Documento emitido pela SEMOB para o Fornecedor que comprova o atendimento integral a todos os requisitos funcionais, constantes nas especificações estabelecidas pela SEMOB.
- Certificado de Integração - Documento emitido pela SEMOB para o Fornecedor que comprova o atendimento integral a especificação do protocolo de comunicação entre os equipamentos da tecnologia embarcada e o sistema atual.
- Ordem de Instalação - Documento emitido pela SEMOB, para a Operadora (Concessionárias), onde está especificado o cronograma, instruções gerais para a instalação da tecnologia embarcada.

## **7. REQUISITOS MÍNIMOS DAS INSTALAÇÕES (GARAGEM)**



ESTADO DE SÃO PAULO - BRASIL

## PREFEITURA MUNICIPAL DE LIMEIRA SECRETARIA DE MOBILIDADE URBANA

As instalações deverão ser localizadas dentro dos limites do município, respeitando a legislação quanto ao zoneamento e demais exigências legais, dando tratamento adequado ao layout e às instalações de modo a evitar transtornos de ruídos, gases e dejetos às áreas circunvizinhas. Deverá conter área para estacionamento, abastecimento, manutenção e limpeza dos veículos, totalmente cercada, possuindo os seguintes requisitos mínimos:

- a) Terreno com área total de no mínimo 44 m<sup>2</sup> por carro, pavimentado;
- b) Área de estacionamento para ônibus não inferior a 37 m<sup>2</sup> por carro, pavimentado;
- c) Pátio iluminado e pavimentado, podendo ser em asfalto, concreto, blocos de concreto ou paralelepípedo;
- d) Área mínima coberta de 9 m<sup>2</sup> por carro destinada aos setores de manutenção elétrica, mecânica, almoxarifado, borracharia, funilaria e pintura esta equipada com sistema de exaustores;
- e) Área mínima coberta de 4 m<sup>2</sup> por carro destinado ao setor de lubrificação, troca de óleo e depósito;
- f) Rampa de manutenção ou elevadores hidráulicos para cada 20 carros;
- g) Bombas de abastecimento de diesel para cada 20 carros;
- h) Local apropriado para lavagem dos veículos sendo externa, interna e chassi;
- i) Prédio administrativo com área não inferior a 150,00 m<sup>2</sup>, incluindo a instalação do SIT;
- h) capacidade de Abastecimento e Armazenamento 45 a 60 mil litros de combustível.

### **8. VALOR DO CONTRATO**

O contrato a ser formalizado pela prestação dos serviços terá um valor estimado de R\$ 22.931.586,00 (vinte e dois milhões, novecentos e trinta e um mil, quinhentos e oitenta e seis reais).



ESTADO DE SÃO PAULO - BRASIL

## PREFEITURA MUNICIPAL DE LIMEIRA SECRETARIA DE MOBILIDADE URBANA

A **RECEITA MENSAL** estimada é de R\$ 27.299,50 (vinte e sete mil, duzentos e noventa e nove reais e cinquenta centavos) por veículo operacional/ mês, com tarifa de acordo com o Decreto Municipal nº 205/19:

- a) R\$ 4,50 (pagamento em dinheiro na catraca);
- b) R\$ 4,00 (tarifa com cartão);
- c) R\$ 2,25 (tarifa estudante).

Memória de cálculo: 849.318 passageiros equivalentes/ mês x R\$ 4,50 / 140 veículos = 27.299,50 mês/ veículo / 30 dias = R\$ 909,98 (por dia) x 180 dias = R\$ 163.797,04 por veículo x 140 veículos = R\$ 22.931.585,60 (vinte e dois milhões, novecentos e trinta e um mil, quinhentos e oitenta e cinco reais e sessenta centavos).

Constituem receitas complementares ou acessórias da CONCESSIONÁRIA aquelas que decorrerem das atividades de:

- a) Emissão, distribuição e comercialização dos passes, vale-transporte e demais comprovantes utilizados ou que venham a ser utilizados como contraprestação do serviço de transporte de passageiros, no período de vigência do contrato, em forma cartões, “chips”;
- b) Exploração da publicidade comercial nos veículos, indicadores de pontos de parada e nos bilhetes de passagem ou assemelhados, obedecida a legislação específica que disciplina a atividade;
- c) Outras atividades acessórias, previamente autorizadas pela Secretaria de Mobilidade Urbana;
- d) Os subsídios autorizados pela Lei nº 5.136/2013 bem como Lei nº 5.961/2017 que disciplina a concessão do passe especial às pessoas com deficiência.

### 9. ESPECIFICAÇÃO DA TARIFA



ESTADO DE SÃO PAULO - BRASIL

## PREFEITURA MUNICIPAL DE LIMEIRA SECRETARIA DE MOBILIDADE URBANA

A tarifa de utilização do serviço de transporte público coletivo urbano por ônibus é fixada por ato do CONCEDENTE, observados os princípios legais regentes fixados pelo Decreto nº 205 de 10 de junho de 2019.

A remuneração do serviço prestado à concessionária será feita através do pagamento de tarifa pré-estabelecida em Lei, pelo passageiro transportado, através de bilhetagem física aos usuários, representativas de cada modalidade de preço.

Em face do princípio da modicidade, considera-se justa a remuneração que atenda, pelo menos, aos seguintes fatores básicos:

- Despesas de operação;
- Quota de depreciação compatível com os prazos e com o regime de depreciação;
- Remuneração do capital;
- Encargos tributários e administrativos e despesas previstas ou autorizadas.

As isenções parciais e as gratuidades são aquelas previstas nas Lei Municipal nº 4.080/2006 (gratuidade para pessoas com idade a partir de 60 anos), bem como a prevista na Constituição Federal, art. 230, §2º, as quais deverão ser suportadas pelos concessionários.

A CONCESSIONÁRIA concorda com a idade de 60 (sessenta) anos de gratuidade para os idosos nos termos da legislação vigente.

A concessionária concorda em efetuar o cadastramento e distribuição, a todas as categorias de gratuidade, de cartões especiais acoplados a controle eletrônico de identificação individual digital.

De acordo com a Lei de Gratuidade, abatimentos ou outros benefícios tarifários somente serão concedidos por Lei e mediante a indicação de fonte de recursos financeiros para atender o seu custeio.



## **PREFEITURA MUNICIPAL DE LIMEIRA SECRETARIA DE MOBILIDADE URBANA**

ESTADO DE SÃO PAULO - BRASIL

### **10 – FISCALIZAÇÃO**

A fiscalização dos serviços de transporte prestados pela CONCESSIONÁRIA, especificados nas Ordens de Serviço de Operação – OSO, ou relacionados em Regulamento ou no presente Termo, será exercida pela Secretaria Municipal de Mobilidade Urbana e agentes de fiscalização credenciados, devidamente identificados. A Secretaria Municipal de Mobilidade Urbana implantará sistema de avaliação periódica dos serviços prestados pela concessionária, seu desempenho operacional visando manter uma classificação permanente desta quanto ao seu desempenho, em atendimento as disposições legais.

A Secretaria Municipal de Mobilidade Urbana poderá adotar métodos, equipamentos de controle, formulários padronizados e outras formas de controle, documentais e não documentais, as quais serão previamente notificadas à CONCESSIONÁRIA, que servirão como fontes de informações para as medições e planejamento dos serviços objeto deste Termo.

A CONCESSIONÁRIA se obriga nos prazos determinados a manter, conforme instruções a serem determinadas pela Secretaria Municipal de Mobilidade Urbana, os equipamentos embarcados destinados ao controle do pagamento da tarifa pelos usuários e à coleta, armazenamento e transmissão de dados relativos a fluxo de passageiros nas catracas e da operação dos veículos.

A CONCESSIONÁRIA se obriga desde já a preencher, conforme instruções a serem determinadas, os formulários padronizados pelo CONCEDENTE, cujo teor será objeto de aferição e confirmação, respondendo a CONCESSIONÁRIA pelas informações neles contidas, bem como a atender às rotinas de procedimentos que visam aferir a realização dos serviços e sua produtividade.

A CONCESSIONÁRIA se obriga a fornecer a Secretaria Municipal de Mobilidade Urbana os resultados contábeis, dados estatísticos e quaisquer elementos que



ESTADO DE SÃO PAULO - BRASIL

## **PREFEITURA MUNICIPAL DE LIMEIRA SECRETARIA DE MOBILIDADE URBANA**

forem solicitados para fins de controle e fiscalização, atendendo aos prazos e formas de apresentação, respeitando-se, quando houver, os prazos legais.

A CONCESSIONÁRIA se obriga a ceder, em local em área coberta adequada e estrategicamente localizada em sua garagem para uso exclusivo da equipe de fiscalização da Secretaria Municipal de Mobilidade Urbana.

A fiscalização dos serviços não isenta nem diminui a completa responsabilidade da CONCESSIONÁRIA, por qualquer inobservância ou omissão às disposições aqui estabelecidas.

O CONCEDENTE poderá exigir da CONCESSIONÁRIA a substituição de veículo quando o mesmo apresentar defeitos, podendo igualmente, solicitar o afastamento de qualquer empregado, que se mostrar inconveniente por motivo de ordem técnica, moral ou disciplinar.

### **11. RESPONSABILIDADES DA CONCESSIONÁRIA**

A CONCESSIONÁRIA deverá arcar, por sua conta única e exclusiva, com todas as despesas necessárias à execução dos serviços aqui descritos, em especial:

- despesas com pessoal utilizado em todas as atividades que constituem este Termo, principalmente salários e encargos;
- todo e qualquer custo ou despesa dos materiais, quaisquer que sejam, empregados ou utilizados nas atividades que integram o objeto da concessão;
- gastos de aquisição, manutenção e reparação de todo o material fixo ou rodante, permanente ou de consumo, necessário à execução das atividades, quaisquer delas, previstas no presente Termo, em especial aquelas de operação;
- investimentos ou despesas com bens imóveis e móveis vinculados à operação, em especial veículos, abrangendo aquisição, locação, uso, manutenção ou reparo;
- impostos, taxas ou contribuições que incidam ou venham a incidir sobre suas atividades, lucros, serviços, bens e outros;



## **PREFEITURA MUNICIPAL DE LIMEIRA SECRETARIA DE MOBILIDADE URBANA**

ESTADO DE SÃO PAULO - BRASIL

- indenizações devidas a terceiros por danos ou prejuízos causados por seus empregados ou prepostos, decorrentes de qualquer das atividades previstas neste Termo, em especial a operação do serviço, na forma da lei;
- despesas relativas à legislação trabalhista e previdenciária em vigor, bem como o pagamento de quaisquer adicionais que sejam ou venham a ser devidos ao seu pessoal, por força de lei ou convenção coletiva de trabalho;
- todos e quaisquer tributos, contribuições previdenciárias e securitárias, multas, ônus e obrigações oriundas deste contrato, pelos quais a CONCESSIONÁRIA seja responsável, quer de natureza fiscal, civil, acidentária, securitária, previdenciária e trabalhista, em toda a sua plenitude;
- encargos financeiros decorrentes de empréstimos e financiamentos para quaisquer finalidades necessárias à execução dos serviços objeto deste Termo

A contratada deverá fazer o pagamento da outorga da CONCESSÃO no valor de R\$ 1.453,37 (mil, quatrocentos e cinquenta e três reais e trinta e sete centavos) por veículo, sendo um total de R\$ 203.472,00 (duzentos e três mil, quatrocentos e setenta e dois reais), que será para em 02 (duas) parcelas, sendo a 1ª parcela paga após 90 (noventa) dias da emissão da ordem de serviço, e a 2ª parcela paga em 180 (cento e oitenta) dias após a emissão da ordem de serviço.

### **12. PENALIDADES**

Pela inobservância parcial das obrigações previstas no presente Termo, a Secretaria Municipal de Mobilidade Urbana poderá, de acordo com a natureza da infração, aplicar à CONCESSIONÁRIA, além daquelas sanções e consequências previstas em lei, as seguintes:

- a) Advertência;
- b) Multas;
- c) Apreensão de veículo;

## PREFEITURA MUNICIPAL DE LIMEIRA SECRETARIA DE MOBILIDADE URBANA

d) Intervenção temporária nos serviços;

e) Declaração de caducidade.

As infrações punidas com a penalidade de “Advertência” referem-se à falhas primárias, que não afetem o conforto ou segurança dos usuários.

As infrações punidas com a penalidade de “Multa”, de acordo com a sua gravidade, classificam-se em:

I. Multa por infração de natureza leve, no valor de 100 (cem) vezes o valor da tarifa do transporte Coletivo, por desobediência a determinações do Poder Público ou por descumprimento dos parâmetros operacionais estabelecidos, que não afetem a segurança dos usuários, e ainda por reincidência na penalidade “advertência”;

II. Multa por infração de natureza média, no valor de 400 (quatrocentas) vezes o valor da tarifa do transporte Coletivo, por desobediência às determinações do Poder Público que possam colocar em risco a segurança dos usuários, por descumprimento de obrigações contratuais, por deficiência na prestação dos serviços, por operação deliberada causando transtornos ao trânsito do Município e ainda por reincidência na penalidade prevista no inciso I;

III. Multa por infração de natureza grave, no valor de 1.600 (mil e seiscentas) vezes o valor da tarifa do transporte Coletivo, por atitudes que coloquem em risco a continuidade da prestação dos serviços, por cobranças de tarifas diferentes das autorizadas, por não aceitação de bilhetes, passes, cartões e similares, por redução da frota vinculada ao serviço sem amortização da Secretaria Municipal de Mobilidade Urbana ou ainda por reincidência na penalidade prevista no inciso II.

À CONCESSIONÁRIA será garantida ampla defesa na forma da lei.

A aplicação das penalidades previstas neste Termo dar-se-á sem prejuízo da responsabilidade regulamentar, civil ou criminal.

A autuação não desobriga a CONCESSIONÁRIA de corrigir a falta que lhe deu origem.





ESTADO DE SÃO PAULO - BRASIL

## **PREFEITURA MUNICIPAL DE LIMEIRA SECRETARIA DE MOBILIDADE URBANA**

A CONCESSIONÁRIA responde civilmente por danos causados a terceiros e ao patrimônio público, na forma estabelecida em lei.

As punições às infrações mencionadas no presente Termo, serão precedidas de notificação da Secretaria Municipal de Mobilidade Urbana à CONCESSIONÁRIA, que terá o prazo de 10 (dez) dias úteis para apresentação de defesa.

### **13. DIREITOS E OBRIGAÇÕES DOS USUÁRIOS**

São direitos e obrigações dos usuários:

- receber serviço adequado;
- receber do CONCEDENTE e da CONCESSIONÁRIA informações para a defesa de interesses individuais e coletivos;
- obter e utilizar o serviço, observadas as normas do CONCEDENTE;
- levar ao conhecimento do CONCEDENTE os atos ilícitos praticados pela CONCESSIONÁRIA na prestação dos serviços;
- zelar pelo serviço público que lhe é prestado;
- tratar os funcionários, empregados e prepostos do CONCEDENTE e da CONCESSIONÁRIA com cortesia e urbanidade, exigindo idêntico tratamento por parte dos mesmos;
- respeitar os direitos dos demais usuários e a preferência estabelecida a favor de idosos, gestantes, e pessoas com capacidade reduzida de locomoção.

### **14. QUALIFICAÇÃO OPERACIONAL:**

A comprovação de qualificação operacional da empresa para a prestação dos serviços será feita por:

Comprovação de aptidão para o desempenho de atividade pertinente e compatível em características, quantidades e prazos com o objeto do certame, por meio de atestados de desempenho anterior fornecidos por pessoas jurídicas de direito público ou privado, em nome da licitante, que correspondam, no mínimo, à prestação de serviços para



## **PREFEITURA MUNICIPAL DE LIMEIRA SECRETARIA DE MOBILIDADE URBANA**

ESTADO DE SÃO PAULO - BRASIL

cidade com 150 (cento e cinquenta mil) habitantes e tempo mínimo de 01 (um) ano de operação dos serviços. Serão aceitos atestados de capacidade técnica de complexidade igual, superior e/ou similar aos exigidos.

### **15. REGULAMENTO GERAL DE OPERAÇÃO DO SERVIÇO DE TRANSPORTE COLETIVO URBANO DO MUNICÍPIO DE LIMEIRA**

Sem prejuízo das demais normas presentes neste Termo e demais Anexos do edital que também dispõe de regulamentos da concessão, segue abaixo o regulamento geral e sintético da operação do serviço de transporte coletivo urbano do Município de Limeira.

#### **Capítulo I**

##### **Das Disposições Gerais**

Art. 1º. A operação do serviço público de Transporte Coletivo Urbano de Passageiros de Limeira reger-se-á pelo presente regulamento.

Parágrafo único. Para efeito deste regulamento e da legislação vigente, bem como dos atos normativos e executivos à Operação de Serviço Público de Transporte Coletivo Urbano de Passageiros de Limeira, entende-se:

I – CAPACIDADE DO VEÍCULO: Oferta de lugares disponíveis no veículo utilizado;

II – CATEGORIA: Tipo de serviço que forma o sistema;

III – CUSTO POR PASSAGEIRO: Resultado da soma dos custos de capital, operacional, de administração e de investimentos por determinado período, dividido pelo número de passageiros equivalentes transportados no mesmo período;

IV – DEMANDA TRANSPORTADA: Número de passageiros reais transportados;

V – FREQUÊNCIA: Número de viagens, em cada sentido, por unidade de tempo;

VI – FROTA CONTRATADA: Número de veículos necessários à operação do serviço incluindo-se a reserva técnica e o serviço “Atende”;

VII – FROTA PROGRAMADA: Número de veículos necessários à operação do serviço;



## **PREFEITURA MUNICIPAL DE LIMEIRA SECRETARIA DE MOBILIDADE URBANA**

ESTADO DE SÃO PAULO - BRASIL

VIII – RESERVA TÉCNICA: Número de veículos necessários à manutenção da frota e que integra a frota contratada;

IX – HORÁRIO: Momento de partida de cada viagem;

X – INTERVALO: Espaço de tempo entre veículos consecutivos de uma mesma linha;

XI – ITINERÁRIO: Percurso compreendendo: ponto terminal principal, ponto terminal secundário, pontos de parada, ruas percorridas e quando for o caso, terminal central urbano;

XII – LINHA: Serviço entre pontos terminais e de parada, por itinerário e em horários definidos, operado por um ou mais de um modo de transporte;

XIII - MODO DE TRANSPORTE: Sistema de produção do serviço de transporte coletivo de passageiros, caracterizado pelo tipo de equipamento utilizado, tais como ônibus, trólebus, metrô, trem de subúrbio e outros;

XIV – OPERADORA: Empresa transportadora ou concessionária à qual, em conformidade com a legislação vigente, foi adjudicada a operação do serviço sob qualquer modalidade;

XV – ORDEM DE SERVIÇO (O.S.): Documento contendo as determinações da Concedente à operadora para a execução de serviços nele especificados, com todos os dados necessários a tanto;

XVI – PASSAGEIROS EQUIVALENTES: Total arrecadado dividido pelo valor da tarifa integral;

XVII – PONTO TERMINAL PRINCIPAL: Local onde se inicia a viagem de uma determinada linha, definido na OS;

XVIII – PONTO TERMINAL SECUNDÁRIO: Local onde encerra a viagem de uma determinada linha, definido na OS;

XIX – PONTO DE PARADA: Locais preestabelecidos para embarque e desembarque ao longo do itinerário da linha;

XX – REMUNERAÇÃO: A remuneração das empresas contratadas será o valor total auferido com a coleta da tarifa, publicidade e demais receitas;

XXI – TARIFA DE REMUNERAÇÃO DO SISTEMA: Valor determinado pela



## **PREFEITURA MUNICIPAL DE LIMEIRA SECRETARIA DE MOBILIDADE URBANA**

ESTADO DE SÃO PAULO - BRASIL

Administração Municipal para servir de parâmetro para o cálculo das demais tarifas: pública e comum;

XXII - TARIFA PÚBLICA: valor determinada pela administração a ser pago em dinheiro na catraca pelo usuário para a utilização do serviço;

XXIII - TARIFA COMUM: valor determinado pela administração municipal a ser pago com cartão do tipo (comum) pelo usuário para a utilização do serviço;

XXIV - TEMPO DE VIAGEM: Duração total da viagem, computando-se os tempos de percurso nos pontos de paradas e ao longo do itinerário, e nos pontos terminais (principal e secundário);

XXV – VEÍCULO: Equipamento destinado a realização do transporte de passageiros;

XXVI – VIAGENS DOS VEÍCULOS: Deslocamento de ida e/ou volta entre os terminais principal e secundário.

### **Capítulo II**

#### **Do pessoal de operação**

Art. 2º. O pessoal das operadoras cujas atividades funcionais impliquem contato direto com o público deverá:

- I - apresentar-se devidamente identificado, quando em serviço;
- II - manter postura compatível com desempenho de seu cargo;
- III - não portar, em serviço, arma de qualquer natureza;
- IV - dispor de conhecimento sobre itinerário, tempo de percurso, distância e outros;
- V - manter a ordem e limpeza dos equipamentos de transportes;
- VI - não ingerir bebida alcoólica, quando em serviço;
- VII - respeitar os usuários, inclusive aqueles que possuem isenção de passagem.

Parágrafo único. O motorista e o cobrador são responsáveis



## **PREFEITURA MUNICIPAL DE LIMEIRA SECRETARIA DE MOBILIDADE URBANA**

ESTADO DE SÃO PAULO - BRASIL

pela boa ordem do veículo em viagem, zelando para que os passageiros não sejam alvos de atos incompatíveis com a boa conduta em público, local e demais condições em que o transporte está sendo realizado.

Art. 3º. Sem prejuízo do cumprimento da legislação de trânsito e deste regulamento os motoristas são obrigados a:

I - dirigir o veículo com prudência, garantindo a segurança, a regularidade e o conforto dos passageiros;

II - atender ao sinal de parada feito pelos passageiros nos pontos de embarque e desembarque no itinerário;

III - não fumar no interior do veículo;

IV - diligenciar novo transporte para os passageiros no caso de interrupção de viagens;

V - não abandonar o veículo, quando parado para embarque e desembarque;

VI - prestar à fiscalização da Concedente os esclarecimentos que lhe forem solicitados;

VII - exibir à fiscalização da Concedente sempre que solicitados os respectivos documentos de habilitação, de licenciamento do veículo e outros que lhe forem exigidos por lei, deste regulamento ou em outras normas emanadas pela Concedente;

VIII - preencher e entregar os documentos previstos na legislação, neste regulamento e em outras normas emanadas da Concedente.

Art. 4º. A Concedente poderá exigir o afastamento de qualquer preposto que violar reiteradamente as obrigações previstas neste regulamento e em outras emanadas pelo mesmo.

### **Capítulo III**

#### **Dos Equipamentos de Operação**

Art. 5º. Constituem equipamentos da operação de serviço à frota contratada e as respectivas



ESTADO DE SÃO PAULO - BRASIL

## **PREFEITURA MUNICIPAL DE LIMEIRA SECRETARIA DE MOBILIDADE URBANA**

garagens com seus equipamentos.

Art. 6º. A garagem e o pátio deverão dispor de instalações e de equipamentos necessários para a operação do serviço, manutenção e guarda dos veículos.

Art. 7º. A frota contratada é composta pelos veículos vinculados à operação do serviço.

§ 1º: Somente poderão compor a frota contratada os veículos que tenham sido fabricados unicamente para utilização em transporte urbano de passageiros, satisfazendo as exigências da legislação de trânsito, da legislação vigente sobre transporte de passageiros, as regras deste regulamento e as demais normas e especificações emanadas da Concedente.

§ 2º: A frota contratada será composta pelo número de veículos suficiente para atender a demanda máxima de passageiros nos serviços operados, acrescida de não mais que 10% (dez por cento) deles, a título de reserva técnica. A Concedente fixará em O.S. o número de veículos aqui previsto.

Art. 8º. Somente poderão circular os veículos que contenham os equipamentos determinados em normas emanadas da Concedente.

### **Capítulo IV**

#### **Da Manutenção dos Veículos**

Art. 9º. Os serviços de manutenção dos veículos serão efetuados em rigorosa obediência às instruções e recomendações do fabricante e às normas baixadas pela Concedente.

Parágrafo único. A Concedente poderá desvincular os veículos contratados da operadora quando estes não apresentarem condições normais de operação e segurança, ficando esta na obrigação de substituí-los imediatamente.

Art. 10. A manutenção e o abastecimento dos veículos devem ser feitos em local apropriado da garagem da operadora, não admitida, sob qualquer pretexto, a presença de passageiros a bordo.



ESTADO DE SÃO PAULO - BRASIL

## **PREFEITURA MUNICIPAL DE LIMEIRA SECRETARIA DE MOBILIDADE URBANA**

Art. 11. Os veículos somente poderão iniciar a operação do serviço após comprovadamente terem condições normais de tráfego, sem acusar qualquer anormalidade no teste de funcionamento feito na garagem, bem como após terem sido convenientemente limpos.

### **Capítulo V**

#### **Manutenção dos Abrigos**

As manutenções dos abrigos existentes deverão ser realizadas pela CONCESSIONÁRIA.

### **16. SISTEMA ATENDE**

O Serviço de Atendimento Especial – Atende é uma modalidade de transporte porta a porta, gratuito, oferecido pela Prefeitura do Município de Limeira ao deficiente, com alto grau de severidade e dependência, impossibilitado de utilizar os meios de transporte comuns, sendo gerenciado pela Secretaria Municipal de Mobilidade Urbana e operado pelas empresas de ônibus.

Os clientes serão devidamente cadastrados junto às CONCESSIONÁRIAS, marcando suas viagens com 15 (quinze) dias de antecedência ao mês de seu transporte, através de uma ficha de programação de viagens, as quais envolvam reabilitação, tratamento de saúde, educação e ainda, caso haja oferta de veículos, trabalho, esporte, cultura, lazer e atividades da vida diária.

Aos clientes que se utilizam do Serviço de Atendimento Especial – Atende e demais Municípes interessados em obter informações sobre este tipo de transporte, a Secretaria Municipal de Mobilidade Urbana mantém um canal direto de comunicação, através do telefone 156 ou pelo fone (19) 3404-9779.

A CONCESSIONÁRIA que assumir o sistema deverá disponibilizar um canal de atendimento via 0800.xxxxxx.

#### ***INFRA-ESTRUTURA OPERACIONAL***

Os serviços ATENDE serão prestados por veículos tipo microônibus, adaptadas para esta finalidade. Todos os veículos que operam no Serviço de Atendimento



## **PREFEITURA MUNICIPAL DE LIMEIRA SECRETARIA DE MOBILIDADE URBANA**

ESTADO DE SÃO PAULO - BRASIL

Especial – ATENDE, deverão estar devidamente adaptados com elevadores.

Importante o registro que além dos elevadores existe a oportunidade para a entrada ao sistema de outros tipos de equipamentos (desde que aprovados pela Área de Engenharia do Órgão Gestor) que garantam efetivamente a acessibilidade plena e segura de nossos clientes, dentre elas, o equipamento já em operação denominado “rampa”.

### **O que é o ATENDE?**

O Serviço de Atendimento Especial – ATENDE, é um serviço gratuito, operado por veículos tipo “microônibus”, destinado aos deficientes com alto grau de dependência, impossibilitados de utilizar os demais meios de transporte coletivo adaptados.

A operação do Serviço ATENDE é feita pela Secretaria Municipal de Mobilidade Urbana conjuntamente com a empresa concessionária do transporte coletivo de Limeira.

### **A quem se destina o ATENDE?**

O ATENDE é destinado exclusivamente aos deficientes com alto grau de dependência, associada ou não a outra deficiência, as quais não apresentam condições de mobilidade com autonomia nos demais meios de transportes coletivos adaptados.

### **Área de Atendimento**

Os veículos do Serviço ATENDE deverão ser devidamente adaptados, os quais possuirão identificação padrão, com a indicação da área, operando dentro do município de Limeira, cujo planejamento das rotas de atendimento e Sistemas será definido pelo Órgão Gestor e a Concessionária, de modo a viabilizar o transporte dos deficientes do município de forma segura e otimizada.

### **Prioridades de Atendimento**

A prioridade de atendimento será dada ao transporte dos credenciados obedecida à seguinte ordem:





ESTADO DE SÃO PAULO - BRASIL

## **PREFEITURA MUNICIPAL DE LIMEIRA SECRETARIA DE MOBILIDADE URBANA**

a) Alto grau de comprometimento de mobilidade física, definido pela aplicação da Ficha de Avaliação Médica;

b) Otimização do uso do veículo (rota);

c) Baixa renda familiar.

Em caso de excessiva demanda de usuários para o Serviço ATENDE, serão priorizados os atendimentos aos credenciados que solicitarem transporte para as seguintes atividades: reabilitação, tratamento de saúde e educação.

Havendo disponibilidade de veículos poderá ser analisada a possibilidade de atendimento para os seguintes casos: trabalho, esporte, cultura, lazer e atividades da vida diária.

### **Treinamento de Motoristas**

Os operadores deverão passar por treinamento do SEST/SENAT, onde os itens básicos abordados deverão ser os seguintes:

- 1- Dificuldades do operador frente ao deficiente;
- 2- O transporte coletivo no dia-a-dia do deficiente;
- 3- Tipos de deficiência (visual e física) e o atendimento adequado;
- 4- Características do Projeto Atende (População Alvo e Regulamento);
- 5- Cuidados na operação do veículo (van, microônibus adaptada).

### **Remuneração do Sistema**

As empresas de ônibus do Município de Limeira que são participantes do ATENDE, têm sua remuneração através da Lei de Deficientes.

### **Contrato**

Fica instituído, integrando o Sistema de Transporte Coletivo de Passageiros, Modalidade Comum, serviço destinado a atender, exclusivamente, às pessoas com



## **PREFEITURA MUNICIPAL DE LIMEIRA SECRETARIA DE MOBILIDADE URBANA**

ESTADO DE SÃO PAULO - BRASIL

deficiência motora, mental e múltipla, temporária ou permanente, em alto grau de dependência.

O planejamento, organização, controle e fiscalização do serviço estabelecido por este decreto serão de competência da Secretaria Municipal de Mobilidade Urbana, que poderá, por ato do Secretário, delegar, total ou parcialmente, sua execução à Concessionária.

O serviço será operado com veículos do tipo “microônibus”, perua ou similar devidamente adaptado para o transporte confortável e seguro de passageiros ambulantes ou semi-ambulantes.

A adaptação dos veículos, bem como as características dos equipamentos auxiliares e complementares necessários ao serviço serão definidas em conformidade com as normas vigentes e de acordo com as especificações a serem estabelecidas pela Secretaria Municipal de Mobilidade Urbana.

Os veículos destinados ao serviço, constituindo frota especial integrante dos lotes de serviços, estarão sujeitos, além dos requisitos peculiares ao serviço, às condições de operação, manutenção e remuneração dos contratos de serviço do Sistema de Transporte Público por Ônibus.

Serão usuários do Serviço de que trata este anexo, os deficientes que não apresentem condições de mobilidade e acessibilidade autônoma aos meios de transporte convencionais ou que manifestem grandes restrições ao acesso e uso de equipamentos urbanos.

Os usuários deverão ser individualmente reconhecidos, habilitados e cadastrados como clientela potencial do serviço, e terão identificados os seus principais destinos e pólos das viagens.

O cadastramento deverá ser efetuado pelo Programa de Atendimento à Pessoa Deficiente, vinculado à Secretaria de Mobilidade Urbana com a colaboração de Instituições e Organizações reconhecidamente dedicadas à promoção de pessoas com mobilidade reduzida.

A Secretaria Municipal de Mobilidade Urbana conjuntamente com a Concessionária deverá estabelecer diretrizes e desenvolver estudos para a implantação de medidas e programas de intervenção na área de transportes públicos, com o objetivo de



## PREFEITURA MUNICIPAL DE LIMEIRA SECRETARIA DE MOBILIDADE URBANA

ESTADO DE SÃO PAULO - BRASIL

buscar a igualdade de condições para a vida independente das pessoas com mobilidade reduzida, especialmente em relação à utilização dos seguintes equipamentos urbanos:

I – Sistema de Transporte Acessível: Integração entre o sistema ATENDE e convencional, Terminal Central Urbano, Estações de Transbordo e linhas de ônibus com veículos especiais;

II – Veículos Acessíveis: todos os veículos da frota que realizam os serviços convencionais do Sistema deverão possuir a terceira porta com a plataforma elevatória, ou outro mecanismo que possibilitem o apropriado embarque e desembarque, ofertando viagens confortáveis e seguras às pessoas com restrições físicas;

III – Sistemas de Comunicação: Adequação dos dispositivos de comunicação sonoros e luminosos às condições de deficiências sensoriais, auditivas e visuais da população.

### **Cadastro no Serviço ATENDE**

O pretendente ao Serviço deverá ligar para o fone 0800 xxxxx para agendar a perícia médica. Caso queira, o pretendente poderá se dirigir ao SIT localizado no Terminal Central Urbano e requerer o agendamento da perícia. A perícia poderá ser agendada por terceiro, no entanto o interessado deverá estar presente quando da consulta.

O pretendente que visualmente não possuir o perfil de usuário do Serviço ATENDE (“...deficientes *com alto grau de dependência, associada ou não a outra deficiência, as quais não apresentam condições de mobilidade com autonomia nos demais meios de transporte coletivo adaptados.*”), não terá o processo iniciado, sendo informado pelo profissional atendente.

O pretendente deverá passar por Avaliação Médica em data e local informado quando do agendamento. No dia agendado, o mesmo poderá apresentar documentação e exames complementares à avaliação, solicitados por médico particular, por médicos dos órgãos públicos ou por médicos de entidades envolvidas em trabalho de saúde e/ou reabilitação física, para atestar o nível de comprometimento de sua mobilidade física, de acordo com os campos determinados no documento.

No dia da perícia será informado quando o pretendente deverá ir ao SIT para



ESTADO DE SÃO PAULO - BRASIL

## **PREFEITURA MUNICIPAL DE LIMEIRA SECRETARIA DE MOBILIDADE URBANA**

obter o resultado e concluir o credenciamento para a utilização do serviço.

Caso seja comprovada a necessidade ao Serviço ATENDE, o interessado ou responsável deverá preencher os dados da ficha cadastral, informando com exatidão os locais para atendimentos, dias e horários, uma vez que a informação incorreta dos dados de viagens resultará no desatendimento ao pedido do usuário.

### **Credenciamento no Serviço ATENDE**

Uma vez preenchida a Ficha de Inscrição, a Ficha de Avaliação Médica, a Ficha de Avaliação Sócio-Econômica e a Ficha de Programação de Viagem, o pretendente deverá aguardar documento da Secretaria de Mobilidade Urbana, informando se o seu cadastramento foi efetivado, bem como, o protocolo de Inscrição no Serviço ATENDE.

O prazo de validade do cadastro do interessado será especificado na Ficha de Avaliação Médica.

### **Início de Atendimento**

Sendo cadastrado no Serviço ATENDE, o pretendente será informado pelo SIT e receberá a “Carteirinha de Passageiros Especiais” (a qual terá o selo de validação de atendimento no Serviço ATENDE). Caso não receba atendimento de imediato, deverá ligar no fone (disponibilizar número) para verificar se houve a inclusão de sua programação nas rotas existentes. Assim que passarem a receber atendimento, também receberão o selo de validação de atendimento no Serviço ATENDE.

### **Funcionamento do Serviço ATENDE**

a) Horário de funcionamento:

De segunda-feira a domingo, das 7hs às 20hs, exceto feriados.

b) Número de viagens: depende da disponibilidade.

### **Programação de Viagem**



ESTADO DE SÃO PAULO - BRASIL

## **PREFEITURA MUNICIPAL DE LIMEIRA SECRETARIA DE MOBILIDADE URBANA**

A Ficha de Programação de Viagem será mensal, devendo constar a programação igual para todas as semanas do mês (viagens fixas e programadas). O interessado deverá encaminhar ao SIT a Ficha de Programação de Viagem, devidamente preenchida (local de origem, destino, horários de compromisso de ida e volta), até o dia 15 (quinze) de cada mês, sendo que, uma vez contempladas, serão implantadas no mês subsequente.

A fim de aperfeiçoar o serviço, o Órgão Gestor terá autonomia para definir horários de chegada do veículo para efetuar o transporte do usuário, visando o atendimento do maior número possível de pessoas pelo Serviço ATENDE, cabendo, inclusive, a determinação da possibilidade ou não de atendimento à solicitação.

Se houver alguma alteração de horário e/ou destino nas viagens fixas e programadas durante o mês, estas serão canceladas pelo Serviço ATENDE, naquele mês, devendo o credenciado processar as alterações necessárias na Ficha de Programação de Viagem, junto ao SIT onde efetuou o cadastro.

### **Cancelamento de viagens**

Caso haja necessidade de cancelar alguma viagem fixa e programada (de ida, de volta, de ida e volta) o credenciado ou responsável deverá comunicar o cancelamento na Central de Atendimento do Serviço Atende, pelo telefone 0800 xxxxxxxx, até às 18 (dezoito) horas do dia anterior, no caso da viagem fixa e programada ser no período da manhã, e cancelar com até 03 (três) horas de antecedência no caso da viagem fixa e programada ser no período da tarde.

O credenciado poderá ter no máximo 02 (dois) cancelamentos não justificados das viagens no mês, quer seja de ida, de volta ou de ida e volta.

### **Faltas em viagens**

Quando o credenciado não realizar a viagem de ida programada sem o prévio cancelamento desta, ou seja, não se apresentar no horário e local de origem agendado, essa ausência será considerada falta. Neste caso, o credenciado terá sua viagem de retorno



ESTADO DE SÃO PAULO - BRASIL

## **PREFEITURA MUNICIPAL DE LIMEIRA SECRETARIA DE MOBILIDADE URBANA**

automaticamente anulada. O credenciado poderá ter no máximo 02 (duas) faltas não justificadas das viagens fixas e programadas num período de 06 (seis) meses.

### **Licença**

Será aceita uma única licença de no mínimo 07 (sete) dias e no máximo 40 (quarenta) dias consecutivos. Só será permitida uma nova Licença após 06 (seis) meses a contar do término da licença anterior.

### **Afastamento**

O credenciado, por qualquer motivo de seu interesse, poderá solicitar seu afastamento do Serviço ATENDE, mediante solicitação por escrito, por um prazo máximo de 06 (seis) meses. Dentro desse prazo limite de 06 (seis) meses o credenciado poderá solicitar o retorno de atendimento, devendo passar por nova Avaliação Médica.

O reinício de seu atendimento estará sujeito aos critérios de prioridades estipulados neste anexo, não estando, portanto, assegurado seu atendimento imediato após o pedido de retorno.

### **Justificativa**

As justificativas ocorrerão mediante atestado oficial a ser protocolado no Órgão Gestor e/ou SIT, por correio via carta registrada, correio eletrônico (e-mail) ou por fac-símile com a confirmação e coleta do número do protocolo de recebimento, até 05 (cinco) dias úteis após a ocorrência/ausência (cancelamento falta, licença ou afastamento). Nesse caso a ocorrência será considerada justificada.

No caso do credenciado não apresentar qualquer atestado comprobatório no prazo estipulado de 05 (cinco) dias será considerado não justificada.

### **Alteração em dados cadastrais - endereço residencial (origem) e telefone**

A alteração de endereço residencial e/ou telefone deverá ser comunicada à



## **PREFEITURA MUNICIPAL DE LIMEIRA SECRETARIA DE MOBILIDADE URBANA**

ESTADO DE SÃO PAULO - BRASIL

Central de Atendimento do Serviço ATENDE pelo telefone fornecido pela CONCESSIONÁRIA – no qual a mesma deverá disponibilizar na implantação do sistema, ou dirigindo-se ao SIT.

### **Equipamento utilizado e condição de transporte**

Para a alteração do equipamento utilizado e condição de transporte deverá ser refeita a perícia, e caso necessário que seja alterada a Ficha de Avaliação Médica.

Sendo que as alterações em dados cadastrais poderão implicar na interrupção do atendimento pelo Serviço ATENDE até o mês seguinte, em razão da necessidade de reformulação da programação.

### **Motorista**

O motorista não está autorizado a esperar mais que 10 (dez) minutos após a hora informada de embarque (local de origem e destino). Caso o motorista se atrase, o usuário deverá aguardar até 10 (dez) minutos após a hora de embarque.

O motorista poderá ajudar o credenciado no embarque e desembarque, e carregar 01 (um) ou 02 (dois) objetos de uso pessoal do usuário totalizando 10 (dez) kg, sem, no entanto, entrar em residências e prédios.

### **Acompanhante**

A necessidade do credenciado possuir um acompanhante será determinada pelo médico no ato da perícia, e fará constar no documento “Ficha de Avaliação Médica”.

Sendo assim, o credenciado poderá ser transportado somente com a presença de uma acompanhante com idade igual ou superior a 18 (dezoito) anos, devidamente documentado, para comprovação ao motorista, se necessário. Cada credenciado deverá possuir 01 (um) acompanhante, salvo os que forem da mesma família e transportados no mesmo veículo.

### **Central de Atendimento / Informações**



ESTADO DE SÃO PAULO - BRASIL

## **PREFEITURA MUNICIPAL DE LIMEIRA SECRETARIA DE MOBILIDADE URBANA**

Qualquer reclamação, sugestão ou informação sobre o Serviço ATENDE, poderá ser obtida/realizada através de sua Central de Atendimento, conforme telefone 0800 XXXXX

Em caso de perda da credencial/carteirinha, o usuário deverá comunicar imediatamente a Central de Atendimento do Serviço ATENDE pelo telefone “0800 xxxx”. A credencial do usuário deverá ser renovada, conforme solicitação do Serviço ATENDE.

Caso o Serviço ATENDE julgue necessário, o credenciado poderá ser convocado excepcionalmente, para submeter-se a uma nova Avaliação Médica.

Para as situações não previstas neste regulamento, o Serviço ATENDE, caso julgue necessário, solicitará à Secretaria Municipal de Mobilidade Urbana, através do comitê técnico do Conselho Municipal de Desenvolvimento do Transporte, para deliberar sobre o assunto.

### **17. SISTEMA DE INFORMAÇÃO E ATENDIMENTO AOS USUÁRIOS DO SISTEMA DE INFORMAÇÕES**

#### **SISTEMA DE ATENDIMENTO A RECLAMAÇÕES/SUGESTÕES**

As informações são fatores de qualidade que agregam valor na forma de economia ao cidadão e de imagem tanto para o gestor como para os operadores do transporte.

Assim, uma das atividades de gestão do sistema de transporte coletivo da cidade será a prestação de um serviço de altíssima importância que é o atendimento aos usuários.

Para o atendimento das requisições efetuadas pelos usuários, a concessionária irá dispor de 02 (dois) sistemas: o Sistema de Informações de Oferta de Transporte Coletivo e o Sistema de Controle de Reclamações.

Estes sistemas deverão utilizar ambiente WEB, o que permite suportar tanto os serviços de atendimento via telefone (0800) como, divulgação para acesso direto pelos usuários via Internet, aplicativos de smartphones, painéis informativos ou em totens de auto-atendimento que podem ser instalados no Terminal Central Urbano, em Estações de





ESTADO DE SÃO PAULO - BRASIL

## **PREFEITURA MUNICIPAL DE LIMEIRA SECRETARIA DE MOBILIDADE URBANA**

Transbordo e áreas de grande circulação de usuários.

### **SISTEMA DE INFORMAÇÕES DE OFERTA DE TRANSPORTE COLETIVO:**

Este sistema de informações aos usuários tem como principal objetivo oferecer respostas sobre os melhores roteiros de viagens, considerando as alternativas mais rápidas e/ou econômicas.

Utiliza-se de recursos de mapeamento digital como suporte às consultas, com objetivo de melhorar o atendimento em termos de informações prestadas aos usuários, e ao mesmo tempo facilitando o trabalho do atendente, agilizando assim o processo.

Este sistema opera a partir de bases de dados que deverão estar atualizadas, tais dados devem permitir a consulta das seguintes informações:

A. Informações gerais de linha: identificação do terminal principal e do terminal secundário, empresa operadora, horário de funcionamento por tipo de dia, atendimentos especiais;

B. Itinerário da linha, alertando, caso haja previsão de alteração próxima de itinerário;

C. Horários previstos a serem efetuados por veículos adaptados para pessoas portadoras de deficiência física;

D. A melhor linha para ser utilizada pelo usuário para se deslocar entre dois endereços fornecidos pelo usuário (origem e destino), observando uma distância de no máximo 700 metros (configurável) do ponto de parada, informando:

- i. Deslocamento a pé necessário na origem e destino;
- ii. Linhas necessárias e respectivos pontos de embarque e desembarque, transbordos e integração com outros modais;
- iii. Distância, Custo e estimativa do tempo de viagem;
- iv. Mapa do itinerário da (s) linha (s), do local de embarque / desembarque e do local da origem/destino.



ESTADO DE SÃO PAULO - BRASIL

## **PREFEITURA MUNICIPAL DE LIMEIRA SECRETARIA DE MOBILIDADE URBANA**

E. Informações gerais do terminal: características físicas, horário de funcionamento, frota e linhas em operação, equipamentos e serviços;

F. Localização e horário de funcionamento dos postos de venda de passes;

G. Valor de tarifa das diversas modalidades de transporte;

H. Informações sobre eventos especiais, por exemplo: jogos de futebol, comemorações oficiais, etc.

I. Deverá estar disponível também para consulta de todas as informações dos itinerários o aplicativo “Meu ônibus Limeira”.

### **O SISTEMA DE CONTROLE DE RECLAMAÇÕES/SUGESTÕES**

Este sistema permite o gerenciamento das reclamações/sugestões dos usuários a partir de vários canais de entrada: telefone, carta, fax, mensagem eletrônica, etc.

Durante o processo o usuário pode obter informações sobre o trâmite da sua reclamação/sugestão, ou seja, é possível informá-lo sobre o encaminhamento aos órgãos competentes, as atividades planejadas e já realizadas.

A concessionária se obriga a colaborar com o Órgão Gestor a fim de se encaminhar e resolver adequadamente todas as observações pertinentes da população.

Tal sistema possui as seguintes funcionalidades:

A. Registrar a ocorrência relatada pelo usuário, que pode ser realizada de diversas formas: e-mail, pessoalmente, telefone, processo, carta, etc.;

B. Analisar e classificar as ocorrências, quanto a sua natureza:

- \* Arrecadação;
- \* Circulação/operação;
- \* Equipamentos/instalações;
- \* Infraestrutura do sistema;
- \* Procedimento operacional;



ESTADO DE SÃO PAULO - BRASIL

## PREFEITURA MUNICIPAL DE LIMEIRA SECRETARIA DE MOBILIDADE URBANA

- \* Segurança operacional;

- \* Tratamento ao público.

C. Encaminhar as ocorrências pertinentes para os responsáveis pelos encaminhamentos formais (órgãos externos, unidades internas da Gestão e empresas operadoras) que, ao tomarem conhecimento dos problemas apresentados pelos usuários, planejam, executam e registram atividades, retornando à central a conclusão das suas ações para poder solucionar o problema apresentado. Estas atividades podem ser:

- \* Controle de frequência;

- \* Fiscalização de campo;

- \* Fiscalização a bordo;

- \* Reprogramação de serviços;

- \* Vistoria.

D. Receber retorno dos órgãos competentes e responsáveis pelos encaminhamentos, com suas respectivas análises;

E. Finalizar e elaborar resposta para os usuários na forma que foi solicitado no ato do registro da reclamação.

### **18. INTEGRAÇÃO**

Realizada sem restrições em qualquer ponto do sistema onde houver cruzamento de linhas (diametrais, radiais, semiexpressas e circulares), através do cartão eletrônico temporal, já implantado no sistema atual.

A integração temporal permite que o usuário possa ir de um ponto ao outro da cidade pagando apenas uma tarifa, por exemplo: se o usuário mora em determinado ponto da cidade (ponto A) e este não é abastecido por linhas que tenham como destino o ponto C, o usuário poderá utilizar-se de uma linha qualquer que trafegue pelo ponto A e em uma parada qualquer (ponto B), o usuário desembarca e embarca em outra linha cujo destino seja o ponto C.



ESTADO DE SÃO PAULO - BRASIL

## **PREFEITURA MUNICIPAL DE LIMEIRA SECRETARIA DE MOBILIDADE URBANA**

Se o processo de embarque/desembarque ocorrer no intervalo de 01 (uma) hora, o usuário pagará somente uma única tarifa.

Entretanto, não haverá integração quando o usuário utiliza-se de determinada linha, embarcando no ponto A e desembarcando no ponto B e após um intervalo de tempo embarca novamente no ponto B e retorna ao ponto A, utilizando-se da mesma linha do início da viagem. Nesse caso, caracterizam-se como duas viagens: ida e volta, independente do tempo entre os embarques e desembarques.

### **19. PERÍODO DE ENTREGA DOS VEÍCULOS E TECNOLOGIA EMBARCADA**

A CONCESSIONÁRIA deverá entregar os veículos e a tecnologia previstos neste Termo de Referência no período de 90 (noventa) dias, contados a partir da emissão da Ordem de Serviço pelo Órgão competente.