

TERMO DE REFERÊNCIA

ANEXO - XIV

PROCESSO ADMINISTRATIVO 110/2019
CONCORRÊNCIA PÚBLICA Nº 05/2019

**INFORMAÇÕES PARA EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS
DE OPERAÇÃO, VIGILÂNCIA E OUTROS SERVIÇOS DO
TERMINAL**

1 NORMAS GERAIS

1.1 A Concessionária se compromete a zelar pela integridade do Terminal de Integração como se os bens fossem seus, comprometendo-se, ainda, a restituí-lo, ao final da Concessão, nas mesmas condições em que o recebeu.

1.2 A Concessionária se compromete, ainda, a manter em plenas condições de funcionamento todos os equipamentos e instalações do Terminal bem como a promover as substituições ou modernizações demandadas em função do desgaste ou superação tecnológica nos equipamentos e sistemas relacionados com a operação do Serviço de Transporte Coletivo.

1.3 Para tanto a Concessionária deverá:

1.3.1 Fornecer todo o aparelhamento técnico, equipamentos, materiais em geral, aí incluído materiais de limpeza, lâmpadas, etc., sistemas e pessoal necessários à prestação dos serviços inerentes ao Terminal.

1.3.2 Organizar e fazer cumprir o plano de operação das plataformas.

1.3.3 Proporcionar serviços adequados de embarque e desembarque para os passageiros das linhas que se utilizem do Terminal.

1.3.4 Promover a vigilância patrimonial do Terminal de Integração.

1.3.5 Assegurar que a bilheteria permaneça aberta até o último horário de partida ou trânsito das linhas da Concessionária.

1.3.6 Manter o bom desempenho operacional do Terminal.

1.3.7 Arcar com as despesas decorrentes do adequado cumprimento de suas obrigações contratuais, tais como: serviços de gestão da operação, administração, sistemas de controle e informações, impostos, taxas e contribuições, tarifas de luz, de esgoto, de energia elétrica, entre outros.

1.3.8 Não permitir que sejam afixados no Terminal através de pinturas, dísticos e impressos ou ainda veiculados anúncios, notícias, notas ou propagandas amorais, políticas ou discriminatórias sob o ponto de vista de credo, religião ou cor, bem como atentatórios à ordem pública e às autoridades constituídas.

1.3.9 Permitir livre acesso aos encarregados da fiscalização do Poder Concedente.

1.3.10 Responsabilizar-se por danos à integridade do Terminal que decorrerem diretamente da prestação do serviço de transporte coletivo.

2 INFORMAÇÕES SOBRE O TERMINAL DE INTEGRAÇÃO

2.1 O Sistema conta atualmente com um terminal de integração destinado a possibilitar de forma organizada o embarque e o desembarque dos usuários nos veículos que compõem a frota do sistema, oferecendo a possibilidade de conexão entre as viagens e com importante influência na área urbana onde está localizado.

2.2 Características básicas dos Terminais e Estações:

2.3 Quadro Operacional – Terminais:

Horário de Funcionamento das Bilheterias	Segunda à Sexta	04h às 22h15min.
	Sábados	04h às 15h.
	Domingos e Feriados	07h às 22h.

2.4 Terminal Urbano Vereador Norberto Willy

2.4.1 Localização: Rua José Honorato Müller, 325, Bairro Coloninha, CEP: 89.110-170 Gaspar/SC.



3 ATIVIDADES A SEREM EXECUTADAS

3.1 As diretrizes abaixo deverão ser observadas no exercício das funções das pessoas em serviço no Terminal de Integração e na realização das atividades afins, devendo, portanto, ser objeto de orientação e treinamento dos funcionários contratados.

3.2 A concessionária deverá garantir a limpeza, a conservação e a segurança do Terminal Urbano, buscando dar melhores condições de trabalho aos colaboradores, bem como ambientes higienizados e seguros aos usuários do Transporte Coletivo Urbano.

3.3 Informações Gerais:

3.3.1 As informações sobre os horários das linhas deverão estar permanentemente à disposição dos usuários, de forma clara, objetiva e sempre atualizada, preferencialmente em painéis eletrônicos.

3.3.2 Para que os usuários identifiquem os locais de embarque, deverão ser utilizadas placas de identificação em cada berço (plataforma) com o número e o nome das linhas ali operadas, preferencialmente em painéis eletrônicos.

3.3.3 Deverão ser mantidas indicações de bilheteria, dos sanitários, de lanchonete, de saída e outros equipamentos importantes a serem ressaltados.

3.3.4 Os painéis / placas contendo as informações sobre os horários das linhas, identificação dos locais de embarque e desembarque, indicação de bilheterias, sanitários, lanchonete, saída e demais equipamentos, deverão observar o mesmo padrão visual.

3.3.5 A Concessionária deverá instalar, nas dependências do Terminal de Integração relógios, em locais e de dimensões adequadas, de modo a permitir a sua imediata visualização por parte de todos os usuários.

3.3.6 Os horários constantes em todos os relógios instalados no Terminal de Integração deverão estar sincronizados entre si e de acordo com o horário do sistema de bilhetagem automática e monitoramento eletrônico.

3.3.7 A Concessionária deverá utilizar funcionários específicos para prestar informações e promover orientação aos seus funcionários e demais colaboradores que trabalham no Terminal de Integração para complementar o grau de informação e garantir um funcionamento adequado destas instalações.

3.4 Nas plataformas:

- 3.4.1 Orientação aos usuários para não obstrução das áreas de circulação geral;
- 3.4.2 Auxílio à movimentação de usuários que apresentem dificuldade de locomoção;
- 3.4.3 Vigilância nos aspectos relacionados à circulação, sobretudo movimentação pelas pistas de rolamento.

3.5 Nos pontos de linha:

- 3.5.1 Orientação desembarque, garantindo área livre na plataforma para a descida de todos os passageiros;
- 3.5.2 Orientação durante o embarque e desembarque, com preferência para deficientes físicos ou visuais, idosos, gestantes e pessoas com crianças de colo;
- 3.5.3 Vigilância nos aspectos relativos à segurança e ao conforto: impedimento de atropelos e tumultos durante o embarque e desembarque;
- 3.5.4 Impedimento de desembarque na pista ou fora das plataformas;
- 3.5.5 Prestação de informações.

3.6 Nas áreas de circulação de veículos:

- 3.6.1 Vigilância quanto à circulação de usuários ou pessoal não autorizado fora das faixas de pedestres;
- 3.6.2 Impedimento, de usuários ou pessoal não autorizado, entrarem ou saírem do terminal pela pista de rolamento.

3.7 Nas bilheterias:

- 3.7.1 Informações sobre tipos de cartões, valor das tarifas, forma e locais para aquisição antecipada de créditos de viagem;
- 3.7.2 Auxílio na formação de filas nas bilheterias;
- 3.7.3 Permissão de prioridade para idosos ou pessoas com dificuldade de permanência na fila.

3.8 Junto às catracas:

- 3.8.1 Orientação aos usuários quanto à forma de utilização dos cartões;
- 3.8.2 Assistência aos usuários no uso dos bloqueios: apresentação do cartão, desbloqueio da catraca e passagem;
- 3.8.3 Permissão de acesso para usuários impossibilitados de utilizar o bloqueio ou com dificuldade de locomoção por portão auxiliar;
- 3.8.4 Permissão de acesso para funcionários da empresa operadora ou prestadores de serviço sem cartão por portão auxiliar;
- 3.8.5 Vigilância quanto à invasão de usuários, ou formas de acesso sem apresentação de cartão;
- 3.8.6 Atuação em caso de falhas de equipamento ou do cartão: desativação do bloqueio defeituoso e orientação ao usuário.

3.9 Segurança:

- 3.9.1 A segurança dos terminais é de responsabilidade de todas as pessoas que nele trabalham diretamente ou como prestadores de serviço.
- 3.9.2 No horário de funcionamento do terminal, a segurança (serviços de vigilância) deverá ser física e patrimonial contemplando os bens fixos instalados no terminal: placas de comunicação visual, bancos, bebedouros, lixeiras, instalações sanitárias, gradis, telefones, mobiliário, e infraestrutura em geral e de venda de bilhete ou cartão na entrada do terminal.

3.9.3 A ação nesse caso será de vigilância preventiva, onde a atuação de todos os colaboradores contribuirá para a manutenção de condições seguras.

3.9.4 A Concessionária deverá manter durante 24 (vinte e quatro) horas por dia, a segurança do patrimônio, bens e materiais instalados através de vigilantes adequadamente capacitados e treinados.

3.10 Quantitativo sugerido (serviço de vigilância):

Descrição do local	Quantidade sugerida de vigilantes
Terminal Urbano Vereador Norberto Willy Schosslund	4

3.11 Quantitativo sugerido (serviço de limpeza):

Descrição do local	Quantidade sugerida de zeladores
Terminal Urbano Vereador Norberto Willy Schosslund	2

4 PRAZO PARA IMPLANTAÇÃO

4.1 A Concessionária deverá iniciar as atividades previstas no presente Anexo na data do início da operação.