

# ANEXO II - Diretrizes para operação e evolução do sistema de Transporte Público Urbano de Porto Velho

## 1. As Atribuições

Constituem atribuições do Poder Concedente, além das atribuídas em EDITAL e CONTRATO:

- acolher para análise e emitir pareceres sobre propostas encaminhadas pelo Consórcio sobre a oferta dos serviços de transporte, em especial sobre ao Plano Operacional;
- definir parâmetros e padrões técnicos para a prestação de serviços adequados
- fixar itinerários e pontos de parada;
- controlar e fiscalizar o Sistema;
- orçar e gerir receitas e despesas do Sistema;
- implantar e extinguir linhas e extensões;
- gerenciar e controlar o vale transporte, o cartão transporte ou equivalente;
- estabelecer a planilha de custos;
- elaborar e fiscalizar a aplicação dos cálculos tarifários;
- vistoriar os ônibus, garagens, instalações e demais veículos da Concessionária contratada;
- fixar e aplicar penalidades;
- promover periodicamente auditorias na Concessionária contratada;
- estabelecer as normas de operação;
- implementar medidas efetivas no controle e atualização dos parâmetros da metodologia tarifária, a partir da verificação dos custos, investimentos e outras despesas das contratadas;
- proceder aos cadastramentos que entender necessários;
- padronizar as características dos ônibus ou outros veículos que venham a fazer parte da frota do Sistema;
- estimular o aumento da qualidade e da produtividade dos serviços e da preservação do meio ambiente;
- implantar mecanismos permanentes de informação sobre os serviços prestados para facilitar o seu acesso aos usuários;

- assegurar infraestrutura viária necessária à prestação do serviço.

Constitui obrigação da Concessionária prestar o serviço delegado de forma adequada à plena satisfação dos usuários, conforme disposições estabelecidas em lei, nos regulamentos, EDITAL e CONTRATO, e em especial:

- apresentar ao órgão gestor os horários, frequência, frota e terminais de cada linha;
- realizar de estudos para adequação da oferta dos serviços ao atendimento da demanda de transporte;
- participar do planejamento global dos serviços de transporte coletivo em conjunto com o órgão gestor;
- elaborar o planejamento operacional das linhas;
- prestar todas as informações que lhe forem solicitadas;
- cumprir as normas de operação e arrecadação, inclusive as atinentes à cobrança de tarifa;
- operar somente com pessoal devidamente capacitado e habilitado, mediante contratações regidas pelo direito privado e legislação trabalhista, assumindo todas as obrigações delas decorrentes, não se estabelecendo qualquer relação jurídica entre os terceiros e o contratante;
- utilizar somente veículos que preencham os requisitos de operação, conforme previsto nas normas regulamentares ou gerais pertinentes;
- promover a atualização e o desenvolvimento tecnológico das instalações, equipamentos e sistemas, com vistas a assegurar a melhoria da qualidade do serviço e a preservação do meio ambiente, nos termos da legislação pertinente;
- garantir a segurança e a integridade física dos usuários e trabalhadores do Sistema, instituindo mecanismos de monitoramento, controle, cumprimento das determinações do órgão gestor, vigilância, logística, tecnologia e cobertura de acidentes pessoais adequados aos custos tarifários;
- adequar a frota às necessidades do serviço, obedecidas as normas fixadas; executar as obras previstas no edital e no contrato respectivo, com a prévia autorização e acompanhamento do órgão gestor;
- garantir e promover a atualização e o desenvolvimento tecnológico das garagens e demais instalações, equipamentos, sistemas e ônibus com vistas a assegurar a melhoria da qualidade do serviço e a preservação de meio ambiente nos termos da legislação pertinente.

## 2. Requisitos operacionais

### 2.1. Considerações Gerais

Os requisitos operacionais definidos nesse documento serão as exigências mínimas de qualidade a serem cumpridas na operação e demais serviços prestados pela Concessionária.

A Concessionária deverá se comprometer a utilizar toda a sua experiência e empregar todos os recursos tecnológicos necessários para superá-los.

De acordo com o parágrafo 1º do Artigo 6º da Lei Federal nº 8.987/95, o serviço adequado é aquele que atende aos requisitos de regularidade, continuidade, eficiência, segurança, atualidade, generalidade, cortesia e a modicidade tarifária.

Os requisitos operacionais definidos nesse documento, além de serem de cumprimento obrigatório, serão a base para a elaboração das diretrizes operacionais. Estes requisitos irão embasar os regulamentos, instrumentos e procedimentos que serão adotados na operação, quer em situações de normalidade quer em situações de contingências, de acordo com as características técnicas, operacionais e construtivas dos sistemas, equipamentos e instalações que serão implantadas.

Durante a vigência do Contrato de Concessão, os documentos relativos às diretrizes do regulamento operacional deverão ser revisados quinquenalmente ou sempre que for necessário, objetivando adaptá-los a novos cenários ambientais e/ou tecnológicos. Caso seja necessário, por razões excepcionais, operar temporariamente em desacordo com a versão vigente das diretrizes operacionais, a Concessionária deverá apresentar justificativas para tal fato ao órgão gestor e, se necessário, elaborar diretrizes específicas para serem adotadas nessas condições de operação excepcional.

## 2.2. Do Planejamento do Serviço

O planejamento dos serviços de transporte coletivo será realizado pela Concessionária em conjunto com o Órgão Gestor, observando-se os seguintes princípios:

- oferta aos usuários da mais ampla mobilidade e acesso a toda área urbana, no menor tempo e custo possíveis, com segurança e conforto (considerar o tempo que o usuário leva para acessar o ponto de ônibus, a espera pelo veículo, o deslocamento, eventual transferência e o acesso ao destino partindo do ponto de parada);
- preservação da rede unificada e integrada como conceito primordial para a estruturação dos serviços de transporte coletivo;
- priorização da circulação dos veículos de transporte coletivo no sistema viário em relação a circulação dos demais veículos;
- observância das políticas urbanas dos municípios e da política urbana metropolitana, expressa nos planos diretores;
- observância das necessidades de atendimento de transporte da população em áreas de expansão urbana ou de adensamento populacional;
- observância das diretrizes, análises, ações e programas estabelecidos no Plano de Mobilidade e nas suas futuras atualizações;
- observância das manifestações da população através dos meios instituídos e, em especial, das informações colhidas através de pesquisas periódicas;
- emprego de metodologias e técnicas adequadas, baseadas em dados históricos e pesquisas atualizadas sobre a demanda de transporte;
- proposição do uso de tecnologias apropriadas aos serviços.

O Órgão Gestor realizará o planejamento dos serviços de transporte de forma articulada com a Concessionária, sem prejuízo de sua autoridade gestora executiva.

A especificação dos serviços de transporte será realizada tomando-se como base a demanda, aferida por processos diretos ou indiretos de medição; o seu comportamento em termos de distribuição espacial e temporal; a capacidade dos veículos utilizados; a taxa de conforto, em termos de densidade de passageiros em pé; os intervalos máximos de espera; o tempo de viagem e demais condições específicas.

Considerando que não se é conhecido a velocidade comercial média das linhas nos principais corredores e no sistema como um todo, será fixado como valor de referência para a definição dos parâmetros operacionais acima, considerando também que atualmente são desconhecidos de forma completa os comportamentos dos usuários e do público (pedestres e motoristas) no entorno dessas linhas, bem como a integração das mesmas com os sistemas de controle semafóricos na região servida.

Cabe ao órgão gestor determinar as linhas e horários do sistema de transporte público, sendo que as Concessionárias, a partir da especificação dos serviços, poderão elaborar e sugerir alterações no Plano Operacional, definindo as tabelas de serviços e, conseqüentemente, o quadro de horários para validação pelo órgão concedente.

O plano operacional será apresentado pela Concessionária ao órgão gestor, que o avaliará, antes da definição final do quadro de horários a ser praticado. Havendo necessidade de ajustes no plano operacional apresentado na forma, em razão da avaliação, a Concessionária fará as revisões, apresentando-o para aprovação final.

A Concessionária poderá atualizar o plano operacional, independente da realização dos estudos de especificação dos serviços, como no caso de ajustes de jornada de operadores, devendo submetê-lo a aprovação do órgão gestor.

Todas as informações operacionais necessárias à prestação dos serviços resultantes da especificação e do plano operacional serão registradas pelo órgão gestor em cadastro.

Os aumentos do quantitativo da frota em termos reais, assim compreendidos quaisquer aumentos da frota contratual da Concessionária, a qualquer tempo, sem o correspondente e proporcional aumento da demanda transportada, ensejará a concomitante revisão do equilíbrio econômico-financeiro do Contrato de Concessão, e o aparelhamento dos ajustes em aditivo contratual específico.

Destaca-se que, em casos de diminuição de demanda, prioritariamente à pedidos de reequilíbrio, deve-se discutir a viabilidade de redução de frequência, primando pela modicidade da tarifa e remuneração do Concessionário.

### **2.3. Prestação do Serviço**

A Concessionária desenvolverá seu programa operacional de forma a assegurar ao órgão gestor que:

- os veículos prestarão serviço de embarque e desembarque de passageiros em todas as paradas que se encontrem em estado operacional, na linha ou em serviço parcial de linha onde estiverem circulando e que, quando o serviço não for prestado pelos motivos operacionais listados a seguir, os usuários serão informados do fato e dos motivos que o ocasionarem:

- início ou término do serviço operacional;
  - ajustes na grade horária ou estratégia operacional;
  - falhas;
  - incidentes;
- 
- os veículos só poderão trafegar com todas as portas fechadas e realizar a operação de portas (abertura e/ou fechamento) quando parados;
  - o embarque dos passageiros nos ônibus somente ocorrerá pela porta dianteira, salvo nos terminais de integração e nas plataformas de corredores que operem em regime de área paga, situação em que o embarque ocorrerá pelas portas definidas no modelo operacional desses equipamentos públicos;
  - o tráfego dos veículos observará as normas de trânsito, às normas específicas de circulação em corredores de transporte e terminais de integração;
  - os motoristas conduzirão os veículos de modo a não gerar situações de insegurança e desconforto aos passageiros, como freadas ou arrancadas bruscas e velocidade incompatível com o tipo de via;
  - a parada dos veículos nos pontos de parada e nas plataformas de embarque deverá se dar de modo a garantir, com segurança e conforto, o acesso ou o egresso dos usuários no veículo, o que impõe a observância de distâncias compatíveis entre a porta do veículo e o piso da calçada ou das plataformas de embarque, salvo a existência de bloqueios que impeçam tal feito no interior dos terminais de integração, assim entendida a área paga dos terminais;
  - o embarque dos passageiros deve ser realizado normalmente pelas portas de desembarque dos veículos, ressalvados casos específicos regulados por meio do órgão gestor;
  - os motoristas observarão as necessidades especiais das pessoas portadoras de deficiência, dos idosos, gestantes, lactantes e pessoas acompanhadas por crianças de colo no acesso ou egresso do veículo, incluindo, caso necessário e disponível, a operação de sistemas de elevação de cadeiras de rodas;
  - os veículos deverão circular, quando em serviço nas linhas, com a correta identificação da linha ou destino no seu letreiro e, ainda, com demais elementos de comunicação externa que auxiliem a comunicação com os usuários sobre trajetos e referenciais urbanos atendidos.

#### 2.4. Acesso ao sistema e aos dados, aplicação das regras de “Compliance” ao Contrato de Concessão

O Serviço de Transporte Coletivo é um direito social garantido constitucionalmente no **art. 6º, inciso IV**, bem como, é disciplinado nos **art. 30, V, art. 175 caput e incisos I, II, III, IV**, quanto à competência Municipal de implementação e gestão do serviço público de caráter essencial, ainda assim, o **art. 208, inciso VII, art. 230, §2º**, o definem serviço assistencial e dever do Estado como forma de assegurar as garantias constitucionais e os direitos sociais, todos estes esculpidos na Constituição Federal.

No campo do acesso aos dados e informações, sob a ótica dos princípios e direitos constitucionais, o **art. 5º, inciso XII da CF** garante a inviolabilidade de dados, o que seria no

âmbito particular, seja no aspecto do indivíduo como pessoa física ou no aspecto corporativo como pessoa jurídica. Todavia, tal direito não é absoluto, uma vez que existem inúmeras decisões do Supremo Tribunal Federal – STF quanto à garantia do acesso às informações e conseqüente quebra de suposto sigilo de dados ou informações quando confrontados com outros princípios de maior equivalência, daí a aplicação do princípio da proporcionalidade, bem como, pelo benefício da própria torpeza, pois à ninguém é lícito utilizar de salvaguarda legais para práticas ilícitas ou anti-republicanas.

Sendo o acesso ao serviço de transporte um direito social, inserido expressamente pela **Emenda Constitucional nº 90/2015**, é certo que o mesmo recebeu um *status* constitucional elevado, pois o é tratado como serviço essencial (intermitente) que dá garantia à outros direitos sociais e garantias fundamentais. Assim, estando o serviço de transporte acobertado pelo *status* de direitos sociais, vinculado à outros direitos sociais e garantias fundamentais, ambos constitucionais, é certo que o valor do mesmo é coletivo e absoluto, sobrepondo-se ao caráter de direitos individuais, conforme veremos abaixo quanto as premissas e diretrizes do Poder Público no tocante ao planejamento, organização, modicidade e publicidade tarifária.

Partindo desta premissa, a **Lei Federal nº 12.587/2012** (Mobilidade Urbana) disciplina exaustivamente sobre “instrumentos de controle, fiscalização, arrecadação de taxas e tarifas e difusão de informações” dos serviços de transporte público (vide **art. 3º**).

Ainda assim, o **art. 6º** diz que a Política Nacional da Mobilidade urbana possui como diretriz a “garantia de sustentabilidade econômica das redes de transporte público coletivo de passageiros, de modo a preservar a continuidade, a universalidade e a modicidade tarifária do serviço.”

O **art. 7º** da **Lei Federal nº 12.587/2012** elenca como motivo da Política Nacional de Mobilidade Urbana:

- I - reduzir as desigualdades e promover a inclusão social;
- II - promover o acesso aos serviços básicos e equipamentos sociais;
- III - proporcionar melhoria nas condições urbanas da população no que se refere à acessibilidade e à mobilidade;
- IV - promover o desenvolvimento sustentável com a mitigação dos custos ambientais e socioeconômicos dos deslocamentos de pessoas e cargas nas cidades; e
- V - consolidar a gestão democrática como instrumento e garantia da construção contínua do aprimoramento da mobilidade urbana.

O **art. 8º** da **Lei Federal nº 12.587/2012** institui diretrizes ao Poder Público sobre o exercício da política tarifária do sistema de transporte coletivo:

- I - promoção da equidade no acesso aos serviços;
- II - melhoria da eficiência e da eficácia na prestação dos serviços;
- III - ser instrumento da política de ocupação equilibrada da cidade de acordo com o plano diretor municipal, regional e metropolitano;

IV - contribuição dos beneficiários diretos e indiretos para custeio da operação dos serviços;

V - simplicidade na compreensão, transparência da estrutura tarifária para o usuário e publicidade do processo de revisão;

VI - modicidade da tarifa para o usuário;

VII - integração física, tarifária e operacional dos diferentes modos e das redes de transporte público e privado nas cidades;

VIII - articulação interinstitucional dos órgãos gestores dos entes federativos por meio de consórcios públicos; (Redação dada pela Lei nº 13.683, de 2018)

IX - estabelecimento e publicidade de parâmetros de qualidade e quantidade na prestação dos serviços de transporte público coletivo; e (Redação dada pela Lei nº 13.683, de 2018)

X - incentivo à utilização de créditos eletrônicos tarifários. (Incluído pela Lei nº 13.683, de 2018)

§ 1º (VETADO).

§ 2º Os Municípios deverão divulgar, de forma sistemática e periódica, os impactos dos benefícios tarifários concedidos no valor das tarifas dos serviços de transporte público coletivo.

O art. 9º da Lei Federal nº 12.587/2012 dispõe sobre o regime econômico e financeiro da concessão e/ou permissão do serviço de transporte coletivo urbano, o qual compõe e constitui a tarifa de remuneração do transporte público:

§ 1º A tarifa de remuneração da prestação do serviço de transporte público coletivo deverá ser constituída pelo preço público cobrado do usuário pelos serviços somado à receita oriunda de outras fontes de custeio, de forma a cobrir os reais custos do serviço prestado ao usuário por operador público ou privado, além da remuneração do prestador.

§ 2º O preço público cobrado do usuário pelo uso do transporte público coletivo denomina-se tarifa pública, sendo instituída por ato específico do poder público outorgante.

§ 3º A existência de diferença a menor entre o valor monetário da tarifa de remuneração da prestação do serviço de transporte público de passageiros e a tarifa pública cobrada do usuário denomina-se **déficit** ou subsídio tarifário.

§ 4º A existência de diferença a maior entre o valor monetário da tarifa de remuneração da prestação do serviço de transporte público de passageiros e a tarifa pública cobrada do usuário denomina-se **superávit** tarifário.

§ 5º Caso o poder público opte pela adoção de subsídio tarifário, o **déficit** originado deverá ser coberto por receitas extratarifárias, receitas alternativas, subsídios orçamentários, subsídios cruzados intrasetoriais e intersetoriais provenientes de

outras categorias de beneficiários dos serviços de transporte, dentre outras fontes, instituídos pelo poder público delegante.

§ 6º Na ocorrência de **superávit** tarifário proveniente de receita adicional originada em determinados serviços delegados, a receita deverá ser revertida para o próprio Sistema de Mobilidade Urbana.

§ 7º Competem ao poder público delegante a fixação, o reajuste e a revisão da tarifa de remuneração da prestação do serviço e da tarifa pública a ser cobrada do usuário.

§ 8º Compete ao poder público delegante a fixação dos níveis tarifários.

§ 9º Os reajustes das tarifas de remuneração da prestação do serviço observarão a periodicidade mínima estabelecida pelo poder público delegante no edital e no contrato administrativo e incluirão a transferência de parcela dos ganhos de eficiência e produtividade das empresas aos usuários.

§ 10. As revisões ordinárias das tarifas de remuneração terão periodicidade mínima estabelecida pelo poder público delegante no edital e no contrato administrativo e deverão:

I - incorporar parcela das receitas alternativas em favor da modicidade da tarifa ao usuário;

II - incorporar índice de transferência de parcela dos ganhos de eficiência e produtividade das empresas aos usuários; e

III - aferir o equilíbrio econômico e financeiro da concessão e o da permissão, conforme parâmetro ou indicador definido em contrato.

§ 11. O operador do serviço, por sua conta e risco e sob anuência do poder público, poderá realizar descontos nas tarifas ao usuário, inclusive de caráter sazonal, sem que isso possa gerar qualquer direito à solicitação de revisão da tarifa de remuneração.

§ 12. O poder público poderá, em caráter excepcional e desde que observado o interesse público, proceder à revisão extraordinária das tarifas, por ato de ofício ou mediante provocação da empresa, caso em que esta deverá demonstrar sua cabal necessidade, instruindo o requerimento com todos os elementos indispensáveis e suficientes para subsidiar a decisão, dando publicidade ao ato.

O **art. 14 da Lei Federal nº 12.587/2012** dispõe sobre os direitos dos usuários do Sistema Nacional de Mobilidade Urbana:

I - receber o serviço adequado, nos termos do art. 6º da Lei nº 8.987, de 13 de fevereiro de 1995;

II - participar do planejamento, da fiscalização e da avaliação da política local de mobilidade urbana;

III - ser informado nos pontos de embarque e desembarque de passageiros, de forma gratuita e acessível, sobre itinerários, horários, tarifas dos serviços e modos de interação com outros modais; e

**IV** - ter ambiente seguro e acessível para a utilização do Sistema Nacional de Mobilidade Urbana, conforme as Leis nºs 10.048, de 8 de novembro de 2000, e 10.098, de 19 de dezembro de 2000.

**Parágrafo único.** Os usuários dos serviços terão o direito de ser informados, em linguagem acessível e de fácil compreensão, sobre:

**I** - seus direitos e responsabilidades;

**II** - os direitos e obrigações dos operadores dos serviços; e

**III** - os padrões preestabelecidos de qualidade e quantidade dos serviços ofertados, bem como os meios para reclamações e respectivos prazos de resposta.

O **art. 22** da **Lei Federal nº 12.587/2012** dispõe sobre as atribuições mínimas dos órgãos gestores de planejamento e gestão do sistema de mobilidade urbana:

**I** - planejar e coordenar os diferentes modos e serviços, observados os princípios e diretrizes desta Lei;

**II** - avaliar e fiscalizar os serviços e monitorar desempenhos, garantindo a consecução das metas de universalização e de qualidade;

**III** - implantar a política tarifária;

**IV** - dispor sobre itinerários, frequências e padrão de qualidade dos serviços;

**V** - estimular a eficácia e a eficiência dos serviços de transporte público coletivo;

**VI** - garantir os direitos e observar as responsabilidades dos usuários; e

**VII** - combater o transporte ilegal de passageiros.

Desta forma, é clara a superioridade da Lei de Mobilidade Urbana e o instituto da Modicidade e Publicidade Tarifária, através da fixação da Tarifa Pública, que é uma receita para gestão de administração de um serviço público, desta forma, por força de Lei, a mesma deve ser transparente e acessível, pois não é um serviço privado ou particular, não sendo tratada (natureza) como receita de serviço privado ou particular, logo, por ser receita pública tarifada com normativa quanto à modicidade e publicidade, não está acobertada pelo sigilo.

Assim, a conta corrente única de receita tarifária não está coberta sob sigilo, por ser recebedora de tarifa pública, que em tese é recurso público, logo deve ser apresentados todos os extratos pertinentes à receita única e exclusiva das tarifas públicas, da mesma forma, os dados de bilhetagem eletrônica, GPS, câmeras de segurança, também fazem parte integrante do serviço público, sendo, portanto, de livre e irrestrito acesso do Poder Público, ora gestor do futuro contrato de concessão.

Neste particular, deverá ser implementada a sistemática do acesso irrestrito ao GPS, bilhetagem eletrônica e demais sistemas, bem como, deverá o Poder Público requerer uma Auditoria Externa quando entender que há qualquer dúvida ou suspeita quanto aos dados, que será custeada pelo Concessionário quando se constatar qualquer fraude, bem como, aplicação da Lei Federal nº 12.846/2013 (Compliance) e/ou outra norma Municipal.

A Constituição Federal e a Lei de Mobilidade Urbana concedem o *status* constitucional e soberano do sistema de transporte coletivo urbano de passageiros como serviço público de caráter essencial e intermitente, não sendo de exclusividade da Concessionária, pelo contrário, sendo de completo acesso e intervenção do Poder Público e, dentro desta simetria, sobrepõe se sobre qualquer outro direito particular, possuindo, portanto, a primazia e sobreposição de suas as diretrizes quanto ao planejamento, organização, acessibilidade, universalidade, modicidade tarifária do sistema de trânsito local.

A Lei Federal nº 12.846/2017 (Governança e Compliance) e Decreto Municipal nº 15.354/2018 (Regulamenta Normas de Governança e Compliance) estabelecem regras de fiscalização, auditoria, controle e punição quanto aos contratos públicos, em especial em casos de desequilíbrio proposital ou fraude no serviço, o que poderá ser investigado de forma ampla e irrestrita pelo Poder Público e, ainda, ser encaminhado para providências por parte do Ministério Público.

Neste sentido, todos os Dados e Informações do Sistema de Transporte Coletivo Urbano de Passageiros pertencem ao Poder Concedente, serão de acesso e controle absoluto do Poder Público para fins de Gestão Pública do Sistema de Transporte Coletivo Urbano de Passageiros e aferição para construção da Modicidade Tarifária nos termos da Lei nº 12.587/2012 (Mobilidade Urbana), por serem de exclusividade da Concessão Pública, razão pela qual, as concorrentes da futura Concessão, objeto deste Projeto Básico, deverão declarar formal e expressamente nas respectivas propostas técnicas, conforme Modelo de Declaração descrito no Anexo XXIX do Edital.

- a)** Declaração de ciência e concordância de que não se opõe ao livre e irrestrito acesso intermitente aos Dados e Informações do Sistema de Transporte Coletivo Urbano de Passageiros pertencem ao Poder Concedente, tais como: Banco de Dados dos Sistemas de Informação; Chave da Cidade (senha/código fonte); cadastro de usuários; receita tarifária (pagos em espécie ou por meio eletrônico); bilhetagem eletrônica; extratos bancários da receita de Tarifa Pública; dados do validador; dados do GPS (itinerários e monitoramento); dados da CCO (Central de Controle de Operação); dados das câmeras de videomonitoramento (veículos e garagem); dados de operação (plano de trabalho e escalas) e manutenção (preventiva e corretiva); dados de qualquer forma de ITS; dados de publicidade ou quaisquer receitas alternativas; dados estatísticos; dados das linhas e rotas; dados de consumo; dados de controle operacional; dados de racionalização do sistema; dados de controle financeiro e econômico (balanços e auditorias); dados de crédito antecipado de passagem; dados de carregamento e/ou transporte de valores de passagens recebidas em espécie; dados dos funcionários; dados dos fornecedores ou terceiros contratados pela Concessionária);
- b)** Declaração de ciência e concordância de que estará sujeita à Auditoria Externa no sistema de dados (todos acima descritos) da alínea anterior, quando houver suspeita de qualquer fraude, em sendo constatada irregularidade, suportará o ônus da Auditoria Externa;
- c)** Declaração de ciência e concordância de que não há objeção às ordens do Poder Concedente quanto ao livre e irrestrito acesso intermitente à todos os dados de operação e dados financeiros da tarifa pública (descritos na alínea “a”), por não

estarem sob a tutela particular da licitante (concorrente ou futura concessionária), mas sim sob a tutela do Poder Concedente, como obrigação de controle das Políticas Públicas de Mobilidade Urbana, em especial da Modicidade Tarifária e Publicidade da contabilidade pertinente à Tarifa Pública;

**d)** Declaração de ciência de que estará submissa às regras e diretrizes das Leis Federais de nº 12.587/2012 (Mobilidade Urbana) e nº 12.846/2017 (Governança e Compliance) e Decreto Municipal nº 15.354/2018 (Regulamenta Normas de Governança e Compliance), da mesma forma, deverá atender integralmente tais normas a nível federal e municipal, sob pena das sanções legais previstas;

**e)** Declaração de ciência de que estará submissa às regras do Código de Defesa do Consumidor e Código Civil, no tocante ao direito à restituição de valores quando solicitado pelo usuário, o que deverá ser efetuado pelo prazo máximo de 05 (cinco) dias, sob pena dos efeitos de ter contra si ações ou sanções, judiciais e/ou administrativas, de apropriação indébita e repetição do indébito (dobro), além de outras perdas e danos.

## 2.5. Integrações e cobrança da tarifa

A Concessionária se obriga a transportar os usuários dentro dos seguintes princípios e considerações:

- todo usuário portador de “créditos de viagens” (que podem ser magnéticos via Smartcard ou adquiridos dentro dos veículos) e as gratuidades legais, adotado nos sistemas de transporte público coletivo tem assegurado o seu direito a viajar;
- todo crédito de viagem, inclusive de integração e gratuidades, deverá obrigatoriamente ser validado, nos equipamentos instalados no interior dos veículos;
- todo o usuário não portador de créditos de viagem ou cujo Smartcard não seja validado e não passível de regularização de tal situação, no momento, deverá ser convidado a retirar-se do veículo por funcionários da Concessionária, podendo ser solicitado, se necessário, a colaboração de agentes da ordem pública, e o infrator ficará, ainda, sujeito às penalidades legais;
- serão integralmente adotadas, todas as políticas e regulamentos instituídos pelos poderes Estadual e Municipal referentes a integração intermodal, vigentes nos sistemas de transporte público coletivo de Porto Velho.

Caso ocorra uma situação que venha a exigir que o veículo em operação seja evacuado, os passageiros deverão ser informados e orientados a como proceder com segurança, devendo a evacuação do veículo ser realizada, de preferência, em um ponto de parada.

A Concessionária deverá aplicar procedimentos que assegurem ao órgão gestor e aos usuários afetados pela não conclusão da viagem que esses não serão penalizados financeiramente.

Os procedimentos a serem implantados deverão ser capazes de ressarcir os usuários que desistirem da viagem, através de crédito nos títulos que foram utilizados e corretamente

validados na viagem não concluída, um crédito igual ao debitado no início do deslocamento interrompido.

Aos usuários que decidam e necessitem continuar viagem, a Concessionária deve assegurar a continuidade do seu deslocamento.

## 2.6. Pontos de Paradas, terminais e estações

A Concessionária deverá demonstrar ao órgão gestor que pretende tratar os pontos de parada não apenas sob o aspecto funcional de acesso ao veículo, mas como sendo a primeira interface do usuário com a rede.

Os pontos de parada, no tocante ao aspecto operacional, deverão dispor, ainda, de informações ao usuário sobre as linhas que os atendam e quadro de horários.

A localização dos pontos de paradas de ônibus, possível realocação dos mesmos, deve levar em consideração estratégias de conforto ao usuário e otimização da rede de transporte público, com anuência do órgão gestor.

### 2.6.1. Dos projetos de estação

A inclusão de estações agrega funcionalidades ao sistema de transporte coletivo, atendendo as necessidades dos agentes envolvidos na sua utilização e operação. As estações constituem um local abrigado e seguro para concentrar as movimentações de passageiros locais (recebidos pelas linhas alimentadoras) e integrados (recebidos pelas linhas troncais), e incluindo áreas para serviços e equipamentos de apoio às funções de operação e gestão das linhas e informação aos usuários. Nas estações fechadas, os usuários podem embarcar pelas portas sem necessidade de passar pela catraca, otimizando assim o tempo de embarque dos passageiros.

A implantação de estações de embarque será realizada após a identificação, através de estudos técnicos, dos locais adequados para formar as linhas tronco-alimentadas no município, reduzindo distância total percorrida e aumentando frequência dos horários nos bairros.

Para tanto a Concessionária deverá:

**I** - Fornecer todo o aparelhamento técnico, equipamentos, materiais, sistemas e pessoal necessários à prestação dos serviços inerentes aos Terminais de Integração e às Estações de Embarque.

**II** - Organizar e fazer cumprir o plano de operação das plataformas.

**III** - Proporcionar serviços adequados de embarque e desembarque para os passageiros das linhas que se utilizem dos Terminais e Estações de Embarque.

**IV** - Promover a vigilância patrimonial dos Terminais de Integração.

**V** - Assegurar que as bilheterias permaneçam abertas até o último horário de partida ou trânsito das linhas da Concessionária.

**VI** - Manter o bom desempenho operacional das Estações de Embarque.

**VII** - 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, entre outros.

**VIII** - Não permitir que sejam afixados nos Terminais e Estações de Embarque através de pinturas, dísticos e impressos ou ainda veiculados anúncios, notícias, notas ou propagandas imorais, políticas ou discriminatórias sob o ponto de vista de credo, religião ou cor, bem como atentatórios à ordem pública e às autoridades constituídas.

**IX** - Permitir livre acesso aos encarregados da fiscalização do Órgão Gestor.

**X** - Responsabilizar-se por danos à integridade dos Terminais e das Estações de Embarque que decorrerem diretamente da prestação do serviço de transporte coletivo.

A Concessionária deverá iniciar as atividades previstas nas Estações na data do início de implantação das mesmas.

**A Fase II de operação prevê a instalação de 4 estações de pré-embarque no Sistema de Transporte Público Urbano do município (Figura 14) em um cenário de médio prazo, com locais ainda em estudo quanto à implantação:**

- **Estação Central, nas proximidades da Av. Sete de Setembro ou antigo Terminal Euclides da Cunha;**
- **Estação Rodoviária, na localidade da atual Rodoviária do Município;**
- **Estação Zona Sul, nas proximidades da Av. Jatuarana;**
- **Estação Zona Leste, nas proximidades da Av. Mamoré com as Avs. Amazonas;**

A operação entre as estações ocorre com linhas troncais de alta frequência, sendo estas linhas alimentadas pelas demais linhas dos bairros.

Os pontos de apoio (Figura 12), são grandes pontos que não operam com o conceito de pré-embarque, mas dão apoio à operação da rede tronco-alimentada na região central, facilitando o acesso às diversas localidades no Centro.

O sistema prevê a instalação de 4 pontos de apoio assim localizados:

- Ponto de apoio Jorge Teixeira, já instalado (Figura 13);
- Ponto de apoio Hospital de Base, já instalado;
- Ponto de apoio Shopping;
- Ponto de apoio Palácio Rio Madeira – CPA;



- *Figura 12. Mapa esquemático da localização dos pontos de apoio*



- *Figura 13. Ponto de apoio na Av. Jorge Teixeira*

Com a implantação das estações de integração e pontos de apoio, que correspondem à evolução da operação, ficará a cargo da Concessionária a operação das linhas no sistema tronco-alimentado, substituindo assim o cenário atual de linhas convencionais ao cenário de linhas troncais e alimentadoras, resguardado o equilíbrio econômico-financeiro do Contrato.

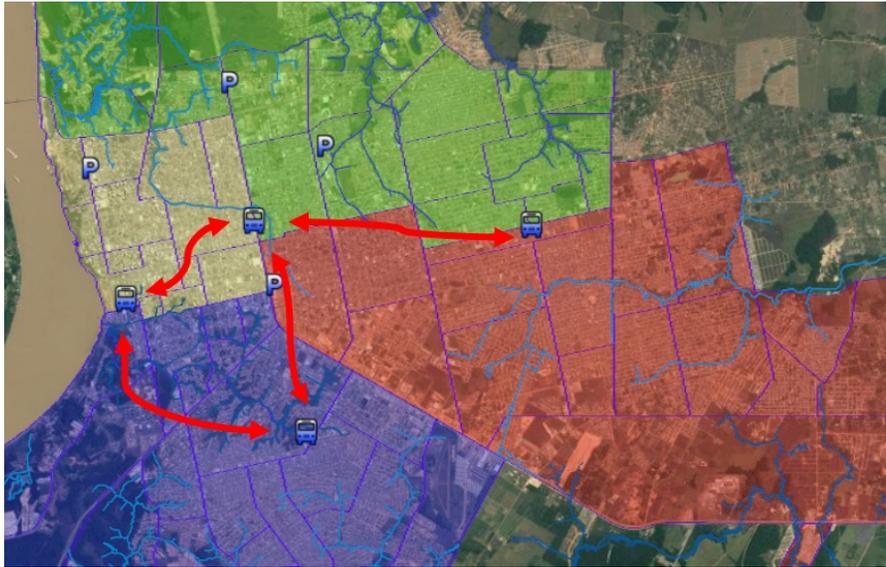


Figura 14. Mapa esquemático da operação troncal com as estações de integração

## 2.6.2. Dos pontos de parada

Atualmente, Porto Velho conta com 1.278 paradas de ônibus, sendo 188 com abrigos de metal e 116 com abrigos de concretos. Com relação à identificação do ponto, 361 (trezentos e sessenta e um) não possuem nenhuma identificação e 613 (seiscentos e treze) são identificados com placas de sinalização. Além disso, verifica-se que há um número excessivo de paradas, justamente pela falta de uma identificação do ponto para a população, que cria pontos muito próximos uns aos outros conforme conveniência. A Figura 15 apresenta a distribuição espacial dos pontos de paradas no município e a Figura 16 apresenta o quantitativo agrupado por regiões.

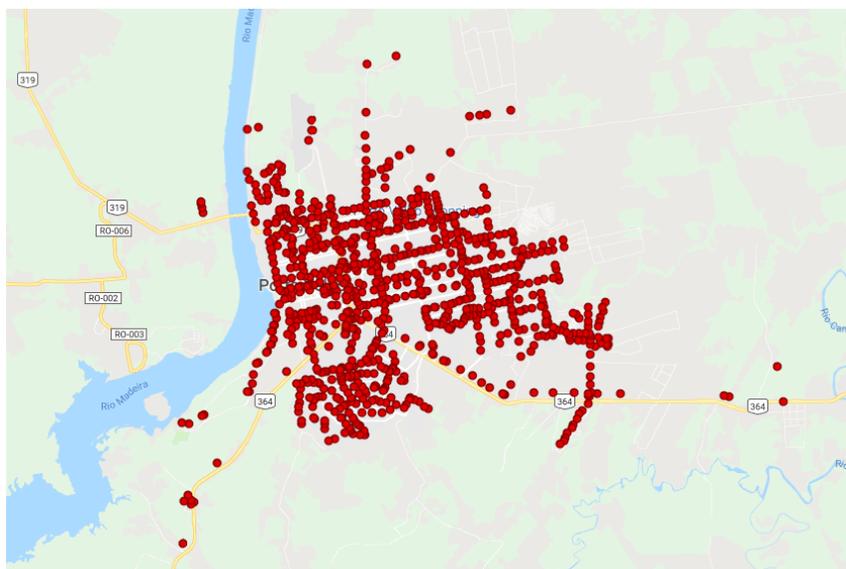


Figura 15. Distribuição espacial das paradas no município

Observa-se também que muitas paradas são criadas muito próximas umas às outras, o que aumenta o tempo de duração da viagem devido à alta frequência de abertura e fechamento das portas, o que é prejudicial ao sistema e aos usuários. É competência do Órgão Gestor a identificação da localização dos pontos de paradas.

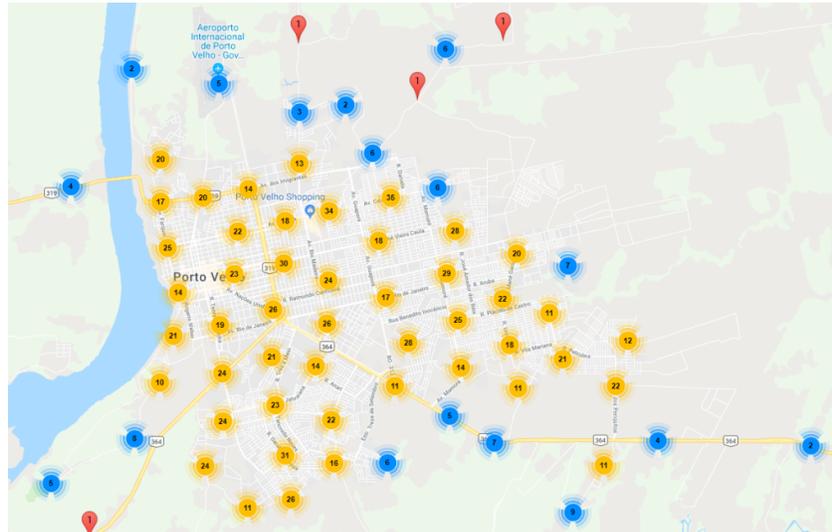


Figura 16. Quantidades de paradas agrupadas por região da cidade

### 2.6.3. Dos terminais – Pontos Finais

Os terminais urbanos de ônibus são os locais centrais que abrigam as linhas alimentadoras e convencionais nos bairros, e de ontem partem esses veículos com direção às estações de integração ou região central.

Também é o local onde ficam os servidores da Concessionária entre as viagens, devendo assim possuir área para descanso, banheiro, alimentação e bebedouros. É dever da Concessionária fornecer espaço apropriado ao funcionário, e zelar pela sua manutenção e limpeza, conforme legislação municipal nº 2.250/2015, que dispõe sobre condições sanitárias e de conforto nos terminais de ônibus dos motoristas e trabalhadores em transporte coletivo de Porto Velho.

## 2.7. Corredores de Ônibus

O corredor de ônibus é uma faixa viária exclusivamente dedicada à circulação de transporte público, visando aumentar a velocidade operacional das viagens, e com isso minimizar o tempo de duração das viagens para a população. Dessa forma, busca-se priorizar o modal público coletivo em relação ao uso intensivo do transporte privado. Fica sob a responsabilidade do órgão Gestor a instalação de faixas exclusivas de ônibus para a operação do sistema de Transporte Público Urbano, conforme estudos técnicos e diretrizes estabelecidos no Plano de Mobilidade Urbana do município.

## 2.8. Garagem

A Concessionária deverá dispor, no perímetro urbano ou de expansão urbana da Sede do Município de Porto Velho, de local (garagem) murado ou cercado, com área de estacionamento para frota total, pátio de manobra, escritório operacional e administrativo dentro dos padrões adequados às posturas e regulamentações municipais. O local a ser utilizado para instalação da garagem da Concessionária deverá respeitar as leis de uso e ocupação do solo, meio ambiente e demais normas aplicáveis.

A área do terreno deve atender satisfatoriamente às necessidades da operação, manutenção, lavagem, guarda e estacionamento dos veículos da frota. Na garagem ou garagens só poderão ser desenvolvidas atividades relacionadas com serviços de transporte ou demais atividades expressamente autorizadas pelo Poder Concedente, sendo vedada atividades paralelas que não tenham como objeto o serviço e objeto da Concessão Pública.

- No aspecto construtivo, os projetos e instalações devem estar em conformidade com as posturas e regulamentações do Município, especialmente, o Código de Obras, Lei de Uso e Ocupação do Solo, Lei de Regulamentação e Padronização das Calçadas, Lei de Pólos Geradores de Tráfego e demais que versam sobre licenciamento;
- Deve ser dado tratamento adequado ao layout e as instalações das garagens, de modo a evitar transtornos de ruído, gases e dejetos às áreas circunvizinhas;
- As instalações hidráulicas das oficinas devem ter reservatórios de contenção dos efluentes que contenham derivados de petróleo, tais como: óleo diesel, lubrificantes e solventes, os quais não podem ser lançados diretamente na rede de esgotos;
- Área de garagem dimensionada adequadamente para proporcionar conforto às pessoas e boa movimentação e armazenagem de veículos;
- Pavimentação construída de modo a atender às solicitações estáticas e dinâmicas da operação, com o pátio de estacionamento revestido preferencialmente de blocos intertravados de concreto ou paralelepípedo, sendo vedado chão batido ou qualquer outro material que não contenha drenagem e escoamento contra chuvas, lama e alagamento;
- Muros divisórios;
- Escritório padrão e acabamento normal;
- Área de recepção ou guarita e fechamento através de portão ou cancela.

Poderá a proponente prever o uso de pátios de estacionamento para guarda noturna dos ônibus, por conveniência operacional ou promover permutas de pátios em setores ou zonas estratégicas no perímetro urbano ou de expansão urbana do Município de Porto Velho, desde que previamente aprovado pelo órgão gestor, cumprindo as exigências contidas no Projeto Básico e seus Anexos.

Em caso de necessidade de troca do imóvel após a aprovação da proposta técnica a Licitante poderá promover a substituição de documentação referente ao imóvel descrito acima, possuindo prazo de até 180 (cento e oitenta) dias para regularização, salvo motivo de força maior, devidamente justificado, o que será objeto de fiscalização por parte do Órgão Gestor.

## 2.9. Limpeza

A atividade de limpeza é um dos pontos mais sensíveis e importantes em um sistema de transporte público que pretende oferecer um serviço de qualidade.

A Concessionária deverá adotar uma sistemática de limpeza, higienização e sanificação (sanificar = salubre) de suas instalações operacionais e dos veículos interna e externamente desde o início da operação que satisfaça as exigências do órgão gestor.

## 2.10. Exploração de Publicidade

O órgão gestor autorizará a Concessionária a explorar, para fins publicitários, locais no interior e exterior dos veículos, ou qualquer canal de informação ao usuário referente ao transporte público.

A veiculação deverá obedecer às normas que regulam o setor em termos de ética, sendo que o bom senso deverá limitar o quantitativo de peças expostas visando não contribuir com a poluição visual.

Deverá ser destinado sem qualquer ônus, o percentual de 20% (vinte por cento) do espaço da exploração publicitária prevista neste projeto para fins de propagandas institucionais e de utilidade pública do Poder Concedente.

## 2.11. Recursos Humanos

Os recursos humanos, próprios ou terceirizados, são a imagem personificada da Concessionária. Deverão, portanto, estar à altura do desafio que irão enfrentar, mantendo de forma profissional o serviço.

Todos empregados da Concessionária ou de empresas terceirizadas que lhe prestem serviços deverão obrigatoriamente estar habilitados e capacitados tecnicamente para o desempenho de suas atividades.

A Concessionária deverá apresentar ao órgão gestor a política que pretende aplicar na capacitação dos recursos humanos que utilizará.

Para as funções operacionais, onde a atividade principal exija a interação com os usuários e com o público em geral, deverão ser priorizados os aspectos de sociabilidade e de servir o público com presteza, de maneira gentil, educada e eficiente.

Os empregados da Concessionária, quando em serviço, deverão estar uniformizados e portando, de forma visível, seus crachás ou peça específica de identificação.

Os profissionais, prestando serviços na área de manutenção ou de operação, receberão da Concessionária os equipamentos de proteção individual (EPI) e de proteção coletiva (EPC), adequados à realização das atividades que executem sendo a mesma responsável por treiná-los no modo de usá-los e exigir suas corretas utilizações.

De acordo com a legislação municipal, a Concessionária deve absorver a totalidade dos recursos humanos das antigas operadoras, priorizando a contratação destes servidores, conforme Lei Orgânica do Município de Porto Velho.

Para efeitos legais, o órgão gestor não fará distinção entre os empregados da Concessionária e os das empresas subcontratadas como prestadoras de serviços.

## 2.12. Regulamentos Operacionais

A Concessionária deverá submeter à apreciação do órgão gestor instrumento que define as atitudes comportamentais que se espera, não apenas da parte dos usuários do sistema, mas também dos cidadãos em geral, especialmente da parcela que interage diretamente com a rede, conscientizando-os da importância de suas ações na qualidade do serviço a ser prestado.

O regulamento deverá evidenciar as consequências que o comportamento social inadequado gerará na operação e os inconvenientes que o mesmo poderá gerar aos usuários do serviço, na população em geral e na mobilidade na região.

O usuário deverá ser conscientizado, de que, em última instância, o seu conforto e segurança serão afetados quando:

- funcionários da Concessionária sejam impedidos de realizar suas funções operacionais ou ocorrerem danos ou uso indevido dos equipamentos instalados nos veículos, nos locais de embarque/desembarque e/ou nas instalações;
- forem transportados nos veículos objetos ou substâncias que possam ocasionalmente ameaçar a integridade física dos usuários ou diminuir sua comodidade;
- os usuários se comportarem de forma inconveniente em termos sociais, incomodando os demais com suas atitudes, atos e ações;
- os usuários praticarem atos e/ou ações associadas à convicção política ou religiosa;
- forem desrespeitadas disposições orientativas ou legais de qualquer instância da administração pública ou da Concessionária.

O regulamento a ser apresentado pela Concessionária deverá também abordar atitudes do público não usuário, mas que poderá interagir com a rede, quer seja como pedestre ou como condutor de veículo.

## 2.13. Canais de Relacionamento

A Concessionária realizará suas atividades operacionais buscando atingir e, sempre que possível, superar as metas e os índices de desempenho e qualidade fixados pelo órgão gestor ou com ele negociados.

A Concessionária fornecerá ao órgão gestor, mensalmente, relatórios de operação e manutenção com os indicadores do desempenho operacional alcançados nos respectivos períodos.

A Concessionária deverá oferecer aos usuários condições de se expressarem e interagirem com a mesma, independente da formalidade das pesquisas de opinião, como forma rápida e eficiente de avaliar e corrigir rapidamente desvios que possam estar ocorrendo nas metas estabelecidas.

Um serviço que assegure a devolução dos objetos perdidos pelos usuários e que tenham sido achados será um procedimento importante para o relacionamento dos usuários com a Concessionária.

Assim a Concessionária deverá implantar canais de relacionamento com os usuários, e manter, em local visível, nos veículos e nas paradas, informações sobre como os citados serviços podem ser acessados, e informações sobre os canais de relacionamento disponibilizados com a mesma finalidade pelo órgão gestor.

### 3. Parâmetros operacionais referenciais

A Concessionária deverá iniciar a operação, desde a primeira etapa, respeitando os parâmetros operacionais, apresentados a seguir, como indicativos referenciais, cabendo, no entanto à mesma em função do comportamento da demanda, propor ao órgão gestor ajustes devidamente justificados.

#### 3.1. Horário de Funcionamento

O sistema deverá operar, de forma ininterrupta, 18 horas por dia, todos os dias do ano, subdividido da seguinte maneira aos dias úteis:

- Início de Operação (das 05:00 às 06:00 horas)
- Pico da Manhã (das 06:00 às 08:00 horas)
- Entre Pico-Manhã (08: 00 às 11:30 horas)
- Pico Meio Dia (11:30 às 13:30 horas)
- Entre Pico-Tarde (13:30 e 17:00 horas)
- Pico da Tarde (17:00 as 19:00 horas)
- Período Noite (das 19:00 às 22:00 horas)
- Fim de Operação (das 22:00 às 23:00 horas)

O formato de operação dos serviços aos sábados é classificado da seguinte forma:

- Início de Operação (das 05:00 às 06:00 horas)
- Pico da Manhã (das 06:00 às 08:00 horas)
- Entre Pico-Manhã (08: 00 às 11:30 horas)
- Pico Meio Dia (11:30 às 13:30 horas)
- Período tarde (13:30 e 19:00 horas)
- Período Noite (das 19:00 às 22:00 horas)
- Fim de Operação (das 22:00 às 23:00 horas)

O formato de operação dos serviços aos domingos é classificado da seguinte forma:

- Período Diurno (das 06:00 às 19:00 horas)
- Período Noite (das 19:00 às 22:00 horas)
- Fim de Operação (das 22:00 às 23:00 horas)

#### 3.2. Operações Especiais e Interrupções

A Concessionária deverá considerar em seu planejamento operacional que o órgão gestor dispõe de um calendário de operações especiais já tradicionalmente realizadas na cidade, as quais poderão demandar intervalos especificamente ajustados para atender demandas excepcionais ou interrupções de serviços.

Durante a vigência do Contrato de Concessão em função da adaptação do usuário ao novo sistema de transporte e as adequações ou modificações na utilização do espaço urbano, alterações ou operações especiais poderão ser acordadas entre o órgão gestor e a Concessionária.

A Concessionária deverá igualmente considerar que na região servida poderá ocorrer, em função de festividades próprias, o fechamento de vias. Os fechamentos ou restrições de circulação associados a interrupções eventuais não programadas deverão ser previamente analisadas e acordadas entre a Concessionária e o órgão gestor.

O Plano Operacional deverá prever estratégias/recursos que permitam minimizar possíveis impactos dessas ocorrências sobre a malha.

A Concessionária deverá encaminhar ao órgão gestor para registro e acompanhamento o programa de manutenção dos equipamentos que compõem o sistema, explicitando os impactos sobre a operação comercial, em decorrência do evento, caso existirem.

Ações de restabelecimento operacional deverão ser realizadas com o menor impacto possível na circulação e nas atividades normais da região da ocorrência, devendo o sistema prever, a nível de projeto, redundâncias que minimizem as consequências de tais eventos.

Em casos especiais e de comum acordo com o órgão gestor poderá ser utilizado ônibus para realizar o serviço na madrugada (23:00 às 05:00 horas) em trechos específicos.

### 3.3. Intervalo entre Veículos

O usuário deseja que seja respeitado o seu direito de ser transportado, com conforto, segurança e regularidade. Assim os intervalos entre veículos, nas diversas linhas operacionais, deverão ser informados com exatidão, e respeitadas as taxas de ocupação especificadas.

A Concessionária deverá cumprir em todas as linhas, os intervalos definidos pelo órgão gestor.

### 3.4. Taxa de Ocupação

A taxa de ocupação (passageiros em pé/m<sup>2</sup>) é um dos parâmetros mais perceptíveis pelo usuário dos sistemas de transportes. Por esse motivo, a taxa de 06 (seis) passageiros em pé/m<sup>2</sup> será a máxima admitida pelo órgão gestor em qualquer horário e circunstância e deverá ser rigorosamente administrada e gradualmente reduzida pela Concessionária como sistemática de melhoria contínua da qualidade.

### 3.5. Reserva Operacional

A Concessionária deve prever uma reserva operacional de veículos para atender eventuais necessidades da operação e possibilitar a realização das manutenções programadas.

Como indicativo referencial o órgão gestor exigirá, no mínimo, que essa reserva seja igual a 10% (dez por cento) do total da frota, determinada pela soma da quantidade máxima de veículos necessária para atender o horário de pico mais carregado. A Concessionária poderá, a seu exclusivo critério, aumentar o quantitativo de veículos destinados à reserva operacional,

sendo tal faculdade vinculada à Proposta Técnica e Operacional a qual será vinculada ao Contrato de Concessão, ou durante o Contrato de Concessão mediante anuência do Poder Público ou ainda através de solicitação do Poder Público para fins de garantia do atendimento à população na medida do aumento de passageiros transportados com reflexos no IPK e IPKe como forma de se evitar as lotações ou excessos durante as viagens.

No caso de ocorrência de falha em que seja necessário substituir um veículo em operação por um da frota reserva, a substituição deverá ser realizada no período máximo de 20 (vinte) minutos.

### 3.6. Manutenção

A manutenção dos sistemas, instalações e equipamentos que compõem a rede, após o início da operação comercial, seja parcial ou total, e durante todo o período de concessão, será de responsabilidade exclusiva da Concessionária.

A Concessionária, durante o período de concessão, deverá estar estruturada para executar diretamente, ou através de terceiros, as manutenções preventivas e corretivas das edificações, instalações, sistemas, veículos e equipamentos, devendo implantar um programa de manutenção.

### 3.7. Objetivos para a concessão

Para a otimização do sistema em benefício dos usuários, razão principal de contratação dos serviços, deverão ser atingidos, no período da concessão, os seguintes objetivos, sob responsabilidade das Concessionárias e do órgão gestor:

- Buscar a máxima satisfação dos usuários;
- Permitir a integração com o pagamento de apenas uma tarifa;
- Reduzir taxa de ocupação por viagem sem aumentar os custos tarifários, melhorando a oferta em relação à demanda e à situação atual em dias úteis, sábados e domingos, em horários de pico e fora de horários de pico;
- Buscar a modicidade tarifária de acordo com a capacidade de pagamento dos usuários;
- Manter a sustentabilidade do sistema;
- Melhorar a velocidade média operacional do sistema, diminuindo o tempo de viagem dos deslocamentos, sem desatender a legislação;
- Melhorar o conforto nos equipamentos urbanos do transporte coletivo;
- Buscar inovações tecnológicas priorizando o meio-ambiente e o conforto dos usuários;
- Reduzir custos do sistema que resultem na redução da tarifa;
- Estimular o uso de cartão como meio de acesso ao sistema;
- Capacitar seus funcionários por meio da implantação de programas de treinamento para a prevenção e melhoria das condições de eficiência, segurança e cortesia na relação com os usuários do sistema;
- Estimular ações que diminuam o vandalismo no sistema de transporte coletivo;
- Reduzir o número de reclamações de usuários sobre o atendimento dado pelos motoristas e cobradores;

- Garantir o cumprimento de horários programados para a operação das linhas;
- Reduzir o número de acidentes com usuários e com outros veículos no trânsito;
- Realizar e manter atualizadas pesquisas de origem e destino no transporte coletivo para definir melhores alternativas de deslocamento para os usuários.

### 3.8. Evolução da operação (Fase II)

Os dados e aspectos apresentados neste Projeto Básico correspondem aos dados obtidos da atual demanda do serviço e estudos para a operação inicial do sistema de linhas. À medida que o sistema for implantado, e a demanda sofrer evoluções e adequações, inerentes ao sistema de transporte coletivo de passageiros, fica a cargo do Órgão Gestor a otimização do sistema através de estudos técnicos, sem necessariamente ensejar em revisões de tarifas ou do valor de remuneração.

O sistema deve evoluir para uma operação mais racional das linhas, conforme estudos técnicos elaborados pelo Órgão Gestor para atender a demanda do município, bem como melhor distribuir a oferta do serviço de transporte público, facultando ao operador apresentar propostas que otimizem as rotas e aumentem a frequência de atendimento aos usuários do sistema, cabendo avaliação e aprovação do órgão gestor.

As informações da Tabela 14 apresentam um modelo de operação de um sistema tronco-alimentado. Este quadro operacional, que faz uso do sistema de viagens integradas por meio das estações e pontos de apoio, apresentam um total de 48.445 viagens por mês, em comparação com o atual cenário de operação composto por 32.741 viagens/mês. A rodagem mensal no cenário tronco alimentado é de aproximadamente 875 mil km/mês, valor similar ao total de rodagem pelo quadro operacional atual. Desta forma mais racionalizada, é possível aumentar em até 60% a disponibilidade de ofertas de viagens, o que significa aumentar a frequência de atendimento nos bairros e o uso das linhas troncais para acessar a região central.

Tabela 14. Exemplo de operação tronco-alimentada. Tabela de número de viagens/dia e rodagem/mês

LINHA	NOME DA LINHA	TIPO	KM	D.U.	SÁB	DOM	KM/MÊS
1	Expresso Central	Troncal	12.02	78	54	35	24,389
2	Troncal Calama	Troncal	17.99	78	54	35	36,498
3	Troncal Caúla	Troncal	15.99	78	54	35	32,434
4	Troncal Leste via SETE	Troncal	14.29	78	54	35	29,003
5	Troncal Leste Shopping	Troncal	19.85	78	54	35	40,270
6	Troncal Leste via HB	Troncal	21.14	78	54	35	42,899
7	Troncal Sul via CPA	Troncal	16.16	78	54	35	32,781
8	Troncal Sul Shopping	Troncal	13.31	78	54	35	27,000
11	Circular I	Circular	23.88	17	14	10	11,055
12	Circular II	Circular	20.81	17	14	10	9,633
21	Vila DNIT	Convencional	12.19	17	14	10	5,643
22	04 de Janeiro	Convencional	28.00	17	14	10	12,966
23	Cristal do Calama	Convencional	28.23	17	14	10	13,070
24	Nacional	Convencional	19.87	40	23	18	20,311
25	Guajará	Convencional	19.26	52	34	28	26,350

LINHA	NOME DA LINHA	TIPO	KM	D.U.	SÁB	DOM	KM/MÊS
26	Rio Madeira	Convencional	18.97	17	14	10	8,785
31	Pres. Roosevelt via Caúla	Convencional	30.71	17	14	10	14,217
32	São Francisco	Convencional	36.33	17	14	10	16,822
33	Jardim Santana	Expressa	28.02	17	14	10	12,973
34	Marina Esplanada	Convencional	29.04	17	14	10	13,445
35	Expresso Org. do Madeira	Expressa	23.77	17	14	10	11,007
41	Santa Marcelina	Expressa	42.85	17	14	10	19,840
42	Bairro Novo	Expressa	30.11	17	14	10	13,941
43	Ulisses via BR	Expressa	35.10	17	14	10	16,251
51	Campus UNIR	Convencional	27.31	52	17	17	34,000
52	Triângulo	Convencional	14.51	17	14	10	6,719
71	Norte Sul	Convencional	23.26	52	28	22	30,566
72	Cidade Nova	Convencional	20.26	17	14	10	9,379
73	Novo Horizonte	Convencional	28.24	17	14	10	13,076
74	Jardim Eldorado	Convencional	24.15	17	14	10	11,181
80	Expresso Mamoré	Especial	9.69	5	0	0	1,017
81	Universitário I	Especial	23.89	2	0	0	1,003
82	Universitário II	Especial	57.18	2	0	0	2,402
83	Universitário III	Especial	24.90	2	0	0	1,046
201	União da Vitória	Alimentadora	21.67	34	26	17	19,568
202	Ipanema	Alimentadora	17.16	34	26	17	15,496
203	Alphaville	Alimentadora	17.99	34	26	17	16,242
204	Expresso Aeroporto	Expressa	13.18	34	26	17	11,902
205	Nova Esperança	Alimentadora	20.17	34	26	17	18,214
206	Alimentador Humaitá	Alimentadora	16.43	34	26	17	14,833
301	Presidente Roosevelt	Alimentadora	18.95	34	26	17	17,114
302	Alimentador S. Francisco	Alimentadora	22.73	44	23	18	25,137
303	Alimentador Jd. Santana	Alimentadora	14.41	34	26	17	13,012
304	Mariana	Alimentadora	11.77	34	26	17	10,627
305	Orgulho do Madeira	Alimentadora	11.00	34	26	17	9,933
306	Ulisses Guimarães	Alimentadora	17.42	34	26	17	15,734
307	Ulisses via JK	Alimentadora	14.46	34	26	17	13,054
308	Tancredo Neves	Alimentadora	10.35	52	28	25	13,750
701	Aeroclube	Alimentadora	13.26	34	26	17	11,977
702	Cidade Nova	Alimentadora	10.09	34	26	19	9,210
703	Floresta	Alimentadora	5.70	34	26	17	5,151
704	Nova Floresta	Alimentadora	7.62	34	26	17	6,880
705	Castanheira	Alimentadora	9.91	34	26	17	8,947
706	Cidade do Lobo	Alimentadora	17.28	34	26	17	15,605

Para a elaboração desta proposição de operação, considerou-se os parâmetros das linhas atuais, e oferecimento das linhas com as seguintes frequências em dias úteis:

- **Troncais:** frequência média de 13 minutos (variando de 10 minutos na hora pico a 20 minutos nos horários de menor demanda)
- **Alimentadoras:** frequência média de 30 minutos (variando de 15 minutos na hora pico a 40 minutos nos horários de menor demanda)

- **Convencionais e Expressas:** frequência média de 01 hora (variando de 40 minutos na hora pico a 100 minutos nos horários de menor demanda)

A frequência média do Sistema Tronco-Alimentado, considerando todas as linhas, é de 29 minutos, e no cenário atual, as linhas operam com frequência média de 40 minutos, o que significa uma redução de até 27% no tempo de espera para a realização das viagens com um mesmo quantitativo de quilometragem mensal.

A evolução da Fase I para a Fase II depende da implantação das estações de integração, e estudos mais detalhados da operação, seja por acompanhamento da operação, seja por levantamentos de dados da matriz de origem destino.

A implantação da Fase II não impactará a operação da Concessionária, sendo que a mudança nas características dos veículos acompanhará a renovação da frota e será feita gradativamente, acompanhando a renovação de frota através da solicitação de veículos em quantitativos adequados para a evolução que ocorrerá em duas etapas:

#### **Etapa A:**

Ao longo dos 3 primeiros anos de operação, com as mudanças pontuais nos itinerários das linhas e atendimento às demandas mais urgentes.

#### **Etapa B:**

Entre o 4º e o 8º ano de operação através da reestruturação do sistema para o cenário tronco alimentado.

Ao fim da execução das duas etapas o sistema espera-se que o sistema opere de forma tronco-alimentada, aumentando a frequência das linhas e racionalizando o sistema.

