

**ANEXO II: DIRETRIZES MÍNIMAS PARA A ADMINISTRAÇÃO,  
MANUTENÇÃO E CONSERVAÇÃO DOS TERMINAIS E ESTAÇÕES,  
REFERENTE AO EDITAL DE CHAMAMENTO PÚBLICO Nº 02/2017**

Neste documento serão descritas o que se entende como diretrizes mínimas para a administração, manutenção e conservação dos TERMINAIS e ESTAÇÕES, a serem consideradas nos estudos.

**1. ATIVIDADES ADMINISTRATIVAS**

- 1.1. Elaborar plano de ação contendo normas e metas para a execução das atividades administrativas e operacionais, de acordo com critérios estabelecidos pelo Poder Concedente.
- 1.2. Implantar e garantir o cumprimento e a manutenção do plano de ação, e efetuar adequações e alterações sempre que necessário.
- 1.3. Elaborar plano de trabalho contendo as diretrizes e escalas para todas as atividades atinentes, e efetuar controles para verificar o cumprimento da prestação dos serviços, enviando ao Poder Concedente na periodicidade programada.
- 1.4. Manter contato com órgãos públicos como STRANS e concessionárias de água, esgoto e energia elétrica, entre outros, bem como com as empresas operadoras do sistema, para solução de problemas relativos à rotina de atividades, ou adequação operacional, de acordo com os critérios estabelecidos pelo Poder Concedente.
- 1.5. Elaborar relatórios administrativos e operacionais na periodicidade estabelecida pelo Poder Concedente.
- 1.6. Responsabilizar-se pelo controle e pagamento de todas as despesas de consumo como energia elétrica, água e esgotos, telefonia, dados, etc., assim como por todos os tributos que recaiam sobre o imóvel.
- 1.7. Abastecer, de imediato, com água potável as caixas d'água dos terminais e estações de transferência por meio de caminhão pipa sempre que houver desabastecimento por parte da concessionária de água e esgoto.

**2. ATIVIDADES OPERACIONAIS**

- 2.1. Gerenciar, administrar e operacionalizar as ocorrências dos Terminais e Estações.
- 2.2. Programar e coordenar situações especiais de atuação para dias de grande movimento, conforme instruções do Poder Concedente.
- 2.3. Elaborar estratégias operacionais e mudanças que impliquem no melhor atendimento aos usuários, conforme instruções do Poder Concedente.
- 2.4. Conhecer e avaliar as ocorrências apontadas, identificar prováveis causas, equacioná-las ou enviar para a área competente equacionar.
- 2.5. Acompanhar planos de emergência ou eventos programados quando necessário, e sob orientação do Poder Concedente.
- 2.6. Monitorar questões que comprometam o transporte público, prestando auxílio nas soluções junto aos órgãos responsáveis no que concerne ao viário, sinalização, pontos/abrigos, acidentes e manifestações, entre outros.
- 2.7. Coordenar o fluxo de usuários e tráfego nas dependências dos Terminais e Estações.
- 2.8. Orientar a formação de filas de espera e a ocupação dos veículos de transporte público nos Terminais.
- 2.9. Prestar atendimento aos usuários esclarecendo dúvidas, recebendo reclamações e/ou sugestões, ou prestando atendimento de emergência.
- 2.10. Prestar atendimento de primeiros socorros aos usuários em geral por meio de pessoal treinado e qualificado, inclusive para utilização de aparelho desfibrilador.
- 2.11. Coordenar e disciplinar o tráfego dos veículos de transporte público quanto ao horário e uso das plataformas dos Terminais.
- 2.12. Auxiliar a locomoção dos portadores de deficiências.
- 2.13. Realizar pesquisas quando necessário, para diagnóstico da operação.
- 2.14. Efetuar a distribuição de folhetos informativos.

- 2.15. Zelar pela conservação do Terminal, no que consiste na manutenção civil, elétrica, hidráulica e tecnológica, garantindo a comunicação de anormalidade nos prazos estabelecidos.
- 2.16. Efetuar o controle e a manutenção de todos os materiais e equipamentos de forma a garantir a adequada prestação dos serviços.
- 2.17. Registrar as informações referentes à operação do Terminal e das Estações.
- 2.18. Prestar informações sobre o Terminal e as Estações, sempre que solicitado pelos usuários.
- 2.19. Cumprir e fazer cumprir os procedimentos de operação estabelecidos para os Terminais e Estações objetivando a otimização dos serviços prestados.
- 2.20. Acompanhar as condições de higiene, conservação e limpeza dos terminais e estações de transferência.
- 2.21. Monitorar o tráfego dos veículos de transporte público nos Terminais.
- 2.22. Efetuar a gravação e o armazenamento de imagens, disponibilizando sempre que solicitado pelo Poder Concedente.
- 2.23. Monitorar ações estratégicas em operações especiais, em conjunto com o Poder Concedente.
- 2.24. Comunicar o Poder Concedente quando constatada qualquer anormalidade.
- 2.25. Adotar as providências necessárias em questões de usuários, de quadro funcional, ou outro, de forma a solucioná-lo ou minimizá-lo.
- 2.26. Monitorar, acionar e controlar a manutenção das instalações em geral.

### **3. MANUTENÇÃO GERAL DAS INSTALAÇÕES CIVIS, ELÉTRICAS E HIDROSSANITÁRIA, EQUIPAMENTOS MECÂNICOS E ELETROMECAÂNICOS, E MOBILIÁRIO**

#### **3.1. Serviços:**

- a) Executar a manutenção preventiva e corretiva com técnicos especializados, com supervisão de engenheiros.
- b) Fornecer mão de obra, materiais, ferramentas, transporte e equipamentos para as intervenções necessárias.
- c) Estabelecer e apresentar ao Poder Concedente procedimentos e normas para o desenvolvimento dos trabalhos de manutenção preventiva e corretiva dos equipamentos e sistemas instalados nos terminais e estações.
- d) Executar a manutenção civil, estrutura, hidráulica, elétrica, eletromecânica, mecânica, pintura, comunicações visuais, utilitários e jardins dos terminais e estação, internas, externas e acessos;
- e) Executar os serviços de manutenção preventiva dos terminais e estações;
- f) Executar os serviços de manutenção civil nos acessos dos terminais e estações (calçadas, guias, sarjetas, gradis, etc.);
- g) Executar os serviços de adequações e adaptações conforme necessidades operacionais;
- h) Executar substituição de peças e equipamentos que apresentem ou estejam no final de vida útil.
- i) Planejar e programar os serviços de manutenção;
- j) Elaborar relatórios mensais de manutenção.

#### **3.2. Abrangência:**

A seguir são apresentados os equipamentos e/ou instalações, por área, que serão objetos de manutenção preventiva e corretiva dos terminais, paradas e estações de transferência

##### **3.2.1. Civil:**

- a) Pavimento (rígido, flexível, intertravado, etc.), guia, bueiro e sarjeta, boca de lobo, pisos (paviflex, emborrachado, plurigoma, ladrilho

hidráulico, cerâmico, concreto, podo tátil, granilite, vinil, borracha, mosaico português e granito, cimentado, chapa metálica, etc.), vedação (alvenaria, divisórias, etc.), revestimento / Alvenaria (azulejo, blocos de concreto, epoxi, massa fina, tijolo aparente, tijolo comum, tinta látex, tinta acrílica, reinobond, pastilha, etc.), alambrado, fundação, esquadrias (alumínio, chapa, fibra de vidro, gradil / portão, madeira, metálica, guarda corpo, etc.), acesso no entorno dos terminais e estações (guia, calçada, sarjeta, rampas para mobilidade reduzida, gradil, etc.), escada, impermeabilização, vidros, entre outros.

#### 3.2.2. Estrutura:

- a) Estrutura de concreto, estrutura metálica, cobertura (telha de alumínio, de chapa de zinco, domo de fibra de vidro), laje e pré- moldados.

#### 3.2.3. Elétrica:

- a) Transformador de potência, cabine primária (blindada e alvenaria), quadro geral de baixa tensão normal, quadro geral de baixa tensão emergencial, quadro de distribuição, quadros de comando, sistema de proteção contra descargas atmosféricas, sistema de aterramento, sistema de iluminação e seus componentes (emergência, interna e externa), no-break , bateria, sistema de alarme de incêndio, sistema de telefonia, cabo (energia), cabos (dados e fibra óptica) enquadrada na modalidade de manutenção preventiva, tomada, duto, poste metálico e concreto, entre outros.

#### 3.2.4. Hidrossanitário:

- a) Alimentação predial de água e gás, reservatório de água, rede de água fria, rede de prevenção de incêndio, rede de esgoto sanitário, aparelho sanitário e equipamento, metal sanitário e equipamento, calhas e condutores, acabamento de sanitários, mangueiras, bicos, conexões, etc.

#### 3.2.5. Eletromecânico:

- a) Aparelhos de ar condicionado das estações.

#### 3.2.6. Pintura:

- a) Estrutura, cobertura, carenagens, alvenarias, portas e janelas, gradis, portões, metais e sinalização horizontal, entre outros.

#### 3.2.7. Comunicação visual:

- a) Instalação, manutenção e recomposição de placas de sinalização, painéis de informação, placas de orientação, sinalização horizontal e vertical, totens e comunicação visual em geral.

#### 3.2.8. Utilitários:

- a) Aparelhos e sistemas de ar condicionado, ventiladores, móveis em geral, catracas/bloqueios, bebedouros, bancos, lixeiras, espelhos, suportes para papel e saboneteiras, serviços de chaveiro, alavancas de caixilhos, fechaduras de portas, trincos de janelas, fitas antiderrapantes, tachas refletivas, catadióptico, sonorizador elastoplástico, balizador cilíndrico e extintor de incêndio.

#### 3.2.9. Paisagismo:

- a) Jardins e áreas verdes e grades de proteção, inclusive no entorno dos terminais e estações de transferência.

### 3.3. Manutenção preventiva:

3.3.1. A Manutenção Preventiva deve ser executada como decorrência de um plano de inspeção permanente para conhecer o estado dos ativos e estudos de engenharia de manutenção em função da vida útil e projeto dos componentes do ativo determinado pelo Poder Concedente, baseado em normas e procedimentos vigentes.

3.3.2. Enquadram-se como manutenção preventiva aquelas decorrentes de inspeções ou estudos de vida útil de equipamentos, substituição de peças, componentes ou equipamentos com desgaste ou fim de vida útil.

3.3.3. Os serviços de manutenção preventiva deverão ser realizados pela concessionária, de acordo com um planejamento prévio e deverão estar de acordo com as normas, metodologia, procedimentos e recomendações dos fabricantes de equipamentos e/ou instalações e do Poder Concedente. A contratada deverá manter procedimentos de manutenção preventiva com os devidos cronogramas de execução, os quais poderão ser vistoriados pelo Poder Concedente.

### 3.4. Manutenção corretiva:

3.4.1. A manutenção corretiva será realizada por inspeções das instalações, com preenchimento de documento próprio semanalmente, atestando as condições de funcionamento das instalações e apontando as necessidades de intervenção.

3.4.2. Compreenderá a localização e reparação de defeitos que ocorram nos terminais e estações, compreendendo as seguintes atividades, não se limitando a elas:

- a) Civil: Reparos da alvenaria, das folhas de vidro das estações, pisos, portas, janelas, escadas e seus acessórios, pavimentos, sistema de drenagem, fossas, serviços do entorno (calçadas, guias, rampas, sarjetas e acesso ao terminal e estação).
- b) Estrutura: Reparos de estruturas (concreto e metálico), coberturas, carenagens, lajes, vigas, pilares, pré-moldados, gradis.
- c) Elétrica: Reparos de transformadores, cabines de medição e distribuição, quadros e painéis em geral, para-raios, aterramento, cabos (energia), ar condicionado, iluminação (principal e emergência), no-breaks, baterias, alarmes de incêndios, postes.
- d) Hidrossanitário: Reparos de rede hidráulica, banheiros (pias, torneiras, bacias, válvulas, etc.) caixa d'água, , mangueiras, rede de sanitários, rede de detecção de combate a incêndio, hidrantes, rede de drenagem, entre outros.
- e) Eletromecânica: Reparos em bombas (drenagem e incêndio), portas automáticas, aparelhos de ar condicionado, entre outros.
- f) Pintura: Reparos em estrutura, colunas, carenagens, alvenaria, portas e janelas, sinalização horizontal, gradis
- g) Comunicação visual: Instalação, manutenção, recomposição e reparos em placas de sinalização, painéis de informações, placas de orientação, sinalização vertical e horizontal (tachinhas, tacha, tachão, mini tachão, super tachão, catadióptrico, sonorizador elastoplástico, balizador cilíndrico), totens em geral.
- h) Utilitários: Divisórias, fechaduras, chaveiros, extintores de incêndio, fitas antiderrapantes, telefonia, porta papel, etc.

- i) Paisagismo: Jardins, áreas verdes, grades de proteção, inclusive no entorno dos terminais.

#### **4. VIGILÂNCIA E SEGURANÇA**

A Vigilância e segurança patrimonial visa proteger o patrimônio e as pessoas que utilizam os terminais e estações.

##### **4.1. Execução:**

4.1.1. Observar que a atividade deve estar fundamentada na legislação vigente, devendo ser comprovada com a apresentação de documentos, que eventualmente a legislação venha a exigir, devidamente atualizados.

4.1.2. Utilizar apenas vigilantes que portem Certificado de Curso de Formação de Vigilantes e Carteira Nacional de Vigilante em prazo de validade.

4.1.3. Efetivar seguro de vida dos vigilantes.

4.1.4. Cabe a concessionária utilizar meios de segurança e vigilância de maior eficiência para garantir a qualidade dos serviços prestados nos terminais.

##### **4.2. Obrigações**

4.2.1. Manter a ordem e disciplina nas instalações.

4.2.2. Interceptar o acesso indevido.

4.2.3. Coibir o comércio ambulante e assemelhados no interior dos terminais.

4.2.4. Impedir atos de vandalismo, depredações e pichações.

4.2.5. Observar a movimentação de pessoas suspeitas nas imediações do terminal, adotando as medidas preventivas necessárias.

4.2.6. Colaborar com as Polícias Civil e Militar e com a Guarda Municipal em ocorrências de ordem policial dentro das instalações do terminal e das estações, facilitando no possível a atuação daquelas, inclusive na indicação de testemunhas presenciais de eventual acontecimento.

4.2.7. Colaborar nos casos de emergência ou abandono das instalações, visando à manutenção das condições de segurança.

4.2.8. Intervir, de forma moderada e proporcional, em desentendimentos entre usuários e operadores do transporte.

4.2.9. Impedir o consumo de cigarros, cigarrilhas, charutos, cachimbos ou qualquer produto fumígeno.

- 4.2.10. Executar constantes rondas motorizadas nos corredores de transporte onde localizam-se os terminais e estações, objetivando coibir a ação de vândalos, pichadores, descarga de entulho e instalação de pessoas ao longo desses corredores.

**5.LIMPEZA E CONSERVAÇÃO**

5.1. Limpeza, asseio e conservação, visando à obtenção de adequadas condições de salubridade e higiene. Abrangem os principais e mais comuns itens de serviços de limpeza, asseio e conservação de terminais e estações:

- a) Áreas Internas: pisos frios.
- b) Áreas Externas: pisos pavimentados adjacentes/contíguos às edificações.
- c) Áreas Externas: varrição/lavagem de plataformas e pistas de rolamentos.
- d) Áreas Externas: jardins em plataformas, pátios e áreas verdes.
- e) Vidros;
- f) Coberturas;
- g) Serviços de manutenção da limpeza, asseio, conservação e zeladoria de sanitários.
- h) Limpeza de filtros dos aparelhos de ar condicionado das estações.

## **6.DESINTETIZAÇÃO, DESRATIZAÇÃO E LIMPEZA DE CAIXAS D'ÁGUA**

### **6.1. Execução:**

- 6.1.1. Adotar medidas preventivas contra riscos ao meio ambiente e pessoas.
- 6.1.2. Fornecer treinamento e equipamentos de proteção individual – EPI necessários aos empregados que executarão os serviços.
- 6.1.3. Exigir e manter à disposição os Termos de Garantia dos serviços nos quais constem o prazo de validade, tipo de tratamento e equipamento utilizado, produtos e composição química, indicação para uso médico e assinatura do engenheiro responsável.

### **6.2. Serviços**

- 6.2.1. Desintetização: Desinsetização preventiva contra insetos rasteiros e voadores (baratas, formigas, escorpiões, moscas, mosquitos, etc.) com imunização química por processo de micropulverização e desinfecção de ralos e tubulações hidráulicas
- 6.2.2. Desratificação: Desratização preventiva contra roedores (ratos, ratazanas e roedores) por meio de anéis sanitários externos ao longo dos terrenos.
- 6.2.3. Desinfecção: Desinfecção de ralos e tubulações de esgoto visando atingir os insetos e roedores que estejam alojados nestes pontos da estrutura e que não tenham sido atingidos pelos métodos utilizados de desinsetização e desratização.
- 6.2.4. Limpeza de caixa d'água: Limpeza das caixas d'água com esgotamento total e lavagem das paredes com produtos adequados.