



ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL  
MUNICÍPIO DE PELOTAS  
SECRETARIA DE PLANEJAMENTO E GESTÃO

**ANEXO II**  
**PROJETO BÁSICO: ESPECIFICAÇÕES DOS SERVIÇOS**



ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL  
MUNICÍPIO DE PELOTAS  
SECRETARIA DE PLANEJAMENTO E GESTÃO

**PROJETO BÁSICO**

O **Projeto Básico** consiste na descrição detalhada do objeto a ser contratado, dos serviços a executar, suas especificações, frequências e periodicidades, características do pessoal, insumos, materiais e equipamentos a serem fornecidos e utilizados, procedimentos a serem seguidos, cuidados, deveres, disciplina, gestão da qualidade, informações a serem prestadas e controles a serem adotados.

Integram o **Anexo II.1 – Projeto Básico** os seguintes anexos complementares:

Anexo II.1.a – Manual de Especificação da Frota;

Anexo II.1.b – Manual de Especificação da Frota - Pintura;

Anexo II.2 – Sistema de Controle da Qualidade;

Anexo II.3 – Sistema de Bilhetagem e de Monitoramento Eletrônico;

Anexo II.4 – Plano Operacional;

Anexo II.4.a – Mapa de linhas.

**1. LEGISLAÇÃO E NORMAS APLICÁVEIS**

Ao **CONTRATO** é aplicável a legislação em vigor pertinente a matéria, em especial a regulamentação imposta pelo **PODER CONCEDENTE**, dispostas nas Leis Municipais nº 5.832/11 e 5.854/11, Lei nº 8.987/1995, Lei nº 8.666/93 e Lei nº 12.587/2012 – Política Nacional da Mobilidade Urbana.

Também devem ser obedecidas as normas pertinentes da **Associação Brasileira de Normas Técnicas - ABNT**, naquilo que não conflitar o que for expressamente determinado na legislação indicada e nas especificações do **EDITAL** ou seus anexos.

A **CONCESSIONÁRIA** deve atender ainda às novas determinações legais que forem impostas após a publicação deste **EDITAL**, durante todo o prazo contratual, garantida a manutenção do equilíbrio econômico financeiro da proposta vencedora do presente certame.

**2. DEFINIÇÕES DE CARÁTER OPERACIONAL**

2.1 Sistema de Transporte Público de Passageiros - STPP: conjunto de linhas, equipamentos urbanos e infraestrutura de transporte coletivo do MUNICÍPIO, que funcionam como uma estrutura organizada.



ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL  
MUNICÍPIO DE PELOTAS  
SECRETARIA DE PLANEJAMENTO E GESTÃO

2.2 Transporte Público de Passageiros ou Transporte Coletivo Regular: serviço de utilidade pública, prestado por uma empresa ou consórcio de empresas, que atendam ao deslocamento de pessoas usuárias no MUNICÍPIO, a partir de características operacionais preestabelecidas no presente EDITAL e no CONTRATO, tais como horário, itinerário, frequência e tipo de veículo.

2.3 Usuário ou Passageiro: pessoa que utiliza o STPP seja pagante de passagem, ou esteja enquadrado na gratuidade.

2.4 Serviço: formas operacionais de atendimento às diferentes necessidades de deslocamento da população, como por exemplo, o transporte regular, diferenciado, especial, turístico, experimental, etc.

2.5 Veículo, ônibus ou micro-ônibus: unidade ou composição automotora, destinada ao transporte de passageiros.

2.6 Itinerário: refere-se ao trajeto predeterminado a ser percorrido pelos veículos de uma linha para se deslocarem entre os seus dois pontos extremos, trajeto este definido pelas vias e localidades atendidas.

2.7 Pontos de Parada: locais fixos e devidamente sinalizados ao longo do itinerário do veículo de transporte coletivo, destinado à parada para embarque e/ou desembarque de passageiros.

2.8 Pontos Terminais: são os pontos extremos do itinerário de uma linha onde se dará o início ou o término das viagens.

2.9 Pontos de Origem e Destino: pontos onde se inicia ou termina o deslocamento de uma pessoa ou veículo, por motivo específico.

2.10 Abrigo: estrutura de pequeno porte, instalada nos pontos de parada do transporte público, para proteção aos passageiros.

2.11 Baía de ônibus: parte ou faixa da via pública, ou fora dela, reservada para paradas de ônibus, destinada ao embarque e desembarque de passageiros.

2.12 Plataforma: ponto de parada acessível construído sobre as calçadas ou nos terminais, como ajuda técnica para reduzir ou eliminar o desnível de acesso ao veículo.

2.13 Linha: Serviço original regular de transporte prestado segundo regras operacionais, equipamentos, itinerário, terminais, pontos de parada intermediários e horários prefixados e estabelecidos em função da demanda.

2.14 Tarifa Pública: é o preço público cobrado do usuário pelo uso do transporte público coletivo, sendo instituída por ato específico do poder público Concedente;



ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL  
MUNICÍPIO DE PELOTAS

SECRETARIA DE PLANEJAMENTO E GESTÃO

2.14.A Tarifa de Remuneração: é 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.

2.15 Total de passageiros pagantes: o total de passageiros pagantes do STPP, independente de ter, ou não, desconto no preço da passagem.

2.16 Pontos de origem e destino: pontos onde se inicia ou termina o deslocamento de um usuário dentro do STPP.

2.17 Retorno operacional: retorno do veículo ao ponto de origem, a partir de um ponto intermediário do itinerário, para ajustamento da oferta à demanda.

2.18 Viagem: é o deslocamento do veículo entre o ponto inicial e final da linha, com horário de início prefixado.

2.19 Integração: forma organizada de interligação entre linhas através de pagamento de uma única passagem com ou sem complemento de valor de tarifa.

2.20 Tempo de percurso: tempo de viagem do veículo, não incluindo o tempo de parada no ponto terminal.

2.21 Número de saídas semanais: quantidade total de viagens de veículos em uma linha, considerando os cinco dias úteis, um sábado e um domingo.

2.22 Número de saídas mensais: quantidade total de viagens de veículos em uma linha, considerando um mês típico.

2.23 Mês típico: Consiste no mês de 30 dias, com 04 (quatro) domingos, 04 (quatro) sábados, 01 (um) feriado e 21 (vinte e um) dias úteis.

2.24 Extensão da linha: distância percorrida ao longo do itinerário para realização de uma viagem do veículo.

2.25 Quilometragem morta: somatória da quilometragem ociosa com a quilometragem percorrida nas viagens fora de linha.

2.26 Demanda: número de passageiros que aflui ao STPP em um determinado período de tempo.

2.27 Demanda equivalente: obtida através do número de passageiros pagantes/integral, somada ao número de passageiros pagantes/descontos convertidos em passagem integral na proporção dos seus descontos.

2.28 Capacidade nominal do veículo: número máximo de passageiros que pode ser transportado ao mesmo tempo pelo veículo. Inclui passageiros sentados mais os passageiros em pé, obedecendo à quantidade máxima definida no EDITAL e/ou contrato de concessão.



ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL  
MUNICÍPIO DE PELOTAS  
SECRETARIA DE PLANEJAMENTO E GESTÃO

2.29 Frota: conjunto de veículos de um mesmo tipo à disposição dos serviços de transporte público da região e/ou da linha

2.30 Frota em operação: frota efetivamente utilizada em um determinado período de tempo, em determinada linha.

2.31 Frota reserva: número de veículos disponível para substituir os veículos da frota operacional total, quando necessário.

2.32 Regularidade: cumprimento dos horários estabelecidos e manutenção da frequência predeterminada para funcionamento de uma linha.

2.33 Percurso Médio Anual (PMA): relação entre a quilometragem anual total percorrida e a frota utilizada em uma ou mais linhas de um mesmo modo de transporte.

2.34 Idade do veículo: quantidade de anos, ou meses, entre o ano/modelo do chassi até a data de verificação da idade.

2.35 Veículo novo ou veículo zero quilômetro: veículo sem uso anterior, com idade menor que seis meses.

2.36 Idade média inicial da frota: média das idades dos veículos que iniciarão a operação, considerando a data de início.

2.37 Idade média de manutenção da frota: média das idades dos veículos colocados à disposição do contrato, calculada em qualquer data ao longo de todo o contrato de concessão.

2.38 Período de ociosidade do veículo: intervalo de tempo entre o fim e o início de uma jornada de operação mais os tempos ociosos em pontos ou terminais.

2.39 Período típico: período durante o qual o fluxo se mantém relativamente uniforme.

2.40 Pessoal de operação ou Operador: as pessoas a serviço da CONCESSIONÁRIA que operam o STPP, compreendendo, em princípio, motoristas, cobradores, quando houver, despachantes, fiscais e pessoal de apoio operacional.

2.41 Ocupação do veículo: número de passageiros que ocupam o veículo em determinado instante da viagem.

2.42 Ocupação crítica: ocupação acima da máxima verificada ao longo de uma viagem do veículo.

2.43 Índice de ocupação: número de total de passageiros pela capacidade do veículo em um determinado momento.



ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL  
MUNICÍPIO DE PELOTAS  
SECRETARIA DE PLANEJAMENTO E GESTÃO

2.44 Oferta de lugares sentados: número de assentos disponibilizados no veículo para uso do passageiro.

2.45 Programa operacional: Programação dos horários de um veículo ou conjunto de veículos com seus respectivos operadores.

2.46 Tabela de Serviço: Relatório impresso contendo no mínimo a escala operacional da tripulação do veículo.

2.47 Tripulação: Pessoal a bordo do veículo encarregado da operação, controle de acesso, cobrança de tarifa e apoio ao passageiro.

2.48 Matriz de integração: é o conjunto de regras sobre o correto uso do direito de integração dos usuários do STPP.

2.49 Bagagem de mão: Refere-se a bagagem que deverá ser transportada no interior do veículo, no porta volumes localizado acima dos assentos viabilizando o transporte da bagagem dos usuários de forma adequada e segura aos demais passageiros. A bagagem de mão não será tarifada.

2.50. Bagagem de bagageiro: Refere-se a bagagem que só pode ser transportadas nos bagageiros, na parte externa do veículo. Toda bagagem de bagageiro será tarifada.

2.51 Encomenda: Refere-se a encomenda que é transportada pelo veículo, onde é solicitado ao motorista que entregue em determinado local durante o percurso, onde haverá alguém para recebê-la. Toda encomenda será tarifada.

O gerenciamento, planejamento, controle, fiscalização e delegação do **STPP** serão realizados pelo **ÓRGÃO GESTOR DO SISTEMA**.

O modelo adotado orienta-se pela prestação do serviço de transporte coletivo rural de passageiros das modalidades regular, colocado à disposição do cidadão, contra a exigência de pagamento de tarifa, observado, quando for o caso, o direito a reduções ou isenções e a administração financeira por meio de caixa privado.

O serviço convencional é o executado de forma contínua e permanente, obedecendo a horários, itinerários e frota preestabelecidos e remunerado mediante o pagamento de tarifa pública e complementado, quando necessário, por subsídio tarifário oriundo de recursos públicos;

Especificamente, o objeto da concessão compreende a concessão para Operação dos Serviços Públicos de Transporte Coletivo de Passageiros **RURAL**, conforme descrição neste **EDITAL**.

Além deste objeto, compreende ainda os seguintes itens:



ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL  
MUNICÍPIO DE PELOTAS

SECRETARIA DE PLANEJAMENTO E GESTÃO

a) Cobrança dos usuários do serviço de transporte coletivo de passageiros, das tarifas oficiais fixadas pelo **PODER CONCEDENTE**, de modo automático, mediante uso de Sistema de Bilhetagem Eletrônica (SBE) que utiliza equipamentos instalados no interior dos veículos destinados à leitura de meios físicos, nos quais estejam armazenados créditos eletrônicos, em observância às determinações do **MUNICÍPIO**.

b) Cobrança de tarifa de bagagem de bagageiro, sendo esta, a que só deverá ser transportada no bagageiro na parte externa do veículo. Para bagagens de até 20 kg ou 10 volumes será cobrada uma tarifa de remuneração, caso a quantidade for maior deverá ser utilizado múltiplos de 20 kg ou 10 volumes para chegar ao número de tarifas a cobrar do usuário.

c) Cobrança de tarifa das encomendas, indiferente se for transportada no interior do veículo ou no bagageiro. Para encomendas de até 20 kg ou 10 volumes será cobrada uma tarifa de remuneração, caso a quantidade for maior deverá ser utilizado múltiplos de 20 kg ou 10 volumes para chegar ao número de tarifas a cobrar do usuário.

d) Para a cobrança das tarifas sobre as bagagens e encomendas, o licitante deverá cadastrar no validador a modalidade BAGAGEM, e todas que serem registradas serão computadas como um passageiro equivalente. Essa operação deverá ser registrada no validador pelo cobrador ou motorista com um cartão específico.

e) Comercialização com pagamento em espécie das passagens no interior dos veículos e a venda de crédito antecipado através de postos de venda integrados e adequados ao Sistema de Bilhetagem Eletrônica.

f) Manutenção, limpeza, remoção, guarda e conservação, de acordo com os melhores procedimentos técnicos, dos veículos que integram a frota necessária à realização dos serviços objeto da **CONCESSÃO**, bem como dos demais equipamentos embarcados que neles estejam implantados.

g) Utilização de instalações adequadas (garagens) para a execução das atividades operacionais, administrativas e de manutenção, bem como para estacionamento prolongado e guarda dos veículos, e dotadas de equipamentos, infraestrutura e ferramental necessário.

h) Divulgação de informações sobre o funcionamento do serviço e de orientação ao usuário para a sua adequada utilização, bem como recepção de reclamações, sugestões e elogios dos usuários mediante a disponibilização de interfaces na forma de um Sistema de Atendimento ao Passageiro/Cliente, que compreenderá serviço telefônico, website e outros meios.

i) Execução e manutenção de programas de treinamento e capacitação dos funcionários no exercício das atividades direta ou indiretamente relacionadas à prestação do serviço de transporte.

As principais atividades a serem executadas pela **CONCESSIONÁRIA** consistem em:



ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL  
MUNICÍPIO DE PELOTAS

SECRETARIA DE PLANEJAMENTO E GESTÃO

I. Prestar os serviços de transporte coletivo com operação adequada à satisfação dos usuários conforme disposições estabelecidas na Lei nº 5.854/11, no presente **EDITAL** e seus anexos, com rigoroso cumprimento dos itinerários, viagens e horários programados das linhas de transporte coletivo, características da frota, tarifas e pontos de parada definidos pelo **ÓRGÃO GESTOR DO SISTEMA**.

II. Cumprir as normas de operação e arrecadação, inclusive no que diz respeito à cobrança de tarifa nos ônibus, responsabilizando-se pela receita.

III. Promover a limpeza dos ônibus.

IV. Manter a frota conforme requisitos de operação e manutenção estabelecidos pelo **ÓRGÃO GESTOR DO SISTEMA**.

V. Promover, periodicamente, treinamentos adequados a seus funcionários, com orientações específicas de acordo com cada função, para manutenção do bom atendimento aos usuários do transporte coletivo.

VI. Acompanhar e executar as ações necessárias, interagindo de imediato com o **ÓRGÃO GESTOR DO SISTEMA**, para manter a regularidade do transporte coletivo.

VII. Executar com equipe própria as operações de campo relativas a eventos especiais, desvios, atendimentos a eventos culturais, religiosos, esportivos e outros requisitados pelo **ÓRGÃO GESTOR DO SISTEMA**.

VIII. Apresentar os seus ônibus para a inspeção técnica programada ou para inspeções técnicas eventuais definidas pelo **ÓRGÃO GESTOR DO SISTEMA**.

### 3.1 ESTRUTURA BÁSICA DO SISTEMA DE TRANSPORTE

A lógica operacional, muito embora seja evidente que a filosofia de prestação de serviços centraliza-se no binômio aumentar a eficiência dos veículos e reduzir os custos do transporte, está condicionada à topologia e ao relevo da área rural, que define as principais vias de circulação que são utilizadas pelo transporte coletivo.

A rede de transporte público rural de Pelotas fundamenta-se em um sistema de linhas radiais com integração temporal e tarifária, que atende o usuário de transporte coletivo da área rural do município.

### LINHAS DA REDE DE TRANSPORTE CONVENCIONAL

Transporte convencional: 07 (sete) linhas principais, podendo apresentar variações em horários determinados, a fim de melhor atender as demandas dos usuários.

### 3.2 ABRANGÊNCIA DOS SERVIÇOS DE TRANSPORTE COLETIVO

a) Área Rural: 192,9 Km<sup>2</sup>

b) População Rural: 23.165 (vinte e três mil, cento e sessenta e cinco) habitantes.



ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL  
MUNICÍPIO DE PELOTAS  
SECRETARIA DE PLANEJAMENTO E GESTÃO

### 3.3 COMPOSIÇÃO DA FROTA

#### Por Tipo de Veículo

Ônibus Rodoviário/Fretamento.

O Anexo II.1a apresenta as exigências e especificações da frota.

### 3.4 CARACTERIZAÇÃO DAS LINHAS DO SISTEMA

O detalhamento das linhas, contendo descrições de itinerários e as tabelas de horários das viagens está disposto no **Anexo II.4 - Especificação Operacional dos Serviços de Transporte Coletivo**.

Não dependerá de nova licitação as modificações das linhas originais e a inclusão de novas linhas, bem como as transformações ou expansões, com finalidade de atendimento à demanda, racionalização, ajuste ou ampliação da oferta, ao crescimento da zona rural e à busca de novas alternativas de transporte.

O **ÓRGÃO GESTOR DO SISTEMA** deverá ajustar o serviço às condições das novas linhas, garantida a manutenção do equilíbrio econômico-financeiro da proposta vencedora do presente certame.

## 4. DADOS OPERACIONAIS

Para conhecimento da situação atual do transporte coletivo rural de passageiros, consideram-se os seguintes dados operacionais, além dos dispostos no Anexo II.4:

### 4.1 POLÍTICA TARIFÁRIA

Política Tarifária consiste nos critérios a serem seguidos pelo **PODER CONCEDENTE** no estabelecimento de tarifas públicas, objetivando assegurar um serviço adequado.

Pelos critérios econômicos, deve-se garantir a justa remuneração do capital investido e manter o equilíbrio econômico-financeiro do contrato;

Pelos critérios sociais, deve-se incentivar o melhoramento dos serviços existentes e garantir a expansão, atenuando as disparidades na distribuição da renda e na parcela do custo total do usuário.

Para o Sistema de Transporte Público Rural de Passageiros está definido um nível tarifário equivalente ao do Sistema Urbano sobre o qual serão aplicados os descontos previstos.

O Sistema baseia-se na integração tarifária temporal para os usuários do Sistema de Bilhetagem Eletrônica, ou seja, aqueles que utilizam o cartão, permitindo utilizar mais de uma linha, num intervalo de 01 (uma) hora, com o pagamento de apenas uma tarifa. Sendo isso válido para linhas do serviço regular, em deslocamentos que não caracterizem retorno, de acordo com a matriz de integração estabelecida pelo **ÓRGÃO GESTOR DO SISTEMA**.



## ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL

### MUNICÍPIO DE PELOTAS

#### SECRETARIA DE PLANEJAMENTO E GESTÃO

No decorrer do prazo da concessão, o **MUNICÍPIO** poderá instituir benefícios tarifários em horários, períodos e/ou dias específicos com a finalidade de aperfeiçoar a operação e/ou incentivar a utilização do transporte público, porém sempre mantendo a condição fundamental de equilíbrio econômico-financeiro da concessão.

A **CONCESSIONÁRIA** manterá banco de dados com informações sobre o movimento mensal de passageiros por linha com benefício tarifário, inclusive vale transporte, garantindo acesso, em tempo real, a essas informações ao **ÓRGÃO GESTOR DO SISTEMA**.

#### **GRATUIDADES:**

No uso do serviço regular convencional do transporte público de passageiros estão isentos do pagamento da passagem:

- Crianças com idade inferior a 7 (sete) anos de idade, nos termos da Lei Orgânica do Município;
- Idosos com idade igual ou superior a 65 (sessenta e cinco) anos, nos termos da Lei Orgânica do Município;
- Pessoas portadoras de deficiência comprovadamente carentes e seu acompanhante, na forma das Leis Municipais Nº 6.112/2014;
- Agentes fiscais do **ÓRGÃO GESTOR DO SISTEMA**, devidamente credenciados, quando em operação;

A **CONCESSIONÁRIA** deverá implantar sistemas de controle das gratuidades.

#### **DESCONTOS:**

No uso do serviço convencional do transporte público de passageiros terão descontos no pagamento da passagem:

- Os estudantes, que residem no Município, compreendendo os do ensino fundamental, médio, superior e escolas especiais - 60% DA TARIFA INTEGRAL.
- Os professores e servidores da área de educação, municipais e/ou estaduais que desempenhem suas atividades na zona rural do município de Pelotas, nos termos da Lei Municipal nº 3.860/1994 - 50% DA TARIFA BÁSICA.

Novas gratuidades, descontos e outros benefícios tarifários somente serão concedidos mediante Lei que garanta a fonte de recursos financeiros necessários ao respectivo custeio.

#### **4.2 DEMANDA**

Os valores abaixo apresentam as quantidades médias de passageiros transportados, conforme dados coletados pelo **ÓRGÃO GESTOR DO SISTEMA**. Especialmente com



ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL  
MUNICÍPIO DE PELOTAS

SECRETARIA DE PLANEJAMENTO E GESTÃO

relação às gratuidades, cabe observar que o Sistema não captura a sua totalidade, pois muitos não chegam a passar pelas catracas dos ônibus, tendo seus valores determinados por estimativa.

**PASSAGEIROS TRANSPORTADOS:**

Serviço Convencional Rural – 60.000 passageiros/mês

**4.3 DEMANDA EQUIVALENTE**

A demanda equivalente, obtida a partir dos dados coletados num intervalo de 12 (doze) meses e das definições de tarifas originária da política tarifária vigente, indica os seguintes valores médios para cada serviço:

Serviço Convencional Rural: 40.000 passageiros equivalentes/mês

**4.4 PERCURSO MÉDIO MENSAL**

O percurso em quilômetros fixado neste projeto baseia-se no somatório dos produtos resultantes da distância de percurso de cada linha pela respectiva quantidade de vezes a ser executada, considerando-se os quadros de horários e um mês típico.

Serviço Convencional Rural: 70.300 Km/mês

Para fins de estimativa da quilometragem morta, nesse projeto foi adotado o percentual de 4%, de acordo com dados coletados junto aos atuais operadores do sistema.

Nas linhas onde a última viagem do dia tem destino na zona rural e a primeira viagem do dia seguinte tem origem na zona rural não será considerado no cálculo da quilometragem morta eventual deslocamento do veículo até a zona urbana, devendo ser considerado que o mesmo permaneça na zona rural.

**4.5 FROTA**

A frota operacional mínima para o serviço convencional, bem como a frota de reserva técnica para o mesmo, corresponde ao número mínimo de veículos exigidos pelo **EDITAL no Anexo II.1a – Manual de Especificação da Frota**, ou seja, 14 (quatorze) veículos alocados para a operação e mais 02 (dois) veículos para reserva técnica.

**COMPOSIÇÃO DA FROTA PARA INÍCIO DA OPERAÇÃO**

**Serviço Convencional:**

Ônibus Rodoviários: 16 (dezesesseis)

**4.5.1 IDADE MÁXIMA PERMITIDA DA FROTA E IDADE MÉDIA DA FROTA**

A idade máxima permitida para os veículos será de 20 anos, respeitada a idade média máxima de 15 anos.



ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL  
MUNICÍPIO DE PELOTAS  
SECRETARIA DE PLANEJAMENTO E GESTÃO

Para determinação das idades máximas e médias dos veículos será tomado como referência o ano/modelo dos chassis.

Os veículos que atingirem a idade máxima permitida deverão ser substituídos até o final do primeiro semestre do ano seguinte.

## 5. SERVIÇOS A SEREM PRESTADOS

### 5.1 Execução dos Serviços

Os serviços de transporte serão operados em obediência às disposições da Lei 5.854/11, às normas e resoluções emitidas pelo **ÓRGÃO GESTOR DO SISTEMA**, respeitadas as características operacionais de cada tipo de serviço, especialmente:

O itinerário;

O(s) terminal(is) de ponta e os pontos de parada intermediários;

O tipo de serviço;

O veículo padrão;

O quadro de horários e a frota, programados para:

- a) Dias úteis, sábados, domingos e feriados;
- b) Meses letivos, períodos de férias de verão e de inverno;
- c) Situações extraordinárias.

A **CONCESSIONÁRIA** poderá recusar o transporte ao usuário no caso de sua conduta comprometer de qualquer forma a segurança, o conforto e a tranquilidade dos demais passageiros.

A **CONCESSIONÁRIA** deverá, durante toda a jornada de operação, garantir a adequada prestação do serviço, em especial no que diz respeito à regularidade.

### 5.2 Planejamento e da Operação dos Serviços

#### 5.2.1 Planejamento da Operação

O planejamento dos serviços será adequado às alternativas tecnológicas disponíveis e atenderá ao interesse público, obedecendo às diretrizes gerais do planejamento global da cidade, notadamente no que diz respeito ao uso e ocupação do solo e ao sistema viário básico.

O planejamento dos serviços terá como princípio básico proporcionar aos usuários a mais ampla mobilidade e acesso a toda a cidade, no menor tempo e custo possível, com segurança e nível de serviço adequado.

#### 5.2.2 Operação dos Serviços



ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL  
MUNICÍPIO DE PELOTAS  
SECRETARIA DE PLANEJAMENTO E GESTÃO

A operação do serviço de transporte coletivo compreende a realização de viagens com uso de veículos para transporte coletivo, com o pessoal necessário para operá-los e mantê-los, em serviços organizados em linhas, tudo de acordo com especificações e padrões de conformidade fixados pelo **ÓRGÃO GESTOR DO SISTEMA**.

Ao longo do prazo da concessão, as especificações operacionais do serviço de transporte (itinerário, frequência, horários e frota das linhas) serão adequadas às necessidades de melhor atendimento da população, do desenvolvimento rural, da racionalidade e economia dos serviços;

A **CONCESSIONÁRIA** poderá, ao longo do prazo da concessão, propor novos serviços, bem como novas alternativas operacionais e tecnológicas.

### 5.3 Serviço de Bilhetagem Eletrônica

As especificações para a execução e gerenciamento do Serviço de Bilhetagem Eletrônica estão dispostas no **Anexo II.3 – Sistema de Bilhetagem e de Monitoramento Eletrônico**.

### 5.4 Fiscalização dos Serviços

A fiscalização dos serviços será exercida por agentes fiscais do **ÓRGÃO GESTOR DO SISTEMA**, devidamente credenciados, tendo as competências estabelecidas no Regulamento Operacional, descrito no ANEXO III.

## 6. MELHORIAS PRECONIZADAS

Consistem em melhorias preconizadas com a concessão dos Serviços Públicos de Transporte Coletivo os seguintes objetivos:

Modernização da infraestrutura, recursos e meios empregados na execução do Serviço de Transporte Público de Passageiros;

Modernização e adequação da frota de ônibus, por meio da especificação de veículos próprios para o transporte coletivo rural, com condições de segurança, conforto, facilidade de embarque, desembarque e acessibilidade;

Conforme disponibilização de soluções adequadas ao **MUNICÍPIO**, realizar atualização tecnológica da frota, com a introdução na operação de veículos de baixa emissão de poluentes, segundo normas de fabricação de fornecedores de veículos nacionais;

Implantação de um Sistema de Controle da Qualidade dos Serviços, visando à padronização da execução dos serviços e sua melhoria contínua, que permita avaliar a qualidade e os custos dos serviços prestados;

Implantação da central de controle do Sistema de Programação, Operação, Monitoramento e Informação ao Usuário, visando a melhor alocação dos recursos do sistema, o acompanhamento e a tomada de decisão em tempo real e, a possibilitar a melhor escolha de linha pelo passageiro e o menor tempo de espera no ponto de ônibus.