



**UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA CATARINA  
CENTRO SOCIOECONÔMICO  
DEPARTAMENTO DE CIÊNCIAS DA ADMINISTRAÇÃO**

Priscila Pimentel Vieira

**QUALIDADE EM SERVIÇOS PÚBLICOS:  
uma análise do serviço de transporte coletivo em Florianópolis**

FLORIANÓPOLIS  
2016

Priscila Pimentel Vieira

**QUALIDADE EM SERVIÇOS PÚBLICOS:  
uma análise do serviço de transporte coletivo em Florianópolis**

Trabalho de curso apresentado à disciplina CAD 7305 como requisito parcial para obtenção do Grau de Bacharel em Administração pela Universidade Federal de Santa Catarina – UFSC.

Área de concentração: Administração Pública

Orientador: Prof. Dr. Raphael Schlickmann

FLORIANÓPOLIS  
2016  
Priscila Pimentel Vieira

**QUALIDADE EM SERVIÇOS PÚBLICOS:  
uma análise do serviço de transporte coletivo em Florianópolis**

Este Trabalho de Conclusão de Curso foi julgado adequado e aprovado na sua forma final pela Coordenadoria de Estágios e Monografias do Departamento de Ciências da Administração da Universidade Federal de Santa Catarina.

Florianópolis, 08 de julho de 2016.

---

Prof<sup>a</sup>. Evelize Welzel, Dr<sup>a</sup>.  
Coordenadora de Monografias

Professores Avaliadores:

---

Prof. Raphael Schlickmann, Dr.  
Orientador  
Universidade Federal de Santa Catarina

---

Prof. Gerson Rizzatti Júnior, Dr.  
Avaliador  
Universidade Federal de Santa Catarina

---

Prof. Bernardo Meyer, Dr.

Avaliador  
Universidade Federal de Santa Catarina  
**AGRADECIMENTOS**

Agradeço aos meus pais, Hugo e Eliete por todo amor e educação a mim dedicados ao longo da vida e formação acadêmica.

Às minhas irmãs pela amizade e ensinamentos.

Ao professor Raphael Schlickmann, pela compreensão, ajuda e orientação durante a realização deste trabalho.

Ao meu namorado Alberto, pelo apoio, amor e compreensão.

Aos amigos que sempre acreditaram em mim e me apoiaram durante período de desenvolvimento desse trabalho, em especial a Vanessa pela paciência e apoio, e a Any Karolyne, pelo zelo constante.

## **LISTA DE QUADROS**

Quadro 1 - Indicadores de qualidade na prestação de serviço público.....	18
--	----

## **LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS**

GESPÚBLICA - Programa Nacional de Gestão Pública e Desburocratização

IGP – Índice Geral de Preços

MEG - Modelo de Excelência da Gestão

MEGP – Modelo de Excelência da Gestão Pública

PMF – Prefeitura Municipal de Florianópolis

QPAP - Programa de Qualidade e Participação na Administração Pública

SC – Santa Catarina

SMMU – Secretaria Municipal de Mobilidade Urbana

## SUMÁRIO

<b>RESUMO</b> .....	<b>1</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>1</b>
<b>1 INTRODUÇÃO</b> .....	<b>2</b>
<b>2 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA</b> .....	<b>3</b>
<b>2.1 Gestão de Serviços</b> .....	<b>3</b>
2.1.1 <i>O Pacote de Serviços</i> .....	<b>4</b>
2.1.2 <i>Qualidade em Serviços</i> .....	<b>5</b>
<b>2.2 Serviço Público</b> .....	<b>6</b>
2.2.1 <i>Qualidade em Serviços Públicos</i> .....	<b>8</b>
<b>2.3 O serviço de transporte público</b> .....	<b>10</b>
2.3.1 <i>Concessão de serviço de transporte coletivo em Florianópolis/SC</i> .....	<b>10</b>
<b>3 METODOLOGIA</b> .....	<b>11</b>
<b>4 RESULTADOS E DISCUSSÃO</b> .....	<b>14</b>
<b>4.1 Princípios da qualidade no transporte coletivo de Florianópolis</b> .....	<b>14</b>
4.1.1 <i>Generalidade</i> .....	<b>14</b>
4.1.2 <i>Eficiência</i> .....	<b>15</b>
4.1.3 <i>Continuidade ou permanência</i> .....	<b>16</b>
4.1.4 <i>Modicidade de tarifas</i> .....	<b>16</b>
4.1.5 <i>Atualidade</i> .....	<b>17</b>
4.1.6 <i>Cortesia</i> .....	<b>18</b>
4.1.7 <i>Segurança</i> .....	<b>18</b>
<b>4.2 Dimensões da qualidade no transporte coletivo de Florianópolis</b> .....	<b>19</b>
4.2.1 <i>Confiabilidade</i> .....	<b>19</b>
4.2.2 <i>Responsividade</i> .....	<b>19</b>
4.2.3 <i>Segurança</i> .....	<b>19</b>
4.2.4 <i>Empatia</i> .....	<b>20</b>
4.2.5 <i>Aspectos Tangíveis</i> .....	<b>20</b>
<b>4.3 Critérios qualidade no transporte coletivo de Florianópolis (MEGP)</b> ..	<b>20</b>
4.3.1 <i>Público-Alvo</i> .....	<b>20</b>

4.3.2. <i>Interesse Público e Cidadania</i> .....	21
4.3.3. <i>Informações e Conhecimento</i> .....	22
<b>4 CONSIDERAÇÕES FINAIS</b> .....	<b>23</b>
<b>REFERENCIAS</b> .....	<b>25</b>
<b>ANEXO A - Contrato de Concessão nº 462/SMMU/2014</b> .....	<b>28</b>



## **QUALIDADE EM SERVIÇOS PÚBLICOS: uma análise do serviço de transporte coletivo em Florianópolis**

### **RESUMO**

Este artigo visa analisar o contrato de concessão de transporte público coletivo do município de Florianópolis, com a finalidade de identificar se o contrato em questão abrange os princípios de qualidade na prestação de serviços públicos apontados por autores como Figueiredo (2000), Meirelles (2004) e Justen Filho (2009), bem como se contempla as cinco dimensões da qualidade em serviços de Fitzsimmons e Fitzsimmons (2014) e os critérios de qualidade do Modelo de Excelência da Gestão Pública – MEGP (2014). Esta pesquisa tem caráter descritivo e abordagem qualitativa, sendo o processo de coleta de dados realizado por meio de análise documental. A análise comparativa entre a bibliografia e os documentos analisados permitiu identificar a deficiência de itens do contrato que compreendam as dimensões e os critérios de qualidade a serem aplicados pela concessionária.

**Palavras-chave:** Serviços Públicos. Transporte Coletivo. Qualidade. Concessões Públicas. Florianópolis.

### **ABSTRACT**

This article aims to analyze the public transportation concession contract in the city of Florianopolis and attached documents, seeking to identify if the contract in question covers the provision of public services quality principles pointed out by authors such as Figueiredo (2000), Meirelles(2004) and Justen Filho (2009), as well as if contemplates the five dimensions of quality in services of Fitzsimmons and Fitzsimmons (2014) and the quality criteria of the Model of Excellence in Public Management – MEGP (2014). This research has a descriptive nature and a qualitative approach, being the data collection process carried out by means of documental analysis. The comparative analysis between the bibliography and the analyzed documents allowed to identify the deficiency of contract items that includes quality criteria and dimensions to be applied by the concessionary.

**Keywords:** Public Services. Public Transportation. Quality. Public Concessions. Florianopolis.

## 1 INTRODUÇÃO

Enquanto que, em uma sociedade industrial, o padrão de vida é definido pela quantidade de bens, na sociedade pós-industrial a preocupação está voltada a qualidade de vida, medida por serviços como saúde, educação e lazer (BELL apud FITZSIMMONS; FITZSIMMONS, 2014). A transformação de uma sociedade industrial para uma sociedade pós-industrial ocorre principalmente através do desenvolvimento natural de serviços como o transporte e empresas de serviço público.

De acordo com Lovelock e Wright (2002), o setor de serviços responde pela maior parte do surgimento de novos empregos, seja em empresas, órgãos públicos e organizações sem fins lucrativos, sendo, portanto, o setor mais importante da economia. Os setores de serviços se tornaram líderes e passaram a dominar as economias nacionais em todas as nações industrializadas, trazendo consigo a criação de novos empregos e um grande potencial de melhorar a qualidade de vida, uma vez que a atividade econômica de uma sociedade é um indicador da forma como é mensurado seu padrão de vida, e como vive a sua população (FITZSIMMONS; FITZSIMMONS, 2014).

Souza e Isensee (2002 apud BERNARDI; BRUDEKI, 2013) destacam que, durante muito tempo, a gestão do sistema de transporte público seguiu o caminho da previsão da demanda para inibir as dificuldades de acessibilidade socioeconômica. No Brasil, os problemas de mobilidade, com o passar dos anos, se tornaram marcas registradas do modo de viver urbano. Desta forma, o aprimoramento das ferramentas de auxílio e da infraestrutura de transportes se tornaram essenciais para a melhoria de serviços públicos, tais como o transporte coletivo urbano (SOUZA;ISENSEE, 2002 apud BERNARDI; BRUDEKI, 2013).

A importância desta pesquisa se dá, portanto, pelo fato de serviços de infraestrutura, como é o caso dos serviços de transportes, serem pré-requisito para uma evolução na economia, de forma que nenhuma sociedade avança para a industrialização sem eles, uma vez que eles formam um elo fundamental com os demais setores da economia, até o consumidor final (FITZSIMMONS; FITZSIMMONS, 2014).

O objetivo geral deste trabalho é analisar os critérios de qualidade na prestação do serviço de transporte coletivo na cidade de Florianópolis, sendo os objetivos específicos:

- a) Caracterizar a prestação do serviço de transporte coletivo por ônibus de Florianópolis;
- b) Levantar os fatores de qualidade constantes no contrato de concessão do transporte coletivo por ônibus do município;
- c) Verificar se os fatores consideram os princípios de qualidade na prestação de serviço público;
- d) Verificar se os fatores consideram as dimensões de qualidade em serviços trazidas pela literatura especializada;
- e) Verificar se os fatores consideram os critérios de qualidade do Modelo de Excelência em Gestão Pública (MEGP).

## **2 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA**

### **2.1 Gestão de Serviços**

Kotler e Keller (2006, p. 397) definem serviço como “qualquer ato ou desempenho, essencialmente intangível, que uma parte pode oferecer a outra e que não resulta na propriedade de nada”. Serviços são atividades econômicas que proporcionam benefícios para clientes, em tempos e lugares específicos, e que criam valor, com a finalidade de realizar a mudança desejada pelo destinatário do serviço (LOVELOCK; WRIGHT, 2002).

O setor de serviços abrange atividades econômicas nas quais o produto não é um bem físico e é consumido na medida em que é produzido, além de gerar valor agregado ao consumidor, representados através de interesses intangíveis (QUINN; BARUCH; PAQUETTE, 1987).

Lovelock e Wright (2002) apontam que, em muitos casos de serviços prestados por organizações governamentais, é comum o emprego da privatização buscando reestruturação e redução de custos, podendo ser aplicada em órgãos públicos regionais e locais. Para os autores o resultado pode ser uma procura muito grande por lucro e eficiência e, por consequência o aumento de preços, acabando por negar ou restringir o acesso a segmentos sociais menos favorecidos, visto que empresas privadas

normalmente não possuem os mesmos objetivos de alcance de metas sociais mais amplas quanto os governos.

### 2.1.1 O Pacote de Serviços

Os serviços são criados e consumidos simultaneamente, o que acaba por dificultar possíveis intervenções no controle de qualidade (FITZSIMMONS; FITZSIMMONS, 2014). A natureza intangível dos serviços também dificulta que os consumidores avaliem a qualidade, principalmente qualidades pesquisáveis, ou seja, qualidades que podem ser verificadas e avaliadas antes de efetuar a compra. Serviços geralmente apresentam um alto nível de experimentáveis e credenciáveis, passíveis de avaliação apenas após o serviço (KOTLER; KELLER, 2006).

O pacote de serviços proposto por Fitzsimmons e Fitzsimmons (2014) contém um conjunto de cinco características pelos quais um serviço pode ser avaliado:

- I. *Instalações de apoio*: recursos físicos disponíveis para a prestação do serviço.
- II. *Bens facilitadores*: materiais consumidos e/ou adquirido pelo comprador, ou fornecido pelo próprio cliente.
- III. *Informações*: dados fornecidos pelo consumidor que possibilitam a prestação do serviço eficiente e customizado (preferências, necessidades).
- IV. *Serviços explícitos*: características e benefícios intrínsecos dos serviços prontamente percebidos pelo consumidor.
- V. *Serviços implícitos*: benefícios sentidos vagamente pelo consumidor, decorrentes de características extrínsecas do serviço, de caráter mais psicológico.

Estas características formam a base para a percepção do serviço, porém a própria natureza de serviços envolve variações muito grandes, de diferentes dimensões, que afetam o caráter do processo de prestação do serviços, sendo o pacote de serviços uma base de análise que deve facilitar a avaliação do serviço fornecido (FITZSIMMONS; FITZSIMMONS, 2014).

Fitzsimmons e Fitzsimmons (2014) enfatizam ainda que, no ambiente de serviços, o processo é o produto, e a presença e participação do cliente no processo fazem com que a prestação de serviço seja um sistema aberto, possibilitando a visão do cliente como coprodutor. Os consumidores chegam ao serviço com demandas

diferentes, de forma que múltiplos indicadores de desempenho são essenciais. Quando visto da perspectiva do consumidor, todos os elementos do pacote de serviços são considerados, desde fatores como a estética das instalações e a atitude dos funcionários, influenciando a experiência vivenciada.

### *2.1.2 Qualidade em Serviços*

Enquanto o século XX foi o ‘século da produtividade’, o século XXI deve ficar conhecido como o ‘século da qualidade’ (JURAN; DeFEO, 2014).

Para Fitzsimmons e Fitzsimmons (2014), a satisfação do cliente em relação à qualidade do serviço pode ser definida pela comparação entre a percepção do serviço prestado e as expectativas, de forma que, quando não atendidas tais expectativas, a qualidade do serviço prestado é visto como inaceitável. Cada contato com o cliente é um momento de verdade. O serviço, segundo Fitzsimmons e Fitzsimmons (2014), é uma atividade ou uma série de atividades de natureza intangível, que normalmente ocorre entre consumidores e empregados e recursos físicos de serviços. A maioria das empresas de serviços competem em um ambiente composto de pequenas e médias empresas, sendo necessário um entendimento completo das dimensões competitivas e de suas limitações. Um serviço é uma atividade econômica oferecida de uma parte a outra, uma experiência perecível, desenvolvida para um consumidor (FITZSIMMONS; FITZSIMMONS, 2014).

Neste sentido, Fitzsimmons e Fitzsimmons (2014) apontam cinco dimensões utilizadas pelos clientes para julgar a qualidade dos serviços prestados, por ordem de importância: confiabilidade, responsividade, segurança, empatia e aspectos tangíveis. A confiabilidade diz respeito à capacidade de desempenhar o serviço de forma confiável, que cumpre o prometido, com exatidão e sem erros. Já a responsividade, também referida por outros autores como sensibilidade ou compreensão, se refere à capacidade de se recuperar rapidamente e com profissionalismo quando houver falha no serviço. A segurança é a dimensão relacionada a postura dos funcionários, que devem transmitir confiança e respeito ao cliente, demonstrando real interesse no melhor para o cliente, com competência e cortesia. A empatia está de certa forma ligada a segurança, na medida em que o funcionário deve demonstrar interesse e atenção, agindo com sensibilidade e esforço para compreender as necessidades dos clientes. Por fim, os

aspectos tangíveis estão associados às instalações físicas, condições do ambiente, equipamentos, pessoal ou mesmo a conduta de outros clientes.

A gestão da qualidade na empresa prestadora de serviços evidencia-se fundamentalmente na interação com o usuário (ROBLES JUNIOR; BONELLI, 2010). Giansesi (1994 apud ROBLES JUNIOR; BONELLI, 2010) aponta alguns motivos para a baixa qualidade na prestação de serviços:

- Usuários e clientes em geral acostumados com um baixo nível de serviços, que não tem o hábito de exigir mais;
- Pouca concorrência, visto que na maioria dos casos os prestadores de serviços monopolizam o setor em sua região e não sofrem pressões da concorrência. É o caso das concessões de serviço público, muito comum no setor de transporte público;
- Ênfase em corte de custos e busca por produtividade, que acabam por reduzir o nível de personalização e qualidade no atendimento;
- Trabalhadores considerados mão-de-obra temporária, o que resulta em baixos níveis de motivação e treinamento.

## **2.2 Serviço Público**

Na concepção de Hely Lopes Meirelles (2004, p. 320) serviço público é “todo aquele prestado pela Administração Direta ou Indireta através de normas e controles estatais, satisfazendo necessidades (essenciais ou secundárias) da coletividade”. É, portanto, “toda atividade que a Administração Pública presta à comunidade (aos mais diversos grupos sociais), de forma direta ou indireta, fundamentada em normas do direito público que objetivem o bem estar social” (BERNARDI; BRUDEKI, 2013, p. 72).

Dos princípios que regem os serviços públicos, os principais deles, de acordo com Figueiredo (2006, apud BERNARDI; BRUDEKI, 2013, p. 84) são:

- *Princípio da generalidade*: implica a disponibilidade do serviço para todos, os serviços públicos serem prestados de forma mais abrangente possível.

- *Princípio da eficiência*: o serviço deve ser realizado com qualidade e baixo custo, baseado em inovações tecnológicas e de gestão.
- *Princípio da continuidade*: o serviço deve permanecer sem sofrer interrupções ou atrasos que tragam prejuízos ao usuário.
- *Princípio da modicidade de tarifas*: as tarifas devem ter preço acessível e não abusivo, compatível com a renda média do cidadão, proporcionando justa remuneração dos serviços prestados.
- *Princípio da uniformidade*: este princípio diz que a prestação do serviço público deve ser uniforme a todos os usuários.
- *Princípio democrático*: garantir a participação dos beneficiários em todas as formas de serviço público disponíveis.
- *Princípio da atualidade*: implica atualização e modernização contínuas.
- *Princípio da cortesia*: o serviço deve ser prestado cordialmente.
- *Princípio da segurança*: o serviço deve ser prestado com o mínimo de risco ou danos para o usuário.

Já Meirelles (2004) aponta que, sinteticamente, dos princípios da Administração, cinco devem estar presentes na prestação do serviço público ou de utilidade pública, sendo eles:

- *Princípio da permanência*: estabelece a continuidade do serviço;
- *Princípio da generalidade*: o serviço deve ser oferecido igualmente a todos;
- *Princípio da eficiência*: exige atualização do serviço;
- *Princípio da modicidade*: implica tarifas razoáveis;
- *Princípio da cortesia*: bom tratamento para com o público.

Complementarmente aos princípios já mencionados por Figueiredo e Meirelles, Justen Filho (2009) aponta que o serviço público é norteado pelos princípios da continuidade, igualdade e mutabilidade, princípios fundamentais dos quais os demais princípios derivam.

Para Oliveira (2016), a doutrina mais moderna costuma relacionar os princípios dos serviços públicos da seguinte forma:

- *Princípio da continuidade*: impõe a prestação ininterrupta do serviço público;

- *Princípio da igualdade (uniformidade ou neutralidade)*: dever de prestar o serviço público de maneira igualitária, sem distinção de caráter pessoal;
- *Princípio da mutabilidade (ou atualidade)*: os serviços públicos devem se adaptar à evolução social e tecnológica;
- *Princípio da generalidade (ou universalidade)*: o serviço público deve beneficiar o maior número de pessoas;
- *Princípio da modicidade*: o valor cobrado do usuário deve ser proporcional ao custo do serviço, viabilizando o acesso ao maior número de pessoas.

Os cidadãos usuários do serviço público devem participar do processo de melhoria contínua, contribuindo na formulação de políticas e na fiscalização da execução, de forma que se obtenha padrões aceitáveis de qualidade na prestação de serviços (BERNARDI; BRUDEKI, 2013).

### 2.2.1 *Qualidade em Serviços Públicos*

Para adotar a qualidade como instrumento de modernização da Administração Pública brasileira, de acordo com Ambrozewicz (2014), é importante levar em conta dimensões formais, referentes à competência para aplicar métodos e ferramentas, e as dimensões políticas, que devem estar focadas no resultado ao usuário.

Ambrozewicz (2014) aponta três importantes iniciativas governamentais para a implementação da qualidade nos serviço público: (1) o Programa de Qualidade e Participação na Administração Pública (QPAP), (2) o Programa Nacional de Gestão Pública e Desburocratização – GESPÚBLICA e (3) o Modelo de Excelência em Gestão Pública (MEGP).

O Programa de Qualidade e Participação na Administração Pública (QPAP) foi criado em 1996 e teve como abordagem principal a promoção da qualidade no sistema de gestão institucional, e, após reestruturações com objetivo de aumentar sua abrangência e atuação, deu ao Programa Nacional de Gestão Pública e Desburocratização – GESPÚBLICA, criado e instituído em 2005 como resultado da evolução de diversas iniciativas por parte do Governo Federal brasileiro para promoção da excelência e qualidade nos serviços públicos prestados ao cidadão (BRASIL, 2012).



De acordo com Ambrozewicz (2014), o Modelo de Excelência da Gestão Pública foi criado com o intuito de contribuir para a evolução do modelo de gestão pública. O MEGP é orientado para o cidadão e, na medida em que busca guiar as organizações públicas em busca de transformação gerencial rumo à excelência, tem como aspectos relevantes o fato de apresentar padrão internacional, ser atualizado em consonância com o estado da arte da gestão contemporânea, permitir avaliações comparativas de desempenho entre organizações públicas brasileiras e estrangeiras e organizações do setor privado (BRASIL, 2015).

O MEGP (2014) subsidia a promoção da melhoria da gestão do órgão ou entidade pública, através dos fundamentos da excelência, representados em aspectos de gestão tangíveis. Publicado em 2014, o documento contém diretrizes que são expressas através de oito dimensões de excelência gerencial:

1. *Governança*: aborda a governança pública, o exercício da liderança e atuação da alta administração;

2. *Estratégia e planos*: aborda a formulação e a implementação da estratégia da entidade pública;

3. *Público alvo*: aborda o relacionamento do órgão público com o público-alvo, abrangendo a imagem da organização; o conhecimento que o público alvo tem da organização, e a maneira como se relaciona com este;

4. *Interesse público e cidadania*: aborda a observância do interesse público, do regime administrativo, a participação e o controle social;

5. *Gestão da informação*: aborda a gestão das informações e do conhecimento da organização;

6. *Pessoas*: aborda o sistema de trabalho da entidade pública, o desenvolvimento profissional e a qualidade de vida;

7. *Processos*: aborda a gestão de processos financeiros, de políticas públicas, de atuação, de compras, contratos, parcerias e gestão do patrimônio público;

8. *Resultados*: apresenta os resultados produzidos pelo órgão/entidade pública.

Estas dimensões devem estar integradas e interagirem entre si. Nesta pesquisa foram considerados apenas os critérios Público Alvo, Interesse Público e Cidadania e Gestão da Informação, visto que são os fatores mais relacionados à qualidade dos serviços prestados junto à população.

### **2.3 O serviço de transporte público**

Bernardi e Brudeki (2013) afirmam que os serviços de transporte público tem caráter essencial na prestação de serviços públicos no âmbito municipal, estando incluídos na Constituição Federal como serviço público de interesse local. A estruturação dos serviços públicos no âmbito municipal resulta do jogo de interesses sociais de grupos dentro do próprio município.

De acordo com a Constituição Federal de 1988, os serviços de transporte coletivo são serviços investidos de essencialidade, e com base no caráter essencial. Queiroz (2009, p. 204 – 206 apud BERNARDI; BRUDEKI, 2013, p. 75) observa que sua ausência compromete a coesão social e compromete a qualidade de vida da população, além de se tratarem de serviços de interesse geral que satisfazem necessidades básicas nos campos social, econômico e cultural dos cidadãos.

Meirelles (2004) salienta que o fato de tais serviços serem delegados a terceiros por meio de concessão não retira do Estado o poder de regulamentar e controlar tais atividades, exigindo sempre atualização e eficiência, buscando o total cumprimento das condições impostas. Quaisquer deficiências do serviço ou descumprimento das obrigações requerem intervenção do poder público, de forma que está sempre presente a possibilidade de modificação e revogação se o interesse coletivo assim exigir. Nas palavras do autor “o fim precípua do serviço público ou de utilidade pública (...) é servir ao público e, secundariamente, produzir renda a quem o explora” (MEIRELLES, 2004, p. 324-325).

#### *2.3.1 Concessão de serviço de transporte coletivo em Florianópolis/SC*

Segundo Veiga (2004), a primeira licença para uso de ônibus para transporte coletivo em Florianópolis foi cedida em 1920. Na década de 1950, a cidade já contava com 9 empresas rodoviárias. Nas décadas de 1960 e 1970, com a criação da

Universidade Federal de Santa Catarina, instalação da Eletrosul e o término da BR 101, as empresas da época reconheceram a necessidade do aumento de linhas e frotas.

Na década de 1980, Florianópolis já contava com uma população urbana de 334.975 habitantes, além do crescimento das cidades de Palhoça e São José. Surgiu nessa época um grande aumento de demanda, resultando na aquisição de ônibus articulados. A antiga empresa Taner foi comprada pela Trindadense, nascendo a empresa Transol que funcionou como a maior empresa de transporte coletivo de Florianópolis até 2014. Em 1989 foi fundado o Sindicato das Empresas de Transporte Coletivo de Florianópolis – SETUF (SIMON, 2010).

No ano de 2014, foi criado o Consórcio Fênix, que assumiu o sistema de transporte urbano em Florianópolis, através de um contrato com a Prefeitura Municipal com o prazo de 20 anos e no valor de 96.874.359,00 reais (PMF, 2014). O consórcio é composto pelas empresas Transol, Canasvieiras, Insular, Estrela e Emflotur. Sites de notícias, como G1 e Hora de Santa Catarina, divulgaram que em um mês de operação o Consórcio já havia recebido 130 multas, principalmente por atrasos de linhas, adiantamento, supressão de horários e não atendimento da demanda com ônibus reservas.

### **3 METODOLOGIA**

O presente estudo tem abordagem qualitativa que, no contexto dos estudos organizacionais, tem como propósito interpretar significados e intenções dos atores (SIVESIND, 1999 apud GODOI; BANDEIRA-DE- MELLO; SILVA, 2006). Com relação aos procedimentos técnicos utilizados, esta pesquisa se utiliza amplamente de pesquisa bibliográfica acerca da temática de qualidade, serviços, e gestão pública, tendo como base obras de leitura corrente, trabalhos de natureza teórica, periódicos científicos e documentos governamentais. Para Gil (2002), o levantamento bibliográfico possibilita que a área de estudo seja delimitada, selecionando subáreas de estudo, possibilitando o aprimoramento do tema de pesquisa, e uma visão mais clara acerca dos principais conceitos que envolvem o tema.

A fim de verificar aspectos práticos sobre a temática explorada na fundamentação bibliográfica, foi utilizada a técnica de estudo de caso, descrevendo o

contexto da prestação de serviços de transporte público em Florianópolis e buscando relacionar aspectos de qualidade descritos no contrato de concessão para prestação dos serviços públicos de transporte coletivo urbano de passageiros do município de Florianópolis/SC com a bibliografia especializada. De acordo com Yin (2001), o estudo de caso é o procedimento que melhor se adequa a casos em que o pesquisador tem pouco controle sobre o evento estudado e o foco se encontra em fenômenos contemporâneos, inseridos em algum contexto da vida real.

A técnica de coleta de dados aplicada a esta pesquisa foi a análise documental de dados secundários, que, segundo Gil (2002), representam uma fonte rica e estável de dados, na medida em que subsistem ao longo do tempo. Os documentos de análise foram coletados e selecionados de acordo com os objetivos da pesquisa, sendo o principal objeto de análise o “Contrato de Concessão N° 462/SMMU/2014” (ANEXO A). Contudo, a pré-análise do documento revelou a existência de documentos complementares ao mesmo, tais como o “Anexo II” o “Anexo II.2” do “EDITAL DE CONCORRÊNCIA N° 607/SMA/DLC/2013” e o “Manual de Informações” do Consórcio Fênix, sendo também utilizados para análise nesta pesquisa. Tais documentos são de domínio público e disponíveis em meio eletrônico.

Esta pesquisa tem, portanto, caráter descritivo, quem segundo Gil (2007), tem como objetivo principal justamente a descrição de características de determinada população ou fenômeno, e o estabelecimento de relações entre as variáveis.

Levando-se em consideração que foram analisados apenas os documentos supracitados, e o período de análise dos documentos, esta pesquisa limita-se ao examinar e discutir o conteúdo compreendido somente em tais documentos, no dado período de tempo que se deu a pesquisa, entre os meses de abril e junho de 2016.

Para fins de comparação e análise, o Quadro 1 traz os princípios, dimensões, critérios e indicadores de qualidade trazidos pelos autores.

Quadro 1 –Indicadores de qualidade na prestação de serviço público

<b>Categorias</b>	<b>Sub-Categorias</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Base Teórica</b>
<b>Princípios</b>	Generalidade	- Disponibilidade do serviço - Serviço oferecido de forma uniforme aos usuários	<b>Figueiredo (2000)</b> <b>Meirelles (2004)</b> <b>Justen Filho (2009)</b> <b>Oliveira (2016)</b>
	Eficiência	- Prestação de serviço com qualidade a baixo custo - Inovações tecnológicas e de gestão	
	Continuidade ou permanência	- O serviço não pode sofrer interrupções ou atrasos	
	Modicidade de tarifas	- Tarifas a preço acessível	
	Atualidade	- Atualização e modernização contínua	
	Cortesia	- Bom tratamento dos usuários	
	Segurança	- Serviço prestado com o mínimo risco ou dano para os usuários	
<b>Dimensões</b>	Confiabilidade	- Serviço cumpre o prometido	<b>Fitzsimmons e Fitzsimmons (2014)</b>
	Responsividade	- Capacidade de recuperação rápida em caso de falha no serviço	
	Segurança	- Funcionários devem transmitir confiança e respeito ao cliente	
	Empatia	- Funcionários devem demonstrar interesse e esforço para compreender as necessidades dos clientes	
	Aspectos tangíveis	- Instalações físicas e equipamentos adequados	
<b>Crítérios</b>	Público Alvo	- Imagem e conhecimento mútuo - Relacionamento com o público-alvo - Atendimento ao público	<b>MEGP (2014)</b>

Interesse Público e Cidadania	- Interesse Público - Atuação dentro da legalidade - Controle social
Informações e Conhecimentos	- Gestão da Informação

Fonte: A autora (2016).

## 4 RESULTADOS E DISCUSSÃO

A análise se baseou nos indicadores apontados no Quadro 1, fundamentados nos princípios centrais de qualidade do serviço público, nas cinco dimensões da qualidade em serviços de Fitzsimmons e Fitzsimmons (2014) e em três critérios do MEGP destacados para esta pesquisa.

### 4.1 Princípios da qualidade no transporte coletivo de Florianópolis

#### 4.1.1 Generalidade

##### A) Disponibilidade do serviço

Com relação ao indicador *Disponibilidade do serviço*, ligado ao princípio da generalidade, o contrato de concessão prevê que o serviço regular de transporte deve ser prestado “segundo regras operacionais, equipamentos, itinerários, terminais, pontos de parada intermediários e horários prefixados e estabelecidos em função da demanda” (PREFEITURA MUNICIPAL DE FLORIANÓPOLIS, 2014 p. 2), o que supõe que a concessionária deve se adaptar de forma a oferecer o serviço de acordo com demanda já estabelecida. O contrato prevê também que a concessionária deve seguir as metas de concessão descritas no Projeto Básico, seguindo todas as condições de prestação de serviços.

A cláusula VI prevê ainda que existe a possibilidade da criação de novas linhas “em função do crescimento natural ou da dinâmica do uso e ocupação do solo do município, da divisão ou fusão de linhas” (PREFEITURA MUNICIPAL DE FLORIANÓPOLIS, 2014 p. 4), sendo que a empresa deve acatar e se responsabilizar pela “manutenção do equilíbrio econômico-financeiro inicial do contrato” (PREFEITURA MUNICIPAL DE FLORIANÓPOLIS, 2014 p. 7), se tais mudanças virem a aferir custos à concessionária.

#### B) Serviço deve ser oferecido de forma uniforme aos usuários

Na cláusula XV do contrato de concessão, que discorre sobre o que deve ser considerado pela concessionária como “serviço adequado” (PREFEITURA MUNICIPAL DE FLORIANÓPOLIS, 2014 p. 8), está previsto que para atender aos usuários adequadamente é necessário satisfazer, dentre outras condições, a generalidade e universalidade na prestação dos serviços, que significa oferecer “serviços iguais para todos os passageiros que utilizarem o sistema” (PREFEITURA MUNICIPAL DE FLORIANÓPOLIS, 2014 p. 8).

O termo *prestação de serviço adequado* figura entre os direitos do usuários, entre as obrigações do concedente (Município de Florianópolis), que deve “assegurar aos usuários a prestação, pela concessionária, de serviço adequado” (PREFEITURA MUNICIPAL DE FLORIANÓPOLIS, 2014 p. 33) através de fiscalização, porém não consta nas obrigações da concessionária.

#### 4.1.2 Eficiência

##### A) Prestação do serviço

O princípio da eficiência postula que o serviço deve ser prestado com qualidade a baixo custo. Com relação à qualidade, o edital, e da mesma forma o contrato de concessão, preveem, no intitulado “SISTEMA DE CONTROLE DA QUALIDADE DO SERVIÇO PÚBLICO DE TRANSPORTE COLETIVO URBANO DE PASSAGEIROS DO MUNICÍPIO DE FLORIANÓPOLIS”, que a avaliação da qualidade do serviço concedido seja realizada através do cálculo de indicadores. A Secretaria de Municipal de Mobilidade Urbana deve, através de dados fornecidos pela concessionária, gerar seis indicadores diferentes, de periodicidade mensal, semestral ou anual (de acordo com o indicador), avaliando através dos índices encontrados a qualidade nos seguintes quesitos: (1) Interrupção por falhas de veículo em viagem; (2) Cumprimento das viagens programadas; (3) aprovação da frota em vistorias programadas; (4) Irregularidade na atuação dos operadores; (5) Satisfação de clientes sobre o serviço e (6) Viagens sem a ocorrência de acidente de trânsito.

Tais indicadores não abrangem todos elementos do serviço pelos quais a qualidade poderia ser avaliada, tampouco se aproximam dos critérios de excelência apontados no MEGP, tais como *Imagem e conhecimento mútuo, Relacionamento com o*

*público-alvo, Atendimento ao público, Interesse Público, Controle social e Gestão da Informação.*

#### B) Inovações tecnológicas e de gestão

Neste item, o contrato de concessão analisado prevê que a concessionária promova a “atualização e o desenvolvimento tecnológico das instalações, equipamentos e sistemas, com vistas a assegurar a melhoria da qualidade do serviço” (PREFEITURA MUNICIPAL DE FLORIANÓPOLIS, 2014 p. 18), não especificando quais instalações e equipamentos, ou de que forma tais atualizações poderiam melhorar a qualidade do serviço.

#### 4.1.3. Continuidade ou permanência

##### A) Interrupções e atrasos

Quanto à interrupção dos serviços, o contrato de concessão explicita que “não se caracteriza como descontinuidade do serviço a sua interrupção em situações de caso fortuito ou força maior e de greve dos trabalhadores” (PREFEITURA MUNICIPAL DE FLORIANÓPOLIS, 2014 p. 8). Nos demais casos, as eventuais interrupções e os atrasos ocasionados por falha de veículo em operação e incidentes de trânsito são quantificados e calculados como indicadores de qualidade.

Casos em que a interrupção ou atraso não forem ocasionados por greve, falha de veículo ou trânsito não estão previstos no contrato de concessão e edital, não havendo, portanto, penalidade prevista para tal. Interrupções e atrasos na prestação de serviço reduzem a qualidade percebida por parte dos usuários, que dependem do serviço de transporte público como meio de mobilidade.

#### 4.1.4. Modicidade de tarifas

##### A) Tarifas

O contrato de concessão menciona o princípio da modicidade de tarifas o descrevendo como “a justa correlação entre os encargos da concessionária e a retribuição paga pelos usuários” (PREFEITURA MUNICIPAL DE FLORIANÓPOLIS, 2014 p. 8). Na cláusula XVII, que descreve o sistema tarifário está fixada a tarifa base no valor de R\$ 2,75 (dois reais e setenta e cinco centavos), devendo os reajustes decorrerem da tarifa base e somente a cada doze meses contados a partir de 01 de



janeiro de 2014. Os reajustes na tarifa só podem ocorrer mediante variações no preço do combustível, aumento de salário dos funcionários e IGP. O contrato prevê também tarifas diferenciadas, as chamadas tarifas sociais e para estudantes.

Na cláusula que descreve os direitos e obrigações dos usuários de transporte público, um dos direitos do usuário está descrito como “ter o preço das tarifas compatíveis com a qualidade do serviço” (PREFEITURA MUNICIPAL DE FLORIANÓPOLIS, 2014 p. 15), contudo, conforme colocado por Fitzsimmons e Fitzsimmons (2014), a percepção de qualidade pode ser subjetiva e inerente a cada usuário, resultante da comparação entre a percepção do serviço prestado e as expectativas.

#### *4.1.5. Atualidade*

##### A) Atualização e modernização contínua

Ao descrever as condições que devem ser atendidas para a prestação do “serviço adequado” (PREFEITURA MUNICIPAL DE FLORIANÓPOLIS, 2014 p. 8), o contrato traz que a “atualidade” (PREFEITURA MUNICIPAL DE FLORIANÓPOLIS, 2014 p. 8), enquanto condição para prestação do serviço adequado, deve garantir a “modernidade das técnicas, dos equipamentos e das instalações e a sua conservação e manutenção, bem como a melhoria e a expansão do serviço, na medida das necessidades” (PREFEITURA MUNICIPAL DE FLORIANÓPOLIS, 2014 p. 8). Acerca de modernização e atualização, o contrato prevê como dever da concessionária promover “atualização e o desenvolvimento tecnológico das instalações, equipamentos e sistemas, com vistas a assegurar a melhoria da qualidade do serviço” (PREFEITURA MUNICIPAL DE FLORIANÓPOLIS, 2014 p. 18).

Complementarmente, no documento elaborado pelo Consórcio Fênix intitulado “Manual de Informações”, que traz de forma didática informações sobre direitos e deveres dos usuários, do Poder Público e do Consórcio Fênix, bem como Padrões de qualidade e prazos de resposta a reclamações, como parte das obrigações da concessionária prevista em contrato, a empresa traz como obrigação “promover atualização de instalações, equipamentos e sistemas, visando à melhoria da qualidade do serviço e a preservação do meio ambiente” (CONSÓRCIO FÊNIX, 2014 p. 6), ou seja, repetindo o que foi descrito no contrato na cláusula que descreve os deveres da

concessionária e adicionando o fator *preservação do meio ambiente* como possível resultado positivo da atualização de instalações, equipamentos e sistemas.

#### 4.1.6. *Cortesia*

##### A) Bom tratamento dos usuários

Este indicador é o mais perceptível no cotidiano do usuário do transporte coletivo por ônibus. O contrato de concessão traz como direitos do usuário “receber serviço adequado” (PREFEITURA MUNICIPAL DE FLORIANÓPOLIS, 2014 p. 15) e “ser tratado com respeito pela concessionária, através de seus prepostos e funcionários” (PREFEITURA MUNICIPAL DE FLORIANÓPOLIS, 2014 p. 15). Da parte da concessionária, o principal dever para com o cidadão é o de prestar serviço delegado de forma adequada à plena satisfação dos usuários (PREFEITURA MUNICIPAL DE FLORIANÓPOLIS, 2014).

#### 4.1.7. *Segurança*

##### A) Riscos e danos

O contrato de concessão prevê a responsabilidade da concessionária por danos causados aos usuários ou a terceiros na execução dos serviços, bem como a bens utilizados nos serviços, sendo responsável pela recuperação de danos que estejam prejudicando a operacionalidade do sistema de transporte. O mesmo se aplica para os riscos inerentes a concessão; o contrato prevê que, considerando-se o princípio da segurança, devem ser mantidos em níveis satisfatórios os riscos de acidentes (PREFEITURA MUNICIPAL DE FLORIANÓPOLIS, 2014). Apesar de responsabilizar a empresa por eventuais riscos e danos, ambos edital e contrato não possuem cláusulas que assegurem que a empresa prestadora do serviço de transporte coletivo deve prevenir, impedir ou reduzir ao máximo a incidência de danos e riscos, ou mesmo interrupções e atrasos.

## **4.2 Dimensões da qualidade no transporte coletivo de Florianópolis**

### *4.2.1 Confiabilidade*

#### A) Serviço cumpre o prometido

Vinculada a este indicador está a dimensão confiabilidade, colocada por Fitzsimmons e Fitzsimmons (2014) como a dimensão na qual a organização que presta o serviço cumpre com o que foi prometido. Neste caso, os deveres da concessionária estão previstos em contrato firmado com a Secretaria Municipal de Mobilidade Urbana da Prefeitura de Florianópolis e, portanto, o seu não cumprimento implica em sanções legais.

### *4.2.2. Responsividade*

#### A) Capacidade de recuperação rápida em caso de falha no serviço

No documento Manual de Informações, é colocado como obrigação do Consórcio Fênix “tomar imediatas providências no caso de interrupção da viagem, para não prejudicar o usuário” (CONSÓRCIO FÊNIX, 2014, p. 6), “manter o serviço em operação em caráter contínuo” (CONSÓRCIO FÊNIX, 2014, p.6) e “adotar todas as providências para garantir o adequado fluxo de ônibus nos terminais dos passageiros” (CONSÓRCIO FÊNIX, 2014, p. 7), não havendo, tanto no Contrato de Concessão quanto no Edital, cláusula prevendo prazo de recuperação em caso de falhas, ou retomada do serviço em caso de interrupção. A única menção à falha no serviço está em um dos indicadores de qualidade do Edital de Concorrência, que diz que a quantidade de quebras de veículo em via pública de acordo com o período de tempo e a quantidade da frota resulta em um índice de falhas de veículo, somente (PREFEITURA MUNICIPAL DE FLORIANÓPOLIS, 2013).

### *4.2.3. Segurança*

#### A) Funcionários devem transmitir confiança e respeito ao cliente

Diferentemente do princípio Segurança mencionado anteriormente, esta dimensão de Fitzsimmons e Fitzsimmons (2014) trata a segurança como uma característica dos funcionários ao prestar o serviço, devendo agir com confiança e convicção, mantendo o respeito ao cliente e usuário. No contrato de concessão figuram apenas que fazem parte das obrigações da concessionária agir com cortesia na prestação

de serviços, e como direito dos usuários serem tratados com respeito pela concessionária, não sendo mandatório para a empresa que seus funcionários se portem desta maneira, transmitindo confiança e segurança.

#### *4.2.4. Empatia*

- A) Funcionários devem demonstrar interesse e esforço para compreender as necessidades dos clientes

Assim como na dimensão Segurança, na qual não está previsto no contrato que os funcionários devam agir com segurança e confiança, a dimensão Empatia, que diz que os funcionários devem se interessar e se esforçar para compreender as necessidades do usuário, também não está mencionada no contrato de concessão, cabendo à empresa e aos próprios funcionários agirem desta maneira, não sendo, porém, uma das obrigações da empresa.

#### *4.2.5. Aspectos Tangíveis*

- A) Instalações físicas e equipamentos adequados

Está previsto na Cláusula XXII do contrato de concessão que a empresa deve “assegurar a expansão de capacidade dos terminais, assim como da modernização, aperfeiçoamento e ampliação dos equipamentos e das instalações [...] de modo a manter a continuidade da prestação dos serviços em nível adequado” (PREFEITURA MUNICIPAL DE FLORIANÓPOLIS, 2014, p. 17). Portanto, pode-se dizer que, uma vez que está previsto em contrato, a concessionária tem a obrigação de oferecer instalações físicas adequadas e equipamentos modernos e aperfeiçoados, de forma que, se os usuários e a SMMU de Florianópolis entenderem que determinadas instalações ou equipamentos não estão a um nível adequado, a empresa tem a obrigação de fazer melhorias e aquisições, se este for o caso.

### **4.3 Critérios qualidade no transporte coletivo de Florianópolis (MEGP)**

#### *4.3.1. Público-Alvo*

- A) Imagem e conhecimento mútuo

Este critério trata do relacionamento entre a entidade, neste caso a concessionária, e o seu público-alvo, sendo que, para atingir a excelência na prestação

do serviço, se faz necessária a implementação de processos que contribuam diretamente na identificação e entendimento das necessidades e expectativas do cidadão, tornando atividades, serviços e produtos conhecidos, além de promover a imagem da entidade. Nos documentos analisados, não foi identificada a presença de fatores que atendessem a este critério.

#### B) Relacionamento com o público-alvo

Como já mencionado, o relacionamento tanto do Consórcio Fênix enquanto empresa quanto de seus funcionários com o público-alvo se restringe ao mínimo necessário, não sendo previsto em contrato, ou nos demais documentos analisados, que a empresa tenha um bom relacionamento com os usuários, apenas que ofereça “serviço adequado” (PREFEITURA MUNICIPAL DE FLORIANÓPOLIS, 2014, p. 8) satisfazendo as condições de regularidade, continuidade, eficiência, conforto, segurança, atualidade, generalidade, cortesia na sua prestação e modicidade da tarifa.

#### C) Atendimento ao público

O atendimento ao público, tanto da parte da concessionária quanto da SMMU, se restringe ao atendimento e resposta às reclamações e sugestões do usuários. Nos demais aspectos, os processos de melhoria do atendimento ao público, de acordo com o MEGP (2014), devem ser desenvolvidos de forma a atender ao público da melhor forma possível. Contudo, não estão previsto em contrato, e nos demais documentos analisados, propostas e processos que garantam a melhoria no atendimento.

### 4.3.2. *Interesse Público e Cidadania*

#### A) Interesse Público

O critério Interesse Público prevê que sejam implementados processos que contribuam para o alinhamento entre a atuação da entidade, neste caso o Consórcio Fênix, ao interesse público, valores morais e princípios fundamentais da sociedade brasileira. Não há menção, nos documentos analisados, à busca deste alinhamento por parte da concessionária.

#### B) Atuação dentro da legalidade

Neste sentido, no âmbito do critério Interesse Público e Cidadania (MEGP, 2014), é evidente que faz parte das obrigações da empresa atuar dentro da legalidade, visto que está previsto em contrato o cumprimento cláusulas contratuais e disposições

legais. Ao firmar o contrato com a prefeitura de Florianópolis a empresa se submete a fiscalização por parte da SMMU/PMF.

#### C) Controle social

Este item aborda a implementação de processos que tenham como finalidade incorporar a participação e o controle social, prevendo que haja participação das partes interessadas na formulação de estratégias, definição de prioridades, incluindo monitoramento, avaliação e controle do desempenho institucional. Nos documentos analisados, foi possível perceber que o usuário, enquanto parte interessada, não participa ativamente de formulação de estratégias e avaliações, cabendo ao Consórcio Fênix e a SMMU o controle da fiscalização, implementação, organização e cumprimento adequado dos serviços, sendo os usuários sujeitos passivos deste processo, tendo como meio de participação apenas o canal de reclamações e sugestões.

#### 4.3.3. *Informações e Conhecimento*

##### A) Gestão da Informação

No contrato de concessão, na cláusula XXI, constam como direitos do usuário “receber do concedente [Município de Florianópolis] e da concessionária informações para a defesa de interesses individuais ou coletivos” (PREFEITURA MUNICIPAL DE FLORIANÓPOLIS, 2014, p. 15), bem como “informações necessárias ao uso correto dos serviços concedidos” (PREFEITURA MUNICIPAL DE FLORIANÓPOLIS, 2014, p. 15). Além destes direitos, o contrato de concessão traz a cláusula XLVI, que trata especificamente Das Informações aos Usuários, onde diz que:

a concessionária deverá informar aos usuários do transporte público de passageiros, em linguagem acessível e de fácil compreensão sobre: I - seus direitos e responsabilidades, II - os direitos e obrigações dos operadores dos serviços; III - os padrões preestabelecidos de qualidade e quantidade dos serviços ofertados, bem como os meios para reclamações e respectivos prazos de resposta (PREFEITURA MUNICIPAL DE FLORIANÓPOLIS, 2014, p. 33).

Portanto, é possível afirmar que este item atende a demanda por informação por parte dos usuários, porém, com relação à gestão da informação interna, não há maiores informações nos documentos analisados.

#### 4 CONSIDERAÇÕES FINAIS

O contrato de concessão analisado, na cláusula XV, infere que a concessão da exploração do sistema de transporte público de passageiros pressupõe a prestação de serviço adequado ao pleno atendimento dos usuários, no qual descreve como “serviço adequado” (PREFEITURA MUNICIPAL DE FLORIANÓPOLIS, 2014, p. 8) o serviço que “satisfaz as condições de regularidade, continuidade, eficiência, conforto, segurança, atualidade, generalidade, cortesia na sua prestação e modicidade da tarifa” (PREFEITURA MUNICIPAL DE FLORIANÓPOLIS, 2014, p. 8).

De forma análoga, os indicadores de qualidade apontados no Contrato de Concessão e no Edital de Concorrência diferem dos indicadores de qualidade trazidos pelos autores do Direito Administrativo Brasileiro, de Fitzsimmons e Fitzsimmons (2014) e o Modelo de Excelência em Gestão Pública (2014), uma vez que apenas quantificam a carência de qualidade por ocasião de erros, tais como falhas de veículo em viagem, irregularidade na atuação dos operadores, e viagens sem a ocorrência de acidente de trânsito, quando na verdade a não ocorrência de tais erros faz parte dos deveres da concessionária.

Os objetivos deste trabalho foram atendidos na medida em que, através da análise do o Contrato de Concessão N° 462/SMMU/2014 (ANEXO A) e demais documentos complementares, foi possível verificar quais dos princípios de qualidade na prestação de serviço público, quais das dimensões da qualidade em serviços, e quais dos critérios de excelência em gestão são mencionados e considerados nos documentos analisados. Portanto os objetivos de caracterizar a prestação do serviço de transporte coletivo por ônibus de Florianópolis, levantar os fatores de qualidade constantes no contrato de concessão do transporte coletivo por ônibus do município e verificar se os fatores consideram os princípios de qualidade na prestação de serviço público foram cumpridos, de forma que foi possível verificar que os fatores apontados nos documentos analisados levam em consideração princípios de qualidade na prestação de serviço público, consideram parcialmente as dimensões de qualidade em serviços trazidas pela literatura especializada, porém consideram de forma pouco representativa e insuficiente os critérios de qualidade do Modelo de Excelência em Gestão Pública (MEGP).

Ao passo que os princípios de qualidade na prestação de serviço público são atendidos, mesmo que minimamente, as dimensões da qualidade em serviços, apontadas por Fitzsimmons e Fitzsimmons (2014) como fatores importantes para a percepção da qualidade do serviço, são pouquíssimo explorados e praticamente ausentes nos documentos analisados. Os critérios de excelência em gestão pública são praticamente inexistentes no contrato de concessão.

Conforme já destacado por Giansesi (1994 apud ROBLES JUNIOR; BONELLI, 2010), dentre os principais motivos para a pouca melhoria da qualidade na prestação de serviços, aplicáveis ao serviço de transporte público coletivo, estão o fato de os usuários e clientes em geral estarem acostumados com um baixo nível de serviços e a pouca concorrência, visto que na maioria dos casos os prestadores de serviços não sofrem pressões da concorrência.

Futuramente, como sugestão para trabalhos futuros, poderia ser conduzido um estudo dos fatores de qualidade aplicados na prática e a percepção dos usuários, através de entrevistas e questionários, a fim de correlacionar os fatores de qualidade previstos em contrato com a aplicação dos mesmos na prestação do serviço de transporte coletivo em Florianópolis, de forma a verificar a qualidade percebida por parte dos usuários. Outrossim, um enfoque aplicado permitiria à Prefeitura Municipal de Florianópolis o aperfeiçoamento de futuros editais e contratos de concessão no quesito qualidade, bem como efetiva fiscalização do cumprimento, uma vez que a qualidade dos serviços prestados engloba também a modicidade de tarifas, segurança e responsividade, fatores estes que afetam diretamente os usuários do transporte coletivo por ônibus.



## REFERENCIAS

AMBROZEWICZ, Paulo Henrique Laporte. **Gestão da Qualidade na Administração Pública: Histórico, PBQP, Conceitos, Indicadores, Estratégia, Implantação e Auditoria.** Atlas, 2015.

**BRASIL. Constituição (1988).** Constituição [da] Republica Federativa do Brasil. Brasília, DF: Senado Federal. Disponível em: <[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/constituicao/constituicao.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constituicao.htm)>. Acesso em: 09 abr. 2016.

\_\_\_\_\_. Governo Federal. Ministério do Planejamento, Desenvolvimento e Gestão. **O que é o Modelo de Excelência em Gestão Pública MEGP?** Brasília, 2015. Disponível em: < <http://www.planejamento.gov.br/servicos/faq/gestao-publica/gestao-publica-referenciais-de-excelencia-modelos/o-que-e-o-modelo-de-excelencia-em-gestao-publica>>. Acesso em: 12 abr. 2016.

\_\_\_\_\_. Governo Federal. Programa Nacional de Gestão Pública e Desburocratização – GESPÚBLICA. **Apresentação.** Brasília, 2012. Disponível em: < <http://www.gespublica.gov.br/content/apresentação>>. Acesso em: 12 abr. 2016.

\_\_\_\_\_. Governo Federal. Programa Nacional de Gestão Pública e Desburocratização – GESPÚBLICA. **Modelo de Excelência em Gestão Pública.** Brasília, 2014. Disponível em: <<https://www1.mar.mil.br/programanetuno/sites/www1.mar.mil.br/programanetuno/files/meg.pdf>>. Acesso em: 12 abr. 2016.

BRUDEKI, Nelson Martins; BERNARDI, Jorge Luiz. **Gestão de serviços públicos municipais.** Curitiba: Intersaberes, 2013. 343 p. (Série gestão pública).

CARR, David K; LITTMAN, Ian D. **Excelência nos serviços públicos: gestão da qualidade total na década de 90.** Rio de Janeiro: Qualitymark, 1992. 332p.

CONSÓRCIO FÊNIX. Prefeitura Municipal de Florianópolis. Secretaria Municipal de Mobilidade Urbana. **MANUAL DOS USUÁRIOS DO SISTEMA SIM – MODALIDADE POR ÔNIBUS. DIREITOS E DEVERES DAS PARTES ENVOLVIDAS.** Florianópolis, Santa Catarina. 2014.

Consórcio Fênix recebe 130 multas em 1 mês de operação na capital. **G1 SC**, 01 dez. 2014. Disponível em: <<http://g1.globo.com/sc/santa-catarina/noticia/2014/12/consorcio-fenix-recebe-130-multas-em-1-mes-de-operacao-na-capital.html>>. Acesso em: 02 abr. 2016.

FIGUEIREDO, Lucia Valle. **Curso de direito administrativo.** 3. ed. São Paulo: Malheiros, 2000. 622 p.

FITZSIMMONS, James A.; FITZSIMMONS, Mona J.. **Administração de serviços: Operações, estratégia e tecnologia da informação.** 7. ed. Porto Alegre: Amgh, 2014. 535 p.

**FLORIANÓPOLIS**, Prefeitura Municipal de Florianópolis. Secretaria Municipal de Administração. **Diário Oficial Eletrônico do Município de Florianópolis**. 2014. Disponível em: <[http://www.pmf.sc.gov.br/arquivos/diario/pdf/19\\_05\\_2014\\_19.53.57.c97b219e859a049df396d15f4667e107.pdf](http://www.pmf.sc.gov.br/arquivos/diario/pdf/19_05_2014_19.53.57.c97b219e859a049df396d15f4667e107.pdf)>. Acesso em: 28 abr. 2016.

GIL, Antônio Carlos. **Como Elaborar Projetos de Pesquisa**. 4. ed. São Paulo: Editora Atlas, 2002. 175 p.

\_\_\_\_\_. **Como Elaborar Projetos de Pesquisa**. 4. ed. São Paulo: Editora Atlas S.A., 2007.

GODOI, Cristiane Kleinubing; BANDEIRA-DE-MELLO, Rodrigo; SILVA, Anielson Barbosa da. **Pesquisa Qualitativa em Estudos Organizacionais: Paradigmas, Estratégias e Métodos**. São Paulo: Saraiva, 2006.

JURAN, Joseph M., DeFEO, Joseph A. **Fundamentos da Qualidade para Líderes**. Bookman, 01/01/2015. VitalSource Bookshelf Online.

JUSTEN FILHO, Marçal. **Curso de Direito Administrativo**. 4. ed. São Paulo: Saraiva, 2009. 1147 p.

KOTLER, Philip; KELLER, Kevin Lane. **Administração de marketing**. 12. ed. São Paulo: Pearson Prentice Hall, c2006 750 p.

LOVELOCK, Christopher H.; WRIGHT, Lauren. **Serviços: marketing e gestão**. São Paulo: Saraiva, 2002. xviii, 416p.

MEIRELLES, Hely Lopes. **Direito Administrativo Brasileiro**. 29. ed. São Paulo: Malheiros Editores Ltda., 2004. 798 p.

OLIVEIRA, Rafael Rezende. **Curso de Direito Administrativo**. 4. ed. São Paulo: Editora Forense, 2016. 151 p. Disponível em: <[https://integrada.minhabiblioteca.com.br/books/9788530970017/epubcfi/6/140\[;vnd.vst.tidref=bk2\\_back01\]!/6/146/6/2/2@0:24.2](https://integrada.minhabiblioteca.com.br/books/9788530970017/epubcfi/6/140[;vnd.vst.tidref=bk2_back01]!/6/146/6/2/2@0:24.2)>. Acesso em: 25 mar. 2016.

PREFEITURA MUNICIPAL DE FLORIANÓPOLIS (Município). **Contrato de Concessão N° 462/SMMU/2014**: Contrato de concessão da prestação e exploração de serviços públicos de transporte coletivo urbano de passageiros do município de Florianópolis/SC, nas modalidades regular ou convencional e diferenciado. Florianópolis, 2014.

\_\_\_\_\_. Secretaria Municipal de Administração. Diretoria de Licitações e Contrato. **Edital de Concorrência N° 607/SMA/DLC/2013**. Florianópolis, 2013. Disponível em: < <https://mplfloripa.files.wordpress.com/2013/09/edital.pdf>>. Acesso em 16 abr 2016.

\_\_\_\_\_. Secretaria Municipal de Administração. Diretoria de Licitações e Contrato. **Edital de Concorrência N° 607/SMA/DLC/2013.Anexo II**. Florianópolis, 2013. Disponível em: < [https://mplfloripa.files.wordpress.com/2013/09/anexo\\_ii.pdf](https://mplfloripa.files.wordpress.com/2013/09/anexo_ii.pdf)>. Acesso em 16 abr 2016.

\_\_\_\_\_. Secretaria Municipal de Administração. Diretoria de Licitações e Contrato. **Edital de Concorrência N° 607/SMA/DLC/2013. Anexo II.2.** Florianópolis, 2013. Disponível em: <[http://wp.clicrbs.com.br/moacirpereira/files/2013/09/Anexo\\_II\\_2.pdf](http://wp.clicrbs.com.br/moacirpereira/files/2013/09/Anexo_II_2.pdf)>. Acesso em 16 abr 2016.

QUINN, James Brian; BARUCH, Jordan J.; PAQUETTE, Penny Cushman. Technology in Services. **Scientific American**, New York, Ny, Usa, v. 257, n. 6, p.50-58, Dec. 1987. Disponível em: <<http://www.scientificamerican.com/article/technology-in-services/>>. Acesso em: 21 abr. 2016.

ROBLES JÚNIOR, Antonio; BONELLI, Valério Vitor. **Gestão da qualidade e do meio ambiente:** enfoque econômico, financeiro e patrimonial. São Paulo: Atlas, 2006. 112 p.

SIMON, Cedenir Alberto. **NARRATIVAS E MEMÓRIAS DE SINDICALISTAS:TENSÕES E REPERCUSSÕES NA IMPLANTAÇÃO DO SISTEMA INTEGRADO DE TRANSPORTE EM FLORIANÓPOLIS/SC (DÉCADAS 1990 - 2005).** 2010. 102 f. Dissertação (Mestrado) - Curso de Pós-graduação em História, Departamento de História, Centro de Ciências Humanas e da Educação, Universidade do Estado de Santa Catarina, Florianópolis, 2010. Disponível em: <<http://livros01.livrosgratis.com.br/cp142997.pdf>>. Acesso em: 26 abr. 2016.

TAVELLA, Marcone. Consórcio Fênix é multado 130 vezes em primeiro mês de operação do transporte coletivo de Florianópolis. **Hora de Santa Catarina**, Florianópolis, 02 dez. 2014. Disponível em: <<http://horadesantacatarina.clicrbs.com.br/sc/geral/noticia/2014/12/consorcio-fenix-e-multado-130-vezes-em-primeiro-mes-de-operacao-do-transporte-coletivo-de-florianopolis-4655278.html>>. Acesso em: 02 abr. 2016.

VEIGA, Eliane. **Transporte coletivo em Florianópolis:** origens e destinos de uma cidade à beira-mar. Florianópolis: Insular, 2004.

YIN, Robert K. **ESTUDO DE CASO:** Planejamento e Métodos. 2. ed. São Paulo: Bookman, 2001.

## ANEXO A - Contrato de Concessão nº 462/SMMU/2014



## CONTRATO DE CONCESSÃO Nº 462/SMMU/2014


**CONTRATO DE CONCESSÃO DA PRESTAÇÃO E EXPLORAÇÃO DE SERVIÇOS PÚBLICOS DE TRANSPORTE COLETIVO URBANO DE PASSAGEIROS DO MUNICÍPIO DE FLORIANÓPOLIS/SC, NAS MODALIDADES REGULAR OU CONVENCIONAL E DIFERENCIADO.**

De um lado o **MUNICÍPIO DE FLORIANÓPOLIS**, Estado de Santa Catarina, pessoa jurídica de direito público interno, com sede na Rua Tenente Silveira, nº 60, 5º andar, centro, Florianópolis/SC, inscrita no CNPJ sob o nº 82.892.282/0003-05, doravante denominado **CONCEDENTE**, neste ato representado por seu Prefeito Municipal, Sr. Cesar Souza Júnior e a **SECRETARIA MUNICIPAL DE MOBILIDADE URBANA**, com sede na Rua Conselheiro Mafra, nº 656, 10º andar, na cidade de Florianópolis, neste ato representada pelo Secretário Sr. Valmir Humberto Piacentini, doravante denominada **SECRETARIA**, e de outro lado o **CONSÓRCIO FÊNIX**, inscrito no CNPJ sob o nº 19.962.391/0001-53, neste ato representado por Maria Cláudia Peres de Amorim, doravante denominada **CONCESSIONÁRIA**.

**CONSIDERANDO QUE:**

- a) O **MUNICÍPIO DE FLORIANÓPOLIS** decidiu, atendendo ao interesse público e mediante licitação, outorgar a Concessão da Prestação e Exploração de Serviços Públicos de Transporte Coletivo Urbano de Passageiros do Município de Florianópolis/SC, nas modalidades regular ou convencional e diferenciado, por veículos de transporte coletivo de passageiros pelo prazo de 20 (vinte) anos, mediante cobrança de **TARIFA** dos usuários;
- b) Em consequência dessa decisão foi realizada Concorrência para a outorga de concessão, regulada pela Lei Complementar Municipal nº 34/99, com redação dada pela Lei Complementar Municipal nº 396 de 18 de outubro de 2010, do Município de Florianópolis, e pelas Leis Federais nº 8.666, de 21 de junho de 1993, 8.987, de 13 de fevereiro de 1995, e suas alterações, assim como pelas demais normas legais e regulamentares aplicáveis e pelas disposições do **EDITAL nº 607/SMA/DLC/2013** e seus Anexos;
- c) A **CONCESSIONÁRIA** é a **LICITANTE** vencedora da Concorrência, que atende as exigências para a formalização deste **CONTRATO**;

**FIRMA O PRESENTE CONTRATO DE CONCESSÃO DE SERVIÇO PÚBLICO, QUE SE REGE PELAS DISPOSIÇÕES QUE SE SEGUEM:**



  
 Diretoria de Licitações e Contratos – Gerência de Contratos  
 Rua Conselheiro Mafra nº 656, Sala 302 – Centro – Florianópolis/SC  
 CEP 88.010-102 – Fone (48) 3261-6520  
 E-mail: contratos.dlc@hotmail.com





## CLÁUSULA I

### Definições

1. Neste **CONTRATO** e nos seus Anexos, os termos abaixo indicados terão os seguintes significados:

a) **CONCESSÃO**: a delegação contratual dos Serviços Públicos de Transporte Coletivo Urbano de Passageiros do Município de Florianópolis/SC, nas modalidades regular ou convencional e diferenciado, por veículos de transporte coletivo de passageiros, incluindo as linhas atuais e as futuramente criadas ou modificadas no território do Município, pelo prazo de 20 anos;

b) **CONCEDENTE**: o Município de Florianópolis/SC;

c) **CONCESSIONÁRIA**: o **CONSÓRCIO FÊNIX** com quem se celebrará o contrato de concessão, formado pelas empresas: Canasvieiras Transporte Ltda. (CNPJ: 82.950.460/0001-45); Enflotur Empresa Florianópolis de Transporte Coletivo Ltda. (CNPJ: 83.876.037/0001-05); Transporte Coletivo Estrela Ltda. (CNPJ: 83.050.781/0001-56); Insular Transporte Coletivo Ltda. (CNPJ: 83.874.867/0001-01) e Transol Transporte Coletivo Ltda. (CNPJ: 83.050.278/0001-09), sendo que a administração central e geral do Consórcio se dará pela empresa definida como líder, no caso a empresa Transporte Coletivo Estrela Ltda.;

d) **CONTRATO**: o presente instrumento, cujo objeto é a Concessão da Prestação e Exploração de Serviços Públicos de Transporte Coletivo Urbano de Passageiros do Município de Florianópolis/SC, nas modalidades regular ou convencional e diferenciado, por veículos de transporte coletivo de passageiros, incluindo linhas atuais e futuramente criadas ou modificadas no território do Município, pelo prazo de 20 anos;

e) **EDITAL DE LICITAÇÃO**: o Edital de Licitação Concorrência Nº 607/SMA/DLC/2013, publicado pela Prefeitura Municipal de Florianópolis/SC com o objetivo de delegar, por concessão, a Prestação e Exploração de Serviços Públicos de Transporte Coletivo Urbano de Passageiros do Município de Florianópolis/SC;

f) **LINHA**: serviço regular de transporte prestado segundo regras operacionais, equipamentos, itinerários, terminais, pontos de parada intermediários e horários prefixados e estabelecidos em função da demanda;

g) **PLANOS DE TRABALHO**: conjunto de desenhos, quadros analíticos, tabelas, especificações, instruções, especificações, metodologias e cronogramas que descrevem a linha de ação a ser adotada pela **CONCESSIONÁRIA**;

h) **PROJETO BÁSICO**: plano no qual são estabelecidos os encargos da **CONCESSIONÁRIA** e as metas da concessão, abrangendo, inclusive, os dados relativos aos serviços a serem executados e prestados, com a plena caracterização dos mesmos, inclusive com a descrição do modo, da forma e das condições de prestação de serviços;

i) **SECRETARIA**: a Secretaria Municipal de Mobilidade Urbana do Município de Florianópolis/SC;



j) **SUBSÍDIO**: receita tarifária complementar da concessão, proveniente de recursos do orçamento municipal, destinada ao custeio de benefício tarifário de meia passagem concedido aos **estudantes**, a complementação entre o valor da tarifa urbana no cartão e a tarifa social paga pelos portadores do cartão social especial emitido pelo Município de Florianópolis e o valor integral da passagem do estudante portador do cartão social especial emitido pelo Município de Florianópolis;

k) **TARIFA BASE**: O valor a ser ofertado pelos licitantes em sua proposta financeira, que se constituirá na base de cálculo das tarifas diferenciadas que serão decretadas pelo Chefe do Poder Executivo Municipal, ao longo da concessão, quando dos reajustes e revisões previstos no contrato de concessão;

l) **TARIFA**: é preço da passagem, por tipo de usuário, tipo de serviço ou forma de pagamento, decretado pelo Chefe do Poder Executivo Municipal.

## CLÁUSULA II

### Edital de Licitação e seus anexos

1. Incorporam o presente **CONTRATO**, como parte dele integrante, para todos os efeitos legais e contratuais, o Edital da Concorrência Pública n.º 607/SMA/DLC/2013 e todos os seus anexos, bem como a proposta vencedora da licitação, apresentada pela **CONCESSIONÁRIA**.

## CLÁUSULA III

### Da Legislação Aplicável à Concessão

1. A concessão para o Sistema de Transporte Público reger-se-á pela Lei Complementar Municipal n.º 34, de 02 de Fevereiro de 1999, do Município de Florianópolis, com a redação que lhe foi dada pela Lei Complementar n.º 396 de 19 de outubro de 2010, do Município de Florianópolis e, no que for aplicável, pelas Leis Federais n.ºs 8.666, de 21 de junho de 1993, 8.987, de 13 de fevereiro de 1995, 9.074, de 7 de julho de 1995 e 9.648, de 25 de maio de 1998, e suas alterações, assim como pelas demais normas legais e regulamentares aplicáveis, pelas cláusulas do Edital da Concorrência Pública n.º 607/SMA/DLC/2013 e pelas cláusulas deste **CONTRATO**.

## CLÁUSULA IV

### Do Regime Jurídico do CONTRATO

1. Este **CONTRATO** regula-se pelas suas disposições e pelos preceitos de direito público, aplicando-se, subsidiariamente, os princípios da teoria geral dos contratos e as disposições de direito privado.



2. O regime jurídico deste **CONTRATO** confere à **CONCEDENTE** a prerrogativa de:
- alterar as cláusulas de serviço para melhor adequação às finalidades de interesse público;
  - rescindí-lo, nos casos expressamente previstos em lei, observado o devido processo legal;
  - fiscalizar-lhe a execução;
  - aplicar sanções, motivadas pela sua inexecução parcial ou total.

#### CLÁUSULA V

##### Da Interpretação

1. As divergências acerca da aplicação de cláusulas contratuais serão resolvidas pelas regras gerais de interpretação, levando-se em conta todas as disposições do presente contrato analisadas, sistematicamente, à luz das regras estabelecidas no Edital de Licitação e todos os seus anexos, bem como em cotejo com a proposta vencedora da licitação.

#### CLÁUSULA VI

##### Do Objeto

1. O presente **CONTRATO** tem por objeto a delegação dos Serviços Públicos de Transporte Coletivo Urbano de Passageiros do Município de Florianópolis/SC, nas modalidades regular ou convencional e diferenciado, por veículos de transporte coletivo de passageiros, incluindo as linhas atuais, conforme descrição detalhada no **ANEXO II**, parte integrante do presente **CONTRATO**, e linhas futuramente criadas ou modificadas no território do Município, pelo prazo de 20 anos.
2. Os serviços deverão ser prestados de modo adequado, conforme previsto no presente **CONTRATO**, na **PROPOSTA** vencedora da licitação, apresentada pela **CONCESSIONÁRIA**, nos Anexos do edital e no regulamento dos serviços.
3. As novas **LINHAS** que forem criadas em função do crescimento natural ou da dinâmica do uso e ocupação do solo do **MUNICÍPIO**, da divisão ou fusão de linhas fazem parte do objeto da concessão, que é outorgada por sistema, e serão de responsabilidade da **CONCESSIONÁRIA**, resguardando-se a manutenção do equilíbrio econômico-financeiro inicial do **CONTRATO**.
4. Não faz parte do objeto desta concorrência a construção, conservação, administração, manutenção e exploração dos Terminais de Integração do Transporte Coletivo do Município e, também, a instalação, manutenção e exploração dos pontos de parada ao longo das vias.



#### CLÁUSULA VII

##### Do Tipo da Concessão

1. A concessão é de serviços públicos e será explorada mediante a cobrança direta de **TARIFA** dos usuários e arrecadação de receita alternativa da exploração da frota como meio de publicidade.
2. Para início da operação do serviço, haverá receita tarifária complementar da concessão, neste contrato denominada de **SUBSÍDIO**, proveniente de recursos do orçamento municipal. Essa receita tarifária complementar, enquanto houver, será considerada na aferição do equilíbrio econômico-financeiro do contrato. Em sendo alterada ou extinta, será revisada a **TARIFA BASE** e as tarifas diferenciadas dela decorrentes, na forma prevista neste contrato.

#### CLÁUSULA VIII

##### Dos Objetivos e Metas da Concessão

1. Os objetivos e metas da concessão são os previstos neste **CONTRATO**, no Edital de Licitação e seus anexos, e devem ser alcançados, sem prejuízo de disposições específicas, mediante o integral cumprimento do **PROJETO BÁSICO**.
2. No **PROJETO BÁSICO** também estão definidas as especificações de serviços a serem executados pela **CONCESSIONÁRIA** durante o prazo da concessão.

#### CLÁUSULA IX

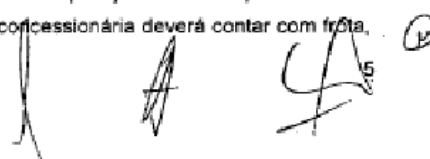
##### Do Valor do Contrato

1. O valor contratual é de acordo com os investimentos R\$ 96.874.359,00 (noventa e seis milhões oitocentos e setenta e quatro mil trezentos e cinquenta e nove reais).
2. Para início da concessão o pagamento do subsídio ocorrerá através da dotação orçamentária Projeto Atividades 2467; Elemento 33.60.45 do orçamento municipal vigente da Secretaria Municipal da Mobilidade Urbana do orçamento municipal vigente.

#### CLÁUSULA X

##### Do Prazo da Concessão

1. O prazo da concessão será de 20 (vinte) anos, contados do início da operação dos serviços.
2. O prazo para início da operação dos serviços é de até 180 (cento e oitenta) dias, contados da data da assinatura do contrato de concessão. Será considerado o início da operação a data especificada na Ordem de Serviço. A partir da data para início da operação, a concessionária deverá contar com frota,







infra-estrutura de garagem e recursos humanos integralmente disponíveis, atendendo as exigências estabelecidas no EDITAL e seus anexos.

3. O prazo máximo para construção da edificação para o centro de controle é de 270 (duzentos e setenta) dias e o prazo máximo da entrada em operação do Centro de Controle descrito no anexo II.4 é de 360 (trezentos e sessenta) dias ambos os prazos contados da data da aprovação dos projetos nos órgãos competentes.
4. O prazo máximo para apresentação dos projetos do centro de controle e do detalhamento do projeto do SAQ, conforme descrito no anexo II.4 é de 60 (sessenta) dias contados após a assinatura do contrato.

#### CLÁUSULA XI

##### Da Assunção de Riscos

1. A **CONCESSIONÁRIA** assumirá, em decorrência deste **CONTRATO**, integral responsabilidade pelos riscos inerentes à concessão, ressalvados os casos expressamente previstos no presente contrato e as situações previstas em Lei em especial a matriz de riscos constante no anexo VII do Edital.

#### CLÁUSULA XII

##### Do Risco Geral de Redução da Quantidade de Passageiros

1. O **CONCEDENTE** assumirá o risco de redução da quantidade de passageiros em relação aos números apresentados no **PROJETO BÁSICO**, que nortearam a elaboração dos **PLANOS DE TRABALHO** e da **PROPOSTA FINANCEIRA**, promovendo o ajuste do equilíbrio econômico-financeiro nos termos deste **CONTRATO**. Não será considerada para efeito de ajuste do equilíbrio econômico-financeiro do contrato, variação de mais ou menos 3% (três) por cento na quantidade anual de passageiros prevista no projeto básico.
2. Não se constitui risco a ser assumido pela **CONCESSIONÁRIA** o desequilíbrio econômico-financeiro do contrato causado por conduta omissiva ou comissiva do **CONCEDENTE**, por fato do príncipe, por caso fortuito ou força maior ou por qualquer evento em razão do qual a Lei ou o presente contrato assegure a recomposição do equilíbrio econômico-financeiro da concessão.



#### CLÁUSULA XIII

##### Do Equilíbrio Econômico e Financeiro do CONTRATO

1. O equilíbrio econômico e financeiro deste **CONTRATO** constitui princípio fundamental do regime jurídico da concessão.
2. É pressuposto básico da equação econômico-financeira que presidirá as relações entre as partes, a manutenção do equilíbrio entre os encargos da **CONCESSIONÁRIA** e as receitas da concessão, originalmente formado pelas regras do edital de licitação e do presente contrato e pelos compromissos assumidos na proposta vencedora da licitação.
3. **ATARIFA BASE** e as tarifas diferenciadas dela decorrentes serão preservadas pelas regras de reajuste e de revisão previstas neste **CONTRATO**, com a finalidade de que seja assegurada, em caráter permanente, a manutenção da equação econômico-financeira do contrato.
4. Sempre que forem atendidas as condições do **CONTRATO** de concessão, considera-se mantido seu equilíbrio econômico-financeiro.

#### CLÁUSULA XIV

##### Do Início dos Serviços

1. Para início da operação, a **CONCESSIONÁRIA** deverá encaminhar solicitação ao **CONCEDENTE** para vistoria de sua frota, de sua(s) garagem(ns), de seu sistema de bilhetagem eletrônica e demais elementos exigidos no presente contrato e no Edital de Licitação.
2. No caso de o resultado da vistoria ser favorável, o **CONCEDENTE** expedirá, no prazo de até 5 (cinco) dias úteis, contado da lavratura do mencionado "Termo", a autorização para o início dos serviços.
3. No início da operação dos serviços, a **CONCESSIONÁRIA** os prestará de acordo com as especificações operacionais deste contrato e seus anexos, bem como as informações contidas no instrumento convocatório.
  - a) Ao longo do prazo da **CONCESSÃO** as especificações operacionais do serviço de Transporte Público de Passageiros (itinerário, frequência e frota das linhas) serão adequadas às necessidades de melhor atendimento da população, do desenvolvimento urbano, da racionalidade e economia dos serviços, sempre de acordo com a determinação do **CONCEDENTE**.
  - b) A **CONCESSIONÁRIA** poderá, ao longo do prazo da **CONCESSÃO**, propor ao **CONCEDENTE** novos serviços, bem como novas alternativas operacionais e tecnológicas.



## CLÁUSULA XV

### Do Serviço Adequado

1. A concessão da exploração do Sistema de Transporte Público de Passageiros pressupõe a prestação de serviço adequado ao pleno atendimento dos usuários.
2. Serviço adequado é o que satisfaz as condições de regularidade, continuidade, eficiência, conforto, segurança, atualidade, generalidade, cortesia na sua prestação e modicidade da **TARIFA**.
3. Para os fins previstos neste **CONTRATO**, considera-se:
  - a) **REGULARIDADE**: a prestação dos serviços nas condições estabelecidas no **PROJETO BÁSICO**, neste **CONTRATO** e nas normas técnicas aplicáveis;
  - b) **CONTINUIDADE**: a manutenção, em caráter permanente, da oferta dos serviços previstos no **PROJETO BÁSICO**;
  - c) **EFICIÊNCIA**: a execução dos serviços de acordo com as normas técnicas aplicáveis e em padrões satisfatórios, que busquem, em caráter permanente, a excelência, e que assegurem, qualitativa e quantitativamente, o cumprimento dos objetivos e das metas da concessão;
  - d) **CONFORTO**: a manutenção dos serviços em níveis que assegurem a comodidade dos usuários conforme definido no **PROJETO BÁSICO**;
  - e) **SEGURANÇA**: a operação, nos níveis exigidos no **PROJETO BÁSICO**, de modo a que sejam mantidos, em níveis satisfatórios, os riscos de acidentes;
  - f) **ATUALIDADE**: modernidade das técnicas, dos equipamentos e das instalações e a sua conservação e manutenção, bem como a melhoria e a expansão do serviço, na medida das necessidades;
  - g) **GENERALIDADE**: universalidade da prestação dos serviços conforme previsto no **PROJETO BÁSICO**, isto é, serviços iguais para todos os passageiros que utilizarem o sistema;
  - h) **CORTESIA NA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS**: tratamento adequado aos usuários;
  - i) **MODICIDADE DA TARIFA**: a justa correlação entre os encargos da **CONCESSIONÁRIA** e a retribuição paga pelos usuários, expressa no valor da **TARIFA**.
4. A **CONCESSIONÁRIA** deve assegurar, durante todo o prazo da concessão, a prestação de serviço adequado, atendidas, integralmente, as condições estabelecidas no item anterior, nos termos das determinações emanadas do **CONCEDENTE**.
5. Não se caracteriza como descontinuidade do serviço a sua interrupção em situações de caso fortuito ou força maior e de greve dos trabalhadores do Sistema de Transporte Público de Passageiros.



#### CLÁUSULA XVI

##### Da Qualidade dos Serviços

1. Os critérios, indicadores, fórmulas e parâmetros definidores da qualidade constam do Anexo II.2 - Sistema de Controle da Qualidade do Serviço Público de Transporte Urbano de Passageiros do Município de Florianópolis/SC, integrante deste CONTRATO.

#### CLÁUSULA XVII

##### Do Sistema Tarifário

1. A **TARIFA BASE** apresentada pela **CONCESSIONÁRIA** na **PROPOSTA FINANCEIRA** vencedora da licitação, a balizar os valores de tarifas diferenciadas para início da concessão, é de R\$ 2,75 (dois reais e setenta e cinco centavos).
2. O valor da **TARIFA BASE** corresponde ao valor de tarifa aplicável ao usuário pagante de tarifa distrital em dinheiro para uso de serviço regular convencional.
3. Para fins de aplicação de reajustamentos e revisões, ao longo da concessão deve ser sempre considerado o valor de **TARIFA BASE**, as diferenciadas dela decorrentes e os elementos da **PROPOSTA FINANCEIRA** vencedora da licitação.
4. As tarifas diferenciadas aplicáveis às **LINHAS** de caráter social e executivo, bem como suas variações em decorrência do meio de pagamento, considerarão a aplicação dos descontos e dos multiplicadores fixados no Quadro abaixo sobre o valor da **TARIFA BASE**.

#### TRANSPORTE REGULAR OU CONVENCIONAL MODALIDADES DE TARIFAS E MEIOS DE PAGAMENTO

	DESCONTO
1. PAGAMENTO EM DINHEIRO - DISTRITAL:	0%
2. PAGAMENTO EM DINHEIRO - TARIFA URBANA:	0%
3. PAGAMENTO EM DINHEIRO - TARIFA SOCIAL:	30%
4. PAGAMENTO COM CARTÃO - TARIFA DISTRITAL:	6,18%
5. PAGAMENTO COM CARTÃO - TARIFA URBANA:	6,18%
6. PAGAMENTO COM CARTÃO - TARIFA SOCIAL:	40%
7. PAGAMENTO COM CARTÃO - TARIFA SOCIAL ESPECIAL	40%
8. ESTUDANTES - TARIFA DISTRITAL:	53,09%
9. ESTUDANTES - TARIFA URBANA:	53,09%
10. ESTUDANTES - TARIFA SOCIAL:	70%
11. ESTUDANTES - TARIFA SOCIAL ESPECIAL	6,18%
12. DEFICIENTES FÍSICOS SUBSIDIADOS	6,18%
<b>VALORES DOS COMPLEMENTOS DE INTEGRAÇÃO</b>	
13. TARIFA SOCIAL COM DISTRITAL:	66,18%



**PREFEITURA DE  
FLORIANÓPOLIS**  
ADMINISTRAÇÃO

14. TARIFA SOCIAL COM URBANA:	66,18%
15. TARIFA URBANA COM DISTRITAL:	100%
16. ESTUDANTES -TARIFA SOCIAL COM DISTRITAL:	83,09%
17. ESTUDANTES -TARIFA SOCIAL COM URBANA:	83,09%
18. ESTUDANTES -TARIFA URBANA COM DISTRITAL:	100%

**TRANSPORTE DIFERENCIADO OU EXECUTIVO**

MODALIDADES DE TARIFAS E MEIOS DE PAGAMENTO	FATOR MULTIPLICADOR
1. PAGAMENTO EM DINHEIRO - LINHA LONGA:	2,545
2. PAGAMENTO EM DINHEIRO - LINHA CURTA:	2,000

5. A **TARIFA** a ser efetivamente cobrada dos usuários corresponderá ao produto do valor da **TARIFA** e o multiplicador de cada uma das modalidades e formas de pagamento previstas no quadro acima.

**CLÁUSULA XVIII**

**Do Reajuste da TARIFA**

- O valor da **TARIFA BASE** e das tarifas diferenciadas dela decorrentes será reajustado a cada 12 (doze) meses contados da data-base inicial utilizada como referência para a **PROPOSTA FINANCEIRA** vencedora da licitação, ou seja, o dia 01 de janeiro de 2014 conforme disposto no **EDITAL**.
- O reajuste anual da **TARIFABASE** e das tarifas diferenciadas dela decorrentes será realizado mediante a aplicação da seguinte fórmula:

$$TR = TP \times \left\{ 1 + \left[ 0,15 \times \left( \frac{PRDi - PRDo}{PRDo} \right) + 0,46 \times (VMO) + 0,18 \times \left( \frac{IVRCAi - IVRCAo}{IVRCAo} \right) + 0,21 \times \left( \frac{IGP Di - IGP Dio}{IGP Dio} \right) \right] \right\}$$

onde:

**TR** - é o valor reajustado da **TARIFABASE**;

**TP** - é o valor da **TARIFA BASE** apresentado na **PROPOSTA FINANCEIRA**, considerando a data-base inicial de 01 de janeiro de 2014;

**PRDo** - é o preço do litro de óleo do diesel, relativo ao segundo mês anterior ao da data-base da **PROPOSTA FINANCEIRA** (janeiro de 2014), extraído do Levantamento dos Preços Praticados em Santa Catarina, base mensal, do Sistema de Levantamento de Preços - SLP, da Agência Nacional do Petróleo, Gás Natural e Biocombustíveis - ANP, com referência ao preço médio da Distribuidora (para o mês de novembro de 2013 referente à Florianópolis/SC);

**PRDi** - é o preço do litro de óleo do diesel, relativo ao segundo mês anterior ao da data de reajuste, extraído do Levantamento dos Preços Praticados em Santa Catarina, base mensal, do Sistema de

*[Handwritten signature]*  
10



Levantamento de Preços – SLP, da Agência Nacional do Petróleo, Gás Natural e Biocombustíveis – ANP, com referência ao preço médio da Distribuidora;

**VMO** - variações acumuladas da mão de obra da categoria profissional dos integrantes do transporte coletivo, com correção do valor absoluto da despesa referente à pessoal e vinculações (em percentual), ocorridas entre a data base da **PROPOSTA FINANCEIRA** (janeiro de 2014) e a data de reajuste;

**IVRCAo** - é o Índice de Veículos Automotores, Reboques, Carrocerias e Autopeças, relativo ao segundo mês anterior ao da data-base da **PROPOSTA FINANCEIRA** (janeiro de 2014), calculado pela Fundação Getúlio Vargas - FGV (coluna 36) do Índice de Preços ao Produtor Amplo – Origem (IPA-OG) - Brasil;

**IVRCAI** - é o Índice de Veículos Automotores, Reboques, Carrocerias e Autopeças, relativo ao segundo mês anterior ao da data de reajuste, calculado pela Fundação Getúlio Vargas - FGV (coluna 36) do Índice de Preços ao Produtor Amplo – Origem (IPA-OG) - Brasil;

**IGP-Dio** - é o Índice Geral de Preços – disponibilidade interna, relativo ao segundo mês anterior ao da data-base da **PROPOSTA FINANCEIRA** (janeiro de 2014), calculado pela Fundação Getúlio Vargas - FGV (coluna 7);

**IGP-DIi** - é o Índice Geral de Preços - disponibilidade interna, relativo ao segundo mês anterior ao da data de reajuste, calculado pela Fundação Getúlio Vargas - FGV (coluna 7);

1. O procedimento de reajuste será o seguinte:

- a) Inicialmente, será aplicada a fórmula descrita no item anterior sobre o valor da **TARIFA BASE** vigente;
- b) Uma vez apurado o valor atualizado da **TARIFA BASE**, serão calculadas as tarifas diferenciadas, de acordo com o quadro de fatores de desconto e de multiplicação estabelecido na cláusula anterior.

2. Na hipótese de a aplicação da fórmula de reajuste da **TARIFA BASE** e/ou o cálculo de atualização das tarifas diferenciadas resultar(em) em valor(es) que não seja(m) múltiplo(s) de R\$ 0,05 (cinco centavos de real), será aplicado arredondamento matemático das tarifas, pelo critério científico, para o múltiplo de R\$ 0,05 (cinco centavos de real) mais próximo. Os valores arredondados serão compensados no próximo reajuste ou revisão da tarifa, considerando a respectiva demanda equivalente transportada no período.

3. As tarifas de estudante não serão arredondadas em nenhuma hipótese, não se lhes aplicando o disposto no item anterior.

4. O cálculo do reajuste do valor da **TARIFABASE** e das tarifas diferenciadas dela decorrentes será feito pela **CONCESSIONÁRIA** e previamente submetido ao **CONCEDENTE** para verificação da sua correção; o **CONCEDENTE** terá o prazo máximo de 5 (cinco) dias úteis para verificar e, se correto, homologar o reajuste de **TARIFA**.

5. Homologado o reajuste da **TARIFA** pelo **CONCEDENTE**, caberá ao Chefe do Poder Executivo Municipal



decretar os novos valores de tarifa a serem cobrados pela **CONCESSIONÁRIA** na prestação dos serviços.

6. Em caso de suspensão ou extinção de qualquer dos índices de reajuste definidos na presente cláusula, deverão ser, temporária ou definitivamente, conforme o caso, substituídos por outros que representem a mesma categoria de custo e apresentem variação histórica semelhante ao do índice extinto.

#### CLÁUSULA XIX

##### Da Revisão da TARIFA

1. A **TARIFA BASE** e as tarifas diferenciadas dela decorrentes serão revisadas para restabelecer a equação originária entre os encargos da **CONCESSIONÁRIA** e as receitas da concessão, formada pelas regras do presente contrato e do Edital de Licitação, bem como pelas **PROPOSTAS TÉCNICA e FINANCEIRA** vencedoras da licitação, sempre que ocorrerem quaisquer situações que afetem o equilíbrio econômico-financeiro da concessão.

2. Qualquer alteração nos encargos da **CONCESSIONÁRIA**, sem o proporcional ajuste de sua remuneração, importará na obrigação do **CONCEDENTE** de recompor o equilíbrio econômico-financeiro deste **CONTRATO**.

3. Para os efeitos previstos nos itens anteriores, a revisão dar-se-á, dentre outros, nos seguintes casos, que poderão ocorrer simultaneamente ou não:

a) Sempre que ocorrerem variações nas quantidades de passageiros em percentual superior ou inferior a 3% (três) por cento em relação aos montantes previstos no **PROJETO BÁSICO**. Quando ocorrerem variações na quilometragem rodada do sistema em relação aos montantes previstos no **PROJETO BÁSICO**. Sempre se considerando todas as repercussões sobre os investimentos, custos e a receita;

b) Sempre que ocorrer variação na proporção de usuários pagantes que compõem as tarifas diferenciadas existentes no sistema, em relação à proporção inicialmente considerada na **PROPOSTA FINANCEIRA** vencedora da licitação;

c) Sempre que houver alteração na política de diferenciação da tarifária, com modificação de qualquer dos fatores de multiplicação ou descontos aplicáveis sobre a **TARIFA BASE**;

d) Sempre que ocorrer variação da composição de investimentos em frota, decorrente de determinação do **CONCEDENTE**, em razão de acréscimo ou diminuição de veículos, mudança de modal ou tipo de veículo, ou modificação de vida útil ou idade média máxima;

e) ressalvados os impostos sobre a renda, sempre que forem criados, alterados ou extintos tributos que incidem sobre o serviço ou a receita da **CONCESSIONÁRIA** ou sobrevierem disposições legais, após a data de apresentação da **PROPOSTA FINANCEIRA**, de comprovada repercussão nos custos da **CONCESSIONÁRIA**, para mais ou para menos, conforme o caso;

f) sempre que houver acréscimo ou supressão dos encargos previstos no **PROJETO BÁSICO**, para

12



- mais ou para menos, conforme o caso;
- g) sempre que ocorrências supervenientes, decorrentes de força maior, caso fortuito, fato do príncipe, fato da Administração ou de interferências imprevistas resultem, comprovadamente, em acréscimo ou redução dos custos da **CONCESSIONÁRIA**;
  - h) sempre que houver alteração unilateral deste **CONTRATO**, que comprovadamente altere os encargos da **CONCESSIONÁRIA**, para mais ou para menos, conforme o caso;
  - i) sempre que a **CONCESSIONÁRIA** auferir receita complementar, observado o disposto no item 4 desta Cláusula;
  - j) sempre que houver alteração do valor da tarifa de utilização dos terminais de integração em decorrência do seu próprio processo de reajuste e revisão previstos no Contrato de Concessão da Construção, Conservação, Administração, Manutenção e Exploração Comercial dos Terminais de Integração de Transporte Coletivo do **MUNICÍPIO** em percentual distinto dos reajustes e/ou revisões aplicadas à **TARIFA BASE** e as tarifas diferenciadas dela decorrentes;
  - k) sempre que houver alteração ou extinção do benefício de **SUBSÍDIO**;
4. Para os fins desta Cláusula considera-se como parâmetro verificador do equilíbrio econômico-financeiro do contrato o Valor Presente Líquido resultante do fluxo de caixa da **PROPOSTA FINANCEIRA** da **CONCESSIONÁRIA**, devidamente atualizado até a data da respectiva revisão da tarifa.
5. Sempre que haja lugar para a revisão do valor da **TARIFA**, o **CONCEDENTE** poderá, alternativamente ou complementarmente ao aumento do valor da **TARIFA**, promover, dentre outras, as seguintes medidas, em proporção suficiente para assegurar a manutenção do equilíbrio econômico-financeiro do contrato:
- a) atribuição de compensação financeira direta à **CONCESSIONÁRIA**;
  - b) adequação da oferta de serviço e/ou dos investimentos exigidos da **CONCESSIONÁRIA**.
6. O processo de revisão da tarifa será realizado sempre que ocorrer qualquer das situações, previstas no presente contrato, que imponha a sua ocorrência e terá início, de ofício, pelo **CONCEDENTE**, ou mediante requerimento formulado pela **CONCESSIONÁRIA**, acompanhado de "**Relatório Técnico**" ou "**Laudo Pericial**" que demonstre, cabalmente, o impacto ou a repercussão de qualquer das ocorrências referidas nesta Cláusula sobre os principais componentes de custos considerados na formação da **PROPOSTA FINANCEIRA** e/ou sobre as receitas da **CONCESSIONÁRIA**.
7. O **CONCEDENTE** terá o prazo de até 30 (trinta) dias para decidir o processo a que alude o item anterior, contado da data de sua instauração de ofício ou mediante requerimento da **CONCESSIONÁRIA**, assegurando, previamente, no período, as garantias do contraditório, dos esclarecimentos e das justificativas que se façam necessários por parte da **CONCESSIONÁRIA**.
8. Uma vez confirmada a necessidade de revisão da tarifa, para restabelecer o equilíbrio econômico-financeiro do contrato o **CONCEDENTE** decretará o valor da nova **TARIFA BASE** e das tarifas





diferenciadas dela decorrentes e/cu adotará as medidas previstas no item 5 da presente cláusula.

9. Na hipótese de a aplicação do processo de revisão da **TARIFA BASE** e das tarifas diferenciadas dela decorrentes resultar em valor(es) de tarifa(s) que não seja(m) múltiplo(s) de R\$ 0,05 (cinco centavos de real), não será aplicado arredondamento matemático das tarifas, pelo critério científico, para o múltiplo de R\$ 0,05 (cinco centavos de real) mais próximo. Os valores arredondados não serão compensados no próximo reajuste ou revisão da tarifa, considerando a respectiva demanda equivalente transportada no período.

9.1. As tarifas de estudante não serão arredondadas em nenhuma hipótese, não se lhes aplicando o disposto neste item.

## CLÁUSULA XX

### Das Fontes de Receitas

1. A principal fonte de receita da **CONCESSIONÁRIA** advirá da arrecadação das **TARIFAS**.

1.1 Conforme Instruções do Anexo V do **EDITAL**, está incluído no valor de **TARIFA BASE** da **PROPOSTA FINANCEIRA** vencedora e dessa forma na receita tarifária do Sistema de Transporte Público Municipal o montante referente à Tarifa de Utilização dos Terminais (TU) de titularidade da empresa delegatária do serviço público de construção, conservação, administração, manutenção e exploração comercial dos terminais. O citado montante não compõe a receita do presente Contrato de Concessão e não incorpora a remuneração da **CONCESSIONÁRIA**, constituindo-se como remuneração do serviço público de construção, conservação, administração, manutenção e exploração comercial dos terminais.

1.2 Caberá a **CONCESSIONÁRIA** reter da receita tarifária diariamente arrecadada na prestação dos serviços os valores referentes à Tarifa de Utilização – TU, com base em previsão de quantidades estimadas levando em consideração dados históricos e a programação prevista para o mês em curso. Essa previsão deve ser repassada diariamente à empresa delegatária do serviço público de construção, administração, manutenção e conservação dos terminais. Até o 10º dia útil do mês seguinte deve haver encontro de contas entre as Concessionárias tomando por base o relatório oficial que aponta o montante acumulado das TU's incorridas no mês anterior.

2. Para início da operação do serviço, haverá receita tarifária complementar da concessão, neste contrato denominada de **SUBSÍDIO**. Essa receita tarifária complementar, enquanto houver, será considerada na aferição do equilíbrio econômico-financeiro do contrato. Em sendo alterada ou extinta, será revisada a **TARIFA BASE** e as tarifas diferenciadas dela decorrentes, na forma prevista contrato.

3. A receita complementar da concessão advirá da exploração, pela **CONCESSIONÁRIA**, da frota como meio de publicidade, na forma autorizada no **PROJETO BÁSICO**.



#### CLÁUSULA XXI

##### Dos Direitos e Obrigações dos Usuários

1. Sem prejuízo das disposições contidas na Lei Complementar nº 034/99 e suas alterações, são direitos e obrigações dos usuários do transporte coletivo:

- 1.1- Receber serviço adequado;
- 1.2- Ser conduzido com segurança e urbanidade;
- 1.3- Ser tratado com respeito pela **CONCESSIONÁRIA**, através de seus prepostos e funcionários bem como pelos funcionários da **CONCEDENTE**;
- 1.4- Ter o preço das tarifas compatíveis com a qualidade de serviço;
- 1.5- Ser transportado em ônibus em boas condições de manutenção e limpeza;
- 1.6- Utilizar o transporte coletivo dentro dos horários fixados pela **CONCEDENTE**;
- 1.7- Ter prioridade, por ocasião do planejamento do sistema de tráfego nas vias públicas, sobre o transporte individual por meio de canaletas ou faixas exclusivas aos ônibus;
- 1.8- Receber do **CONCEDENTE** e da **CONCESSIONÁRIA** informações para a defesa de interesses individuais ou coletivos;
- 1.9- Levar ao conhecimento do **CONCEDENTE** e da **CONCESSIONÁRIA** as irregularidades de que tenham conhecimento, referentes à execução da concessão;
- 1.10- Comunicar à **CONCEDENTE** os atos ilícitos praticados pela **CONCESSIONÁRIA**;
- 1.11- Contribuir para a permanência das boas condições dos veículos;
- 1.12- Colaborar com a organização de filas de passageiros, e atender a orientação para a entrada e a partida dos ônibus;
- 1.13- obter e utilizar os serviços, observadas as normas da **SECRETARIA**;
- 1.14- receber do **CONCEDENTE** e da **CONCESSIONÁRIA** informações necessárias ao uso correto dos serviços concedidos;
- 1.15- Portar-se de modo adequado, respeitando os demais usuários, fiscais e operadores, mantendo a ordem e bons costumes nos veículos, pontos de parada e terminais;
- 1.16- Pagar a tarifa devida corretamente;
- 1.17- Identificar-se quando usuário isento, conforme legislação vigente;
- 1.18- Apresentar o cartão do sistema de transporte ou outro comprovante de passagem à fiscalização do **CONCEDENTE**, quando solicitado;



- 1.19- Não comercializar, panfletar ou pedir esmolas no interior dos veículos, pontos de ônibus e terminais de integração;
- 1.20- Não utilizar o sistema de modo que venha comprometer a higiene dos veículos, terminais ou seus ocupantes;
- 1.21- Não transportar produtos que comprometam a segurança e conforto dos demais usuários.

#### CLÁUSULA XXII

##### Dos Direitos e das Obrigações do CONCEDENTE

1. Sem prejuízo das disposições contidas na Lei Complementar nº 034/99 e suas alterações, incumbe ao **CONCEDENTE**:

- 1.1- Fiscalizar, permanentemente, a exploração do Sistema de Transporte Público de Passageiros;
- 1.2- Fixar itinerários e pontos de parada;
- 1.3- Fixar horários, frequência e frota de cada linha;
- 1.4- Organizar, programar e controlar o sistema;
- 1.5- Implantar e extinguir linhas e extensões;
- 1.6- Aplicar as penalidades contratuais;
- 1.7- Intervir na concessão, nos casos e nas condições previstos neste **CONTRATO**;
- 1.8- Alterar o **CONTRATO** e extinguir a concessão, nos casos nele previstos;
- 1.9- Homologar o reajuste da **TARIFA** e proceder a revisão da mesma, nas condições estabelecidas neste **CONTRATO** visando manter o seu equilíbrio econômico-financeiro;
- 1.10- Cumprir e fazer cumprir as disposições regulamentares da concessão e as cláusulas deste **CONTRATO**;
- 1.11- Implantar em conjunto com a **CONCESSIONÁRIA**, mecanismos permanentes de informação sobre os serviços prestados para facilitar o seu acesso aos usuários;
- 1.12- Estimular o uso do Sistema de Transporte Público de Passageiros;
- 1.13- Receber, apurar e promover a solução das reclamações dos usuários, quando julgadas procedentes;
- 1.14- Declarar bens imóveis de utilidade pública, com caráter de urgência, para fins de desapropriação ou instituição de servidão administrativa, estabelecer limitações administrativas e autorizar ocupações temporárias de bens imóveis, para assegurar a realização de serviços vinculados à concessão;
- 1.15- Estimular o aumento da qualidade dos serviços prestados aos usuários e o incremento da

*[Handwritten signatures and initials]*



produtividade dos serviços prestados pela **CONCESSIONÁRIA**;

- 1.16 - Promover medidas que assegurem a adequada preservação e conservação do meio ambiente;
- 1.17 - Assumir as responsabilidades decorrentes de quaisquer atos ou fatos anteriores à data da transferência dos serviços que constituem o objeto deste **CONTRATO**;
- 1.18 - Zelar pela prestação de serviço em nível adequado, respeitados os critérios, diretrizes e parâmetros estabelecidos neste **CONTRATO**;
- 1.19 - Assegurar a expansão de capacidade dos terminais, assim como da modernização, aperfeiçoamento e ampliação dos equipamentos e das instalações vinculadas aos mesmos, de modo a manter a continuidade da prestação dos serviços em nível adequado;
- 1.20 - Implantar, manter e conservar os pontos de parada ao longo dos itinerários;
- 1.21 - Estabelecer as normas de operação e padronização das características dos veículos, fornecendo-as à **CONCESSIONÁRIA**.
- 1.22 - Repassar a **CONCESSIONÁRIA** o **SUBSÍDIO**, conforme previsto neste **CONTRATO**.

#### CLÁUSULA XXIII

##### Dos Direitos e das Obrigações da **CONCESSIONÁRIA**

1. Sem prejuízo do cumprimento dos encargos previstos no **PROJETO BÁSICO** e das disposições contidas na Lei Complementar nº 034/99 e suas alterações, incumbe à **CONCESSIONÁRIA**:

- 1.1 - Manter a continuidade do serviço;
- 1.2 - Receber justa remuneração pelos serviços prestados, mantida a equação econômico-financeira do **CONTRATO**, na forma da lei;
- 1.3 - Prestar o serviço delegado de forma adequada à plena satisfação dos usuários, conforme disposições estabelecidas em lei, nos regulamentos, editais, contratos e determinações.
- 1.4 - Dar condições de pleno funcionamento aos serviços sob sua responsabilidade;
- 1.5 - Manter atualizada sua escrituração contábil, de modo a possibilitar a fiscalização pública;
- 1.6 - Cumprir as normas e determinações de operação e arrecadação, inclusive as atinentes à cobrança de **TARIFA**;
- 1.7 - Operar somente com pessoal devidamente capacitado e habilitado, mediante contratações regidas pelo direito privado e legislação trabalhista, assumindo todas as obrigações delas decorrentes, obrigando-se a saldá-los na época própria, não se estabelecendo qualquer relação jurídica entre os terceiros e a **CONCEDENTE**;



- 1.8- Assumir todos os encargos de possível demanda trabalhista, civil ou penal, relacionadas à execução do objeto, originariamente ou vinculada por prevenção, conexão ou contingência;
- 1.9- Assumir, ainda, a responsabilidade pelos encargos fiscais e comerciais resultantes da execução deste **CONTRATO**;
- 1.10- Utilizar somente veículos que preencham os requisitos de operação, conforme previsto nas normas regulamentares;
- 1.11- 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;
- 1.12- Executar os serviços com rigoroso cumprimento de viagens e horários programados, características da frota, tarifa, itinerário, pontos de paradas, iniciais, intermediários e finais, e/ou terminais de integração, definidos pela **CONCEDENTE**;
- 1.13- Submeter-se à fiscalização da **CONCEDENTE**, facilitando-lhe a ação e cumprindo as suas determinações;
- 1.14- Apresentar os seus veículos para inspeção técnica programada, em local determinado ou na garagem, com infra-estrutura adequada para realização dos serviços, limpos e com seus sistemas funcionais, elétricos, pneumáticos, mecânicos e outros equipamentos ou acessórios, em perfeitas condições de uso, sanando imediatamente as irregularidades que possam comprometer o conforto e a segurança do transporte de passageiros, para a obtenção do certificado de vistoria e ou cadastro;
- 1.15- Apresentar, sempre que solicitado, os seus veículos para inspeções técnicas eventuais, sanando as irregularidades que possam comprometer o conforto e a segurança do transporte de passageiros, sujeitando-se ao afastamento de tráfego dos veículos que se apresentem sem condição de operação, os quais deverão ser substituídos por outros, com as mesmas características, de forma que o atendimento dos serviços de nenhum modo possa ser prejudicado;
- 1.16- Apresentar, sempre que solicitado, os veículos para inspeções veiculares testes de fumaça e outros testes mecânicos, ambientais e operacionais necessários para manutenção da qualidade do sistema;
- 1.17- Preservar o funcionamento e a invariabilidade dos equipamentos e/ou instrumentos obrigatórios, tais como: contador de passageiros, validador de cartão, tacógrafo, sistema de segurança de porta e outros;
- 1.18- Tomar imediatas providências no caso de interrupção de viagem, para não prejudicar o usuário;
- 1.19- Afixar cartazes de utilidade pública na frota de veículos, conforme solicitado pela **CONCEDENTE**;



- 1.20 - Disponibilizar nos veículos, os adesivos, legendas, placas ou dispositivos informativos, internos, determinados pela **CONCEDENTE**, em adequado estado de conservação e funcionamento;
- 1.21 - Desenvolver ações que visem ao bem estar de seus funcionários durante o período de trabalho;
- 1.22 - Desenvolver, executar e participar em conjunto com a **CONCEDENTE**, de campanhas educativas aos usuários do transporte coletivo;
- 1.23 - Manter garagem fechada com área de estacionamento, abastecimento, manutenção, inspeção e administração suficiente para toda sua frota e equipamentos, observando todas as normas técnicas da **CONCEDENTE**, bem como às legislações pertinentes, inclusive de uso do solo e meio ambiente;
- 1.24 - Garantir ao **CONCEDENTE** o livre acesso às suas instalações operacionais e veículos, para o exercício de suas atividades de gerenciamento do serviço de transporte coletivo;
- 1.25 - Orientar adequadamente os operadores sobre determinações operacionais definidas pela **CONCEDENTE**;
- 1.26 - Responsabilizar-se pela obtenção das licenças e autorizações necessárias para desenvolvimento de suas atividades;
- 1.27 - Providenciar, durante a operação, a limpeza de matérias estranhas que comprometam a higiene nos veículos;
- 1.28 - A **CONCESSIONÁRIA** será responsável pelos danos causados direta ou indiretamente à **CONCEDENTE**, aos usuários ou a terceiros na execução do objeto do **CONTRATO**, sem que a fiscalização exercida pela **CONCEDENTE** exclua ou atenua essa responsabilidade;
- 1.29 - Transportar os clientes portadores de cartões com créditos vendidos antecipadamente, observando os critérios de uso de cada tipo de cartão;
- 1.30 - Repassar diariamente a Delegatária do serviço público de Construção, Conservação, Administração, Manutenção e Exploração Comercial de Terminais, os valores das Tarifas de Utilização – TU's incorridas na operação do Sistema de Transporte Público de Passageiros, conforme prazos definidos no presente contrato.
- 1.31 - Encaminhar, quando solicitado, a documentação de prova de regularidade para com as Fazendas Federal, Estadual e Municipal do domicílio da sede do licitante, ou outra equivalente, na forma da Lei; e a de regularidade relativa para com a Seguridade Social e ao Funco de Garantia do Tempo de Serviço – FGTS;
- 1.32 - A inadimplência da **CONCESSIONÁRIA** com referência aos encargos estabelecidos nesta cláusula, não transfere à **CONCEDENTE** a responsabilidade pelo seu pagamento, não gerando qualquer vínculo de solidariedade, ativa ou passiva, com a **CONCEDENTE**.

2. Incumbe, também, à **CONCESSIONÁRIA**:



- 2.1 Adotar todas as providências para garantir o adequado fluxo de ônibus nos **TERMINAIS**, conforme estabelece este **CONTRATO**, incluindo a organização da operação dos ônibus ou dos passageiros;
- 2.2- Divulgar, adequadamente, ao público em geral e ao usuário em particular, a ocorrência de situações excepcionais e, a adoção de esquemas especiais de operação devido a realização de obras nas vias;
- 2.3- Apoiar a ação das autoridades e representantes do Poder Público, em especial da polícia, dos bombeiros, da defesa civil, da saúde e das Forças Armadas;
- 2.4- Acatar todas as medidas tomadas pelos responsáveis investidos de autoridade de gestores do transporte urbano que se fizerem necessárias à garantia da fluidez da operação e da segurança dos usuários, em caso de acidentes ou situações anormais à rotina;
- 2.5- Providenciar para que os encarregados da segurança de bens e pessoas sejam registrados junto às repartições competentes, portem crachá indicativo de suas funções e estejam instruídos a prestar apoio à ação da autoridade policial.

#### CLÁUSULA XXIV

##### Da Utilização dos Terminais de Integração – COTISA

1. A **CONCESSIONÁRIA** obriga-se a efetuar o repasse da Tarifa de Utilização dos Terminais – TU a empresa delegatária do serviço público construção, conservação, administração, manutenção e exploração comercial dos Terminais de Integração, de acordo com a Cláusula XX deste contrato.

#### CLÁUSULA XXV

##### Do Sistema da Bilhetagem Eletrônica e da Comercialização de Créditos Eletrônicos

1. Para o início de sua operação, a **CONCESSIONÁRIA** deverá dispor de todos os bens, equipamentos, hardware e software de Sistema de Bilhetagem Eletrônica, devidamente instalados em seus ônibus e garagem(ns), atendendo a todas as exigências do **PROJETO BÁSICO**, bem como deverá contar com a infraestrutura completa e postos de venda de créditos eletrônicos em perfeitas condições de funcionamento.
2. A **CONCESSIONÁRIA** assumirá a comercialização, na forma do presente edital, de todos os créditos eletrônicos de transporte para uso no serviço licitado a partir da data de início de sua operação, não tendo direito a participação em receitas dessa comercialização auferidas anteriormente a essa data. Será obrigada, entretanto, a transportar todos os usuários detentores de créditos eletrônicos existentes no sistema quando da data de início da operação dos serviços. Ao final da concessão não será obrigada a

20



repassar aos futuros concessionários quaisquer receitas decorrentes de créditos eletrônicos comercializados até as 23h59min do dia de encerramento da concessão.

#### CLÁUSULA XXVI

##### Da Garantia de Cumprimento das Obrigações Contratuais

1. Em garantia do bom cumprimento das obrigações assumidas na execução deste **CONTRATO** (Garantia de Execução), a **CONCESSIONÁRIA** presta, na data de assinatura do presente instrumento, em favor do **CONCEDENTE**, garantia no montante de R\$ 5.000.000,00 (cinco milhões de reais), numa das modalidades previstas no art. 56 da Lei Federal 8.666/93, a qual deverá ser mantida durante toda a vigência da **CONCESSÃO**, devendo ser renovada anualmente pela **CONCESSIONÁRIA**, com as atualizações previstas nesta cláusula.
2. O valor será reduzido, de forma proporcional e linear, até atingir 50% do montante estipulado no item anterior no 10º ano do prazo de concessão, permanecendo nesse patamar até o final do prazo de concessão.
3. Por ocasião da renovação anual da garantia, exceto quando prestada em dinheiro, o seu valor deverá ser atualizado pelo mesmo índice de reajuste da **TARIFA BASE** no mesmo período.
4. O **CONCEDENTE** executará a garantia nos seguintes casos de inadimplemento contratual da **CONCESSIONÁRIA**, sem prejuízo da aplicação das demais penalidades previstas neste instrumento:
  - a) Descumprimento, pela **CONCESSIONÁRIA**, das condições e/ou do prazo para início da operação previsto em sua **PROPOSTA TÉCNICA** vencedora;
  - b) Cometimento de infração, por parte da **CONCESSIONÁRIA**, que resulte na extinção do contrato de concessão, por caducidade;
  - c) Para o ressarcimento de qualquer obrigação financeira, de responsabilidade da **CONCESSIONÁRIA**, que o **CONCEDENTE**, subsidiária ou solidariamente, seja compelido a assumir em razão de inadimplemento da **CONCESSIONÁRIA**;
  - d) Apropriação indevida por parte da **CONCESSIONÁRIA** dos valores referentes à Tarifa de Utilização de Terminais – (TU).
5. Sempre que o **CONCEDENTE** executar a garantia, desde que não seja extinta a concessão, por caducidade, a **CONCESSIONÁRIA** deverá proceder à reposição do seu montante integral, no prazo de 10 (dez) dias úteis a contar daquela execução.
6. A execução da garantia, por parte do **CONCEDENTE**, somente ocorrerá após o devido processo legal e o exercício das garantias do contraditório e da ampla defesa por parte da **CONCESSIONÁRIA**.
7. Quando da extinção da **CONCESSÃO**, a garantia será restituída, mediante requerimento da





CONCESSIONÁRIA, obedecidas às normas aplicáveis à espécie.

#### CLÁUSULA XXVII

##### Da Intervenção

1. Para assegurar a adequada prestação do serviço ou para sanar deficiência grave na respectiva prestação, bem como, o fiel cumprimento das normas contratuais, regulamentares e legais pertinentes, o **CONCEDENTE** poderá intervir na operação do serviço.
2. Considera-se deficiência grave na prestação do serviço, para efeito do item anterior, ressalvadas situações de caso fortuito ou força maior:
  - a) a reiterada inobservância das normas regulamentares do serviço, tais como as concernentes ao itinerário ou horário determinado;
  - b) o não atendimento de notificação expedida pelo **CONCEDENTE** para retirar de circulação veículo considerado em condições inadequadas para o serviço;
  - c) o descumprimento pela **CONCESSIONÁRIA** de suas obrigações tributárias, previdenciárias e trabalhistas;
  - d) a realização de "lock out", ainda que parcial;
  - e) a transferência, pela **CONCESSIONÁRIA** da operação dos serviços sem prévio e expresse consentimento do **CONCEDENTE**.
3. A intervenção far-se-á por decreto do Prefeito, que conterá a designação do interventor, o prazo da intervenção, bem como as causas, os objetivos e os limites da medida.
4. No período de intervenção, o **CONCEDENTE** assumirá, total ou parcialmente, o serviço, passando a controlar os meios materiais e humanos que a **CONCESSIONÁRIA** utiliza, assim entendidos o pessoal, os veículos, as garagens, as oficinas, e todos os demais meios empregados, necessários à operação.
5. O procedimento administrativo de intervenção deverá ser concluído no prazo de até 180 (cento e oitenta) dias corridos, sob pena de considerar-se inválida a intervenção, aplicando-se o previsto no item anterior.
6. Cessada a intervenção, se não for extinto o contrato, por caducidade, a administração do serviço será devolvida à **CONCESSIONÁRIA**, precedida de prestação de contas pelo interventor, que responderá pelos atos praticados durante a sua gestão.
7. O interventor deverá cumprir, durante o período que durar a intervenção, todos os compromissos da **CONCESSIONÁRIA**, inclusive aqueles relacionados aos financiamentos contratados.

Handwritten signatures and initials at the bottom of the page. On the left, there is a vertical signature. On the right, there is a signature with the number "22" written below it.

**CLÁUSULA XXVIII****Da Extinção da Concessão**

1. Extingue-se a concessão por:
  - a) advento do termo contratual;
  - b) encampação;
  - c) caducidade;
  - d) rescisão;
  - e) anulação;
  - f) falência ou extinção da empresa **CONCESSIONÁRIA**.
2. Extinta a concessão, reverterão ao **PODERCONCEDENTE** todos os bens transferidos para a **CONCESSIONÁRIA** durante a concessão, os bens reversíveis e os direitos e privilégios decorrentes da concessão, livres e desembaraçados de quaisquer ônus ou encargos, inclusive sociais e trabalhistas e cessarão, para a **CONCESSIONÁRIA**, todos os direitos emergentes do **CONTRATO**.
3. Para fins do item anterior, durante o prazo da concessão, o **CONCEDENTE** poderá transferir bens à responsabilidade da **CONCESSIONÁRIA**, dentro do escopo de atividades deste **CONTRATO**, bem como definir investimentos nos mesmos, desde que justificado e respeitadas as regras de manutenção do equilíbrio econômico-financeiro. Os demais bens vinculados à concessão, mas de propriedade da **CONCESSIONÁRIA**, não serão objeto de reversão.
4. Na extinção da concessão haverá a imediata assunção do serviço pelo **CONCEDENTE**, procedendo-se aos levantamentos, avaliações e liquidações necessários.
5. A assunção do serviço autoriza a ocupação das instalações e a utilização, pelo **CONCEDENTE**, de todos os bens transferidos para a **CONCESSIONÁRIA**, assim como de todos os bens reversíveis.
6. Nos casos de advento do termo contratual e encampação, o **CONCEDENTE**, antecipando-se à extinção da concessão, procederá os levantamentos e avaliações necessários à determinação do montante da indenização que será devida à **CONCESSIONÁRIA**, na forma prevista neste **CONTRATO**.
7. A extinção da concessão, por advento do termo contratual, far-se-á com a prévia indenização das parcelas dos investimentos ainda não amortizados ou depreciados, que tenham sido realizados com o objetivo de garantir a continuidade e atualidade dos serviços pertinentes à concessão.
8. Considera-se encampação a retomada do serviço pelo **PODER CONCEDENTE**, durante o prazo da concessão, por motivo de interesse público, mediante lei autorizativa específica.
9. No caso de encampação, a retomada do serviço far-se-á:
  - I. com a prévia indenização das parcelas dos investimentos realizados, ainda não amortizados ou



depreciados, que tenham sido realizados para o cumprimento deste **CONTRATO**, deduzidos os ônus financeiros remanescentes:

II.com a prévia desoneração da **CONCESSIONÁRIA** em relação às obrigações decorrentes de contratos de financiamentos por esta contraídos com vistas ao cumprimento do **CONTRATO**, mediante, conforme o caso:

- a. prévia assunção, perante as instituições financeiras credoras, das obrigações contratuais da **CONCESSIONÁRIA**, em especial quando a receita tarifária figurar como garantia do financiamento; ou,
- b. prévia indenização à **CONCESSIONÁRIA** da totalidade dos débitos remanescentes desta perante as instituições financeiras credoras.

III.com a prévia indenização de todos os encargos e ônus decorrentes de multas, rescisões e indenizações que se fizerem devidas a fornecedores, contratados e terceiros em geral, inclusive honorários advocatícios, em decorrência do conseqüente rompimento dos respectivos vínculos contratuais;

IV.com a prévia indenização, a título de lucros cessantes, da remuneração do capital pelo rompimento antecipado do **CONTRATO**, calculada com base na proposta da **CONCESSIONÁRIA**, através da margem de receita líquida prevista para o prazo restante da concessão.

10.A inexecução total ou parcial do **CONTRATO** acarretará, a critério do **CONCEDENTE**, a declaração da caducidade da concessão, ou a aplicação de sanções contratuais.

11.A caducidade poderá ser declarada pelo **CONCEDENTE** quando o serviço estiver sendo prestado de forma inadequada ou deficiente, tendo por base as normas, critérios, indicadores e parâmetros definidores da qualidade do serviço, assim como quando a **CONCESSIONÁRIA**:

- a) descumprir cláusulas contratuais ou disposições legais e regulamentares concernentes à concessão;
- b) parar o serviço ou concorrer para tanto, ressalvadas as hipóteses decorrentes de caso fortuito ou força maior;
- c) perder as condições econômicas, técnicas ou operacionais para manter a adequada prestação do serviço concedido, ou as condições mínimas de habilitação definidas no edital de licitação que antecedeu a contratação;
- d) não cumprir as penalidades impostas por infrações, nos devidos prazos;
- e) não atender a intimação de **CONCEDENTE** no sentido de regularizar a prestação do serviço;
- f) for condenada em sentença transitada em julgado por sonegação de tributos, inclusive contribuições sociais;



g) apropriar-se indevidamente dos valores referentes à Tarifa de Utilização dos Terminais – (TU) Integrantes.

12. A declaração de caducidade da concessão deverá ser precedida da verificação da inadimplência da **CONCESSIONÁRIA** em processo administrativo, assegurado o direito de ampla defesa.

13. Não será instaurado processo administrativo de inadimplência antes de comunicada à **CONCESSIONÁRIA**, detalhadamente, os descumprimentos contratuais abrangidos pelos casos relacionados neste **CONTRATO**, com a abertura, em cada caso, de um prazo para corrigir as falhas e transgressões apontadas e para o enquadramento nos termos contratuais, ressalvado o caso de inadimplemento decorrente de descumprimento do prazo proposto para início da operação dos serviços, hipótese em que a caducidade do contrato será declarada sem prévia concessão de prazo à **CONCESSIONÁRIA** para corrigir a falha.

14. Instaurado o processo administrativo e comprovada a inadimplência, a caducidade será declarada por decreto do Chefe do Poder Executivo Municipal, independentemente de indenização prévia, calculada no decurso do processo.

15. A indenização de que trata o item acima, será devida na forma estabelecida em Lei, descontado o valor das multas contratuais e dos danos causados pela **CONCESSIONÁRIA**.

16. A declaração de caducidade acarretará, ainda:

- a) a execução das garantias contratuais, para ressarcimento de eventuais prejuízos do **CONCEDENTE**;
- b) retenção de eventuais créditos decorrentes deste **CONTRATO**, até o limite dos prejuízos, causados ao **MUNICÍPIO**.

17. Declarada a caducidade, não resultará para o **CONCEDENTE** qualquer espécie de responsabilidade em relação aos encargos, ônus, obrigações ou compromissos com terceiros ou com empregados da **CONCESSIONÁRIA**.

#### CLÁUSULA XXIX

##### Da Transferência da Concessão

1. É vedada a sub-concessão dos serviços.
2. A **CONCESSIONÁRIA** não poderá, no todo ou em parte, transferir a concessão ou o seu controle acionário, salvo quando houver expressa e prévia anuência do **CONCEDENTE**, sob pena de caducidade da concessão, nos termos do artigo 27 da Lei Federal nº 8.987/95 e artigo 9º da Lei Complementar nº 396/2010 do Município de Florianópolis.
3. Para fins de obtenção da anuência a que se refere a presente cláusula deverá ser comprovado pela **CONCESSIONÁRIA** que a pessoa para a qual se transfere, no todo ou em parte, a concessão ou o controle



societário da concessionária:

- a) atende integralmente às exigências estabelecidas no procedimento licitatório que precedeu a contratação, em especial às exigências de capacidade técnica, idoneidade financeira e regularidade jurídica, fiscal e previdenciária necessárias à assunção do serviço;
- b) compromete-se formalmente a cumprir todas as cláusulas do contrato em vigor, subrogando-se em todos os direitos e obrigações do cedente e prestando todas as garantias exigidas.

#### CLÁUSULA XXX

##### Dos Contratos da CONCESSIONÁRIA com Terceiros

1. A **CONCESSIONÁRIA** poderá contratar com terceiros o desenvolvimento e a execução de atividades inerentes, acessórias ou complementares à concessão.
2. Os contratos celebrados entre a **CONCESSIONÁRIA** e os terceiros a que se refere o item anterior reger-se-ão pelo direito privado, não se estabelecendo qualquer relação jurídica entre os terceiros e o **CONCEDENTE**.
3. A execução das atividades contratadas com terceiros pressupõe o cumprimento das normas regulamentares da concessão.

#### CLÁUSULA XXXI

##### Do Regime Fiscal

1. A **CONCESSIONÁRIA** ficará sujeita, nos termos e nas condições da legislação brasileira aplicável, ao regime fiscal que vigorar no prazo da concessão.

#### CLÁUSULA XXXII

##### Dos Financiamentos para Investimentos

1. A **CONCESSIONÁRIA** é a única responsável pela obtenção dos financiamentos necessários à execução dos serviços vinculados à concessão.
2. Nos contratos de financiamento, a **CONCESSIONÁRIA** poderá oferecer em garantia os direitos emergentes da concessão, até o limite em que não comprometa a execução dos serviços concedidos.
3. A **CONCESSIONÁRIA** não poderá opor ao **CONCEDENTE** quaisquer exceções ou meios de defesa como causa justificadora do descumprimento de qualquer condição estabelecida neste **CONTRATO**, especialmente do descumprimento dos cronogramas de implantação dos serviços concedidos, em decorrência da inviabilização parcial ou total ou do atraso na contratação dos financiamentos aludidos no

1 # 26



item anterior.

#### CLÁUSULA XXXIII

##### Dos Deveres Gerais das Partes

1. As partes comprometer-se-ão a cooperar e a prestar auxílio mútuo na consecução dos objetivos e das metas da concessão.
2. Constitui especial obrigação da **CONCESSIONÁRIA**, zelar para que nos seus contratos com terceiros, com objeto integrado às atividades da concessão, sejam rigorosamente observadas as regras deste **CONTRATO** e demais normas legais, regulamentares e técnicas aplicáveis, sobretudo no que diz respeito às medidas de salvaguarda dos usuários, do pessoal afeto à concessão e do meio ambiente.
3. Para os fins previstos no item anterior, a **CONCESSIONÁRIA** compromete-se e responsabiliza-se perante o **CONCEDENTE** a contratar apenas entidades que detenham capacidade técnica e profissional adequada.

#### CLÁUSULA XXXIV

##### Do Exercício de Direitos

1. O não exercício, ou o exercício intempestivo ou parcial, de qualquer direito que assista a qualquer das partes ao abrigo deste **CONTRATO** não importa a renúncia desse direito, nem impede seu exercício posterior, nem constitui moratória ou novação da respectiva obrigação.

#### CLÁUSULA XXXV

##### Das Responsabilidades da CONCESSIONÁRIA perante o CONCEDENTE

1. A **CONCESSIONÁRIA** é responsável pelos danos causados aos bens utilizados nos serviços, não excluindo ou reduzindo essa responsabilidade a atuação da fiscalização do **CONCEDENTE**.
2. A **CONCESSIONÁRIA** é responsável pelos encargos trabalhistas, previdenciários, fiscais e comerciais resultantes da execução deste **CONTRATO**.
3. A **CONCESSIONÁRIA** responderá, nos termos da lei, por quaisquer prejuízos causados aos usuários ou terceiros no exercício da execução das atividades da concessão, não sendo imputável ao **CONCEDENTE** qualquer responsabilidade, direta ou indireta; a fiscalização exercida pelo **CONCEDENTE** não exclui ou atenua essa responsabilidade.
4. A **CONCESSIONÁRIA** responde, também, nos termos da relação comitente-comissário, pelos prejuízos causados a terceiros pelas entidades que contratar para a execução de atividades vinculadas à concessão.

**CLÁUSULA XXXVI****Da Alteração do CONTRATO**

1. Este **CONTRATO** poderá ser alterado nos seguintes casos:
  - I - unilateralmente, pelo **CONCEDENTE**;
  - II - por acordo:
    - a) quando conveniente a substituição de garantias contratuais;
    - b) quando necessária a modificação para restabelecer a relação que as partes pactuaram inicialmente, entre os encargos da **CONCESSIONÁRIA** e as receitas da concessão, objetivando a manutenção do inicial equilíbrio econômico e financeiro deste **CONTRATO**.
2. No caso de supressão unilateral, pelo **CONCEDENTE**, de serviços, se a **CONCESSIONÁRIA** já houver adquirido os materiais ou contratado e recebido os serviços, os mesmos deverão ser indenizados pelo **CONCEDENTE**, pelos custos de aquisição, devidamente comprovados.
3. Em havendo alteração unilateral deste **CONTRATO**, que altere os encargos da **CONCESSIONÁRIA**, o **CONCEDENTE** deverá restabelecer, em caráter imediato, o seu inicial equilíbrio econômico e financeiro.
4. Os reajustes e revisões do valor da **TARIFA**, nos casos previstos neste contrato, não caracterizam alteração contratual.
5. A modificação, cisão fusão ou criação de novas linhas não caracteriza modificação do contrato, entretanto, caso modifique o equilíbrio econômico-financeiro, implicará a necessidade de revisão da tarifa

**CLÁUSULA XXXVII****Da Inexecução e da Rescisão do CONTRATO**

1. Este **CONTRATO** poderá ser rescindido por iniciativa da **CONCESSIONÁRIA**, no caso de descumprimento das normas contratuais pelo **CONCEDENTE**, mediante ação judicial especialmente intentada para esse fim.
2. Na hipótese prevista no item anterior, os serviços prestados pela **CONCESSIONÁRIA** não poderão ser interrompidos ou paralisados até o trânsito em julgado da decisão judicial ou da celebração do acordo.

**CLÁUSULA XXXVIII****Das Causas Justificadoras da Inexecução**

1. A inexecução deste **CONTRATO**, resultante de força maior, de caso fortuito, de fato do príncipe, de fato da Administração e de interferência imprevista que, embora retarde ou impeça a execução parcial ou total do ajuste, exonera a **CONCESSIONÁRIA** de qualquer responsabilidade pelo atraso no cumprimento dos

28



cronogramas físicos implantação dos serviços, bem como pelo descumprimento das obrigações dele emergentes.

2. Perante a ocorrência de qualquer das superveniências aqui previstas, as partes acordarão se haverá lugar à reposição do equilíbrio econômico e financeiro deste **CONTRATO**, nos termos nele previstos, ou à sua extinção, caso a impossibilidade de cumprimento do mesmo se torne definitiva.

#### CLÁUSULA XXXIX

##### Das Sanções Administrativas

1. A **CONCESSIONÁRIA** concorda expressamente em se submeter às sanções fixadas unilateralmente pela **SMMU**, estabelecidas em regulamentos vigentes ou em futuras alterações destes regulamentos, bem como, em se submeter às sanções que venham a ser estabelecidas no **REGULAMENTO DOS SERVIÇOS**, em especial:

- (I) as sanções relativas às infrações de índole operacional;
- (II) as sanções decorrentes do descumprimento das normas e parâmetros da Secretaria Municipal de Mobilidade Urbana;
- (III) as sanções decorrentes da obtenção de resultados insatisfatórios em índice de avaliação de desempenho operacional estabelecido pela Secretaria Municipal de Mobilidade Urbana;

2. Sem prejuízo das penalidades estabelecidas e eventualmente aplicadas com base no **REGULAMENTO DOS SERVIÇOS**, a **SMMU**, garantida a ampla defesa, poderá aplicar à **CONCESSIONÁRIA** as seguintes sanções pela inexecução parcial ou total das obrigações estabelecidas neste **CONTRATO**, observadas a natureza e a gravidade da falta:

- (I) advertência;
- (II) multa;
- (III) suspensão temporária de participação em licitação e impedimento de contratar com a Administração;
- (IV) declaração de inidoneidade para licitar ou contratar com a Administração Pública;
- (V) declaração de caducidade da Concessão;
- (VI) apreensão de veículo.

3. - A advertência será aplicada nos casos de infração leve.

4. - A multa será aplicada nos casos de reincidência e de infrações de gravidade média e grave.





5. - O valor das multas variará de 0,001% (um milésimo por cento) a 4,5% (quatro e meio por cento) do VALOR DO CONTRATO.

6. - No caso de infrações continuadas será fixada multa diária enquanto perdurar o descumprimento.

7. - Para efeito de determinação do valor das multas o VALOR DO CONTRATO será corrigido anualmente, a partir da celebração do presente CONTRATO, mediante a aplicação do Índice Nacional de Preços ao Consumidor - INPC.

8. - As multas poderão ser executadas por meio do seguro garantia.

9. - A partir do ato que a aplicou, o valor da multa será corrigido pela incidência do percentual de variação mensal da taxa referencial SELIC para títulos federais.

10. - As multas não terão caráter compensatório ou indenizatório e serão aplicadas sem prejuízo da responsabilidade administrativa, civil ou criminal da CONCESSIONÁRIA.

11. - A suspensão temporária de participação em licitação e impedimento de contratar com a Administração e a declaração de inidoneidade serão aplicadas nas hipóteses de infração grave e, conforme o caso, nas hipóteses de:

(I) condenação definitiva pela prática, por meios dolosos, de fraude fiscal no recolhimento de quaisquer tributos;

(II) prática de atos ilícitos visando a frustrar os objetivos da licitação e do CONTRATO;

(III) carência de idoneidade para contratar com a Administração, em virtude de atos ilícitos praticados.

12. - A suspensão temporária de participação em licitação e impedimento de contratar com a Administração serão aplicados por prazo não superior a 2 (dois) anos.

13. - A declaração de inidoneidade para licitar ou contratar com a Administração Pública será mantida enquanto perdurarem os motivos determinantes da punição ou até que seja promovida a reabilitação perante a SMMU, que será concedida sempre que a CONCESSIONÁRIA ressarcir o PODER CONCEDENTE pelos prejuízos resultantes e após decorrido o prazo da sanção aplicada com base na subcláusula anterior.

14. - Independente dos critérios específicos de graduação previstos na subcláusula XXXIX 2 e de outros previstos no REGULAMENTO DOS SERVIÇOS a graduação das penas observará a seguinte escala:

(I) a infração será considerada leve quando decorrer de condutas involuntárias ou escusáveis da CONCESSIONÁRIA, da qual ela não se beneficie e que não cause prejuízo ao USUÁRIO, ao PODER CONCEDENTE ou a terceiros;

(II) a infração será considerada de gravidade média quando decorrer de conduta inescusável, mas que não traga para a CONCESSIONÁRIA qualquer benefício ou proveito, nem afete número significativo de USUÁRIOS; e



(III) a infração será considerada grave quando a SMMU constatar presente um dos seguintes fatores:

- a) ter a CONCESSIONÁRIA, agido com má-fé;
- b) da infração, deccrrer benefício direto ou indireto para a CONCESSIONÁRIA;
- c) o número de USUÁRIOS atingido for significativo.

15. - Na definição da gravidade da inadimplência, na fixação da penalidade, na quantificação do seu valor e na eventual cumulação das sanções correspondentes, a SMMU observará as seguintes circunstâncias, dentre outras que entender pertinentes:

- (I) a proporcionalidade entre a intensidade da sanção e a gravidade da inadimplência, inclusive quanto ao número dos USUÁRIOS atingidos;
- (II) os danos resultantes da inadimplência para os SERVIÇOS e para os USUÁRIOS;
- (III) a vantagem auferida pela CONCESSIONÁRIA em virtude da inadimplência verificada;
- (IV) a receita da CONCESSIONÁRIA no mercado dentro de sua RTS;
- (V) a situação econômica e financeira da CONCESSIONÁRIA, em especial a sua capacidade de geração de receitas e o seu patrimônio;
- (VI) os antecedentes da CONCESSIONÁRIA;
- (VII) a reincidência específica, assim entendida a repetição de falta de igual natureza após o recebimento de notificação anterior, no prazo de 1(um) ano, contado da notificação do ato de instauração do processo; e
- (VIII) as circunstâncias gerais agravantes ou atenuantes da situação, conforme entender a SMMU.

16 - As sanções descritas nas subcláusulas 11 e 12 não serão necessariamente aplicadas em sequência gradativa (da mais leve para a mais gravosa), podendo ser impostas cumulativamente, a depender da gravidade da inadimplência verificada.

17 - A atuação, aplicação ou cumprimento de sanção não desobrigam a CONCESSIONÁRIA de corrigir a falta correspondente.

18 - O não cumprimento dos prazos de implantação do sistema de transporte coletivo sujeitará a CONCESSIONÁRIA à multa de 0,1% (quatro décimos por cento) sobre o VALOR DO CONTRATO e multa moratória de 0,05% (cinco centésimos por cento) do VALOR DO CONTRATO por dia de atraso até o efetivo início da operação do sistema de transporte coletivo.

19. - A Concedente, em face da falta de pagamento da multa, no prazo previsto no parágrafo anterior, poderá adotar isolada ou cumulativamente:

- I. Inscrição da Concessionária no Cadastro da Dívida Ativa do Município;
- II. Execução da Garantia de Obrigações Contratuais;



### III. Declaração de caducidade da Concessão.

- 20.- O pagamento de multa não exime o infrator do cumprimento das exigências legais ou regulamentares que a tiverem determinado.
21. - A multa será calculada pelo valor em reais, de acordo com a Lei Municipal em vigor.
22. - A autuação repetida por mesmo infrator e com base no descumprimento da mesma obrigação caracteriza a reincidência da infração.
23. - A cada reincidência ocorrida no prazo de 90 (noventa) dias, aplicar-se-á multa equivalente ao dobro da anteriormente aplicada.

### CLÁUSULA XL

#### Dos Recursos

1. Dos atos da **SECRETARIA**, decorrentes da execução deste **CONTRATO**, a **CONCESSIONÁRIA** poderá interpor recurso.
2. O recurso será dirigido à autoridade superior, por intermédio da que praticou o ato recorrido, a qual poderá reconsiderar sua decisão, no prazo de 5 (cinco) dias úteis, ou, neste mesmo prazo, fazê-lo subir, devidamente informado; neste caso, a decisão deverá ser proferida dentro do prazo de 5 (cinco) dias úteis, contado do recebimento do recurso.
3. Em qualquer caso, será garantida nova instância recursal até manifestação do Prefeito Municipal, aplicando-se o disposto no item anterior.
4. A intimação dos atos e decisões a que se referem os itens acima será feita mediante comunicação escrita à **CONCESSIONÁRIA**.
5. Os recursos cabíveis em face da aplicação de penalidades à **CONCESSIONÁRIA**, que tiverem expressa previsão na Lei Complementar n.º 034/99, não sujeitam ao disposto na presente cláusula.

### CLÁUSULA XLI

#### Da Invalidez Parcial do CONTRATO

1. Se alguma disposição deste **CONTRATO** vier a ser considerada nula ou inválida, tal não afetará as demais disposições, as quais se manterão plenamente em vigor.

### CLÁUSULA XLII

#### Da Fiscalização da Concessão

1. Os poderes de fiscalização do cumprimento das obrigações da **CONCESSIONÁRIA** emergentes deste **CONTRATO** serão exercidos pela **SECRETARIA**.



2. As determinações que vierem a ser emitidas no âmbito dos poderes de fiscalização são imediatamente aplicáveis e vincularão a **CONCESSIONÁRIA**.
3. No exercício das suas atribuições os encarregados da fiscalização da concessão terão livre acesso, em qualquer época, aos dados relativos à administração, à contabilidade e aos recursos técnicos e econômico-financeiros da **CONCESSIONÁRIA**, assim como aos equipamentos e às instalações integrantes ou vinculadas à concessão.
4. A fiscalização da concessão será exercida pelo **CONCEDENTE** com o objetivo de assegurar o cumprimento dos encargos previstos neste contrato e em seus anexos, bem como na legislação vigente.
5. Constitui, também, objetivo da fiscalização, assegurar aos usuários a prestação, pela **CONCESSIONÁRIA**, de serviço adequado, nas condições definidas neste **CONTRATO**.
6. A **SECRETARIA** terá sob sua responsabilidade, a supervisão, inspeção e auditoria deste **CONTRATO**.
7. O **CONCEDENTE** rejeitará, no todo ou em parte, instalações, veículos e serviços executados em desconformidade com as cláusulas deste **CONTRATO** com as especificações e com as normas técnicas.
8. Os prazos para a conclusão dos reparos, substituições e correções serão estabelecidos pela fiscalização, no mesmo documento no qual foi procedida a intimação da **CONCESSIONÁRIA**.

#### CLÁUSULA XLIII

1. A **CONCESSIONÁRIA** deverá dar prioridade, na contratação de sua mão de obra necessária, a manter nos seus quadros aos atuais funcionários vinculados ao sistema de transporte público de passageiros de Florianópolis.

#### CLÁUSULA XLIV

##### Da Prestação de Contas

1. A **CONCESSIONÁRIA** deverá anualmente, ao final do exercício fiscal, prestar contas ao poder concedente e publicar as demonstrações financeiras da concessão em órgão da imprensa oficial e em jornal de circulação estadual.

#### CLÁUSULA XLV

##### Das Informações aos Usuários

1. A **CONCESSIONÁRIA** deverá informar aos usuários do transporte público de passageiros, em linguagem acessível e de fácil compreensão sobre: I – seus direitos e responsabilidades; II – os direitos e obrigações dos operadores dos serviços; III – os padrões preestabelecidos de qualidade e quantidade dos serviços ofertados, bem como os meios para reclamações e respectivos prazos de resposta.

#### CLÁUSULA XLVI

##### Dos bens Reversíveis



1. Serão considerados bens reversíveis após o término da concessão, o prédio do centro de controle e todos os seus equipamentos, bem como os programas necessários a operação do SAO.

#### CLÁUSULA XLVII

##### Das Indenizações devidas a CONCESSIONÁRIA

1. Em caso de indenizações devidas a CONCESSIONÁRIA, as mesmas serão apuradas através de processo administrativo, com pleno conhecimento das partes e pagamento em espécie em até 60 (sessenta) dias após a definição do processo.

#### CLÁUSULA XLVIII


##### Do Foro do CONTRATO de Concessão

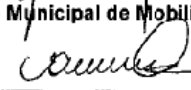
1. Fica eleito o foro da Comarca de Florianópolis, Estado de Santa Catarina, para dirimir possíveis dúvidas e ou litígios que possam surgir em virtude da execução do presente contrato.

E, por assim estarem de mútuo acordo, os representantes do Município de Florianópolis e da CONCESSIONÁRIA firmam este CONTRATO, lavrado em 04 vias de igual teor e forma, na presença de duas testemunhas abaixo nominadas e assinadas.

Florianópolis (SC), 30 de abril de 2014.

  
Cesar Souza Júnior  
Prefeito Municipal

  
Valmir Humberto Piacentini  
Secretário Municipal de Mobilidade Urbana

  
Maria Cláudia Peres de Amorim  
Consórcio Fênix  
CONCESSIONÁRIA

Testemunhas:

1. 

CPF: 209.177.899-77

2. 

CPF: 005.458.949-15

