



ANEXO XII – DIRETRIZES DE SUSTENTABILIDADE

EDITAL DE CONCORRÊNCIA PÚBLICA Nº [●]/20[●]

CONCESSÃO PARA A PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS CORRESPONDENTES À OPERAÇÃO DO SISTEMA DE TRANSPORTE PÚBLICO COLETIVO DE PASSAGEIROS (STPCP) DO MUNICÍPIO DE TRÊS LAGOAS, NO ESTADO DO MATO GROSSO DO SUL.



SUMÁRIO

1. INTRODUÇÃO.....	2
2. O DESENVOLVIMENTO SUSTENTÁVEL EM TRÊS LAGOAS.....	2
3. DIRETRIZES AMBIENTAIS	3
3.1 Gestão ambiental.....	3
3.2 Licenciamento Ambiental.....	5
3.3 Gestão dos resíduos	10
3.4 Controle das mudanças climáticas e mitigação de emissões dos Gases de Efeito Estufa (GEE)	11
4. DIRETRIZES SOCIAIS.....	12
4.1 Segurança do trabalhador e monitoramento de lesões e fatalidades ocupacionais	13
4.2 Segurança dos Usuários e Pedestres.....	13
4.3 Igualdade de oportunidades	14
4.4 Acessibilidade e não discriminação	15
4.5 Sistema de Atendimento ao Passageiro – SAP.....	16
4.6 Satisfação do usuário.....	17
5. DIRETRIZES DE GOVERNANÇA.....	18
5.1 Princípios e atuação organizacional	18
5.2 Avaliação e seleção de fornecedores	19
5.3 Gestão da Governança.....	19



1. INTRODUÇÃO

O Sistema de Transporte Público Coletivo de Passageiros (**STPCP**) compreende os serviços públicos de transporte de passageiros prestados de forma direta ou indiretamente, executados de forma contínua e permanente, que atendam integralmente as necessidades da população do município, com regularidade, continuidade, eficiência, segurança, atualidade, generalidade, cortesia na sua prestação e modicidade das tarifas.

Conforme preconizado na Constituição Federal da República, de 1988, é dever do Poder Público e da coletividade defender e preservar o meio ambiente para as presentes e futuras gerações.

A elaboração e implementação de políticas públicas voltadas para o desenvolvimento sustentável são fundamentais, gestão pública tem a responsabilidade legal de cumprir e fazer cumprir estas políticas.

Assim este anexo apresenta as Diretrizes de Sustentabilidade mínimas, que deverão ser observadas durante toda operação do **STPCP**, objetivando contribuir e promover o desenvolvimento sustentável do Município de Três Lagoas.

2. O DESENVOLVIMENTO SUSTENTÁVEL EM TRÊS LAGOAS

Entende-se por Desenvolvimento Sustentável aquele que é “capaz de suprir as necessidades da geração atual, sem comprometer a capacidade de atender as necessidades das futuras gerações”. Este desafio implica em, além de potencializar e avaliar os resultados positivos, mitigar e gerenciar os possíveis resultados que possam afetar a saúde pública e a qualidade ambiental.

A **Concessionária** deverá adotar medidas estruturadas para a promoção do desenvolvimento sustentável ao longo da sua cadeia operacional e para o desenvolvimento de uma infraestrutura resiliente, acessível e segura.



A atuação da **Concessionária** deverá ser pautada pelos princípios e diretrizes instituídos neste Anexo.

As diretrizes abordadas neste Anexo não limitam as ações e boas práticas que podem ser adotadas pela **Concessionária** em prol do Desenvolvimento Sustentável.

É dever da **Concessionária** a observância e cumprimento de todas as normas e legislações ambientais, trabalhistas, tributárias e demais normas aplicáveis, bem como acompanhar sua evolução e alterações ao longo de toda concessão.

3. DIRETRIZES AMBIENTAIS

A Lei Municipal 3.626, de 17 de dezembro de 2019, que dispõe sobre a Política do Meio Ambiente de Três Lagoas/MS, conceitua que:

“Art. 6º O meio ambiente é patrimônio da coletividade, bem de uso comum do povo, entretanto, no uso da propriedade, no manejo dos meios de produção e no exercício de atividades, deverão respeitar as limitações administrativas estabelecidas pelo Poder Público, com vistas a assegurar um ambiente sadio e ecologicamente equilibrado, para a presente e futuras gerações.” (TRÊS LAGOAS, 2019)

Assim, a concessão deve operar com foco no uso sustentável dos ecossistemas, de forma a contribuir para a sua preservação e para a adoção de padrões de consumo e produção mais responsáveis.

Sem prejuízo às legislações vigentes e às boas práticas aplicáveis, a **Concessionária** deverá seguir as Diretrizes Ambientais contidas neste anexo.

3.1 Gestão ambiental

A concessão deve adotar medidas e ações de mitigação e melhoria do desempenho, que levem em conta os riscos e impactos ambientais identificados do empreendimento.



As iniciativas deverão ser planejadas considerando a Gestão Responsável e Integrada dos Resíduos, Gestão Responsável e Eficiente dos Recursos Energéticos, Gestão Responsável e Eficiente dos Recursos Hídricos e Gestão Integrada das Emissões de Gases do Efeito Estufa.

A **Concessionária** deverá prezar pela conservação da Biodiversidade, com a implementação de ações alinhadas ao uso sustentável dos ecossistemas, incluindo o cumprimento das condicionantes ambientais relacionadas.

A utilização de componentes da biodiversidade deverá ocorrer de forma sustentável e considerando não apenas seu valor econômico, mas também os valores ambientais, sociais e culturais da biodiversidade.

Considerando a Gestão Ambiental do **STPCP**, a **Concessionária** deverá ter especial atenção às suas áreas internas de operação, considerando:

- a) Funilaria e Pintura: A área de funilaria e pintura deve ser isolada das demais áreas da oficina e possuir sistema de exaustão, a fim de evitar poluição sonora e ambiental. Esta área poderá ser terceirizada;
- b) Lubrificação e lavagem de peças e chassi: A área de lubrificação e lavagem de peças e chassi dotada de equipamento específico que não desprenda gases nocivos à saúde do operador e ao meio ambiente. Esta área poderá ser terceirizada;
- c) Sistema de escoamento de águas: Sistema com instalação retentora e separadora de despejos como graxa, óleo e outras substâncias, de modo a evitar o seu lançamento na rede pública de esgoto, galeria de águas pluviais ou diretamente no solo;
- d) Borracharia: Com área de depósito de pneus, bem como área destinada ao descarte de pneus, tomando-se as medidas previstas em legislação e normas ambientais vigentes;
- e) Posto de Abastecimento: Deverá estar em área coberta e pavimentada, com sistema de escoamento que permita a retenção e separação de despejos de óleo combustível, de modo a evitar o seu lançamento na rede pública de esgoto e galeria de águas pluviais. Esta área poderá ser terceirizada;



-
- f) Posto de Limpeza dos Veículos: Deverá estar em local delimitado, com perfeito sistema de escoamento de águas servidas com instalação retentora e separadora de despejos como graxa, óleo e outras substâncias, de modo a evitar o seu lançamento na rede pública de esgoto, galeria de águas pluviais ou diretamente no solo.

3.2 Licenciamento Ambiental

A concessão deverá observar e cumprir as legislações vigentes, atentando ao devido processo regulatório de licenciamento ambiental necessário para sua operação, incluindo das instalações prediais e a gestão correta de equipamentos, veículos, óleos, lubrificantes, pneus usados e outros resíduos gerados durante as operações.

O Conselho Nacional do Meio Ambiente – CONAMA, Órgão integrante do Sistema Nacional do Meio Ambiente, determina em sua Resolução Nº 237, de 19 de dezembro de 1997, que:

“Art. 2º - A localização, construção, instalação, ampliação, modificação e operação de empreendimentos e atividades utilizadoras de recursos ambientais consideradas efetiva ou potencialmente poluidoras, bem como os empreendimentos capazes, sob qualquer forma, de causar degradação ambiental, dependerão de prévio licenciamento do órgão ambiental competente, sem prejuízo de outras licenças legalmente exigíveis.” (BRASIL, 1997)

Também na Resolução supracitada, o CONAMA, ainda define o conceito de Licença e Licenciamento Ambiental da seguinte forma:

“Licença Ambiental: ato administrativo pelo qual o órgão ambiental competente, estabelece as condições, restrições e medidas de controle ambiental que deverão ser obedecidas pelo empreendedor, pessoa física ou jurídica, para localizar, instalar, ampliar e operar empreendimentos ou atividades utilizadoras dos recursos ambientais consideradas efetiva ou potencialmente poluidoras ou aquelas que, sob qualquer forma, possam causar degradação ambiental.



Licenciamento Ambiental: procedimento administrativo pelo qual o órgão ambiental competente licencia a localização, instalação, ampliação e a operação de empreendimentos e atividades utilizadoras de recursos ambientais, consideradas efetiva ou potencialmente poluidoras ou daquelas que, sob qualquer forma, possam causar degradação ambiental, considerando as disposições legais e regulamentares e as normas técnicas aplicáveis ao caso. ” (BRASIL, 1997)

A atividade de licenciamento ambiental possui competência concorrente entre a União, Estados e Municípios. A definição do Órgão competente para o licenciamento deve ser fixada levando em consideração as especificidades, os riscos ambientais, o porte e outras características do empreendimento ou atividade. Os empreendimentos e atividades serão licenciados em um único nível de competência conforme determina a Resolução CONAMA Nº 237, de 19 de dezembro de 1997.

O licenciamento ambiental será de competência do Instituto Brasileiro do Meio Ambiente e dos Recursos Naturais Renováveis (IBAMA) quando o empreendimento apresentar ao menos um desses critérios:

“Art. 4º - Compete ao Instituto Brasileiro do Meio Ambiente e dos Recursos Naturais Renováveis - IBAMA, órgão executor do SISNAMA, o licenciamento ambiental, a que se refere o artigo 10 da Lei nº 6.938, de 31 de agosto de 1981, de empreendimentos e atividades com significativo impacto ambiental de âmbito nacional ou regional, a saber:

- I - localizadas ou desenvolvidas conjuntamente no Brasil e em país limítrofe; no mar territorial; na plataforma continental; na zona econômica exclusiva; em terras indígenas ou em unidades de conservação do domínio da União.
- II - localizadas ou desenvolvidas em dois ou mais Estados;
- III - cujos impactos ambientais diretos ultrapassem os limites territoriais do País ou de um ou mais Estados;
- IV - destinados a pesquisar, lavrar, produzir, beneficiar, transportar, armazenar e dispor material radioativo, em qualquer estágio, ou que utilizem energia nuclear em qualquer de suas formas e aplicações, mediante parecer da Comissão Nacional de Energia Nuclear - CNEN;



V- bases ou empreendimentos militares, quando couber, observada a legislação específica.” (BRASIL, 1997)

O licenciamento ambiental será de competência dos órgãos ambientais estaduais ou distrito federal quando o empreendimento apresentar ao menos um destes critérios:

“Art. 5º - Compete ao órgão ambiental estadual ou do Distrito Federal o licenciamento ambiental dos empreendimentos e atividades:

I - localizados ou desenvolvidos em mais de um Município ou em unidades de conservação de domínio estadual ou do Distrito Federal;

II - localizados ou desenvolvidos nas florestas e demais formas de vegetação natural de preservação permanente relacionadas no artigo 2º da Lei nº 4.771, de 15 de setembro de 1965, e em todas as que assim forem consideradas por normas federais, estaduais ou municipais;

III - cujos impactos ambientais diretos ultrapassem os limites territoriais de um ou mais Municípios;

IV – delegados pela União aos Estados ou ao Distrito Federal, por instrumento legal ou convênio” (BRASIL, 1997).

A competência será municipal, quando:

“Art. 6º - Compete ao órgão ambiental municipal, ouvidos os órgãos competentes da União, dos Estados e do Distrito Federal, quando couber, o licenciamento ambiental de empreendimentos e atividades de impacto ambiental local e daquelas que lhe forem delegadas pelo Estado por instrumento legal ou convênio. “ (BRASIL, 1997)

O Conselho Nacional do Meio Ambiente também determina a necessidade de elaboração de estudo de impacto ambiental, e respectivo relatório de impacto sobre o meio ambiente, para atividade potencialmente causadoras de significativa degradação do meio, conforme disposto:



“Art. 3º- A licença ambiental para empreendimentos e atividades consideradas efetiva ou potencialmente causadoras de significativa degradação do meio dependerá de prévio estudo de impacto ambiental e respectivo relatório de impacto sobre o meio ambiente (EIA/RIMA), ao qual dar-se-á publicidade, garantida a realização de audiências públicas, quando couber, de acordo com a regulamentação.

Parágrafo único. O órgão ambiental competente, verificando que a atividade ou empreendimento não é potencialmente causador de significativa degradação do meio ambiente, definirá os estudos ambientais pertinentes ao respectivo processo de licenciamento. “
(BRASIL, 1997)

O estado do Mato Grosso do Sul dispõe sobre as diretrizes do licenciamento ambiental em sua Lei Estadual Nº 2.257, de 09 de julho de 2001, e regulamenta o exercício da competência do licenciamento ambiental por meio do Decreto Estadual Nº 12.339, de 11 de junho de 2007.

O Município de Três Lagoas – MS, por meio de sua Lei Municipal Nº 2.298, de 18 de novembro de 2018, institui o Sistema de Licenciamento Ambiental, destinado ao licenciamento e controle ambiental de empreendimentos e atividades de impacto ambiental local.

Sem prejuízo às demais normas e procedimentos, na regularização da operação da concessão as diretrizes gerais para o processo de licenciamento ambiental devem observar a seguinte ordem:

- a) Definição pelo órgão ambiental competente dos documentos, projetos e estudos ambientais (devem ser feitos por profissionais legalmente habilitados), essenciais para o início do licenciamento;
- b) Requerimento da licença ambiental pelo empreendedor, apresentado os documentos pertinentes, projetos e estudos ambientais, com devida publicidade;
- c) Análise por parte do órgão ambiental competente, participante do Sistema Nacional do Meio Ambiente (SISNAMA), das informações enviadas pelo empreendedor e, se necessário, serão feitas visitas técnicas;



-
- d) Se couber, e de acordo com a regulamentação pertinente, serão feitas audiências públicas;
 - e) Pedido de esclarecimentos e complementações pelo órgão ambiental, quando couber;
 - f) Emissão de parecer técnico conclusivo e, se necessário, parecer jurídico;
 - g) Realização de deferimento ou indeferimento do pedido de licença, com devida publicidade.

Em conformidade à legislação, as atividades consideradas de pequeno porte terão procedimentos facilitados, conforme exposto nos Parágrafos 1º, 2º e 3º, do Art. 12 da Resolução CONAMA Nº 237:

“§ 1º - Poderão ser estabelecidos procedimentos simplificados para as atividades e empreendimentos de pequeno potencial de impacto ambiental, que deverão ser aprovados pelos respectivos Conselhos de Meio Ambiente.

§ 2º - Poderá ser admitido um único processo de licenciamento ambiental para pequenos empreendimentos e atividades similares e vizinhos ou para aqueles integrantes de planos de desenvolvimento aprovados, previamente, pelo órgão governamental competente, desde que definida a responsabilidade legal pelo conjunto de empreendimentos ou atividades.

§ 3º - Deverão ser estabelecidos critérios para agilizar e simplificar os procedimentos de licenciamento ambiental das atividades e empreendimentos que implementem planos e programas voluntários de gestão ambiental, visando a melhoria contínua e o aprimoramento do desempenho ambiental. ” (BRASIL, 1997)

A **Concessionária** será responsável pelos custos decorrentes das despesas realizadas pelo órgão ambiental competente.

Compete ao Órgão Ambiental responsável pelo licenciamento ambiental estabelecer os prazos para cada tipo de licença.



Também deve ser observada a legislação municipal aplicável ao uso e ocupação do solo, de forma que a concessão deverá obter a certidão da Prefeitura Municipal, declarando que o empreendimento ou atividade está em conformidade ao uso local.

3.3 Gestão dos resíduos

É dever da **Concessionária** o gerenciamento adequado dos resíduos sólidos e rejeitos gerados durante a implantação, manutenção e operação.

A Lei Ordinária Municipal 3.388, de 05 de janeiro de 2018, define resíduos sólidos como:

“LII - Resíduos sólidos: material, substância ou objeto descartado resultante de atividades humanas, a cuja destinação final se procede, se propõe proceder ou se está obrigado a proceder, nos estados sólido ou semissólido, bem como gases contidos em recipientes e líquidos cujas particularidades tornem inviável o seu lançamento na rede pública de esgotos ou em corpos d'água, ou exijam para isso soluções técnica ou economicamente inviáveis em face da melhor tecnologia disponível.” (TRÊS LAGOAS, 2018)

A Legislação Ordinária ainda define rejeitos como:

“XLIII - Rejeitos: resíduos sólidos que, depois de esgotadas todas as possibilidades de tratamento e recuperação por processos tecnológicos disponíveis e economicamente viáveis, não apresentem outra possibilidade que não a disposição final ambientalmente adequada.” (TRÊS LAGOAS, 2018)

A legislação supracitada também define o gerenciamento de resíduos sólidos como:

“XXIV - Gerenciamento de resíduos sólidos: conjunto de ações exercidas, direta ou indiretamente, nas etapas de coleta, transporte, transbordo, tratamento e destinação final ambientalmente adequada dos resíduos sólidos e disposição final ambientalmente adequada dos rejeitos, de acordo com Plano Municipal de Gestão Integrada de



Resíduos Sólidos ou com o Plano de Gerenciamento de Resíduos Sólidos, exigidos na forma desta Lei; ” (TRÊS LAGOAS, 2018)

A **Concessionária** deve observar as normas técnicas de classificação de resíduos vigentes, bem como os processos e referências técnicas indicadas. As práticas e operações devem reduzir a geração de resíduos sólidos, o desperdício de materiais, a poluição e os danos ambientais.

A **Concessionária** deve estabelecer metas e procedimentos relacionados à minimização da geração de resíduos sólidos e, observadas as normas estabelecidas pelos órgãos competentes, à reutilização e reciclagem.

3.4 Controle das mudanças climáticas e mitigação de emissões dos Gases de Efeito Estufa (GEE)

A **Concessionária** deverá observar as boas práticas de gestão de emissões de Gases de Efeito Estufa - GEE, conforme normas, padrões nacionais e internacionais e legislações, prioritariamente em relação a Lei Federal nº 12.187, de 29 de dezembro de 2009, que institui a Política Nacional sobre Mudança do Clima, e a Lei Estadual Lei nº 4555, de 15 de julho de 2014, que institui a Política Estadual de Mudanças Climáticas - PEMC, no âmbito do Território do Estado de Mato Grosso do Sul.

A Lei Federal 12.187, de 29 de dezembro de 2009, que institui a Política Nacional sobre Mudança do Clima – PNMC, conceitua mudança climática como:

“mudança de clima que possa ser direta ou indiretamente atribuída à atividade humana que altere a composição da atmosfera mundial e que se some àquela provocada pela variabilidade climática natural observada ao longo de períodos comparáveis” (BRASIL, 2009)

Essas mudanças podem gerar consequências na saúde humana, qualidade ambiental e acarretar perdas significativas à biodiversidade.



Os Gases de Efeito Estufa – GEE são “constituintes gasosos, naturais ou antrópicos, que, na atmosfera, absorvem e reemitem radiação infravermelha”. A emissão de GEE proveniente de práticas direta ou indiretamente atribuída à atividade humana altera a composição atmosférica.

Considerando a frota da concessão, deverá ser priorizada a utilização de veículos menos poluentes e é obrigação da **Concessionária** a observância integral atendimento às seguintes normas:

- a) Resolução CONAMA 418/2009 e suas alterações e complementos (Resoluções CONAMA 426/2010, 435/2011 e 451/2012), que dispõem sobre diretrizes básicas e padrões de emissão para o estabelecimento de Programas de Inspeção e Manutenção de Veículos em Uso – I/M e Planos de Controle de Poluição Veicular - PCPV;
- b) Resolução CONAMA 08/93 e suas alterações e complementos, que estabelecem os limites máximos de emissão de poluentes para os motores;
- c) Lei 8.723/93 e suas alterações, que dispõem sobre a ratificação da Resolução CONAMA 08/93;
- d) Portaria IBAMA 85/96, que dispõe sobre a criação e adoção de programas de autofiscalização da correta manutenção da frota quanto a emissão de fumaça preta

A atuação da **Concessionária** também deverá ser pautada nas melhores práticas empresariais, destacando-se as diretrizes do Mecanismo de Desenvolvimento Limpo (MDL), Certificação de Redução das Emissões (Crédito de Carbono), GHG Protocol, e outras.

4. DIRETRIZES SOCIAIS

As diretrizes sociais estão direcionadas às práticas e políticas relacionadas ao tratamento de funcionários, respeito aos direitos humanos, diversidade e inclusão, bem como outros aspectos sociais relevantes.



Estas diretrizes fortalecem a responsabilidade e a ética da concessão, além de contribuir para o desenvolvimento sustentável, a resiliência no Sistema de Transporte Público Coletivo de Passageiros.

Sem prejuízo às legislações vigentes e às boas práticas aplicáveis, a **Concessionária** deverá seguir as Diretrizes Sociais contidas neste anexo.

4.1 Segurança do trabalhador e monitoramento de lesões e fatalidades ocupacionais

A **Concessionária** deverá implementar uma gestão integrada da saúde e da segurança do trabalhador, com foco na promoção do bem-estar físico e mental dos seus colaboradores e das equipes internas e externas que atuam em sua operação. A estratégia e processos a serem instituídos devem observar os normativos pertinentes.

A **Concessionária** deverá desenvolver a sua estratégia de saúde e segurança do trabalhador, conforme os dispositivos legais, prioritariamente em relação às seguintes Normas Regulamentadoras (NR):

- a) NR 6, que apresenta as diretrizes de utilização dos Equipamentos de Proteção Individual (EPI);
- b) NR 9, que apresenta as diretrizes para a elaboração do Programa de Prevenção de Riscos Ambientais no ambiente de trabalho (PPRA);
- c) NR 28, que apresenta os critérios utilizados na fiscalização e aplicação de penalidades referentes ao cumprimento das disposições legais e/ou regulamentares sobre segurança e saúde do trabalhador.

A concessão deverá desenvolver e comunicar a todos os colaboradores os procedimentos a serem adotados em caso de acidente ou doença relacionada ao trabalho, incluindo a análise de suas causas.

4.2 Segurança dos Usuários e Pedestres

A **Concessionária** deverá priorizar a segurança dos usuários do **STPCP**, bem como de todos os pedestres em vias públicas, com foco em minimizar a exposição das



peças à acidentes e outros eventos que coloquem em risco a integridade e a vida de todos.

A **Concessionária** deverá desenvolver a uma estratégia de segurança dos usuários e pedestres, conforme as melhores práticas e os dispositivos legais.

A estratégia de segurança deverá considerar, no mínimo:

- a) Fatores Humanos: representados em geral por comportamentos dos motoristas que conduzem às situações propícias ou concretas de acidentes, como inadequação da velocidade de percurso, ingestão de bebida alcoólica, desatenção ao volante, tensão psicológica, falta de familiaridade com trechos específicos da via, falta de treinamento do motorista e outros;
- b) Fatores técnicos: ligados às condições mecânicas de freio, qualidade mecânica do veículo, calibragem e alinhamento dos pneus, amortecedores, defeitos mecânicos, e outros problemas ligados diretamente aos veículos.

4.3 Igualdade de oportunidades

A **Concessionária** deverá estabelecer processos e iniciativas de recrutamento, seleção, desenvolvimento e gestão da relação com/entre os seus colaboradores, de forma a promover a inclusão, reconhecimento e valorização das equipes internas e externas que atuam em sua operação.

Os processos devem, obrigatoriamente, garantir a preservação dos direitos humanos e a inclusão da diversidade na organização.

Devem ser priorizadas formas de promoção do acesso igualitário aos serviços e benefícios disponibilizados, conforme às suas estruturas de cargos e salários, bem como a igualdade de oportunidades para o desenvolvimento e progressão de seus colaboradores.

Devem ser garantidos, a todos os colaboradores, os direitos à remuneração, indenizações e acréscimos remuneratórios cabíveis, repouso, licenças, seguros, liberdade de associação, direito à greve e aposentadoria.



É obrigação da **Concessionária** adotar medidas para a proteção de crianças e adolescentes, incluindo o combate ao trabalho e exploração sexual infantil, bem como de implementar ações direcionadas ao cumprimento da proibição de trabalho noturno, perigoso ou insalubre a menores de dezoito anos e de qualquer trabalho a menores de dezesseis anos, salvo na condição de aprendiz, a partir de quatorze anos.

4.4 Acessibilidade e não discriminação

A acessibilidade no transporte coletivo refere-se à garantia de que todas as pessoas, independentemente de suas condições físicas, sensoriais ou cognitivas, tenham a capacidade de utilizar os meios de transporte público de forma segura, confortável e autônoma.

Todos os veículos utilizados na operação do Sistema de Transporte Público Coletivo de Passageiros (**STPCP**) do Município de Três Lagoas deverão obedecer ao disposto nos diplomas legais vigentes e pertinentes, federais, estaduais e municipais, considerando suas atualizações, em especial aqueles que tratam da acessibilidade.

Os veículos de piso alto, deverão ser equipados com portas à direita, devem ter plataforma elevatória veicular (elevador) para uso de PcD ou PMR, instalada na 2ª porta de serviço à direita dos ônibus básicos.

A plataforma elevatória veicular deve atender às características técnicas e construtivas definidas na norma ABNT NBR 15646/2016 e aos requisitos mínimos de concepção e operação definidos na norma ABNT NBR 15570/2021, dentre os quais se destacam:

- a) Permitir a elevação de pessoas com deficiência em cadeira de rodas ou com mobilidade reduzida em pé para acesso em nível ao interior do veículo;
- b) Para embarque de uma pessoa em pé deve haver espaço livre que respeite as dimensões de volume previstas;
- c) Possuir vãos livres mínimos de 800 mm de largura para passagem livre de usuários e de 1.000 mm para o comprimento em operação para cadeira de rodas;



- d) Na instalação do equipamento, é permitida uma projeção externa de até 100 mm na região do primeiro degrau (plataforma elevatória em posição de transporte), com acabamento de proteção para cantos vivos;
- e) Possuir pega-mãos em ambos os lados da plataforma elevatória para o usuário que não utiliza cadeira de rodas para permitir o embarque seguro durante todo o curso vertical da plataforma, não constituindo em nenhuma barreira física ou obstrução do vão livre para passagem;
- f) A superfície de piso deve possuir Coeficiente de Atrito Estático (CAE) de 0,38 conforme item "12.4 - Piso e Tampas de inspeção" deste manual;
- g) O veículo deve estar equipado com todos os dispositivos complementares indicados na norma ABNT NBR 15570/2021;

No salão de passageiros deve haver 1 área reservada (Box) para acomodação, de forma segura, de pelo menos uma cadeira de rodas ou cão-guia, posicionada no sentido longitudinal e em direção à marcha do veículo.

4.5 Sistema de Atendimento ao Passageiro – SAP

O Sistema de Atendimento ao Passageiro – SAP possui como objetivo atender os passageiros do Sistema de Transporte Público Coletivo de Passageiros do Município de Três Lagoas e a população em geral na prestação de informações, recepção de reclamações, críticas, elogios e sugestões, mediante um conjunto de soluções e meios a serem implantados e operados pela **Concessionária**.

O SAP compreende:

- a) Portal na Internet e aplicativo de smartphone com a veiculação de informações permanentemente atualizadas sobre o serviço, incluindo opções de linhas e horários para o atendimento de deslocamentos entre origens e destinos pesquisados pelo usuário;
- b) Serviço de Atendimento via telefone;
- c) Implantação, operação e manutenção de placas e painéis eletrônicos informativos sobre o serviço nos pontos de parada de maior movimentação a serem definidos pelo Órgão Gestor do **STPCP**;



-
- d) Caixa de sugestões e formulário próprio para avaliação dos serviços nos locais com intenso fluxo, para opinião voluntária dos usuários do **STPCP**;
 - e) Balcão de atendimento junto aos postos de comercialização e cadastramento do sistema de bilhetagem eletrônica, inclusive na área central no município.

A **Concessionária** deverá afixar cartaz, pintura ou adesivo informando os números telefônicos e os locais de prestação do Serviço de Atendimento ao Passageiro, para reclamações, elogios ou sugestões, na parte traseira ou junto às janelas, no interior dos veículos que executam o Sistema de Transporte Público Coletivo de Passageiros (**STPCP**) do Município de Três Lagoas.

4.6 Satisfação do usuário

A avaliação da satisfação dos usuários do **STPCP** é um método sistemático para coletar informações sobre a percepção, opiniões e experiências dos usuários em relação aos serviços oferecidos pela **Concessionária**. Essa pesquisa tem como objetivo principal medir o grau de satisfação dos cidadãos em relação aos serviços ofertados.

A escuta ativa dos usuários é fundamental para promover serviços mais eficientes, centrados no cidadão e alinhados com suas expectativas e necessidades.

O Órgão Gestor do **STPCP** irá aplicar, semestralmente, pesquisas de satisfação do usuário, dentro dos ônibus ou nos pontos de embarque e desembarque de passageiros.

A pesquisa deverá ser baseada no Net Promoter Score (NPS), que é uma métrica simples e útil para avaliar o panorama geral sobre as percepções a respeito de uma Contratada e dos serviços prestados.

A pesquisa deverá ser realizada por uma amostra aleatória simples, estratificada considerando todas as linhas e sublinhas do **STPCP**. Cada usuário da amostra será questionado com a seguinte pergunta:

- a) Em uma escala de 0 a 10, como você avalia, de forma geral, a sua satisfação com os serviços prestados pelo sistema de transporte público?



5. DIRETRIZES DE GOVERNANÇA

As diretrizes de Governança buscam o alcance de padrões mais transparentes e efetivos de gestão e governança da concessão. A **Concessionária** deverá observar e implementar estas Diretrizes com foco na ampliação da efetividade das suas ações de responsabilidade corporativa, contemplando o desenvolvimento de relações mais transparentes, equilibradas e eficientes.

A **Concessionária** deverá desenvolver a sua estratégia gestão de compliance e governança corporativa, conforme os dispositivos legais, observando à Lei nº 12.846/2013, e alinhando a sua atuação em relação às melhores práticas de gestão empresarial, de forma a contribuir para a implementação de processos mais efetivos e transparentes de gestão e operação.

Sem prejuízo às legislações vigentes e às boas práticas aplicáveis, a **Concessionária** deverá seguir as Diretrizes de Governança contidas neste anexo.

5.1 Princípios e atuação organizacional

A **Concessionária** deverá desenvolver uma declaração clara, contendo os princípios de atuação da Organização, contendo os fundamentos éticos e valores que orientam as suas ações e decisões.

Essa declaração deverá resultar na definição da visão, missão e valores fundamentais que a empresa adotará para guiar suas operações.

Também deverão ser observados como princípios:

- a) Integridade: Que deverá promover a honestidade e ética em todas as transações e interações;
- b) Responsabilidade Social e Ambiental: Considerando o impacto social e ambiental das operações, adotando práticas sustentáveis e responsáveis para contribuir positivamente para a comunidade e o meio ambiente;



-
- c) Inovação: Que deverá incentivar e promover novas ideias, tecnologias e abordagens para melhoria e eficiência dos serviços e processos;
 - d) Qualidade e Excelência: Almejando sempre a excelência da operação, oferecendo serviços de alta qualidade e adotando práticas de gestão eficientes;
 - e) Respeito à Diversidade e Inclusão: Com a valorização e promoção da diversidade, criando um ambiente inclusivo que respeita as diferenças de raça, gênero, orientação sexual, idade, entre outros.

5.2 Avaliação e seleção de fornecedores

A **Concessionária** deverá priorizar uma gestão de compras e suprimentos com foco no alcance de padrões mais sustentáveis de consumo e de produção. A estratégia e processos deverão observar os normativos pertinentes e incentivar a geração de impacto positivo para a cadeia de fornecedores da **Concessionária**.

A **Concessionária** deverá priorizar processos de contratação de fornecedores que contribuam para o aumento contínuo da proporção adquirida de serviços, matérias-primas, materiais e componentes originados de processos social e ambientalmente responsáveis.

Deve ser observada a possibilidade de adoção de tratamento diferenciado e simplificado às contratações que resultem no desenvolvimento e inovação tecnológica e contratações de microempresas e empresas de pequeno porte locais.

Devem ser desenvolvidos processos que viabilizem a transparência dos fluxos e transações no âmbito da cadeia de suprimentos, proporcionando a rastreabilidade das informações e dos materiais.

A **Concessionária** deverá implantar processos claros e transparentes de não tolerância a condutas que se constituam em fraude, corrupção, lavagem de dinheiro e financiamento de práticas criminosas e violentas.

5.3 Gestão da Governança



A gestão eficiente da governança da concessão deverá priorizar medidas e ações de prevenção, mitigação e melhoria do seu desempenho, que levem em conta os riscos e impactos econômicos e de governança identificados no **STPCP**.

É desejável que a **Concessionária** disponha de especificação quanto a distribuição de direitos e responsabilidades entre os diferentes agentes e as regras e procedimentos para tomar decisões sobre assuntos corporativos. Também é ideal o estabelecimento de estrutura através da qual os objetivos da organização sejam definidos com clareza, bem como os meios para atingi-los e monitorar o seu desempenho.

MINUTA