



consórcio.fênix  
floripa-sc



PREFEITURA DE  
FLORIANÓPOLIS

sim

SISTEMA  
INTEGRADO DE  
MOBILIDADE

# Manual de Informações Clientes do SIM

## Consórcio Fênix

Rua Cândido Ramos - 550 - Capoeiras

88.090.800 - Florianópolis/SC/Brasil

[www.consorciofenix.com.br](http://www.consorciofenix.com.br)

[sac@consorciofenix.com.br](mailto:sac@consorciofenix.com.br)

(48) 3025-6868

FÊNIX-MICS-001/2014

Florianópolis - Outubro de 2014

CONSÓRCIO FÊNIX  
PREFEITURA MUNICIPAL DE FLORIANÓPOLIS  
SECRETARIA MUNICIPAL DE MOBILIDADE URBANA - SMMU



**MANUAL DOS USUÁRIOS DO SISTEMA SIM – MODALIDADE POR ÔNIBUS**

DIREITOS E DEVERES DAS PARTES ENVOLVIDAS – SIM

REVISÃO 001-2014

Florianópolis, 28 de OUTUBRO de 2014

**Conforme determina** o contrato assinado com Poder Concedente, o Consórcio Fênix, por meio do presente, vem tornar público os direitos e deveres de usuários, reguladores e operadores do sistema regular de transporte por ônibus de Florianópolis.

Consórcio Fênix

## sumário

---

(1)Direitos e obrigações dos usuários	04
(2)Direitos e obrigações do Poder Público	06
(3)Direitos e obrigações do Consórcio Fênix	08
(4)Padrões de qualidade e quantidade dos serviços	11
(5)Das reclamações e prazos de resposta	13

# (1) Direitos e obrigações dos usuários

**Sem prejuízo das disposições contidas na Lei Complementar nº 034/99 e suas alterações:**

## **1.1 – DOS DIREITOS DOS USUÁRIOS:**

- 1.1.1 – Receber serviço adequado;
- 1.1.2 – Ser conduzido com segurança e urbanidade;
- 1.1.3 – Ser tratado com respeito pelo Consórcio Fênix, através de seus prepostos e funcionários, bem como pelos funcionários da Secretaria Municipal de Mobilidade Urbana - SMMU;
- 1.1.4 – Ter o preço das tarifas compatíveis com a qualidade do serviço;
- 1.1.5 – Ser transportado em ônibus em boas condições de manutenção e limpeza;
- 1.1.6 – Utilizar o transporte coletivo dentro dos horários fixados pela SMMU;
- 1.1.7 – 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;
- 1.1.8 – Receber da SMMU e do Consórcio Fênix informações para a defesa de interesses individuais ou coletivos;
- 1.1.9 – Receber da SMMU e do Consórcio Fênix informações necessárias ao uso correto dos serviços de transporte coletivo.

## **1.2 – DAS OBRIGAÇÕES DOS USUÁRIOS:**

- 1.2.1 – Levar ao conhecimento da SMMU e do Consórcio Fênix as irregularidades de que tenha conhecimento, referente à prestação do serviço de transporte coletivo;
- 1.2.2 – Comunicar a SMMU os atos ilícitos praticados pelo Consórcio Fênix;
- 1.2.3 – Contribuir para a permanência das boas condições dos veículos e terminais;
- 1.2.4 – Colaborar com a organização de filas de passageiros, e atender a orientação para a entrada e a partida dos ônibus;
- 1.2.5 – Obter e utilizar os serviços, observadas as normas da SMMU;
- 1.2.6 – 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;
- 1.2.7 – Pagar a tarifa devida corretamente;
- 1.2.8 – Identificar-se quando usuário isento de pagamento de tarifa, conforme legislação vigente;
- 1.2.9 – Apresentar o cartão do sistema de transporte ou outro comprovante de passagem à fiscalização da SMMU, quando solicitado;
- 1.2.10 – Não comercializar, panfletar ou pedir esmolas no interior dos veículos, pontos de ônibus e terminais de integração;
- 1.2.11 – Não utilizar o sistema de modo que venha comprometer a higiene dos veículos, terminais ou seus ocupantes;
- 1.2.12 – Não transportar produtos que comprometam a segurança e conforto dos demais usuários.

---

# **(2)Direitos** e obrigações do Poder Público

Prefeitura Municipal de Florianópolis  
Secretaria Municipal de Mobilidade Urbana (SMMU)



## **São considerados direitos e obrigações do Poder Público, ora Prefeitura Municipal de Florianópolis e Secretaria Municipal de Mobilidade Urbana (SMMU):**

- 2.1.1 – Fiscalizar, permanentemente, a exploração do Sistema de Transporte Público de Passageiros;
- 2.1.2 – Fixar itinerários e pontos de parada;
- 2.1.3 – Fixar horários, frequência e frota de cada linha;
- 2.1.4 – Organizar, programar e controlar o sistema de transporte coletivo;
- 2.1.5 – Implantar e extinguir linhas e extensões;
- 2.1.6 – Aplicar as penalidades contratuais;
- 2.1.7 – Intervir na concessão, nos casos e nas condições contratuais;
- 2.1.8 – Alterar o contrato e extinguir a concessão, nos casos nele previstos;
- 2.1.9 – Realizar revisão tarifária, nas condições contratuais, Decretar os valores tarifários, visando manter o equilíbrio econômico-financeiro do contrato;
- 2.1.10 – Cumprir e fazer cumprir as disposições regulamentares da concessão e cláusulas contratuais;
- 2.1.11 – Implantar em conjunto com o Consórcio Fênix, mecanismos permanentes de informação sobre os serviços prestados para facilitar o seu acesso aos usuários;
- 2.1.12 – Estimular o uso do transporte coletivo de passageiros;
- 2.1.13 – Receber, apurar e promover solução das reclamações dos usuários, quando julgadas procedentes;
- 2.1.14 – Declarar bens imóveis de utilidade pública para assegurar a realização dos serviços vinculados à concessão;
- 2.1.15 – Estimular a melhoria da qualidade dos serviços prestados;
- 2.1.16 – Promover medidas que assegurem a adequada preservação e conservação do meio ambiente;
- 2.1.17 – Assumir as responsabilidades decorrentes de quaisquer atos e fatos anteriores à data de transferência dos serviços que constituem objeto do contrato de concessão;
- 2.1.18 – Zelar pela prestação do serviço em nível adequado, respeitado os critérios, diretrizes e parâmetros contratuais;
- 2.1.19 – Assegurar a expansão de capacidade dos terminais, sua modernização e de equipamentos vinculados aos mesmos;
- 2.1.20 – Implantar, manter e conservar os pontos de parada e abrigos ao longo dos itinerários;
- 2.1.21 – Estabelecer normas de operação e padronização dos veículos;
- 2.1.22 – Repassar ao Consórcio Fênix o subsídio e/ou complementação tarifária previsto no contrato.

---

## **(3)Direitos** e obrigações do Consórcio Fênix

## **São considerados direitos e obrigações do Consórcio Fênix:**

- 3.1.1 – Manter o serviço em operação em caráter contínuo;
- 3.1.2 – Receber remuneração justa pelos serviços prestados;
- 3.1.3 – Prestar o serviço de transporte de forma adequada à plena satisfação dos usuários, consoante às disposições legais, regulamentos, editais e contratos;
- 3.1.4 – Manter atualizada a escrituração contábil, para efeitos de fiscalização pública;
- 3.1.5 – Cumprir com as normas de operação e arrecadação;
- 3.1.6 – Utilizar pessoal capacitado e habilitado para prestação do serviço, assumindo todas as obrigações trabalhistas dela decorrentes;
- 3.1.7 – Assumir todos os encargos de demandas trabalhistas do seu pessoal;
- 3.1.8 – Assumir todos os encargos fiscais e comerciais resultantes da execução contratual;
- 3.1.9 – Utilizar veículos adequados ao serviço e de acordo com as normas legais;
- 3.1.10 – Promover atualização das instalações, equipamentos e sistemas, visando a melhoria da qualidade do serviço e a preservação do meio ambiente;
- 3.1.11 – Executar a prestação do serviço, cumprindo a programação de viagens, horários, frota, tarifa, itinerário, pontos de parada e terminais;
- 3.1.12 - Submeter-se à fiscalização da SMMU/PMF;
- 3.1.13 – Apresentar os veículos para inspeção técnica, sanando as pendências para obtenção do certificado de vistoria;
- 3.1.14 – Apresentar, sempre que solicitado, os veículos para inspeção, teste de fumaça, mecânicos, ambientais e operacionais;
- 3.1.15 – Preservar o funcionamento e a inviolabilidade dos equipamentos obrigatórios, tais como: contador de passageiros, validador de cartão, tacógrafo, sistema de segurança de portas e outros;
- 3.1.16 – Tomar imediatas providências no caso de interrupção de viagem, para não prejudicar o usuário;
- 3.1.17 – Afixar cartazes de utilidade pública nos veículos, conforme solicitação da SMMU;
- 3.1.18 – Afixar nos veículos, os adesivos, legendas e placas, determinados pela SMMU;
- 3.1.19 – Desenvolver ações que visem o bem estar de seus funcionários no horário de trabalho;
- 3.1.20 – Desenvolver, executar e participar de campanhas educativas aos usuários do transporte coletivo;
- 3.1.21 – Manter estrutura de garagem suficiente para toda a sua frota, observando as normas técnicas da PMF e à legislação pertinente de uso do solo e meio ambiente;
- 3.1.22 – Garantir acesso da SMMU/PMF às suas instalações e veículos para gerenciamento do serviço de transporte;
- 3.1.23 – Orientar adequadamente o pessoal de operação;

- 3.1.24 – Responsabilizar-se pela obtenção de licenças e autorizações para o desenvolvimento das suas atividades;
- 3.1.25 – Providenciar, durante a operação, a limpeza de resíduos que comprometam a higiene dos veículos;
- 3.1.26 – Responsabilizar-se pelos danos causados aos usuários e a terceiros na execução dos serviços;
- 3.1.27 – Transportar os clientes com cartões do sistema possuidores de créditos, observando os critérios de cada tipo de cartão;
- 3.1.28 – Repassar diariamente à COTISA, os valores das Tarifas de Utilização dos Terminais;
- 3.1.29 - Encaminhar, quando solicitado, a documentação de prova de regularidade para com as Fazendas Federal, Estadual e Municipal; e de regularidade com a Seguridade Social e ao Fundo de Garantia de Tempo de Serviço;
- 3.1.30 – Adotar todas as providências para garantir o adequado fluxo de ônibus nos terminais e dos passageiros;
- 3.1.31 – Divulgar a adoção de medidas especiais de operação decorrente a realização de obras nas vias;
- 3.1.32 – Apoiar ação das autoridades e representantes do Poder Público, em especial da polícia, bombeiros, defesa civil, saúde e Forças Armadas;
- 3.1.33 – Acatar as medidas tomadas pelos responsáveis investidos de autoridade de gestores do transporte urbano, necessárias a fluidez da operação e segurança dos usuários, em caso de acidentes ou situações anormais à rotina.

---

## **(4) Padrões** de qualidade e quantidade dos serviços

**A implantação e operação do Sistema de Controle de Qualidade** serão realizados pelo Município, através da Secretaria Municipal de Mobilidade Urbana – SMMU, a quem caberá a definição detalhada da metodologia e determinação da apuração dos indicadores, conforme itens apresentados a seguir.

- 4.1.1 – Índice de interrupção por falhas de veículo em viagem;
- 4.1.2 – Índice de cumprimento das viagens programadas;
- 4.1.3 – Índice de aprovação da frota em vistorias programadas;
- 4.1.4 – Índice de irregularidade na atuação dos operadores;
- 4.1.5 – Índice de satisfação de clientes sobre o serviço;
- 4.1.6 – Índice de viagens sem a ocorrência de acidente de trânsito.

A SMMU promoverá a implantação do Sistema de Controle da Qualidade do Serviço no prazo máximo de 180 dias, a partir da ordem de serviço.

A SMMU elaborará, trimestralmente, um relatório de avaliação da qualidade, cuja síntese deverá ser tornada pública.

**O Consórcio Fênix vai ofertar a quantidade média mensal de 2.845.090 Km/mês**, sendo 436.054 Km no Transporte Executivo e 2.409.054 Km no Transporte Convencional. Utilizando 524 ônibus na frota total, sendo 77 no Transporte Executivo e 447 ônibus no Transporte Convencional.

---

## **(5) Das reclamações e do prazo para respostas**

# Das reclamações e prazo para resposta

---

As reclamações, consultas e sugestões deverão ser efetuadas através do telefone (48) 3025 6868, através do site ([www.consorciofenix.com.br](http://www.consorciofenix.com.br)) ou por e-mail ([sac@consorciofenix.com.br](mailto:sac@consorciofenix.com.br)). Estes contatos estão disponíveis visualmente ao cliente, internamente e externamente nos veículos integrantes ao consórcio.

O prazo para respostas será determinado pela SMMU, no prazo máximo de 180 dias, a partir da ordem de serviço expedida.

