

Anexo X – Plano de Gestão e Governança

PLANOS DE GESTÃO E GOVERNANÇA

Conecta Bike Barueri – A sustentabilidade que conecta os nossos parques

1. DESCRIÇÃO GERAL E SOLUÇÕES

O Plano de Gestão e Governança estabelece as diretrizes para a implantação e operação do sistema de bicicletas compartilhadas no Parque da Juventude, em Barueri/SP, no âmbito de parceria com OSC, conforme a Lei nº 13.019/2014.

Seu objetivo é garantir eficiência, transparência e controle de resultados, com responsabilidade compartilhada entre a Administração Pública e a entidade parceira, assegurando a adequada prestação do serviço ao interesse público.

A governança é estruturada em um modelo orientado a desempenho, baseado em indicadores, monitoramento contínuo e avaliação periódica, integrando aspectos operacionais, tecnológicos, financeiros e de atendimento ao usuário.

O plano também define a segregação de funções entre a execução operacional (OSC) e a fiscalização e controle (Administração Pública), promovendo segurança jurídica e efetividade dos resultados.

Inclui ainda mecanismos de transparência e auditabilidade, como acesso a dados, reuniões de acompanhamento e prestação de contas contínua.

Por fim, o documento constitui referência central para a gestão da parceria, garantindo a viabilidade, sustentabilidade e qualidade do serviço prestado à população.

2. GOVERNANÇA E FISCALIZAÇÃO DO TERMO DE COLABORAÇÃO

A execução será realizada mediante parceria, cabendo à Administração Pública a definição de diretrizes, metas e fiscalização, enquanto a organização parceira será responsável pela implantação, operação e manutenção integral do sistema.

A execução será acompanhada pelo Comitê de Acompanhamento e Avaliação designados pela Administração, responsáveis pelo monitoramento dos indicadores de desempenho, validação das medições e verificação do cumprimento das obrigações estipuladas.

A Organização deverá disponibilizar acesso integral e em tempo real aos sistemas operacionais, garantindo transparência, rastreabilidade e auditabilidade dos dados, inclusive mediante disponibilização de relatórios periódicos e trilhas de auditoria (logs).

Serão realizadas reuniões periódicas de acompanhamento, com frequência mínima mensal, para avaliação de desempenho e definição de eventuais ajustes operacionais.

3. GOVERNANÇA DE GESTÃO

No âmbito da execução do serviço de implantação e operação do sistema de bicicletas compartilhadas, deverão ser claramente estabelecidas as responsabilidades das partes envolvidas, de modo a assegurar a adequada prestação do serviço, a eficiência operacional e o atendimento ao interesse público.



Avenida Henriqueta Mendes Guerra, 1.124 - Centro
CEP: 06401-160 - Barueri/SP



sema@barueri.sp.gov.br



(11) 4199-1500



Compete ao Município de Barueri, na condição de ente responsável pela política pública, exercer a gestão estratégica da solução, incluindo a definição de diretrizes, metas, indicadores de desempenho e padrões de qualidade a serem observados na execução. Caberá ainda ao Poder Público realizar o acompanhamento e a fiscalização da execução do objeto, por meio de gestores e fiscais designados, bem como validar as medições, avaliar os resultados alcançados e deliberar sobre eventuais ajustes operacionais necessários. Também é de responsabilidade da Administração a disponibilização e autorização de uso das áreas públicas destinadas à implantação dos pontos de apoio e circulação dos equipamentos, além da articulação institucional com outros órgãos municipais, quando necessário.

À organização parceira caberá a responsabilidade integral pela execução operacional do serviço, incluindo o local adequado para armazenamento das estruturas e o ponto de energia, compreendendo a implantação, disponibilização, operação, manutenção e gestão do sistema de bicicletas compartilhadas. Inclui-se nesse escopo a aquisição ou disponibilização dos equipamentos, a implantação e gestão da plataforma tecnológica, o atendimento aos usuários, a manutenção preventiva e corretiva, a redistribuição dos equipamentos, bem como a garantia do pleno funcionamento do sistema durante todo o período de operação, sendo 06 baias com 06 bicicletas aro 26 em cada, além de 160 bicicletas adulto e infantil aos domingos e feriados.

A entidade deverá ainda assegurar o cumprimento de todos os requisitos técnicos, operacionais, de segurança e de conformidade legal estabelecidos, incluindo a observância das normas de trânsito, a proteção de dados dos usuários, a contratação de seguros e a adoção de medidas de segurança operacional. Também será responsável pela coleta, tratamento e disponibilização de dados operacionais, garantindo transparência, rastreabilidade e suporte à avaliação por indicadores de desempenho.

No que se refere à melhoria contínua do serviço, caberá à organização parceira implementar ajustes operacionais com base nos resultados apurados, bem como promover ações de orientação e educação dos usuários, contribuindo para o uso adequado, seguro e eficiente do sistema.

A adequada definição e segregação dessas responsabilidades é essencial para assegurar a eficiência da execução, a transparência na gestão e a obtenção dos resultados esperados, em consonância com os princípios da administração pública e com o modelo de gestão orientado por desempenho.

4. INFRAESTRUTURA DE GESTÃO OPERACIONAL

Antes do início da operação, a Organização da Sociedade Civil (OSC) deverá apresentar, para análise e aprovação da Administração Pública, os seguintes planos operacionais, que constituem instrumentos essenciais para a adequada execução do objeto.

A operação somente poderá ser iniciada após aprovação formal dos planos.

4.1. PLANO OPERACIONAL

Trata-se de documento técnico que estabelece a estrutura organizacional, os procedimentos e as diretrizes operacionais para o funcionamento do sistema de bicicletas compartilhadas, assegurando padronização, eficiência e qualidade na prestação do serviço.

O conteúdo mínimo deverá contemplar o modelo de operação do sistema, incluindo a definição dos horários de funcionamento, o fluxo de disponibilização e devolução das bicicletas, bem como os



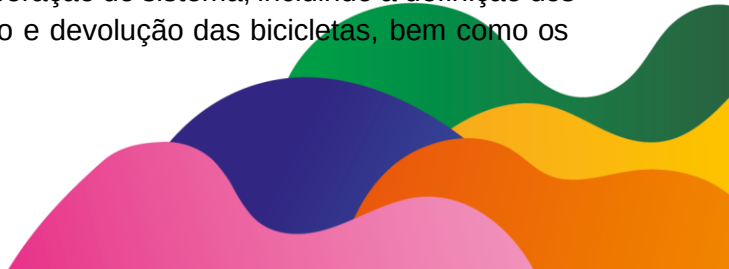
Avenida Henriqueta Mendes Guerra, 1.124 - Centro
CEP: 06401-160 - Barueri/SP



sema@barueri.sp.gov.br



(11) 4199-1500



procedimentos de cadastro, liberação e uso pelos usuários. Deverá, ainda, detalhar a estrutura organizacional da equipe envolvida, com a clara definição de funções, atribuições e responsabilidades.

O documento deverá apresentar as rotinas operacionais diárias, abrangendo atividades de monitoramento, redistribuição da frota, manutenção e controle dos equipamentos, além da integração com a plataforma tecnológica utilizada para gestão do sistema. Também deverão ser definidos os procedimentos de atendimento ao usuário, assegurando suporte adequado e resolução de demandas dentro dos prazos estabelecidos.

Como produtos esperados, deverão ser entregues o manual operacional completo, fluxogramas detalhados dos processos de operação e a escala de trabalho da equipe, garantindo clareza, organização e suporte à execução eficiente das atividades.

4.2. PLANO DE MANUTENÇÃO

Trata-se de documento técnico que estabelece as diretrizes, procedimentos e padrões necessários para assegurar a disponibilidade, segurança e adequado funcionamento dos equipamentos ao longo de toda a execução do sistema de bicicletas compartilhadas.

O conteúdo mínimo deverá contemplar o plano de manutenção preventiva, com definição de periodicidade, rotinas de inspeção e checklists técnicos detalhados, visando antecipar falhas e preservar a integridade dos equipamentos. Deverá incluir, ainda, os procedimentos de manutenção corretiva, com fluxos claros de atendimento e definição de prazos, observando tempo máximo de resolução de até 24 (vinte e quatro) horas (SLA ≤ 24h).

O documento deverá estabelecer critérios objetivos para substituição de bicicletas, considerando níveis de desgaste, segurança e inviabilidade de reparo, bem como mecanismos de controle da vida útil dos equipamentos. Também deverão ser previstos sistemas de registro e rastreabilidade das manutenções realizadas, garantindo histórico completo das intervenções e suporte à gestão operacional.

Adicionalmente, deverá contemplar a definição de estoque mínimo de peças, componentes e insumos necessários à manutenção, assegurando agilidade no atendimento das demandas e continuidade do serviço.

Como produtos esperados, deverão ser apresentados o cronograma de manutenção, os checklists técnicos padronizados e o sistema de registro das intervenções, garantindo organização, controle e qualidade na execução das atividades de manutenção.

4.3. PLANO DE REDISTRIBUIÇÃO DE FROTA

Trata-se de documento técnico que estabelece a lógica operacional e logística para o balanceamento contínuo das bicicletas no sistema, com o objetivo de garantir a adequada disponibilidade dos equipamentos, a eficiência da operação e a qualidade do atendimento aos usuários.

O conteúdo mínimo deverá contemplar a metodologia de monitoramento da demanda, com base na coleta e análise de dados operacionais, permitindo identificar padrões de uso, variações ao longo



do dia e pontos críticos de concentração ou escassez de bicicletas. Deverão ser definidos critérios objetivos de redistribuição, tais como limites mínimos e máximos de ocupação nas estações (estações cheias ou vazias), orientando a tomada de decisão operacional.

O plano deverá prever tempo máximo de resposta de até 60 (sessenta) minutos para ações de redistribuição, assegurando agilidade na correção de desequilíbrios. Também deverá detalhar as rotas e a logística de transporte dos equipamentos, incluindo definição de trajetos, frequência das operações e estratégias de otimização.

Deverá ser incorporado o uso de tecnologia, especialmente sistemas dados em tempo real, para suporte à tomada de decisão e monitoramento contínuo da frota. Além disso, deverão ser estabelecidas estratégias específicas para horários de pico, eventos e variações sazonais de demanda.

O documento deverá, ainda, apresentar o dimensionamento da equipe e dos veículos necessários à execução das atividades de redistribuição, garantindo capacidade operacional compatível com o sistema.

Como produtos esperados, deverão ser entregues o plano logístico detalhado, mapas operacionais com definição de áreas e rotas, bem como protocolos padronizados de redistribuição, assegurando organização, eficiência e rastreabilidade das ações.

4.4. PLANO DE CONTINGENCIA E CONTINUIDADE

Trata-se de documento técnico que estabelece as diretrizes, procedimentos e estratégias para prevenção, mitigação e resposta a situações de risco, falhas operacionais ou interrupções do serviço, assegurando a continuidade das atividades e a segurança dos usuários.

A matriz de riscos deverá estar alinhada ao Projeto Executivo, sendo utilizada como instrumento orientador da gestão operacional e da tomada de decisão. O conteúdo mínimo deverá contemplar a identificação e análise dos principais riscos operacionais, incluindo falhas tecnológicas, indisponibilidade de equipamentos, eventos climáticos adversos, atos de vandalismo ou furto, bem como ocorrências envolvendo usuários. Para cada cenário, deverão ser definidos procedimentos específicos de resposta, com fluxos claros de atuação, responsabilidades e prazos de atendimento.

O plano deverá prever ações para falhas tecnológicas, incluindo protocolos de contingência para indisponibilidade da plataforma digital, bem como medidas para garantir a operação mínima do sistema. Deverá também estabelecer diretrizes para situações de indisponibilidade de bicicletas, com estratégias de reposição e redistribuição emergencial.

Nos casos de vandalismo, furto ou danos aos equipamentos, deverão ser definidos procedimentos de registro, comunicação, substituição e adoção de medidas preventivas. Para ocorrências envolvendo acidentes com usuários, o plano deverá contemplar protocolos de atendimento, acionamento de serviços de emergência e registro das informações.

Adicionalmente, deverão ser previstas estratégias específicas para eventos climáticos extremos, com definição de medidas preventivas e operacionais, incluindo eventual suspensão temporária do serviço, quando necessário, visando garantir a segurança.



O plano deverá, ainda, estabelecer diretrizes para a continuidade do serviço, assegurando a rápida retomada das operações em caso de interrupções, com definição de prioridades e recursos necessários.

Como produtos esperados, deverão ser apresentados a matriz de riscos, os protocolos de resposta para cada cenário identificado e o plano de comunicação emergencial, garantindo clareza, organização e efetividade na gestão de situações críticas.

4.5. PLANO DE COMUNICAÇÃO, ATENDIMENTO AO USUÁRIO E EDUCAÇÃO SOCIOAMBIENTAL

Documento que define as diretrizes e procedimentos para comunicação com os usuários, atendimento das demandas e desenvolvimento de ações de educação socioambiental, garantindo acesso à informação, uso adequado do sistema, conscientização ambiental e resolução eficiente de ocorrências.

Deverá contemplar estratégias de divulgação do sistema, orientações de uso, promoção da mobilidade sustentável, incentivo ao uso seguro e ações educativas voltadas à formação de consciência socioambiental dos usuários. Essas ações poderão incluir campanhas educativas, conteúdos informativos, oficinas, eventos e sinalizações com caráter pedagógico.

A comunicação deverá ocorrer por meio de sinalização física (placas, totens, QR Codes), com inserção de mensagens educativas, e canais digitais (aplicativo ou sistema web), com informações atualizadas, acessíveis e conteúdos voltados à educação ambiental e mobilidade sustentável.

O atendimento ao usuário deverá ser realizado por canais adequados (app, chat, e-mail e/ou telefone), com registro, classificação e acompanhamento das demandas, assegurando retorno ao usuário. Deverão ser atendidas demandas como dúvidas, falhas operacionais, problemas com equipamentos, reclamações e sugestões.

Os prazos de atendimento deverão observar níveis mínimos de serviço (SLA), incluindo atendimento inicial em até 2 horas, resolução de problemas em até 24 horas e tratamento de reclamações em até 48 horas.

O plano deverá prever, ainda, o monitoramento da efetividade das ações de comunicação e educação socioambiental, por meio de indicadores de desempenho, registro de ocorrências, engajamento dos usuários e aplicação periódica de pesquisas de satisfação.

Como produtos, deverão ser apresentados o plano de comunicação e educação socioambiental, manual de atendimento, fluxos operacionais, relatórios periódicos (incluindo ações educativas realizadas e seus impactos) e sistema de controle das demandas.

4.6. PROCEDIMENTO PARA ANÁLISE E APROVAÇÃO

Os planos apresentados pela organização parceira serão submetidos à análise da Administração Pública, com o objetivo de verificar sua aderência às diretrizes estabelecidas e assegurar a viabilidade técnica e operacional da execução.

A avaliação considerará, no mínimo, a conformidade com o Plano de Trabalho aprovado, a adequação técnica e operacional das soluções propostas, a compatibilidade com os indicadores de



desempenho (KPIs) definidos e a viabilidade de execução, considerando os recursos, prazos e resultados esperados.

No âmbito do processo de análise, a Administração Pública poderá solicitar ajustes ou complementações, estabelecer condicionantes para aprovação ou, quando constatadas inconsistências relevantes, rejeitar os planos apresentados, devendo a organização parceira promover as adequações necessárias para nova submissão.

4.7. ATUALIZAÇÃO DOS PLANOS

Os planos operacionais deverão ser mantidos atualizados ao longo de toda a execução do projeto, de modo a refletir as condições reais de operação e as necessidades identificadas no decorrer das atividades.

Poderão ser revisados a qualquer tempo, mediante solicitação da Administração Pública, especialmente quando verificada a necessidade de adequações técnicas, operacionais ou de alinhamento com as diretrizes e metas estabelecidas.

As atualizações e revisões deverão incorporar o princípio da melhoria contínua, contemplando ajustes decorrentes da análise de desempenho, da evolução da demanda e das oportunidades de otimização dos processos, visando o aprimoramento constante da qualidade, eficiência e efetividade do serviço prestado.

4.8. EXECUÇÃO DOS PLANOS OPERACIONAIS, FISCALIZAÇÃO E VINCULAÇÃO AO DESEMPENHO

O cumprimento dos planos operacionais aprovados constituirá obrigação da organização parceira, devendo ser observado integralmente ao longo de toda a execução do objeto.

A execução dos planos será objeto de fiscalização contínua por parte da Administração Pública, que acompanhará sua implementação, verificará a conformidade das ações realizadas e avaliará a aderência às diretrizes e metas estabelecidas.

Adicionalmente, o desempenho na execução dos planos estará diretamente vinculado à avaliação de desempenho do termo, influenciando os resultados dos indicadores (KPIs) e, consequentemente, o pagamento devido, conforme os critérios estabelecidos no instrumento de parceria.

O descumprimento dos planos operacionais aprovados ou o não atendimento aos indicadores de desempenho ensejará a abertura de processo de apuração de não conformidade, com exigência de apresentação de plano de ação corretiva e aplicação das medidas administrativas cabíveis, nos termos estabelecidos neste plano e no instrumento de parceria.

4.9. GESTÃO DE NÃO CONFORMIDADES E AÇÕES CORRETIVAS

A execução dos planos operacionais será objeto de verificação contínua quanto à sua conformidade com as diretrizes, metas e indicadores de desempenho (KPIs) estabelecidos no Plano de Trabalho, no Projeto Executivo e no instrumento de parceria.



Considera-se não conformidade qualquer desvio em relação aos padrões técnicos, prazos, níveis de serviço ou metas, incluindo o não atendimento aos indicadores, falhas recorrentes na operação ou descumprimento de planos aprovados.

Identificada a não conformidade, a organização parceira será notificada para apresentar Plano de Ação Corretiva no prazo de até 5 (cinco) dias úteis, contendo as causas do desvio, as medidas corretivas e os prazos para regularização, que não deverão exceder, em regra, 15 (quinze) dias.

O não atendimento às exigências poderá ensejar a aplicação de medidas administrativas previstas no instrumento de parceria, incluindo advertência, glosas no repasse financeiro ou outras sanções cabíveis.

As ocorrências deverão ser registradas e monitoradas, subsidiando a avaliação de desempenho e o aprimoramento contínuo da execução, observados os princípios da razoabilidade, proporcionalidade e eficiência.

4.10. PROTEÇÃO DE DADOS E SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO

A organização parceira deverá assegurar a conformidade com a legislação vigente de proteção de dados pessoais, especialmente a Lei nº 13.709/2018 (LGPD), adotando medidas técnicas e administrativas aptas a proteger os dados dos usuários contra acessos não autorizados, vazamentos ou qualquer forma de tratamento inadequado ou ilícito.

Secretaria de Recursos Naturais e Meio Ambiente



Avenida Henriqueta Mendes Guerra, 1.124 - Centro
CEP: 06401-160 - Barueri/SP



sema@barueri.sp.gov.br



(11) 4199-1500

