

REGULAMENTAÇÃO DA TRAVESSIA DE GUARATUBA

DO OBJETO

Art. 1. Este regulamento, tem por objetivo regulamentar, em âmbito estadual, a concessão do serviço público de transporte aquaviário de veículos e passageiros, na travessia da Baía de Guaratuba, ligando a rodovia PR-412.

DA OPERAÇÃO

Art. 2. A Concessionária deverá apresentar esquema operacional para realização da travessia contendo no mínimo:

- I. Estimativa do tempo médio do intervalo entre embarcações no mesmo atracadouro;
- II. Tempo médio de duração de travessia, respeitando-se o tempo limite estabelecido em contrato para baixa e alta temporadas;
- III. Tempos médios para embarque e desembarque;
- IV. Tabela de horários para operação no período das 00h00 às 06h00, com intervalo máximo de tempo decorrido entre embarcações de 60 (sessenta) minutos.

Art. 3. O esquema operacional deverá ser previamente aprovado pelo Poder Concedente e homologado pela AGEPAR.

Art. 4. Os serviços de travessia deverão ser executados conforme os esquemas operacionais previamente aprovados e homologados pela AGEPAR.

Art. 5. O esquema operacional deverá atender satisfatoriamente aos usuários, e caso haja necessidade de incremento de embarcações para atendimento imediato da demanda, o mesmo deve ser feito sem prévio aviso ao Poder Concedente e à AGEPAR.

Parágrafo único. Persistindo a necessidade do incremento de embarcações, o esquema operacional deverá ser alterado e passar por nova autorização e homologação, verificando-se a necessidade de recomposição do equilíbrio econômico-financeiro.

Art. 6. O Poder Concedente ou a Concessionária poderão solicitar alteração do esquema operacional com sua devida justificativa, desde que continue atendendo satisfatoriamente aos usuários. Tal alteração deverá ser previamente autorizada e homologada pela AGEPAR, para então ser colocada em prática.

Art. 7. Em casos de interrupção ou de retardamento nas travessias, a Concessionária deverá tomar as devidas providências para reestabelecimento da normalidade com urgência.

§ 1º. A travessia poderá ser interrompida, total ou parcialmente, por motivo de segurança de navegação mediante solicitação ao centro de controle de operações nos casos de neblina com visibilidade abaixo de 100 (cem) metros, forças de maré que dificultem excessivamente as atividades de navegação e atracação, fortes ventos que atinjam velocidades acima de 16 (dezesesseis) nós e situações extremas não previstas anteriormente.

§ 2º. A Concessionária deverá adotar sistema de acompanhamento meteorológico para verificação das condições dispostas no parágrafo anterior.

Art. 8. **Terão tratativas diferenciadas de transporte os seguintes veículos:**

- I. de transporte coletivo;
- II. de serviços de saúde em situações emergenciais;

- III. de segurança pública em situações de atendimento de ocorrências;
- IV. caminhões de coleta de resíduos sólidos;
- V. de transporte com cargas inflamáveis ou explosivas.

§ 1º. Veículos de transporte coletivo terão prioridade de embarque e desembarque, conforme dispositivo legal do Poder Concedente.

§ 2º. Veículos de serviços de saúde em atendimento de emergências e de segurança pública em atendimento de ocorrências deverão ter prioridade de embarque e travessia e, quando devidamente justificada, travessia imediata.

§ 3º. O transporte de cargas inflamáveis ou explosivas e caminhões de coleta de resíduos sólidos não deverá afetar o quantitativo de embarcações em operação para a travessia dos demais usuários;

§ 4º. Cargas perigosas que podem interagir deverão ser segregadas umas das outras;

§ 5º. Todo veículo transportando cargas perigosas deverá ter todas as rodas calçadas de modo a impedir movimentos durante a travessia.

§ 6º. Poderão ser determinados horários específicos para as travessias a que se refere o caput deste artigo.

Art. 9. A Concessionária será obrigada a constituir sistema de controle de embarque de forma a verificar o cumprimento da capacidade máxima de passageiros, bem como da carga máxima permitida para a embarcação.

DAS EMBARCAÇÕES

Art. 10. As embarcações utilizadas pela Concessionária terão como características mínimas:

- I. Perfeitas condições de uso, manutenção, conservação e estética, não podendo haver buracos de corrosão;
- II. Velocidade compatível com o tempo médio pretendido de duração de travessia estabelecido em contrato;
- III. Área coberta, com comprovada eficiência de proteção contra insolação direta, e assentos aos usuários em quantidade compatível com a capacidade total de passageiros da embarcação de acordo com as normas de segurança da navegação, emanadas pela Autoridade Marítima;
- IV. Serem dotadas de bebedouros para atendimento dos usuários e tripulação;
- V. Acessibilidade em conformidade com as normas técnicas brasileiras;
- VI. Possuir guarda-corpo, em conformidade com as normas técnicas brasileiras, não sendo permitido dispositivos que gerem insegurança aos usuários;
- VII. Possuir faixa de delimitação de segurança para passageiros de 50 (cinquenta) cm da balaustrada, com limite em pintura na coloração amarela, com 10 (dez) cm de largura;
- VIII. Possuir módulo GPS (*Global Positioning System*) com acesso permanente ao Poder Concedente e a AGEPAR de forma a possibilitar sua localização imediata e monitoramento do tempo de travessia como também o fornecimento de relatórios periódicos;
- IX. Faixas de delimitação de parada de veículos em largura compatível para o desembarque do motorista, e passageiros.

Art. 11. As embarcações deverão obrigatoriamente ter capacidade de transporte de veículos compatível com as condições de salvatagem, respeitando-se as máximas capacidades de carga e de passageiros.

Art. 12. As embarcações deverão obrigatoriamente estar em conformidade com as normas marítimas, técnicas e regulamentos vigentes.

Art. 13. A Concessionária será responsável pela segurança, manutenção e conservação das embarcações.

§ 1º. A Concessionária deverá executar a limpeza periódica das embarcações sempre que necessário e limpeza completa no máximo a cada 15 (quinze) dias ou quando solicitado pelo Poder Concedente e AGEPAR, incluindo partes internas, externas e casa de máquinas e motores, com apresentação do controle das atividades ao Poder Concedente.

§ 2º. A limpeza das embarcações, acima da linha do convés e superestrutura, poderá ser realizada por profissionais da operação.

§ 3º. A limpeza da casa de máquinas e de motores deverá ser realizada por profissionais especializados, de forma a não danificar as estruturas e equipamentos existentes.

§ 4º. O material necessário à execução da limpeza será de exclusiva responsabilidade da Concessionária, que deverá mantê-lo à disposição para sua imediata utilização e reposição.

§ 5º. As atividades de limpeza deverão ser programadas de modo a não impactar a disponibilidade da frota e sua operação.

§ 6º. As ações destinadas à segurança, conservação e manutenção deverão cumprir as normativas ambientais vigentes.

Art. 14. As embarcações deverão estar com a documentação exigida pela Capitania dos Portos totalmente regular e à disposição da fiscalização e dos usuários.

Parágrafo único. O Poder Concedente e a AGEPAR poderão, a qualquer momento, realizar vistorias para avaliar a segurança e conservação das embarcações.

Art. 15. As embarcações deverão ter em local de fácil visualização as seguintes informações:

- I. Limites máximos de carga e de passageiros por convés;
- II. Tabela de preços e tempo médio pretendido de duração de travessia estabelecido em contrato;
- III. Números de telefone da Concessionária, da Capitania dos Portos, do Poder Concedente e da AGEPAR;
- IV. Canais para registro e recebimento de reclamações de forma imediata;
- V. Direitos e deveres dos usuários;
- VI. Deveres da Concessionária.

Art. 16. A Concessionária deverá ter uma embarcação reserva em prontidão para eventualidades, com dimensionamento adequado para manter o atendimento ao esquema operacional, estando igualmente regularizada com a Capitania dos Portos.

Art. 17. As embarcações deverão conter:

- I. Sinalizações de segurança para orientações aos usuários e tripulantes;
- II. Equipamentos de salvatagem em quantidade compatível, dentro da validade, em perfeito estado de conservação e acondicionados em local de fácil acesso, sinalizado e próximo ao usuário, com suas respectivas instruções de uso;
- III. Equipamentos de combate a incêndios conforme a legislação pertinente.

Art. 18. Os pisos dos conveses onde os veículos são transportados deverão ser do tipo antiderrapante.

Parágrafo único. Qualquer derramamento de óleo ou de substância geradora de risco no convés de embarcação deverá ser imediatamente removido. Na impossibilidade, os tripulantes deverão solicitar ao centro de controle de operações a sua retirada de operação para que seja realizada a limpeza necessária, ocorrendo a substituição da embarcação.

Art. 19. Não serão aceitos correntes ou outros acessórios não estruturais, para impedir a queda acidental de veículos na água, devendo possuir sistema, ou mecanismo, apropriado para tal, sendo também obrigatória a implementação de rampa para embarque e desembarque de veículos e passageiros.

Art. 20. É vedada a prática de comércio ambulante no convés da embarcação, mantendo durante as travessias apenas pessoas na condição de usuário ou tripulação.

Parágrafo único. Qualquer exploração comercial de produtos e serviços na embarcação, deverá ser apresentada pela Concessionária e obrigatoriamente aprovada e autorizada pelo Poder Concedente e pela AGEPAR.

DAS TRAVESSIAS

Art. 21. O embarque e desembarque de passageiros e veículos deverão ser feitos com a embarcação totalmente atracada e com as espias passadas, sob a orientação dos funcionários da empresa concessionária. Após a partida da embarcação, nenhum veículo poderá ser deslocado de sua posição de estacionamento.

Parágrafo único. O embarque de veículos, sob a orientação dos funcionários da Concessionária, deve ser executado sem prejuízo ao desembarque de passageiros e à circulação de pessoal entre os veículos.

Art. 22. As travessias deverão ser realizadas seguindo o esquema operacional, respeitando condições de segurança para passageiros e tripulação.

§ 1º. Para maior segurança dos usuários, recomenda-se que permaneçam fora dos veículos durante a travessia, em local próprio para essa finalidade sinalizada na embarcação.

§ 2º. Nenhuma pessoa poderá viajar na borda, na balaustrada ou em qualquer outro local da embarcação que não ofereça a segurança adequada.

§ 3º. A Concessionária deverá implementar formas de comunicação quanto aos procedimentos de segurança na embarcação.

§ 4º. A Concessionária deverá possuir seguro de responsabilidade civil.

Art. 23. Todos os veículos deverão estar com o freio de mão acionado, marcha engrenada, motor desligado e suas rodas calçadas com, pelo menos, dois calços, de modo a impedir movimentos durante a travessia, em conformidade com as normas de segurança da navegação, emanadas pela Autoridade Marítima (NORMAM 02/DPC).

Parágrafo único. É vedado o transporte de veículos de comprimento maior do que a extensão do convés.

DOS TERMINAIS E INSTALAÇÕES

Art. 24. A Concessionária deverá ficar responsável pela administração, conservação e manutenção dos terminais, edificações e instalações de toda a área concessionada.

Parágrafo único. A Concessionária evitará manter, na área de concessão, embarcações não afetas à operação, salvo nas condições de manutenção e higienização.

Art. 25. A Concessionária deverá apresentar em locais visíveis:

- I. Tabelas de preços e tempo médio pretendido de duração de travessia estabelecido em contrato;
- II. Números de telefone da Concessionária, da Capitania dos Portos, do Poder Concedente e da AGEPAR;
- III. Canais para registro e recebimento de reclamações de forma imediata;
- IV. Direitos e deveres dos usuários;
- V. Deveres da Concessionária.

Art. 26. As instalações deverão seguir as seguintes diretrizes:

- I. Adoção de procedimentos operacionais que minimizem riscos ao meio ambiente e a implementação de placas informativas e de educação ambiental para os usuários;
- II. Adoção de procedimentos operacionais que visem reduzir os custos a serem suportados pelos usuários;
- III. Melhoria contínua da qualidade, segurança e eficiência na movimentação de veículos e passageiros;
- IV. Observância das normas de segurança da navegação, emanadas pela Autoridade Marítima, e de acessibilidade, de acordo com as normas técnicas vigentes;
- V. A manutenção das instalações deve visar aspectos de segurança, funcionalidade e estéticos.

Art. 27. As instalações que permitem movimentação de passageiros deverão apresentar as seguintes condições operacionais básicas:

- I. Terminais de embarque e desembarque de passageiros não motorizados deverão possuir via específica com sinalização adequada, sendo vedado transitar na área de manobra dos veículos motorizados;
- II. Plataforma para embarque e desembarque de passageiros com guarda-corpo, piso plano antiderrapante e rampas ou estruturas de transição entre bordo e terra em condições que garantam a movimentação segura de pessoas e bens e de acordo com as normas técnicas brasileiras;
- III. Área abrigada provida de assentos para descanso e proteção de pessoas e seus pertences contra intempéries, durante a espera para embarque e desembarque;
- IV. Higiene e limpeza adequadas nas áreas e instalações, incluindo disposição de instalações sanitárias de uso geral, aspectos relativos à acessibilidade e fraldário e de lixeiras em número adequado e de fácil localização, implantando meios de comunicação para conscientização ambiental de gestão de resíduos e de higiene e limpeza;
- V. Iluminação adequada para operação noturna;
- VI. Pessoal em terra devidamente identificado por uniforme, camiseta, crachá ou outros meios de fácil distinção por parte dos usuários, responsável por prestar informações gerais, procedimentos de segurança e atender a reclamações e sugestões.

Art. 28. As instalações deverão possuir sistema de controle de operações com câmeras de monitoramento em toda a área da concessão, inclusive embarcações, utilizando da tecnologia OCR (*Optical Character Recognition*) nas bilheterias, em tempo real e com livre acesso ao Poder

Concedente e AGEPAR e ficar disponível no site do DER/PR, com informações de tráfego acessíveis aos usuários.

Parágrafo único. Os dados capturados pelas câmeras de monitoramento deverão ficar armazenados por no mínimo 30 (trinta) dias.

Art. 29. As instalações deverão possuir equipamento para contagem por categoria e pesagem de veículos de acordo com o estabelecido em contrato para atender as exigências de segurança de operação.

Art. 30. A Concessionária deverá apresentar planos de negócios para a exploração comercial de produtos e serviços dentro da área concessionada e submetê-los à aprovação e autorização do Poder Concedente e da AGEPAR.

DA VENDA DE BILHETES

Art. 31. As bilheterias deverão apresentar tabelas de preços em locais visíveis.

Parágrafo único. Deverão ser implementadas pela Concessionária formas de pagamento facilitadas por parte dos usuários.

Art. 32. A Concessionária poderá disponibilizar meio de compra antecipada de bilhetes, por meio eletrônico.

Parágrafo único. A Concessionária deverá apresentar estudo de venda antecipada de bilhetes ao Poder Concedente e à AGEPAR, em até 180 (cento e oitenta) dias após firmado o contrato de concessão, para posterior análise e autorização de sua implementação.

Art. 33. O Poder Concedente poderá instituir tarifa diferenciada, ou tarifa de utilização especial, para o transporte de cargas inflamáveis ou explosivas, caminhões de coleta de resíduos sólidos ou caminhões com condições de carga especial.

DO PESSOAL

Art. 34. A Concessionária deverá manter processos adequados de seleção e treinamento do seu pessoal, assim como treinamentos periódicos de procedimentos de emergência.

Art. 35. Os tripulantes deverão estar com habilitação e documentação regulares perante a Capitania dos Portos.

Art. 36. A Concessionária se obriga, nas atividades que impliquem em contato permanente com o público, que seus colaboradores:

- I. Apresentem-se uniformizados e identificados quando em serviço;
- II. Atuem com atenção, urbanidade, cordialidade e cortesia no trato com os usuários.

Art. 37. Sem prejuízo das disposições acima a Concessionária se obriga a que seus tripulantes:

- I. Conduzam as embarcações de modo que zelem pela segurança e conforto dos usuários;
- II. Organizem e orientem os processos de embarque e desembarque.

DA QUALIDADE DOS SERVIÇOS

Art. 38. São indicadores da qualidade dos serviços prestados pela Concessionária:

- I. Segurança, conforto, acessibilidade e higiene de equipamentos e instalações;

- II. Cumprimento das condições de regularidade, continuidade, eficiência, fluidez do tráfego, atualidade, cortesia na prestação dos serviços, modicidade das tarifas e preservação do meio ambiente, manutenção e cuidado com aspectos estéticos;
- III. Desempenho profissional do pessoal;
- IV. Indicadores percentuais de cumprimento dos tempos de embarque, desembarque, de travessia e de intervalos entre embarcações, de forma diária e por embarcação em operação, almejando-se manter 85% (oitenta e cinco por cento) das mensurações abaixo ou igual aos tempos médios estabelecidos em contrato;
- V. Índice de reclamações de usuários, tendo por base a quantidade de reclamações pela quantidade de veículos transportados, buscando a redução periódica;
- VI. Busca ao uso de tecnologias modernas e eficientes e técnicas orientadas para o uso racional e a proteção dos recursos ambientais, compatíveis com os níveis exigidos de qualidade, continuidade e segurança na prestação dos serviços.

Art. 39. Os indicadores serão permanentemente avaliados, **bem como a área de concessão, instalações e embarcações poderão ser alvo de atividade fiscalizatória a qualquer momento pelo Poder Concedente e/ou pela AGEPAR.**

Art. 40. A Concessionária informará mensalmente o Poder Concedente e a AGEPAR, por meio eletrônico, os seguintes quesitos de cada travessia até o 10º (décimo) dia útil do mês subsequente:

- I. Horários de início de embarque e desembarque de cada embarcação;
- II. Horários de início e fim da travessia;
- III. Horário do bilhete adquirido na bilheteria física do primeiro veículo a embarcar;
- IV. Quantitativo de veículos, de forma discriminada por categoria, e de passageiros.

DOS DIREITOS E OBRIGAÇÕES DOS USUÁRIOS

Art. 41. São direitos de todos os usuários:

- I. Receber serviço adequado;
- II. Ser atendido com urbanidade, cordialidade e cortesia no uso dos serviços;
- III. Ser auxiliado no embarque e no desembarque;
- IV. Receber do Poder Concedente e da Concessionária, informações necessárias à correta utilização dos serviços concedidos;
- V. Receber assistência imediata em caso de acidentes;
- VI. Ter suas reclamações avaliadas e respondidas por escrito num prazo de 05 (cinco) dias úteis;
- VII. Receber do Poder Concedente e da Concessionária, informações para defesa de seus direitos individuais.

Art. 42. São obrigações dos usuários:

- I. Levar ao conhecimento do Poder Concedente e da Concessionária, as irregularidades de que tenham conhecimento, referentes à execução dos serviços;
- II. Comunicar ao Poder Concedente os atos ilícitos praticados pela Concessionária na exploração dos serviços;
- III. **Comportar-se com urbanidade em toda a área de concessão e no uso dos serviços prestados;**

- IV. Contribuir para a permanência das boas condições de uso e higiene das embarcações e de toda a área concessionada;
- V. Obedecer a orientações das sinalizações e da tripulação em questões de segurança de pessoas e veículos, e que afetem o conforto dos demais usuários;
- VI. Pagar corretamente a tarifa cobrada pela Concessionária.

Art. 43. Os passageiros que se recusarem a obedecer às orientações de segurança poderão ser entregues à autoridade competente, sendo a ocorrência registrada formalmente.

Art. 44. Será recusado o embarque do usuário em caso de:

- I. Transportar produtos inflamáveis, explosivos ou resíduos sólidos e líquidos fora dos horários definidos;
- II. Veículo com carga superior à capacidade máxima permitida;
- III. Estar reconhecidamente sob efeito de bebidas alcoólicas ou sob o efeito qualquer substância tóxica;
- IV. Comprometer a segurança, o conforto ou a tranquilidade dos demais usuários;
- V. Recusar-se ao pagamento da tarifa.

DAS INFRAÇÕES

Art. 45. A Concessionária estará sujeita às infrações e sanções contidas nas resoluções da AGEPAR, sem prejuízo das sanções previstas no Contrato de Concessão e das aplicadas pelo Poder Concedente.