

## ESTAÇÃO DA LAPA EM SALVADOR

Principal terminal de passageiros de Salvador, Estação de Transbordo Clériston Andrade, contará com investimento em reformas e revitalização

### ■ ENTREVISTA

Entrevista com secretário Pablo Rodnitzky



### ■ SOCICAM

no Aeroporto da Zona da Mata

### ■ UPDATE

Socicam no Terminal Turístico Náutico da Bahia





“Os avanços conquistados, até agora, só foram possíveis com o apoio e dedicação de nossos parceiros, colaboradores e fornecedores.”

2014 foi um ano repleto de grandes eventos capazes de por à prova a eficiência e qualidade do setor de transportes no Brasil e podemos nos orgulhar dos resultados alcançados.

Muito se avançou e ainda há muito a se fazer

A Socicam conquistou importantes contratos neste ano, novos terminais de passageiros e centrais de atendimento ao cidadão, com destaque para a concessão do Terminal Urbano da Lapa em Salvador, nossa matéria de capa, e o Aeroporto da Zona da Mata em Minas Gerais.

São contratos de concessão que envolvem investimentos em infraestrutura nesses importantes equipamentos de transporte e solução de viabilidade, por meio de receitas não operacionais.

Esse modelo de parceria com o poder público será a tendência para os próximos anos e, esses dois terminais vem se somar aos 144 que já são operados pela Socicam. Desta forma a empresa se consolida como líder no setor na América Latina.

Ainda, a integração de diversos modais de transporte, nestes modernos terminais, traz agilidade nas transferências, diminuição do tempo de viagem e qualidade no serviço prestado aos usuários.

É importante ressaltar que os avanços conquistados, até agora, só foram possíveis com o apoio e dedicação de nossos parceiros, colaboradores e fornecedores. Juntos, construímos a excelência na prestação de serviços de gestão integrada no apoio ao transporte de passageiros e no atendimento ao cidadão.

Nosso muito obrigado pelo comprometimento e dedicação gerais. Após um 2014 marcado por novas conquistas e realizações, a Socicam recebe o novo ano com os olhos voltados para o crescimento e com o desejo de que ele seja grandioso em oportunidades e realizações para todos.

Sucesso em 2015!

**Altair Moreira**  
*Diretor Geral*

<b>UPDATE</b>	<b>3</b>
<b>CAPA</b>	<b>6</b>
<b>CAMPANHAS</b>	<b>8</b>
<b>EVENTOS</b>	<b>9</b>
<b>ENTREVISTA</b>	<b>10</b>





## Novidades para o Terminal Turístico Náutico da Bahia

Pensando em melhor atender às infraestruturas que compõem o transporte brasileiro como um todo, desde 2009 a Socicam, com ampla experiência no setor de transporte de passageiros, também está presente no segmento hidroviário.

Com três portos sob seu comando, um dos empreendimentos de destaque na companhia é o Terminal Turístico Náutico da Bahia, em Salvador. Além da operação de embarque e desembarque de passageiros do transporte hidroviário para a Ilha de Itaparica, a empresa responde pela gestão dos embarques em lanchas e escunas turísticas que navegam pela Baía de Todos os Santos. O complexo também possui uma Marina, com 80 vagas e toda a estrutura para o atendimento de embarcações de esporte e lazer.

Desde o início da gestão Socicam, em 2013, só no Terminal Turístico Náutico da Bahia (TTNB) já foram investidos cerca de R\$ 400 mil na implantação de melhorias. Para o próximo ano, está prevista uma reforma e modernização



do prédio, que inclui o redimensionamento dos salões de embarque, reforma dos sanitários, novas instalações para as bilheterias, implantação de catracas eletrônicas, cobertura da área externa para sala de espera e ampliação do número de vagas da Marina, com um aporte de aproximadamente R\$ 3 milhões. As obras já foram inicia-

das no primeiro trimestre desse ano e terão continuidade a partir de janeiro de 2015, estando previsto um investimento de R\$ 2,6 milhões nos próximos 12 meses.

Uma vez que o empreendimento é tombado como patrimônio Histórico, uma das novidades no local ficará por conta da implantação da cobertura tensionada da área externa, cujo projeto foi aprovado pelo IPHAN – Instituto do Patrimônio Histórico e Artístico Nacional. O projeto, que manterá os mesmos padrões da construção original, proporcionará mais conforto aos usuários no momento de embarque e desembarque, além de diminuir as filas que se formam em frente ao prédio.

Desde novembro de 2014 está disponível uma nova linha de transporte hidroviário (Salvador – Terminal Itaparica e Madre de Deus), proporcionando aos passageiros uma alternativa de acesso à Ilha de Itaparica. A travessia é realizada em catamarãs, com capacidade de 150 pessoas.







## Terminal Rodoviário de Campinas é avaliado com bom desempenho em pesquisa

**SEIS ANOS APÓS A SUA INAUGURAÇÃO**, o Terminal Multimodal Ramos de Azevedo, obteve o índice médio de satisfação de 86%, em pesquisa realizada por instituto especializado. Os resultados obtidos nos segmentos considerados na análise foram: lojas comerciais, alimentação, balcão de informações, atendimento por telefone, área externa, bilheterias, infraestrutura, estacionamento, sanitários, serviço de banho e guarda-volumes refletem o serviço de qualidade que o terminal oferece a seus usuários.

As áreas de alimentação e atendimento tiveram as melhores aprovações do histórico da avaliação, se comparados com os dados de 2012. Somente nos sanitários a média de satisfação dos usuários foi de 84,5%. Os resultados obtidos refletem o serviço de qualidade que a operadora oferece no terminal e permitem a identificação das necessidades dos usuários e passageiros.

## Parceria com a Prefeitura de Campinas

**A PREFEITURA DE CAMPINAS**, por meio do CIMCAMP – Central Integrada de Monitoramento de Campinas, em parceria com a Concessionária do Terminal Rodoviário de Campinas (CTRC), administradora do Terminal Ramos de Azevedo, desenvolveu uma tecnologia que compartilha as imagens das câmeras de segurança do terminal, em tempo real.

Das 40 câmeras que fazem o monitoramento das áreas internas e externas, por enquanto, cinco compartilham as imagens com o sistema da Prefeitura. A entrada do terminal rodoviário, do estacionamento de carros e de ônibus, das plataformas de embarques e o mezanino são constantemente monitorados pela equipe da CIMCAMP e do CTRC, permitindo, por exemplo, mais agilidade em situações emergenciais que exigem decisões rápidas.

Ambas as equipes recebem um criterioso treinamento que permitem prever e identificar situações que envolvam a segurança da população e a proteção do patrimônio. A Guarda Municipal, a Polícia Militar, o Serviço de Atendimento Móvel de Urgência (SAMU) e demais órgãos são rapidamente acionados quando um fato é identificado, garantindo a fluidez de seu viário, bem como na prestação de serviços e atendimento à população.





## Socicam na Airport Infra & Aviation 2014



A **SOCICAM FIRMOU SUA PRESEÇA** na operação de aeroportos participando da Airport Infra Expo & Aviation Expo 2014, que é considerada a principal referência para do setor aeroportuário e de aviação comercial na América Latina.

A 4ª edição do evento foi realizada na cidade de São Paulo e teve como objetivo reunir os maiores players da indústria, compradores, stakeholders e governo, além de promover importantes empresas da cadeia de fornecedores nacionais e internacionais do setor.

Com um estande de 25 m<sup>2</sup>, a Divisão Aeroportuária da Socicam participou da feira e mostrou aos visitantes sua expertise em administração de aeroportos, colhendo bons resultados. De acordo com o Claudio Gomes, Diretor da Divisão Aeroportos da Socicam, além de ter seu nome mais divulgado no segmento, a empresa foi a mais procurada por fornecedores nas rodadas de negócio, no total de 36 empresas participantes. "O evento reuniu diversos expositores do segmento e proporcionou oportunidades para o intercâmbio de conhecimento e informações, bem como o estabelecimento de significativos contatos comerciais", afirma Gomes.

## EXEMPLO DE CIDADANIA

**NO ÚLTIMO DIA 15 DE OUTUBRO**, três funcionários do Terminal Urbano Capelinha, da Zona Sul de São Paulo (SP), que é administrado pela Socicam, deram um exemplo de cidadania, responsabilidade e comprometimento.

Os colaboradores Edson Marques Franco, José Januário Santos Sobrinho e Paula Renata Pereira prestaram atendimento emergencial a Ariana Nascimento, usuária e gestante que chegou ao terminal em trabalho de parto.

Ainda a caminho do hospital, os funcionários da Socicam auxiliaram no atendimento e realizaram o nascimento da criança. A surpreendente história foi amplamente repercutida na empresa, no terminal e até na imprensa, por meio de uma reportagem veiculada no dia 2 de novembro, no Programa Domingo Legal, do SBT.



## Presença na 16ª Etransport



**ENTRE OS DIAS 5 E 7 DE NOVEMBRO**, a cidade do Rio de Janeiro recebeu a 16ª Etransport, um dos mais importantes congressos de transporte de passageiros da América Latina. A Rio Terminais de Passageiros, concessionária formada pela Socicam e Rio Par, esteve presente apresentando o modelo dos novos terminais rodoviários de Nova Iguaçu e Nilópolis.

O painel "Terminais rodoviários e os desafios para uma nova mobilidade urbana" contou com a mediação do gerente de operações da empresa, Bruno Martins, e com as palestras do gerente de novos negócios da Socicam, Wanderley Galhiego, do arquiteto, urbanista e responsável pelo projeto do Terminal Alvorada, José Candido Sampaio de Lacerda Junior, e também do arquiteto Jayme Lago, responsável pelos projetos dos terminais de Nova Iguaçu e Nilópolis, na Baixada Fluminense (RJ). "Trabalhamos com a ideia de um empreendimento que una no mesmo espaço transporte, serviços, lojas, praça de alimentação e estacionamento. Enfim, um terminal que integre várias facilidades em benefícios dos usuários, empresas operadoras e também nossos colaboradores", comenta o Diretor da Divisão de Terminais Urbanos da Socicam, Carlos Alberto Gonçalves.





# Socicam Terminais de Passageiros Administradora da Estação da Lapa

Principal terminal de passageiros de Salvador, Estação de Transbordo Clériston Andrade, contará com investimento de R\$ 13 milhões em reformas e revitalização

De acordo com a estimativa de 2013 realizada pelo IBGE, Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística, a região metropolitana da cidade de Salvador (BA), possui aproximadamente quatro milhões de pessoas. Parte dessa população passa diariamente por umas das principais estações de transbordo da capital soteropolitana, a Estação da Lapa, localizada no bairro Nazaré. Inaugurada em 7 de novembro de 1982, a Estação da Lapa (Estação de Transbordo Clériston Andrade) atualmente é o principal terminal de passageiros da cidade. Com extensão total de 150 mil m<sup>2</sup>, a estação possui 30 mil m<sup>2</sup> de área construída e 120 mil m<sup>2</sup> de espaços urbanizados. O local, que também possui integração com o Metrô, oferece mais de 90 linhas e recebe cerca de 460 mil pessoas por dia.

Com o objetivo de proporcionar um serviço de qualidade ao usuário, a Prefeitura Municipal de Salvador por meio da Secretaria Municipal de Urbanismo e Transporte do Salvador – SEMUT - publicou em setembro de 2014 o edital de licitação para concessão da Estação da Lapa. A Socicam Terminais de Passageiros foi a vencedora, junto com mais duas empresas, a Axxo Construtora LTDA. e a Participa Empreendimentos Imobiliários e Participações LTDA.

Juntas as companhias serão responsáveis pelo contrato de concessão da estação por meio de uma Sociedade de Propósito Específica (SPE).

Com a experiência de atendimento de mais de 210 milhões de passageiros por ano, a Socicam é a maior operadora de terminais de passageiros do Brasil. Atua em todos os modais da área de transporte, além dos serviços de atendimento ao cidadão, oferecendo constantemente soluções operacionais, tecnológicas e financeiras que contribuam com a melhoria da qualidade dos serviços







# Novos é nova Lapa em Salvador



prestados. Mantém ainda uma equipe multidisciplinar e altamente capacitada, que lidera iniciativas criativas e transformadoras, com alto desempenho alcançando resultados eficazes. O contrato com a Estação Lapa tem prazo de concessão de 35 anos e terá participação da Socicam da Axxo Construtora LTDA e da Participa Empreendimentos Imobiliários e Participações LTDA, respectivamente. Entre as sócias, a Socicam será a responsável pela estruturação operacional do terminal.

## Investimento e revitalização

A Estação Nova Lapa, que tem o início das operações da Socicam previsto para o dia 12 de fevereiro de 2015, receberá um investimento de R\$ 13 milhões que garantem a qualidade Socicam de atendimento ao público. O valor será utilizado para a reforma total do terminal, implantação de melhorias e novas tecnologias, em até 12 meses após aprovação do projeto executivo.

Para que o terminal receba as intervenções necessárias e atenda as expectativas e necessidades dos passageiros e usuários, a revitalização da edificação incluirá a aquisição e instalação de 11 escadas rolantes, recuperação dos tirantes metálicos, reforma geral da subestação elétrica e central telefônica, impermeabilização das lajes, pintura geral da estação, pavimentação, aquisição e instalação de geradores, recuperação de ferragens das estruturas de concreto, paisagismo, monitoramento, sinalização e segurança. A Nova Lapa contará com a instalação de siste-

ma de tecnologia composto por painéis de mensagens variáveis, 66 câmeras, sistema de comunicação por voz e Centro de Controle Operacional.

Outras intervenções também fazem parte do projeto, como a instalação de novo gradil de proteção, reforma dos dois sanitários, bem como a realização de melhorias no sistema hidráulico e de drenagem e escoamento de águas pluviais, novas sinalizações horizontal e vertical, novos equipamentos do plano de combate a incêndio e segurança, instalação de sistemas de exaustão de gases no subsolo, reforma de acessos e dos espaços dos módulos da Polícia Militar e Guarda Municipal e elevador para pessoas com deficiência ou mobilidade reduzida.

O espaço que hoje abriga um pequeno centro comercial com 18 lojas, 16 boxes e alguns caixas eletrônicos, será transformado em um moderno centro de compras. Para a construção e operação do shopping, integrado à nova estação, serão investidos mais de R\$ 100 milhões.

O Shopping, que possui previsão para entrar em funcionamento em até 30 meses a partir de janeiro de 2015, terá 25 mil m<sup>2</sup> de área construída. O local abrigará um amplo centro comercial e oferecerá aos seus visitantes uma praça de alimentação, cinema, lojas e etc.

Para o Diretor da Divisão Norte/Nordeste da Socicam, Gilberto Tôrres de Menezes Júnior, a nova estação e o novo empreendimento comercial a ser construído, revolucionarão a região. "A administração da Socicam para este novo empreendimento, vem para Salvador no intuito de integrar o desenvolvimento comercial região e a prestação de serviços de qualidade", afirma Menezes.





## SIPAT nos Terminais

A SIPAT – Semana Interna de Prevenção de Acidentes de Trabalho – foi realizada durante os meses de agosto, setembro e novembro, nos Terminais Rodoviários de Campo Grande, São José dos Campos e Ribeirão Preto, respectivamente e também no Terminal Urbano Alvorada, no Rio de Janeiro. O evento, realizado todos os anos, visa contribuir para a qualidade de vida dos funcionários nas atividades dentro da empresa e também oferecer a oportunidade de levarem os conhecimentos para os seus familiares e amigos. Os participantes receberam informações sobre qualidade de vida, métodos de prevenção de doenças, técnicas de primeiros socorros, saúde financeira e diversos outros temas, por meio de palestras com especialistas.

Os eventos, coordenados e acompanhados por Adriano Ratis, Supervisor de Segurança do Trabalho, e Fabiano Aguirre, Encarregado de Segurança do Trabalho, contaram com a participação de aproximadamente 300 funcionários.

## Terminais recebem campanha gratuita para DETECÇÃO DA HEPATITE C

OS TERMINAIS RODOVIÁRIOS da cidade de São Paulo receberam um mutirão de testes de Hepatite C. As ações aconteceram entre os dias 8 e 12 de setembro, no Terminal Rodoviário Tietê, e de 15 a 19, no Terminal Rodoviário Barra Funda. A iniciativa foi uma parceria entre a Socicam e a Associação Brasileira de Portadores de Hepatite (ABPH) e chamou a atenção das pessoas, que passavam pelo terminal, para a hepatite viral e a importância do diagnóstico precoce, por meio de um exame simples e indolor.

Os testes foram realizados de forma gratuita por uma equipe de enfermeiros voluntários. Durante os dez dias, os passageiros e usuários tiveram a oportunidade de realizar os exames e tirar suas dúvidas a respeito da doença. Aqueles que apresentaram resultado positivo foram encaminhados para tratamento especializado.



## Terminal de São José dos Campos contribuindo com o MEIO AMBIENTE

O DESCARTE INCORRETO de lâmpadas fluorescentes, além de representar um perigo para o meio ambiente, também é um problema para a saúde. Preocupado com a destinação desse lixo tóxico, o Terminal Rodoviário de São José dos Campos, no interior de São Paulo, realiza desde 2012 uma campanha para dar as lâmpadas queimadas o destino adequado.



Por se tratar de um metal altamente tóxico, o mercúrio contido na lâmpada, é um resíduo perigoso, que pode causar problemas respiratórios e neurológicos. Por isso os funcionários da rodoviária, que realizam a coleta de lixo são treinados para o correto manuseio e encaminhamento das lâmpadas para o processo de descontaminação e remoção do mercúrio, feito por empresa especializada.

O processo visa garantir a segurança dos nossos funcionários, reduzir os custos de transporte no manuseio, além de contribuir com a preservação do meio ambiente. Desde o início do projeto já foram contabilizadas aproximadamente 1,2 mil lâmpadas descontaminadas e descartadas da forma correta, reforçando a responsabilidade socioambiental da empresa.

## Campanha

### “VOU DE CINTO”

A CAMPANHA “VOU DE CINTO” chegou a São Paulo, com apresentações teatrais realizadas no dia 3 de outubro, dentro do Terminal Rodoviário Tietê. A iniciativa, realizada pelo Programa Estrada Sustentável e apoiada pela Agência Nacional de Transportes Terrestres (ANTT) e pela Socicam, orientou os passageiros sobre a importância do uso consciente do cinto de segurança e distribuiu material informativo ao longo do dia.

A campanha 'Vou de Cinto' faz parte do Movimento pela Segurança Viária - 2014, em comemoração à Semana Nacional de Trânsito, celebrada nacionalmente de 18 a 25 de setembro.







## Terminal Náutico da Bahia recebe show de **CLAUDIA LEITE**

**U**m dos principais pontos turísticos de Salvador, o Terminal Turístico Náutico da Bahia, foi palco da cantora Claudia Leite. Com um repertório repleto de músicas que marcaram sua carreira, a loura aproveitou a oportunidade para apresentar a nova música de trabalho para o verão.

Intitulado de "Barzin da NegaLora", o projeto é resultado do DVD NegaLora Íntimo gravado em 2011, que homenageia a cidade de Salvador. A escolha do espaço do TTBNB não poderia ser diferente, já que possui uma paisagem deslumbrante e convidativa, diante da Baía de Todos os Santos. Além de uma megaestrutura, o show tinha um cenário descontraído de boteco e contou com a participação especial do artista baiano Carlinhos Brown.

## FLASH MOB nos Terminais de Campinas e São José dos Campos

**O**s usuários e passageiros que passaram pelo Terminal Ramos de Azevedo, localizado em Campinas, viram algo inesperado, no dia 21 de setembro: uma apresentação de Flash Mob, no qual também puderam interagir.

O Flash Mob são aglomerações instantâneas de pessoas que realizam uma ação inusitada previamente combinada, e ao final, dispersam tão rápido quanto se reuniram. Dessa forma, o espetáculo ganha forma e cresce no ambiente que está sendo realizado.

O evento foi promovido pelo Sesc Campinas e apresentado pela companhia Tugudum na semana MOVE Brasil e contou com o apoio da Concessionária do Terminal Rodoviário de Campinas.



## Dança Livre Para Todos

Terminal Multimodal Ramos de Azevedo, em Campinas, recebeu o projeto "Dança Livre Para Todos", no dia 20 de setembro. A performance foi realizada pelo coletivo carioca Heróis do Cotidiano em parceria com o Sesc Campinas, com o objetivo de interagir com o público para fazer parte da intervenção artística.

Ao som de uma playlist, que segue a técnica dos cinco ritmos, criados pela coreógrafa americana Gabrielle Rocha, as pessoas eram convidadas a integrar a performance e dançar livremente pela pista montada no saguão superior do terminal.

## DIA DAS CRIANÇAS para menores carentes no Terminal Rodoviário de Natal

**A**Socicam – Empresa que administra o Terminal Rodoviário de Natal - realizou o Dia das Crianças no empreendimento, na tarde do dia 10 de outubro, com a presença das crianças que moram nos arredores do terminal e alunos de três escolas públicas, localizadas no Km 6. São elas: Escola Estadual 12 de Outubro, Escola Estadual Deputado Márcio Marinho e Escola Estadual Jean Mermoz.

A Socicam, em parceria com as empresas de ônibus, fez o transporte das crianças, garantindo muita diversão e estimulando a cultura. Assim, desenvolvendo habilidades culturais, em um dia dedicado especialmente a elas.

Uma das atrações responsáveis pela animação foram os palhacinhos da SEMOB (educadores de trânsito) que interagiram com os passageiros e o público que estavam presentes, realizando diversas brincadeiras, distribuindo balas, pipocas, além de oficinas de

pintura no rosto e desenhos para colorir. Outro ponto alto foi a presença do Grupo de Teatro da SEMOB, onde os atores também fizeram brincadeiras para animar o público durante a tarde.



# Qualidade nas Centrais de Atendimento Integrado ao Cidadão no Espírito Santo



Atendimento de qualidade e rapidez ao alcance de todos, estes são alguns dos quesitos positivos que tem levado Governos Municipais, Estaduais e Federais a firmar contratos com empresas privadas para ofertar serviços públicos à população.

A Socicam, como grande operadora de terminais de passageiros no País, com ampla experiência na gestão

de terminais rodoviários, terminais urbanos, aeroportos, portos e estacionamentos, reuniu toda a experiência conquistada ao longo de 40 anos de atuação no mercado e a direcionou para a operação das Centrais de Atendimento Integrado de Serviços Públicos.

A cargo da implantação da infraestrutura, logística e operação dos locais de atendimento e responsável em promover estudos para identificar os pontos para instalação das unidades e definição do trajeto dos equipamentos itinerantes, atualmente, a Socicam está presente em 39 unidades de atendimentos espalhadas pelo País.

Segundo pesquisas recentes encomendadas por institutos especializados, as Centrais de Atendimento têm atingido altos índices de satisfação, chegando a 90% de avaliação positiva.

Com base neste cenário, 2014 foi marcado por uma importante conquista da empresa no setor. Integrante da Concessionária Faça Fácil Cidadão, a Socicam passou a operar o Faça Fácil Cariacica, no Espírito Santo e mais duas unidades móveis. Para 2015 está programado implantar e operar outras três unidades fixas no Estado: Serra, Colatina e Cachoeiro de Itapemirim. Realizado via PPP (Parceria Público-Privada), o contrato foi firmado no regime de concessão administrativa e reúne 16 órgãos públicos com ofertas de mais de 400 serviços públicos.

Para elucidar os resultados conquistados com o Faça Fácil Cariacica e demais unidades, o Secretário de Estado de Gestão e Recursos Humanos do Governo do Espírito Santo, Pablo Rodnitzky concedeu uma entrevista para o Informe Socicam. Ele menciona a importância de contar com este novo formato de contratação de serviços, como garantia de qualidade no atendimento prestado ao cidadão, além de mensurar a atuação da empresa.

**INFORME SOCICAM:** Atualmente, a Central de Atendimento Integrado ao Cidadão do Estado - Faça Fácil está presente no Município de Cariacica. O governo pretende expandir para outros municípios? Em qual prazo?

**Pablo Rodnitzky:** A Central de Atendimento Integrado ao Cidadão do Espírito Santo – Faça Fácil Cariacica, começou a funcionar em 2010 e oferece mais de 400 serviços públicos. A unidade realiza, em média, 5.500 atendimentos/dia, sendo muito bem avaliado pela população, com 99,8% de satisfação. Em vista do sucesso, o governo do Estado decidiu implantar mais cinco novas unidades, sendo três fixas nos municípios de Serra, Cachoeiro de Itapemirim e Colatina e duas unidades itinerantes para atender os demais municípios. Para tal expansão a Administração Estadual publicou um edital, por concorrência pública, para contratação de serviços de gestão englobando a elaboração de projetos executivos, obras, operação e manutenção para implantação das cinco novas unidades. O modelo de contrato é Concessão Administrativa de Parceria Público Privada, com prazo estabelecido de 12 anos. A vencedora foi a Concessionária Faça Fácil Cidadão, composta pelas empresas Socicam, Tjofram, TB Serviços e 3PBRASIL. Os serviços contratados começaram a ser realizados em dezembro de 2013. Foram implantadas as duas unidades itinerantes, que, em cinco meses, já percorreram 33 municípios, atenderam 18.991 cidadãos e realizaram 27.396 serviços.

**INFORME SOCICAM:** Nas unidades já instaladas, quais são os serviços mais procurados?

**Pablo Rodnitzky:** Atualmente estão em funcionamento o Faça Fácil Cariacica e duas unidades móveis. No Faça Fácil Cariacica os serviços mais procurados são pagamentos de taxas bancárias, de emissão e entrega de 1ª e 2ª vias de Carteira de Identidade, licenciamento de veículos, consulta de serviços da Receita Federal, emissão de cartões do Sistema Único de Saúde (SUS) e acesso gratuito à internet. Nas unidades móveis, o serviço mais procurado é emissão de 1ª via da Carteira de Identidade.

**INFORME SOCICAM:** Quantos atendimentos foram realizados durante o ano de 2013? Atualmente, quantos são os atendimentos diários?

**Pablo Rodnitzky:** Em 2013, o Faça Fácil Cariacica registrou 1.664.547 atendimentos. Atualmente o Faça Fácil Ca-



riacica realiza, em média, 5.500 atendimentos/dia. As duas unidades itinerantes fazem, juntas, 500 atendimentos/dia.

**INFORME SOCICAM:** Quando todas as unidades estiverem em funcionamento, qual será a meta de atendimentos?

**Pablo Rodnitzky:** A meta estabelecida é de que sejam feitos 4.011.000 atendimentos, incluindo as quatro unidades fixas. Sobre as unidades móveis é a realização de 115.000 atendimentos

**INFORME SOCICAM:** Como o senhor avalia o sistema de PPPs? Por favor, detalhe os possíveis benefícios que trouxe para o governo e para o cidadão.

**Pablo Rodnitzky:** As Parcerias Público Privadas no Governo do Estado do Espírito Santo constituem instrumentos de colaboração entre o Estado e o ente privado, por meio dos quais, nos termos em que forem definidos, o parceiro privado participa da implantação e do desenvolvimento do objeto de contratação, seja serviço ou empreendimento público, bem como, da exploração e da gestão das atividades inerentes. Cabe ao parceiro privado contribuir com recursos financeiros, materiais e humanos para execução das atividades contratadas, sendo remunerado de acordo com seu desempenho, pautados nos termos contratuais. Quanto aos benefícios gerados, podemos destacar a eficiência e competitividade no cumprimento das missões de Estado e no emprego dos recursos da sociedade; respeito aos interesses e direitos dos beneficiários dos serviços públicos e dos parceiros privados responsáveis por sua execução; garantia de maior publicidade e transparência dos procedimentos e das decisões; divisão dos riscos de forma objetiva e de acordo com a capacidade dos parceiros em gerenciá-los; qualidade e continuidade na prestação dos serviços; possibilidade de remuneração do contratado vinculada ao seu desempenho; vinculação aos planos de desenvolvimento econômico, social e ambiental do Estado; e, sobretudo, estímulo e garantia da participação popular, mediante consultas públicas e avaliação continuada dos serviços oferecidos à sociedade. Além destes aspectos, pode-se estruturar uma equipe profissionalizada para monitoramento e gestão da PPP, bem como, elevar o nível de qualidade da prestação dos serviços públicos, objetos da contratação.

**INFORME SOCICAM:** Como o senhor avalia a administração da Concessionária Faça Fácil

**Pablo Rodnitzky:** O contrato efetivado entre o Estado do Espírito Santo e a Concessionária Faça Fácil Cidadão tem somente dez meses de execução. Podemos afirmar, no entanto, que estamos construindo uma ótima parceria, cuja finalidade é a do cumprimento do objeto contratado, ou seja, que a gestão dos serviços das unidades Faça Fácil alcance o êxito esperado.



**INFORME SOCICAM:** O Governo do Espírito Santo estuda oferecer mais serviços públicos no Faça Fácil? Se sim, pode mencionar quais?

**Pablo Rodnitzky:** Realizamos pesquisas junto aos órgãos que atendem diretamente ao cidadão e apresentamos os requisitos necessários para o funcionamento dentro do Faça Fácil. De posse dos resultados das pesquisas, os órgãos que se adequam aos preceitos do Faça Fácil são convidados a participar da unidade. A pesquisa é contínua e a procura dos órgãos é feita com frequência.

**INFORME SOCICAM:** Como é feita a avaliação de satisfação do público que utiliza o Faça Fácil? Pode nos indicar os índices atingidos?

**Pablo Rodnitzky:** Atualmente, no Faça Fácil Cariacica temos três modalidades de aferir a avaliação do público. A primeira, eletrônica, é feita logo após a execução dos serviços. O cidadão tem quatro opções para escolha: ótimo, bom regular e ruim. O percentual de satisfação é a soma de ótimo com bom. A segunda é uma pesquisa quadrimestral, feita por amostragem com os usuários de cada serviço. A metodologia usada para conseguir o resultado é o Instrumento Padrão de Pesquisa de Satisfação (IPPS), do Ministério de Planejamento. A terceira é o Fale Conosco, que o cidadão pode se manifestar, por meio eletrônico e/ou formulário disponibilizado na própria unidade.

**INFORME SOCICAM:** Poderia citar o cenário antes e depois da implantação do Faça Fácil?

**Pablo Rodnitzky:** O Governo continuamente se empenhou em gerar serviços públicos de qualidade à sociedade. Contudo, em função da dispersão dos atores públicos, sempre houve dificuldade em gerar um modelo de gestão que permitisse estabelecer, monitorar e executar parâmetros de qualidade para todos os órgãos/entidades do Estado. Por meio da implementação do Programa Faça Fácil, vários órgãos prestadores de serviços públicos, entidades da sociedade civil e empresas prestadores de serviços de natureza pública, foram reunidos num só espaço, com um modelo de gestão inovador, pautados pelos seguintes indicadores: objetivos de qualidade, disponibilidade e resolutividade. Tudo isso permitiu estabelecer um novo paradigma no serviço público, no que diz respeito ao padrão de atendimento ao cidadão, pois nosso foco constante é facilitar sua vida.



## Firmino Freitas recebe homenagem ilustre

Quem trafegar pela Rodovia dos Imigrantes, SP-160, no sentido litoral/São Paulo, vai observar que o Túnel de Acesso TA5, na altura do Km 48,9, recebeu o nome de "Túnel Firmino Rocha de Freitas". Uma justa homenagem a um dos mais renomados empresários do setor de transportes, sócio e fundador da Socicam, que foi Secretário dos Transportes do Estado de São Paulo, de 1968 a 1971, no Governo Abreu Sodré, quando foi concebida a importante rodovia.

Em 1968, o Engenheiro Firmino Rocha de Freitas, que já ocupava o cargo na Secretaria, deu início aos estudos de autoestradas no Estado de São Paulo, auto financiáveis, enfatizando a construção da "Rodovia do Imigrante" - nome inicial - para atender a demanda de tráfego entre o planalto e o litoral.

Em 24 de janeiro de 1969 deu-se início a construção da Rodovia dos Imigrantes, por meio da DERSA Desenvolvimento Rodoviário S.A.

Falecido no ano de 2009, Dr. Firmino é lembrado por sua atuação marcante na gestão de terminais de passageiros, fruto do início e crescimento da Socicam. Com uma visão idealista para novos negócios, o engenheiro foi pioneiro na administração de terminais rodoviários no modelo de concessão.



Hoje a Socicam opera mais de 190 empreendimentos em todos os modais de transportes e atendimento ao público como: terminais rodoviários, urbanos, metropolitanos, náuticos, aeroportos, centrais de atendimento aos cidadãos e estacionamentos.

A merecida homenagem é de autoria do Deputado Antonio Salim Curiati e foi publicada no Diário Oficial em 14 de agosto de 2013.



## Socicam conquista a administração do Aeroporto da Zona da Mata em Minas Gerais

A Socicam venceu o processo licitatório da parceria público-privada (PPP) para administração, operação e exploração comercial do Aeroporto Presidente Itamar Franco, popularmente conhecido como Aeroporto da Zona da Mata, localizado na cidade de Goianá, em Minas Gerais.

A nova gestão será realizada por meio da Concessionária do Aeroporto da Zona da Mata S.A., formado pela Socicam e a Universal Armazéns Gerais Alfandegados. Com prazo de 30 anos para concessão, a concessionária responderá pela elaboração de projetos de engenharia para modernização, ampliação e aquisição de equipamentos, além da prestação dos serviços aeroportuários.

Homologada junto à Secretaria de Estado de Transportes e Obras Públicas de Minas Gerais (SETOP), a concessão terá o valor de contraprestação de aproximadamente R\$ 4,4 milhões por ano, durante a vigência do contrato. O empreendimento, segundo a Setop, conta com a segunda maior pista do estado de Minas Gerais. São 2.530 metros de extensão, menor apenas que o Aeroporto Internacional Tancredo Neves, em Confins.

Mesmo antes do início da nova gestão, previsto para janeiro de 2015, o empreendimento já conta com novas solicitações de partidas de voos das principais companhias aéreas.