



**SECRETARIA DOS TRANSPORTES METROPOLITANOS
PROCESSO STM Nº 000770/2012 - PPP da Linha 6 – Laranja**

CONTRATO DE CONCESSÃO PATROCINADA Nº 015/2013

ANEXO II

VOLUME I - DIRETRIZES OPERACIONAIS MANDATÓRIAS

O presente documento estabelece as diretrizes mandatórias que definem as exigências operacionais da Linha 6 - Laranja. Elas são formuladas em termos mínimos, para garantir a prestação do serviço adequado, sem inibir a CONCESSIONÁRIA de aportar sua experiência e tecnologia em benefício da qualidade oferecida ao usuário.

De acordo com o art. 6º § 1º da Lei Federal 8.987/95 serviço adequado é o que satisfaz as condições de regularidade, continuidade, eficiência, segurança, atualidade, generalidade, cortesia na sua prestação e modicidade das tarifas.

As diretrizes operacionais mandatórias são de cumprimento obrigatório. A partir delas, a CONCESSIONÁRIA elaborará, sempre objetivando a prestação do serviço adequado, as suas Diretrizes Operacionais do Serviço Concedido (DOSC), que deverão ser submetidas e aprovadas pelo PODER CONCEDENTE.

Tais diretrizes darão base e determinarão os procedimentos a serem adotados na operação do transporte do sistema metroviário, em situação normal ou de contingência, em função das características técnicas e construtivas dos sistemas, equipamentos e instalações.

Da prestação de serviço

O serviço será prestado integrado com as linhas do Metrô, da CPTM, da Via 4 e ou outros sistemas de transporte coletivo urbano, através de estações e terminais abertos ao público.

Do direito de viagem

Terá direito a viagem todo usuário portador de um título de transporte válido (que possibilite o seu acesso à área paga das estações para realização das viagens) ou aqueles com direito legal à gratuidade, adequadamente identificados, que resultará na obrigação da CONCESSIONÁRIA a transportá-lo.

O título de transporte que não puder ser identificado pelo equipamento ou outro meio existente para tal fim deverá ser tratado de acordo com as instruções do PODER CONCEDENTE

Cabe à CONCESSIONÁRIA fornecer um Sistema de Controle de Acesso que, a partir de



SECRETARIA DOS TRANSPORTES METROPOLITANOS
PROCESSO STM Nº 000770/2012 - PPP da Linha 6 – Laranja

CONTRATO DE CONCESSÃO PATROCINADA Nº 015/2013

dados de controle dos bloqueios das estações, disponibilize ao PODER CONCEDENTE, em tempo real, os dados referentes às entradas, saídas e transferências efetivamente havidas, assim como a identificação do título de transporte utilizado.

O sistema deve prever a emissão de relatórios, cujos dados e formatação deverão ser aprovados pelo PODER CONCEDENTE, assim como permitir o manuseio dos mesmos, para a adequação conforme outras demandas internas ao PODER CONCEDENTE.

A CONCESSIONÁRIA deverá disponibilizar à COMPANHIA DO METRÔ, Via Quatro, CPTM e às demais concessionárias com integração física, de forma automática, os dados referentes ao fluxo de passageiros, considerando a interface operacional existente entre os sistemas.

A CONCESSIONÁRIA deverá operar todos os equipamentos de sua responsabilidade existentes na interface com o Metrô, Via Quatro, CPTM e às demais concessionárias com integração física, mantendo sob controle o seu funcionamento e prestando informações aos respectivos acerca de situações ou desvios pelas quais ele possa ser alvo de consultas por parte de usuários, meios de comunicação, etc.

A CONCESSIONÁRIA poderá fornecer título de transporte de serviço a seus empregados, desde que sejam criados mecanismos para que tal cessão se dê à custa da CONCESSIONÁRIA.

Quando por qualquer razão, sobrevier interrupção do serviço, a CONCESSIONÁRIA deverá proceder à devolução do título de transporte aos usuários. A devolução, em qualquer caso, será de títulos de transporte unitários.

Como alternativa para prosseguimento da viagem dos usuários, a CONCESSIONÁRIA deverá se utilizar do PAESE – Plano de Apoio Entre Empresas de Transporte Frente a Situação de Emergência. Os custos da utilização do PAESE são de responsabilidade da CONCESSIONÁRIA.

A CONCESSIONÁRIA também poderá ser acionada para atendimento de situações de emergência de outras empresas de transporte conveniadas, sendo remunerada para isso. Para tanto a CONCESSIONÁRIA deverá aderir ao convênio: "Plano de Apoio Entre as Empresas de Transporte Frente a Situações de Emergência - PAESE".

Capacidade de transporte

A capacidade do serviço será atingida com crescimento da demanda, sendo que para todos os níveis, deverá ser garantido o serviço adequado definido nos presentes requisitos e nas DOSC.



SECRETARIA DOS TRANSPORTES METROPOLITANOS
PROCESSO STM Nº 000770/2012 - PPP da Linha 6 – Laranja

CONTRATO DE CONCESSÃO PATROCINADA Nº 015/2013

Intervalo entre trens

A CONCESSIONÁRIA deverá tomar as providências necessárias para manter a regularidade e a continuidade do serviço. Estabelecerá programação de intervalos entre trens com velocidade comercial adequada, para atender à variação da demanda ao longo da jornada diária, de modo a assegurar, em situações normais, as seguintes condições:

- Nos horários de pico, a lotação média da composição não poderá exceder a 6 usuários em pé por metro quadrado. Nos horários de vale, nos finais de semana e nos feriados, a lotação média da composição não poderá exceder a 2 usuários em pé por metro quadrado. Para as transições vale-pico e pico-vale será considerado o período de 90 minutos antes do início e após o término do pico.
- intervalo máximo programado entre dois trens, em qualquer dia ou horário, não poderá exceder a 6 minutos.
- Os tempos de porta aberta dos trens na plataforma não deverão ser inferiores a 5 segundos. Sendo considerado tempo de porta aberta o intervalo efetivamente disponibilizado para embarque e desembarque dos usuários, da abertura total das portas até o início do alarme de fechamento.

Horário de operação, integração e transferência

A CONCESSIONÁRIA deverá manter o serviço aberto ao público das 04h40 às 24 horas no período de domingo a sexta e das 04h40 do sábado à 01h do domingo. A circulação de trens em operação deverá considerar a parada dos trens em todas estações abertas ao público. A CONCESSIONÁRIA manterá em local visível ao público informações relativas aos horários de funcionamento do serviço dos trens. Nas estações de transferência, o transbordo não se fará fora dos horários limites de operação das respectivas linhas concorrentes.

Excepcionalmente, para atendimento a eventos na cidade a concessionária deverá operar em conformidade aos horários das outras operadoras.

Gestão operacional

A CONCESSIONÁRIA deverá prover e disponibilizar ao PODER CONCEDENTE e ao Metrô, Via Quatro, CPTM e às demais concessionárias com integração física, um sistema informatizado que permita a visualizações em tempo real, emissão periódica de relatórios e o tratamento de dados que permitam a extração de relatórios, pré-definidos ou customizados, de acordo com as possíveis demandas, com o que possa se ter a seu dispor, minimamente, informações ou imagens sobre:

- Intervalo programado e real durante todo o período operacional;
- Tempo de percurso programado e real;



SECRETARIA DOS TRANSPORTES METROPOLITANOS
PROCESSO STM Nº 000770/2012 - PPP da Linha 6 – Laranja

CONTRATO DE CONCESSÃO PATROCINADA Nº 015/2013

- Viagens programadas e viagens diárias realizadas, por faixa horária;
- Entradas/transferências de usuários por estação, por intervalo de tempo;
- Falhas/ocorrências do sistema elétrico, sinalização, material rodante e demais equipamentos e suas respectivas atuações;
- Ocorrências com usuários;
- Interrupção de serviço acima de 3 intervalos entre trens (Incidente Notável);
- Consumo de energia elétrica;
- Índice de rejeição de títulos de transporte;
- Níveis de lotação dos trens por faixa horária;
- Ocorrências de segurança pública;
- Ocorrências de acidentes com usuários por faixa horária;
- Disponibilidade operacional diária da frota de trens;
- Ocorrências que venham a afetar a segurança operacional conforme conceituação da COMPANHIA DO METRÔ (“COPESE”);
- Imagens internas e externas das diversas dependências das instalações, estações, túneis, etc;
- Controle de fluxo nos bloqueios de entrada, saída e transferência, nas dependências das estações túneis e outros modos de interligação entre a Linha concedida e os outros modais que com ela tenham interface;

Especificamente para o Sistema de Arrecadação deverão ser disponibilizados os dados brutos, provenientes diretamente do sistema de arrecadação acerca bilhetagem e utilização dos bloqueios de entrada, saída e transferência.

Neste caso o sistema a disponibilizado deverá ser homologado por entidade Reconhecida, a ser aprovada pelo PODER CONCEDENTE, sendo prerrogativa do PODER CONCEDENTE a realização de auditorias no sistema a qualquer tempo e sem prévio aviso.

A CONCESSIONÁRIA deverá disponibilizar ao PODER CONCEDENTE e às outras empresas de transporte integradas, um sistema telefônico para contato direto e exclusivo, visando o tratamento das demandas surgidas durante a operação diária do sistema.

Interrelação com os outros sistemas de transporte

O Subsistema de Monitoração do Centro de Controle Operacional da Linha 6 – Laranja deverá estabelecer uma relação de colaboração com o Centro de Controle Operacional das demais linhas da Rede, informando sobre as ocorrências de fatos e eventos relevantes, em tempo real, a fim de obter uma melhor segurança global no sistema.

A CONCESSIONÁRIA deverá disponibilizar ao Metrô uma linha telefônica para comunicação direta e exclusiva entre as salas de supervisão operacionais das estações com transferência de passageiros entre as linhas, visando otimizar e agilizar o tratamento das demandas durante a operação diária do sistema.



SECRETARIA DOS TRANSPORTES METROPOLITANOS
PROCESSO STM Nº 000770/2012 - PPP da Linha 6 – Laranja

CONTRATO DE CONCESSÃO PATROCINADA Nº 015/2013

A CONCESSIONÁRIA deverá disponibilizar ao Centro de Controle de Operação – CCO, das demais linhas da Rede, a visualização das informações do Sistema de Controle Centralizado, no que tange a movimentação dos trens e alimentação elétrica, tendo em vista subsidiar adoções de estratégias operacionais durante a operação diária do sistema.

Da movimentação dos trens

Em condições normais de operação, a movimentação dos trens deverá ser realizada de modo automático, exceto em casos de degradação operacional, motivadas por falha dos trens ou do Sistema de Sinalização, poderá ser utilizada a modalidade manual, na qual o trem movimentar-se-á com a velocidade máxima de 30 km/h, de acordo com limites de velocidade adequados, sob total controle do operador do trem. Esta situação deverá ser contemplada em plano de contingência constante das Diretrizes Operacionais do Serviço Concedido (DOSC).

A composição em operação comercial não poderá circular, com usuário, tendo alguma de suas portas abertas. Garantidas as condições de segurança dos usuários e empregados, excepcionalmente, será permitida a movimentação da composição, com portas abertas, até o terminal a que se destina.

Das condições de segurança

A CONCESSIONÁRIA adotará procedimentos e medidas para que o transporte de passageiros seja feito em condições seguras, garantindo a integridade física das pessoas, a preservação dos ativos patrimoniais e atendendo ao disposto na Lei Federal no 6.149, de 02 de dezembro de 1974.

A CONCESSIONÁRIA será responsável pela obtenção e manutenção do Auto de Vistoria do Corpo de Bombeiros (AVCB) para todos os locais abrangidos por essa norma.

Todas as dependências da CONCESSIONÁRIA deverão ter equipamentos que visem a segurança dos usuários, dos sistemas, das construções e dos empregados. Os equipamentos de segurança deverão ser mantidos em perfeitas condições de utilização.

A entrada ou a permanência nas dependências da CONCESSIONÁRIA é interdita às pessoas que possam causar perigo, incômodo ou prejuízos à segurança do serviço, tais como:

- Portadoras de armas de fogo, carregadas ou não, ou armas brancas, exceto militares, policiais ou pessoas com licença para porte de armas;
- Portadores de materiais inflamáveis, explosivos, radioativos ou corrosivos;
- Embriagados ou intoxicados por álcool ou outras substâncias tóxicas;
- Inconvenientemente trajadas.



SECRETARIA DOS TRANSPORTES METROPOLITANOS
PROCESSO STM Nº 000770/2012 - PPP da Linha 6 – Laranja

CONTRATO DE CONCESSÃO PATROCINADA Nº 015/2013

A CONCESSIONÁRIA proibirá, em suas dependências, as seguintes atividades:

- Praticar qualquer ato do qual resulte embaraço ao serviço ou que possa acarretar perigo ou acidente;
- Embarcar ou desembarcar após o início da sinalização sonora de fechamento iminente das portas, impedir a abertura ou o fechamento das portas, e estacionar ou apoiar-se nelas;
- Acionar ou usar, indevidamente, qualquer equipamento;
- Dar alarme, com utilização ou não dos dispositivos de emergência, exceto em situações justificáveis;
- Fazer funcionar rádios ou outros aparelhos que possam emitir sons.

Quando ocorrerem motivos que possam comprometer a segurança, ou em situação de falha técnica, a CONCESSIONÁRIA removerá as causas da perturbação no prazo mais curto possível, podendo, enquanto isso:

- Interromper, total ou parcialmente, a prestação dos serviços;
- Liberar os bloqueios para movimentação dos usuários;
- Prestar serviço com carros interditados aos usuários;
- Efetuar evacuações de usuários dos trens, conduzindo-os com segurança até a estação mais próxima. Nesta situação, os trens poderão ser rebocados com ou sem usuários, desde que garantidas as condições de segurança do acoplamento e do reboque;
- Fechar acessos de qualquer das estações.

Durante o período de serviço, as áreas públicas que se iniciam no acesso ao nível da rua permanecerão abertas, sinalizadas e iluminadas. Fora do período de utilização pública, os acessos às áreas pagas permanecerão fechados.

No caso de falta de energia elétrica, deverá ser mantida iluminação de balizamento que possibilite a evacuação dos usuários com segurança.

Havendo excesso de pessoas na plataforma, por razões de segurança poderão ser interrompidos os acessos a determinadas estações ou plataformas.

Nas estações deverão ser assegurados o conforto térmico e a renovação do ar.

Do atendimento médico e primeiros socorros

A CONCESSIONÁRIA deverá prestar atendimento de primeiros socorros aos usuários que em sua área operacional necessitem de socorro de emergência e quando necessário deverá remover para órgãos de saúde pública ou conveniados, pelos meios mais rápidos possíveis.



SECRETARIA DOS TRANSPORTES METROPOLITANOS
PROCESSO STM Nº 000770/2012 - PPP da Linha 6 – Laranja

CONTRATO DE CONCESSÃO PATROCINADA Nº 015/2013

Do Corpo de segurança

Nos termos e para fins da Lei Federal nº 6.149 de 02 de dezembro de 1974, a CONCESSIONÁRIA organizará e manterá Corpo de Segurança próprio, que atuará em todas estações, subestações, pátio, trens e terminais de ônibus da CONCESSÃO. Em situações especiais, poderá também agir nas dependências das estações de transferência da COMPANHIA DO METRÔ, assim como o Corpo de Segurança da COMPANHIA DO METRÔ também poderá agir nas dependências da CONCESSIONÁRIA. A atuação do Corpo de Segurança deverá visar:

- Segurança pública dos usuários;
- Disciplina dos usuários;
- Prevenção e repressão de crimes e contravenções nas dependências da concessionária e preservação do seu patrimônio;
- Manutenção ou restabelecimento da normalidade do tráfego do sistema metroviário diante de qualquer fato ou emergência de caráter policial que venha a impedi-lo ou perturbá-lo;
- Remoção imediata, independentemente da presença de autoridade policial, de vítimas, objetos ou veículos que, em caso de acidente ou crime, estejam sobre o leito da via, no interior do trem, ou em áreas operacionais, prejudicando o tráfego do sistema metroviário ou a circulação da composição;
- Prisão em flagrante de criminosos e contraventores;
- Apreensão de instrumentos, objetos ou valores relacionados com crimes ou contravenção penal, entregando-os, juntamente com o infrator, se for o caso, à autoridade policial competente;
- Isolamento dos locais de acidente, crime ou contravenção penal, para fins de verificações periciais, desde que não acarrete a paralisação do tráfego do sistema;
- Vistoria das áreas operacionais, visando a localização de objetos suspeitos provenientes de ameaças ao funcionamento do sistema;
- Ministras os primeiros socorros às vítimas;
- Transportar os feridos para pronto-socorro ou hospital, mantendo a guarda de seus pertences;
- Havendo vítimas fatais, removê-las para lugar onde não haja interferência com a operação do serviço do sistema metroviário;
- Lavrar boletim de ocorrência, para oportuno encaminhamento à autoridade competente e fornecimento às partes interessadas.

Os empregados do Corpo de Segurança deverão usar uniformes padronizados pelo PODER CONCEDENTE, de modo a possibilitar a sua identificação, não sobrepondo nenhum outro objeto à exceção daqueles previstos em procedimento operacional. As especificações dos equipamentos utilizados pelo Corpo de Segurança deverão ser aprovados pelo PODER CONCEDENTE.

A utilização dos equipamentos tem por finalidade básica garantir a segurança dos usuários, dos empregados e a preservação da rede do sistema metroviário.



SECRETARIA DOS TRANSPORTES METROPOLITANOS
PROCESSO STM Nº 000770/2012 - PPP da Linha 6 – Laranja

CONTRATO DE CONCESSÃO PATROCINADA Nº 015/2013

A atuação do Corpo de Segurança da CONCESSIONÁRIA deverá estar estabelecida em consonância com as DOSC.

A CONCESSIONÁRIA poderá, no interesse da segurança pública, destinar dependências nas suas áreas de serviço ou operacionais para a instalação de postos da Polícia Militar com a finalidade de auxiliar ao policiamento preventivo e repressivo.

Do atendimento ao público

Para prestar o serviço com cortesia, a CONCESSIONÁRIA e seus funcionários atenderão os usuários com respeito e consideração e transmitirão as informações necessárias aos passageiros.

A assistência prestada ao público deverá estar estabelecida e em consonância com as DOSC e deverá abranger a todo o sistema.

Todos os empregados da CONCESSIONÁRIA deverão ser capacitados para o desempenho de suas funções e estar uniformizados quando em serviço,

Nas estações, deverá haver pelo menos um empregado para realizar o atendimento e orientar os usuários. A quantidade desses empregados deverá estar dimensionada de conformidade com a demanda de cada estação e constar do DOSC.

A CONCESSIONÁRIA deverá, também, manter nas estações, informações visuais e comunicação sonora para orientação dos usuários. Os deveres e obrigações da CONCESSIONÁRIA e dos usuários, com aprovação do PODER CONCEDENTE, deverão estar fixados em local visível, em todas as estações.

Nos espaços comercializados ou cedidos, a CONCESSIONÁRIA é responsável pela qualidade dos serviços prestados pelos locatários e por tratar as reclamações dos usuários.

Dos serviços complementares

A CONCESSIONÁRIA manterá serviço de Achados e Perdidos, divulgando-o ao público. Este serviço deverá ser integrado ao serviço da Companhia do Metropolitano de São Paulo.

A CONCESSIONÁRIA deverá manter canais de relacionamento com os usuários, bem como manter em local visível os modos de acesso aos canais de relacionamento, inclusive os disponibilizados pelo PODER CONCEDENTE.

A CONCESSIONÁRIA deverá seguir normas de proteção e defesa do usuário de serviços públicos e instituição de ouvidoria, conforme Lei Estadual nº. 10.294, de 20 de abril de 1999.



SECRETARIA DOS TRANSPORTES METROPOLITANOS
PROCESSO STM Nº 000770/2012 - PPP da Linha 6 – Laranja

CONTRATO DE CONCESSÃO PATROCINADA Nº 015/2013

Das condições de limpeza

A CONCESSIONÁRIA deverá manter rigorosamente limpas as estações e demais dependências e equipamentos de uso público, inclusive as partes externas e internas dos trens bem como os elevados.

Das condições de conforto e comodidade aos usuários

Para garantir o conforto e a comodidade de todos os usuários, nos trens e nas estações, a CONCESSIONÁRIA deverá coibir os usuários de:

- Infringir a sinalização;
- Impedir ou tentar impedir a ação do empregado da concessionária, ao cumprimento de seus deveres funcionais;
- Ingressar, sem autorização, nos locais não franqueados aos usuários;
- Viajar em lugar não destinado ao usuário;
- Fumar, manter cigarro ou similar aceso, acender fósforo ou isqueiro;
- Colocar os pés nas paredes das estações, bancos e laterais dos carros;
- Quebrar, danificar, sujar, escrever, desenhar nas instalações e equipamentos pertencentes à concessionária;
- Cuspir ou atirar detritos de qualquer natureza nas vias, nos trens e nas estações;
- Efetuar transporte de objetos com dimensões superiores a 1,5 x 0,6 x 0,3m ou que necessitem mais de uma pessoa para efetuar o transporte;
- Efetuar o transporte de bicicletas, independentemente de suas dimensões, exceto nos dias e horários permitido.
- Efetuar transporte de materiais inflamáveis ou explosivos;
- Utilizar “skates”, patins, patinetes ou similares;
- Colocar cartazes, anúncios e avisos, mendigar, apregoar, expor ou vender qualquer espécie de mercadoria ou serviços, salvo quando houver autorização da concessionária, e nos locais por esta previamente determinados;
- Arremessar objetos de qualquer natureza;
- Usar de linguagem licenciosa, desrespeitosa ou ofensiva a qualquer pessoa;
- Proceder inconvenientemente ou de modo a molestar, assediar sexualmente, importunar ou prejudicar o sossego e a tranquilidade dos usuários;
- Transportar animais, exceto cão-guia em treinamento ou acompanhando pessoa com deficiência visual.