

CONTRATO Nº 02/2021
PROCESSO STM Nº 2907444/2019
Concessão das Linhas 8 - Diamante e 9 - Esmeralda

**ANEXO III. A – DIRETRIZES OPERACIONAIS E DE MANUTENÇÃO
OBRIGATÓRIAS**

PARTE I - DIRETRIZES OPERACIONAIS MANDATÓRIAS DAS LINHAS

PARTE II - DIRETRIZES DE MANUTENÇÃO MANDATÓRIAS DAS LINHAS

CONTRATO Nº 02/2021
PROCESSO STM Nº 2907444/2019
Concessão das Linhas 8 - Diamante e 9 - Esmeralda

PARTE I – DIRETRIZES OPERACIONAIS MANDATÓRIAS DAS LINHAS

Os termos definidos constantes deste ANEXO terão o significado a eles atribuído no CONTRATO, salvo disposição em contrário.

O presente documento estabelece as diretrizes mandatórias que definem as exigências operacionais das LINHAS, 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 PASSAGEIRO.

De acordo com o artigo 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, um PLANO DE OPERAÇÃO E MANUTENÇÃO.

As diretrizes operacionais mandatórias poderão ser alteradas por solicitação da CONCESSIONÁRIA, que deverá apresentar o pedido ao PODER CONCEDENTE, contendo as justificativas para a alteração e a exposição das diretrizes almejadas pela CONCESSIONÁRIA, demonstrando-se a compatibilidade das novas diretrizes com a funcionalidade e a segurança da operação do SERVIÇO CONCEDIDO.

Todos os custos e impactos financeiros resultantes de alterações de diretrizes operacionais mandatórias, quando decorrentes de solicitação da CONCESSIONÁRIA, deverão ser assumidos pela CONCESSIONÁRIA. O PODER CONCEDENTE poderá, em seu juízo de conveniência e oportunidade, à luz do interesse público, negar a alteração solicitada pela CONCESSIONÁRIA, sem que desta negativa decorra qualquer direito a indenização ou compensação à CONCESSIONÁRIA, que permanecerá sujeita às diretrizes operacionais mandatórias constantes deste ANEXO, ou já alteradas em momento anterior.

Nas hipóteses de alteração das diretrizes operacionais mandatórias por determinação unilateral do PODER CONCEDENTE, considera-se caracterizada a situação prevista na Cláusula 35.2.2 do CONTRATO, que deverá ser reequilibrado para neutralizar os impactos, positivos ou negativos, decorrentes da alteração.

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

CONTRATO Nº 02/2021
PROCESSO STM Nº 2907444/2019
Concessão das Linhas 8 - Diamante e 9 - Esmeralda

1. DA PRESTAÇÃO DE SERVIÇO

1.1 O serviço será prestado integrado com outras linhas do sistema ferroviário ou outros sistemas de transporte coletivo urbano (monotrilho, metrô, ônibus) por meio de estações e terminais abertos ao público.

2. DO DIREITO DE VIAGEM

2.1 Terá direito a viagem todo PASSAGEIRO portador de um TÍTULO DE VIAGEM válido (que possibilite o seu acesso à área paga das estações para realização das viagens).

2.1.1 A CONCESSIONÁRIA garantirá acesso ao SERVIÇO CONCEDIDO àquele que tenha direito legal a transporte gratuito, adequadamente identificado, que resultará na obrigação da CONCESSIONÁRIA a transportá-lo, conforme estabelecido no Anexo III.E.

2.1.2 Ocorrendo a identificação de utilização irregular de TÍTULO DE VIAGEM, conforme previsão contida no Anexo III.E, a CONCESSIONÁRIA tomará, contra o portador, as medidas legais cabíveis. Tal diretriz também deverá estar contida no PLANO DE OPERAÇÃO E MANUTENÇÃO e DOSC (Diretrizes Operacionais dos Serviços Concedidos).

2.2 O TÍTULO DE VIAGEM que não puder ser identificado pelo equipamento ou outro meio existente para tal fim deverá seguir o tratamento identificado no item 7.2 do Anexo III.F ou ser tratado de acordo com outras instruções do PODER CONCEDENTE.

2.3 Caberá ao PODER CONCEDENTE, por meio de um sistema de controle de acesso, indicado no Anexo III.F, a partir de dados de controle dos bloqueios das estações, disponibilizar à CONCESSIONÁRIA dados referentes às entradas e transferências efetivamente realizadas, assim como a identificação do TÍTULO DE VIAGEM utilizado.

2.4 O sistema de controle de acesso fará a identificação de transação, contendo, no mínimo, o tipo de bilhete (BU, BOM, EDMONSON e outros que eventualmente vierem a ser implantados), a carteira (bilhete de gratuidade ou vale transporte ou passe escolar, fidelidade etc.), o horário, a estação, a identificação do bloqueio, o número do bilhete etc., considerando para efeito de identificação do TÍTULO DE VIAGEM utilizado o bilhete para o acesso ao sistema de transporte.

2.5 A CONCESSIONÁRIA deverá disponibilizar às operadoras de transporte ou demais concessionárias com integração física, de forma automática, os dados referentes ao fluxo de PASSAGEIROS, considerando a interface operacional existente entre os sistemas.

CONTRATO Nº 02/2021
PROCESSO STM Nº 2907444/2019
Concessão das Linhas 8 - Diamante e 9 - Esmeralda

- 2.6 A CONCESSIONÁRIA deverá operar todos os equipamentos de sua responsabilidade existentes na interface com as operadoras de transporte ou demais concessionárias com integração física, mantendo sob controle o seu funcionamento e prestando informações às respectivas operadoras de transportes e concessionárias acerca de situações ou desvios pelas quais possa ser alvo de consultas por parte de PASSAGEIROS, meios de comunicação etc.
- 2.7 A CONCESSIONÁRIA deverá fornecer TÍTULO DE VIAGEM de serviço a seus empregados, terceirizados, prestadores de serviços, à CONCESSIONÁRIA, à CPTM, ao METRÔ e empregados da ELETROMÍDIA em serviços do CONTRATO DE MÍDIA GLOBAL e do CONTRATO DE MÍDIA ESTÁTICA (conforme definidos na Parte III do Anexo III.C). Estes não serão contabilizados como PASSAGEIROS TRANSPORTADOS NAS LINHAS, devendo a CONCESSIONÁRIA estabelecer procedimento operacional compatível com esta condição, considerando ainda, outras solicitações do PODER CONCEDENTE, quer sejam para novos prestadores ou substituição dos atuais.
- 2.8 Quando, por qualquer razão, sobrevier interrupção do serviço na circulação de trens (mesmo que parcial), a CONCESSIONÁRIA deverá proceder à devolução do TÍTULO DE VIAGEM aos PASSAGEIROS, que serão disponibilizados pelo PODER CONCEDENTE. A devolução, em qualquer caso, será em TÍTULO DE VIAGEM unitário.
- 2.9 Como alternativa para prosseguimento da viagem dos PASSAGEIROS, a CONCESSIONÁRIA deverá se utilizar do PAESE, de acordo com as orientações fornecidas pelo PODER CONCEDENTE. Para tanto, a CONCESSIONÁRIA deverá aderir ao convênio do PAESE. Os custos da utilização do PAESE são de responsabilidade da CONCESSIONÁRIA, quando por ela acionado. Na hipótese de o acionamento decorrer de solicitação do PODER CONCEDENTE, este arcará com os custos.
- 2.10 A CONCESSIONÁRIA também poderá ser acionada para atendimento de situações de emergência de outras empresas de transporte conveniadas, devendo, contudo, ser ressarcida pela própria solicitante.

3. CAPACIDADE DE TRANSPORTE

- 3.1 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, no PLANO DE OPERAÇÃO E MANUTENÇÃO e no DOSC (Diretrizes Operacionais dos Serviços Concedidos). Será aplicável também o quanto estipulado no Anexo III.D.

CONTRATO Nº 02/2021
PROCESSO STM Nº 2907444/2019
Concessão das Linhas 8 - Diamante e 9 - Esmeralda

4. INTERVALO ENTRE TRENS

4.1 A CONCESSIONÁRIA deverá tomar as providências necessárias para manter a regularidade e a continuidade do serviço e estabelecer 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:

4.1.1 A lotação média do trem nos horários de pico não poderá exceder o máximo de 6 (seis) PASSAGEIROS por metro quadrado, e nos horários de vale não poderá exceder 4 (quatro) PASSAGEIROS por metro quadrado, devendo, obrigatoriamente, sob pena de incorrer em penalização, cumprir a oferta mínima em todos os períodos, conforme a indicação a seguir:

(i) Linha 8:

		INTERVALO (MINUTOS)		
		JÚLIO PRESTES – BARUERI	JÚLIO PRESTES – ITAPEVI	ITAPEVI – AMADOR BUENO
Dias Úteis	Pico M/T	5 Manhã/6 Tarde	10 Manhã/6 Tarde	30
	Vale Dia	8(*)	8	30
	Vale Noite	10(*)	10	30
Sábado	Vale Dia	8(*)	8	30
	Vale Noite	12(*)	12	30
Dom/Feriado	Vale Dia	10(*)	10	30
	Vale Noite	15(*)	15	30

(*) Não existe loop intermediário até Barueri no Vale Dia, Pico Tarde e Vale Noite.

(ii) Linha 9:

		INTERVALO (MINUTOS)	
		OSASCO - GRAJAÚ	PINHEIROS - JURUBATUBA
Dias Úteis	Pico M/T	8	4
	Vale Dia	7	7(*)
	Vale Noite	7	7(*)
Sábado	Vale Dia	7	7(*)
	Vale Noite	10	10(*)
Dom/Feriado	Vale Dia	10	10(*)
	Vale Noite	10	10(*)

(*) Não existe loop intermediário entre Pinheiros e Jurubatuba no Vale Dia e Vale Noite.

CONTRATO Nº 02/2021
PROCESSO STM Nº 2907444/2019
Concessão das Linhas 8 - Diamante e 9 - Esmeralda

- 4.1.2 Para cumprimento da oferta mínima prevista no item 4.1.1, o horário de pico e vale será o mesmo considerado no Anexo III.D com todas as variáveis estabelecidas para o indicador Cumprimento de Oferta Programada – (ICO). Para dia, será considerado o período de 05h00min a 17h00min e para noite será considerado o período de 17h00min a 05h00min.
- 4.1.2.1 A programação de viagens deverá considerar o disposto no item 4.1.1, bem como a oferta mínima apresentada nas tabelas acima, devendo a CONCESSIONÁRIA demonstrar o embarque/desembarque hora a hora dos últimos 6 (seis) meses, ou período inferior, conforme o caso.
- 4.1.2.2 O VERIFICADOR INDEPENDENTE deverá acompanhar a programação da CONCESSIONÁRIA indicada no item 4.1.2.1, com a sua realização efetiva para efeito de identificar o cumprimento da regularidade quanto à oferta mínima para atender o limite máximo de lotação estabelecido no item 4.1.1.
- 4.1.3 Os tempos de porta aberta dos trens na plataforma não deverão ser inferiores a 20 (vinte) segundos. Sendo considerado tempo de porta aberta o intervalo efetivamente disponibilizado para embarque e desembarque dos PASSAGEIROS, da abertura total das portas até o início do alarme de fechamento.
- 4.1.4 A velocidade comercial média deverá ser de no mínimo 40 km/h (quarenta quilômetros por hora).

5. HORÁRIO DE OPERAÇÃO, INTEGRAÇÃO E TRANSFERÊNCIA

- 5.1 A CONCESSIONÁRIA deverá manter o serviço aberto ao público das 04h00 às 00h00 horas no período de domingo a sexta e das 04h00 do sábado à 01h do domingo. A circulação de trens em OPERAÇÃO deverá considerar a parada dos trens em todas as 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 integradas.
- 5.2 A CONCESSIONÁRIA deverá estabelecer horários especiais de funcionamento para atender, nos municípios abrangidos pelas LINHAS, a eventos geradores de alta demanda, sejam eles programados ou eventuais, assim como quando do estabelecimento de horários especiais pela CPTM, decorrentes de situações similares, observada a disciplina da Cláusula 31.1, item (c), do CONTRATO. (item alterado por erro

CONTRATO Nº 02/2021
PROCESSO STM Nº 2907444/2019
Concessão das Linhas 8 - Diamante e 9 - Esmeralda
material e em decorrência da Resposta STM 355)

6. GESTÃO OPERACIONAL

6.1 A CONCESSIONÁRIA deverá prover e disponibilizar ao PODER CONCEDENTE um sistema informatizado específico que permita a visualização, emissão periódica 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, contendo informações ou imagens sobre:

- (i) intervalo programado e real durante todo o período operacional;
- (ii) tempo de percurso programado e real;
- (iii) viagens programadas e viagens diárias realizadas, por faixa horária;
- (iv) falhas/ocorrências do sistema elétrico de tração, sinalização, material rodante e demais equipamentos e suas respectivas atuações;
- (v) ocorrências com PASSAGEIROS, incluindo as relativas à segurança pública;
- (vi) informar os Incidentes Notáveis, entendendo-se por Incidente Notável:
 - a. interrupção de serviço acima de 2 (dois) intervalos entre trens ou 20 (vinte) minutos além do intervalo programado, o que for menor;
 - b. interrupção de viagem com evacuação em via ou evacuação em plataforma;
 - c. atuação irregular do Corpo de Segurança ou equipe operacional com consequente ameaça à integridade dos PASSAGEIROS; e
 - d. aqueles decorrentes de condição insegura
- (vii) consumo de energia elétrica;
- (viii) níveis de lotação dos trens por faixa horária;
- (ix) ocorrências de segurança pública;
- (x) ocorrências de acidentes com PASSAGEIROS por local e faixa horária;
- (xi) disponibilidade operacional diária da frota de trens;
- (xii) ocorrências que venham a afetar a segurança operacional conforme conceituação da CPTM (COPESE);

CONTRATO Nº 02/2021
PROCESSO STM Nº 2907444/2019
Concessão das Linhas 8 - Diamante e 9 - Esmeralda

- (xiii) imagens internas e externas das diversas dependências das instalações, estações, vias, trens, etc.; e
 - (xiv) controle de fluxo nos bloqueios de entrada, de saída e de transferência, nas dependências das estações e outros modos de interligação entre as LINHAS e os outros modais que com ela tenham interface.
- 6.1.1 O sistema informatizado de dados programados e realizados, referido neste item, deverá contemplar ainda a programação de intervalo entre trens elaborada para cada linha, da qual serão obtidos os parâmetros de programação, entre eles: tempo de percurso, intervalo entre trens, tempo de reversão nos terminais, quantidade de viagens e trens necessários. (Item incluído em decorrência da Resposta STM 616).
- 6.2 A critério do PODER CONCEDENTE, a CONCESSIONÁRIA deverá disponibilizar as informações constantes do item 6.1 ou parte delas, às operadoras de transporte ou demais concessionárias com integração física do SISTEMA METROFERROVIÁRIO.
- 6.2.1 Na ocorrência de qualquer Incidente Notável, o PODER CONCEDENTE deverá ser cientificado em até 30 (trinta) minutos. O meio de comunicação será ajustado entre o PODER CONCEDENTE e a CONCESSIONÁRIA.
- 6.2.2 O PODER CONCEDENTE poderá solicitar maiores detalhes, sobre os quais irá deliberar acerca do tratamento a ser dispensado ao Incidente Notável em questão, podendo inclusive proceder à instauração de processo administrativo para apuração.
- 6.3 Neste caso, o sistema informatizado referido no item 6.1, a ser disponibilizado, deverá ser homologado pelo VERIFICADOR INDEPENDENTE, sendo prerrogativa do PODER CONCEDENTE a realização de auditorias no sistema a qualquer tempo e sem prévio aviso, inclusive por meio de empresas de auditoria independente, se julgar necessário.
- 6.4 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.

7. INTERRELAÇÃO COM OS OUTROS SISTEMAS DE TRANSPORTE:

- 7.1 Os subsistemas de monitoração do CCO das LINHAS deverão estabelecer uma relação de colaboração com o CCO das demais linhas da CPTM, informando sobre as

CONTRATO Nº 02/2021
PROCESSO STM Nº 2907444/2019
Concessão das Linhas 8 - Diamante e 9 - Esmeralda

ocorrências de fatos e eventos relevantes, em tempo real, a fim de obter uma melhor segurança global no sistema.

7.2 A CONCESSIONÁRIA deverá disponibilizar às operadoras de transporte metroferroviário ou demais concessionárias com integração física, uma linha telefônica para comunicação direta e exclusiva entre as salas de supervisão operacionais das estações com transferência de PASSAGEIROS entre as linhas e seus respectivos centros de controle, visando a otimizar e agilizar o tratamento das demandas durante a operação diária do sistema.

7.3 A CONCESSIONÁRIA deverá disponibilizar ao PODER CONCEDENTE a visualização das informações do Sistema de Controle Centralizado, no que tange à movimentação dos trens e à alimentação elétrica, visando a subsidiar adoções de estratégias operacionais durante a operação diária do sistema.

7.4 A CONCESSIONÁRIA deverá disponibilizar ao PODER CONCEDENTE as imagens das câmeras dos sistemas de monitoramento existentes, a título exclusivo de visualização, em tempo real e por meio de gravações por período de até trinta dias, em endereço a ser fornecido pelo PODER CONCEDENTE.

7.4.1 Quanto a sistemas a serem implantados pela CONCESSIONÁRIA, deve ser utilizado sistema compatível e integrável, que possibilite a disponibilização de visualização das imagens pelo PODER CONCEDENTE em tempo real e em gravação.

7.5 A CONCESSIONÁRIA deverá estabelecer convênio com as operadoras que tenham estações integradas às LINHAS, para o estabelecimento de procedimentos de convivência operacional e de manutenção, conforme regramento constante do Anexo III.C.

8. DA MOVIMENTAÇÃO DOS TRENS

8.1 Em condições normais de OPERAÇÃO, a movimentação dos trens deverá ser realizada de modo manual com operador na cabine nas LINHAS, com ATC (grau de automação GoA1, ATC – Manual Train Operation), conforme IEC-62290.

8.2 A CONCESSIONÁRIA poderá adaptar a OPERAÇÃO para graus de automação superiores GoA2 (STO – Semi Automated Train Operation), GoA3 (DTO – Driverless Train Operation) ou GoA4 (UTO – Unattended Train Operation) por sua conta e risco.

8.3 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 25 km/h (vinte e cinco quilômetros por hora), de acordo com limites de velocidade adequados, com total controle do operador do trem.

CONTRATO Nº 02/2021
PROCESSO STM Nº 2907444/2019
Concessão das Linhas 8 - Diamante e 9 - Esmeralda

8.4 A composição em OPERAÇÃO COMERCIAL não poderá circular com PASSAGEIROS tendo alguma de suas portas abertas. Garantidas as condições de segurança dos PASSAGEIROS e empregados, excepcionalmente, será permitida a movimentação da composição, com portas abertas, até a próxima plataforma, onde deverá ser evacuado e retirado da OPERAÇÃO.

9. DAS CONDIÇÕES DE SEGURANÇA

9.1 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 no Capítulo IV do Decreto Federal nº 1.832, de 04 de março de 1996.

9.2 A CONCESSIONÁRIA deve manter uma Comissão Permanente de Segurança em Sistemas Operacionais - COPESE para investigação de ocorrências que possam comprometer a segurança dos sistemas operacionais das LINHAS, colocar em risco os PASSAGEIROS, empregados, contratados, equipamentos e instalações, observado o Apenso 1 deste ANEXO, que são práticas a serem adotadas pela CONCESSIONÁRIA.

9.3 A CONCESSIONÁRIA será responsável pela obtenção do AVCB para todos os locais abrangidos, de acordo com o Decreto Estadual nº 56.819, de 10 de março de 2011.

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

9.5 A entrada ou a permanência nas dependências da CONCESSIONÁRIA deverá ser interdita às pessoas que possam causar perigo, incômodo ou prejuízos à segurança do serviço, conforme estabelecido no Anexo III.E.

9.6 Quando ocorrerem motivos que possam comprometer a segurança dos PASSAGEIROS e/ou empregados, ou em situação de falha técnica, a CONCESSIONÁRIA removerá as causas da perturbação no prazo mais curto possível, podendo, enquanto isso, sem prejuízo da apuração dos indicadores constantes no Anexo III.D:

- (i) interromper, total ou parcialmente, a prestação dos serviços;
- (ii) liberar os bloqueios para movimentação dos PASSAGEIROS;
- (iii) prestar serviço com o trem mesmo com carros interditados aos PASSAGEIROS;
- (iv) efetuar evacuações de PASSAGEIROS dos trens, conduzindo-os com segurança até a estação mais próxima ou transferindo em um outro trem. Nesta situação, os trens poderão ser rebocados com ou sem PASSAGEIROS, desde que garantidas as condições de segurança do acoplamento e do reboque; e

CONTRATO Nº 02/2021
PROCESSO STM Nº 2907444/2019
Concessão das Linhas 8 - Diamante e 9 - Esmeralda

(v) fechar ou restringir os acessos de quaisquer das estações.

9.7 Durante a OPERAÇÃO, as áreas públicas que se iniciam no acesso ao nível da rua permanecerão abertas, sinalizadas e iluminadas. Fora do período de OPERAÇÃO COMERCIAL, os acessos às áreas pagas permanecerão fechadas. A CONCESSIONÁRIA poderá fechar acessos de quaisquer das estações durante o período de serviço, desde que este fechamento ocorra sempre nos mesmos dias e horários, e mediante autorização do PODER CONCEDENTE.

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

9.9 Em caso de contingência operacional, havendo excesso de PASSAGEIROS na plataforma, que comprometa a sua segurança, poderão ser restritos ou interrompidos os acessos à estação ou à plataforma.

9.10 A CONCESSIONÁRIA deverá estabelecer em instrumento normativo interno os princípios de uma Política de Segurança Operacional para as LINHAS, incluindo:

- (i) PLANO DE SEGURANÇA OPERACIONAL, detalhando recursos envolvidos (equipe, qualificação, hierarquia, equipamentos, instalações), modos de operação, área de abrangência, arcabouço procedimental, autoridade e responsabilidades em situação normal e excepcional;
 - a. esse plano deverá conter os métodos e estratégias que garantam uma OPERAÇÃO segura aos PASSAGEIROS, empregados e colaboradores nos termos do Capítulo IV do Decreto Federal nº 1.832, de 04 de março de 1996 e demais legislação, regulamentos e normas aplicáveis.
- (ii) instrução para desenvolvimento, aprovação e monitoração de ações preventivas e corretivas de situação de risco;
- (iii) programa de treinamento de empregados e agentes envolvidos diretamente com questões de segurança; e
- (iv) programa de treinamento de acessibilidade para deficientes visuais, auditivos e outros, nos termos normativos em vigor.

9.11 A Política de Segurança Operacional deverá ser elaborada durante a FASE PRÉ OPERACIONAL, para nortear a conduta da CONCESSIONÁRIA por todo o período da CONCESSÃO, e deverá contar com a aprovação do PODER CONCEDENTE, que a monitorará e auditará a seu critério, propondo sua revisão, quando for o caso.

10. DO ATENDIMENTO MÉDICO E PRIMEIROS SOCORROS

CONTRATO Nº 02/2021
PROCESSO STM Nº 2907444/2019
Concessão das Linhas 8 - Diamante e 9 - Esmeralda

- 10.1 A CONCESSIONÁRIA deverá prestar atendimento de primeiros socorros aos PASSAGEIROS que em sua área operacional necessitarem de socorro de emergência e, quando necessário, deverá remover para órgãos de saúde pública ou conveniados, pelos meios mais rápidos possíveis, devendo manter um Plano de Atendimento de Primeiros Socorros e controle de todas as ocorrências, encaminhando ao PODER CONCEDENTE, anualmente, ou quando solicitado, os registros e providências adotadas. A CONCESSIONÁRIA, diante da situação concreta, deverá adotar as medidas razoavelmente exigíveis e necessárias, em conformidade com a Cláusula 31.1, inciso (xxii) do CONTRATO. (Item ajustado em decorrência da Resposta STM 726)

11. DO CORPO DE SEGURANÇA

- 11.1 Nos termos e para fins do Capítulo IV do Decreto Federal nº 1.832, de 04 de março de 1996, a CONCESSIONÁRIA organizará e manterá Corpo de Segurança próprio, que atuará em todas as estações, subestações, pátio, trens e terminais de ônibus da CONCESSÃO.
- 11.2 Em situações especiais, poderá também agir nas dependências das estações de transferência das outras operadoras, assim como o Corpo de Segurança das outras operadoras do SISTEMA METROFERROVIÁRIO também poderão agir nas dependências da CONCESSIONÁRIA.
- 11.3 A atuação do Corpo de Segurança deverá visar:
- (i) segurança pública dos PASSAGEIROS;
 - (ii) disciplina dos PASSAGEIROS;
 - (iii) prevenção e repressão de crimes e contravenções nas dependências da CONCESSIONÁRIA e preservação do seu patrimônio;
 - (iv) manutenção ou restabelecimento da normalidade do tráfego do SISTEMA METROFERROVIÁRIO diante de qualquer fato ou emergência de caráter policial que venha a impedi-lo ou perturbá-lo;
 - (v) 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 METROFERROVIÁRIO ou a circulação da composição;
 - (vi) prisão em flagrante de criminosos e contraventores;
 - (vii) 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;

CONTRATO Nº 02/2021
PROCESSO STM Nº 2907444/2019
Concessão das Linhas 8 - Diamante e 9 - Esmeralda

- (viii) isolamento dos locais de acidente, crime ou contravenção penal, para fins de verificações periciais, desde que não acarrete a paralisação do tráfego do sistema;
 - (ix) vistoria das áreas operacionais, visando a localização de objetos suspeitos provenientes de ameaças ao funcionamento do sistema;
 - (x) ministrar os primeiros socorros às vítimas;
 - (xi) transportar os feridos para pronto-socorro ou hospital, mantendo a guarda de seus pertences, até que a equipe médica responsável assuma a ocorrência;
 - (xii) havendo vítimas fatais, removê-las para lugar onde não haja interferência com a OPERAÇÃO do serviço do SISTEMA METROFERROVIÁRIO; e
 - (xiii) lavrar boletim de ocorrência para oportuno encaminhamento à autoridade competente e fornecimento às partes interessadas.
- 11.4 Os empregados do Corpo de Segurança deverão usar uniformes padronizados pela CONCESSIONÁRIA, 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 objeto de avaliação pelo APOIO TÉCNICO.
- 11.5 A utilização dos equipamentos tem por finalidade básica garantir a segurança dos PASSAGEIROS, dos empregados e a preservação da rede do SISTEMA METROFERROVIÁRIO.
- 11.6 A atuação do Corpo de Segurança da CONCESSIONÁRIA deverá estar estabelecida em consonância com as DOSC.
- 11.7 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.

12. DO ATENDIMENTO AO PÚBLICO

- 12.1 Para prestar o serviço com cortesia, a CONCESSIONÁRIA e seus funcionários atenderão os PASSAGEIROS com respeito, consideração e transmitirão as informações necessárias aos PASSAGEIROS.
- 12.2 A assistência prestada ao público deverá estar estabelecida e em consonância com as DOSC e deverá abranger a todo o SISTEMA METROFERROVIÁRIO.
- 12.3 Todos os empregados da CONCESSIONÁRIA deverão ser capacitados para o desempenho de suas funções e estar uniformizados quando em serviço.
- 12.4 Nas estações, deverá haver pelo menos um empregado para realizar o

CONTRATO Nº 02/2021
PROCESSO STM Nº 2907444/2019
Concessão das Linhas 8 - Diamante e 9 - Esmeralda

atendimento e orientar os PASSAGEIROS, o que inclui esclarecimentos e orientações acerca do sistema de bilhetagem, assim como atendimento ao previsto no item 2.1.2 deste Anexo. Tal diretriz também deverá estar contida no PLANO DE OPERAÇÃO E MANUTENÇÃO e DOSC (Diretrizes Operacionais dos Serviços Concedidos). A quantidade desses empregados deverá estar dimensionada de conformidade com a demanda de cada estação e constar no DOSC.(Item ajustado em decorrência da Resposta STM 340).

- 12.5 A CONCESSIONÁRIA deverá, também, manter informações visuais aos PASSAGEIROS, bem como o REGULAMENTO DA CONCESSÃO, destacando os deveres e obrigações da CONCESSIONÁRIA e dos PASSAGEIROS, afixados em locais visíveis em todas as estações.
- 12.6 A CONCESSIONÁRIA deverá utilizar a comunicação sonora para orientação dos PASSAGEIROS exclusivamente para assuntos de interesse operacional, vedada sua utilização para fins comerciais.
- 12.7 Nos espaços comercializados ou cedidos, a CONCESSIONÁRIA é responsável pela qualidade dos serviços prestados pelos locatários e por tratar as reclamações dos PASSAGEIROS.

13. DOS SERVIÇOS COMPLEMENTARES

- 13.1 A CONCESSIONÁRIA manterá serviço de achados e perdidos, divulgando-o ao público. Este serviço deverá abranger as LINHAS e não será integrado ao serviço das demais concessionárias.
- 13.2 O armazenamento, controle, devolução ao PASSAGEIRO ou a destinação a uma entidade de caridade (ex: Fundo de Solidariedade do Estado de São Paulo), deverão ser administrados pela CONCESSIONÁRIA.
- 13.3 A CONCESSIONÁRIA deverá manter canais de relacionamento com os PASSAGEIROS, bem como manter em local visível os modos de acesso aos canais de relacionamento, inclusive os disponibilizados pelo PODER CONCEDENTE.
- 13.3.1 Os canais de relacionamento devem contemplar atendimento via telefone com discagem direta gratuita, redes sociais, comunicação SMS e comunicação por aplicativo.
- 13.4 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.

14. DAS CONDIÇÕES DE LIMPEZA

CONTRATO Nº 02/2021
PROCESSO STM Nº 2907444/2019
Concessão das Linhas 8 - Diamante e 9 - Esmeralda

- 14.1 A CONCESSIONÁRIA deverá manter rigorosamente limpas as estações e suas dependências e equipamentos de uso público, inclusive as partes externas e internas dos trens bem como os elevadores e vias.

15. DAS CONDIÇÕES DE CONFORTO E COMODIDADE AOS PASSAGEIROS

- 15.1 Para garantir o conforto, a comodidade e a segurança de todos os PASSAGEIROS, nos trens, nas estações e demais dependências vinculadas à prestação do SERVIÇO CONCEDIDO, a CONCESSIONÁRIA deverá coibir os PASSAGEIROS de praticarem os atos vedados conforme o Anexo III.E

CONTRATO Nº 02/2021
PROCESSO STM Nº 2907444/2019
Concessão das Linhas 8 - Diamante e 9 - Esmeralda

PARTE II – DIRETRIZES DE MANUTENÇÃO MANDATÓRIAS DAS LINHAS

1. As diretrizes de manutenção baseiam-se no conceito RAMS (reliability, availability, maintainability and safety), cujo detalhamento encontra-se descrito nas normas CENELEC 50126, 50128 e 50129.
2. Todos os ativos deverão ser mantidos pela CONCESSIONÁRIA de maneira que reste pelo menos 5 (cinco) anos de vida útil após o término da CONCESSÃO. Os PLANOS DE MANUTENÇÃO deverão ser cumpridos e as renovações eventualmente necessárias efetuadas. Os sobressalentes necessários para 5 (cinco) anos deverão ser entregues ao PODER CONCEDENTE no término da CONCESSÃO, observada a Cláusula 62.6 do CONTRATO.
 - 2.1. O PODER CONCEDENTE realizará uma inspeção a cada 5 (cinco) anos, a contar do início da OPERAÇÃO COMERCIAL, nos ativos das LINHAS, com o objetivo de avaliar as condições operacionais dos bens a serem revertidos ao final da CONCESSÃO. No caso particular da LINHA 9, a primeira inspeção no trecho Grajaú/ Varginha se realizará no mesmomomento em que realizadas as demais, ainda que não tenham decorrido 5(cinco) anos do início da OPERAÇÃO deste trecho pela CONCESSIONÁRIA.
 - 2.2. Para subsidiar os trabalhos de inspeção quinquenal, a CONCESSIONÁRIA deverá apresentar com a devida antecedência mínima de 90 (noventa) diasrelatórios cumulativos de acompanhamento de falhas de todos os sistemase do material rodante, constando de:
 - 2.2.1. sistema de inspeção e análise e monitoramento de estruturas civis;
 - 2.2.2.sistema de inspeção análise e monitoramento da geometria da viapermanente; e
 - 2.2.3.sistema de monitoramento da confiabilidade do material rodante, rede aérea, sinalização e dos demais sistemas e instalações concedidas.
 - 2.3. Os sobressalentes necessários previstos neste item 2 não se confundem com aqueles identificados nas tabelas/listas do item 20 do Anexo I.B, que serão entregues para a CONCESSIONÁRIA no início da CONCESSÃO. Tais bens, detalhados/mensurados nas tabelas/listas constantes do citado item 20, são materiais de consumo, de giro, bens patrimoniais, ferramentas especiais e sobressalentes, sendo que tais tabelas/listas serão atualizadas até a ENTREGA E RECEBIMENTO DAS CHAVES, conforme explicitado no próprio item 20. Trata-se de itens de suporte para o início da OPERAÇÃO COMERCIAL e serão devolvidos também na forma explicitada no item 20. (Item inserido em decorrência da Resposta STM 592)
 - 2.4. A “mensuração dos sobressalentes”, prevista neste item 2, envolvendo a definição dos itens e suas quantidades deverá: (i) obedecer metodologia estabelecida pelo AUDITOR

CONTRATO Nº 02/2021
PROCESSO STM Nº 2907444/2019
Concessão das Linhas 8 - Diamante e 9 - Esmeralda

INDEPENDENTE e convalidada e aplicada pelas PARTES, em até 6 (seis) meses anteriores ao marco previsto para o término do CONTRATO; (ii) utilizar como critério o histórico médio dos materiais de consumo e de giro empregado pela CONCESSIONÁRIA nos 2 (dois) anos anteriores ao prazo definido no item (i); (iii) verificar se a quantidade identificada no critério (ii), para os materiais de giro, é compatível com o MTBF-Mean Time Between Failures (tempo médio entre falhas) e MTTR-Mean Time To Repair (tempo médio para reparo) de cada item.

2.4.1. A CONCESSIONÁRIA deverá reverter ao PODER CONCEDENTE os sobressalentes decorrentes da “mensuração dos sobressalentes”, observando-se, como limite mínimo, aqueles referidos no item 2.3, ainda que estes sejam em quantidade superior à tida como necessária para os 5 (cinco) anos subsequentes de manutenção após o término do CONTRATO. (Itens inseridos em decorrência da Resposta STM 592).

3. Quanto ao PLANO DE OPERAÇÃO E MANUTENÇÃO, a CONCESSIONÁRIA deverá elaborar e implantar, para todos os sistemas, equipamentos, instalações e estruturas, PLANO DE OPERAÇÃO E MANUTENÇÃO com rotinas de manutenção preventiva/preditiva, a serem cumpridos, e que contenham as atividades de manutenção, respectivas periodicidades, roteiros e procedimentos de manutenção, listagem dos recursos humanos e materiais necessários, para que seja obtido o desempenho RAMS especificado. Esse PLANO DE OPERAÇÃO E MANUTENÇÃO deverá ser consistente com as garantias técnicas da INFRAESTRUTURA EXISTENTE disponibilizadas à CONCESSIONÁRIA.

3.1. Os contratos de manutenção da CPTM, relativos às LINHAS, serão encerrados, nos termos do item 7 do Anexo III.B.

3.2. Na FASE PRÉ-OPERACIONAL será entregue à CONCESSIONÁRIA a relação com as datas das últimas manutenções realizadas em cada sistema, equipamento e instalação do trecho operacional.

3.3. Na FASE PRÉ-OPERACIONAL, a CONCESSIONÁRIA será informada sobre as garantias técnicas da INFRAESTRUTURA EXISTENTE.

3.4. Todos os PLANOS DE OPERAÇÃO E MANUTENÇÃO e a sua execução podem ser auditados pelo PODER CONCEDENTE, diretamente ou por meio do VERIFICADOR INDEPENDENTE, a qualquer tempo inclusive por meio de empresas de auditoria independentes se julgar necessário.

3.4.1. O PODER CONCEDENTE poderá solicitar ao VERIFICADOR INDEPENDENTE auditoria das revisões do PLANO DE OPERAÇÃO E MANUTENÇÃO, bem como sua execução.

CONTRATO Nº 02/2021
PROCESSO STM Nº 2907444/2019
Concessão das Linhas 8 - Diamante e 9 - Esmeralda

- 3.5. Os PLANOS DE OPERAÇÃO E MANUTENÇÃO devem prever a existência de cadastro das condições das estruturas civis a ser atualizado continuamente e prever inspeções periódicas com espaçamento de, no máximo, 5 (cinco) anos, respeitando-se as normas técnicas vigentes.
 - 3.6. Os PLANOS DE OPERAÇÃO E MANUTENÇÃO devem ser concebidos com as mais modernas técnicas, visando à otimização dos custos dos processos de manutenção.
 - 3.7. A partir da documentação das últimas manutenções fornecida pelo PODER CONCEDENTE, deve ser implantado e mantido um sistema informatizado para gestão de manutenção, com todos os dados que possibilitem a rastreabilidade dos eventos e do histórico dos sistemas, equipamentos e seus componentes, desde as atividades realizadas em campo – estações, túnel, pátios e demais instalações - até as atividades realizadas em oficina, sejam elas internas ou externas à CONCESSIONÁRIA.
 - 3.8. O PODER CONCEDENTE encaminhará as ocorrências e falhas em aberto que constem em seu sistema de manutenção. Estas ocorrências e falhas não constituem pendência por parte do PODER CONCEDENTE, cabendo à CONCESSIONÁRIA a análise dos dados recebidos e seu tratamento.
4. O PODER CONCEDENTE, durante a FASE PRÉ-OPERACIONAL, entregará à CONCESSIONÁRIA a documentação disponível recebida dos fornecedores da CPTM, relativos a sistemas, material rodante e VIA PERMANENTE das LINHAS e, a partir dessa documentação, a CONCESSIONÁRIA deverá (Item ajustado em decorrência da Resposta STM 414):
- 4.1. Providenciar todos os recursos adicionais necessários à manutenção dos sistemas, equipamentos, instalações e estruturas (em especial: documentação técnica, treinamento, sobressalentes, ferramentas e dispositivos especiais);
 - 4.2. Elaborar Manuais de Manutenção:
 - 4.2.1. Manuais de Manutenção de Campo que contenham os descritivos do funcionamento do “hardware” do equipamento, em detalhamento suficiente ao aprendizado autônomo de seu funcionamento. Os manuais também devem conter análise no modelo de Árvore de Falhas que permitam a manutenção corretiva por substituição de módulos e ajustes necessários. Também devem conter informações acerca de pontos de medição, formas de onda esperadas de entrada e saída dos módulos, protocolos, além de especificação de todos os recursos materiais necessários às atividades de manutenção tais como: instrumentos e ferramentas especiais, acessórios, dispositivos especiais, vigas

CONTRATO Nº 02/2021
PROCESSO STM Nº 2907444/2019
Concessão das Linhas 8 - Diamante e 9 - Esmeralda

de testes, analisadores e o que mais seja necessário ao desenvolvimento das atividades das manutenções preventivas, corretivas e preditivas;

- 4.2.2. Manuais de Manutenção de Oficina que devem conter esquemas elétricos, esquemas unifilares e descritivos de funcionamento do “hardware” dos módulos, com detalhamento suficiente ao aprendizado autônomo de seu funcionamento. Devem conter informações acerca dos pontos de medição de sinais, bem como formas de onda esperadas e protocolos. Também devem descrever todos os recursos necessários aos seus reparos, como dispositivos de teste, ferramentas especiais, acessórios, dispositivos especiais analisadores, instrumentos e demais recursos não listados que sejam requeridos às atividades de manutenção em oficina;
- 4.2.3. Manuais de “Software” que devem conter fluxogramas e descritivos detalhados de funcionamento de todos os “softwares” desenvolvidos e instalados, com o detalhamento das sub-rotinas existentes, de maneira que o comportamento do equipamento seja completamente analisado; aplica-se aos “softwares” universalmente considerados como de “prateleira”, como o Sistema Operacional Windows, por exemplo, somente quando necessário ao seu entendimento.
- 4.2.4. Os sistemas, equipamentos, instalações e estruturas deverão ser mantidos de forma a estarem sempre em conformidade com o projeto original, salvo alterações que ao longo do tempo tenham sido aprovadas pelo PODER CONCEDENTE, tendo preservados o seu estado de conservação física, seus aspectos funcionais e operacionais;
- 4.3. A CONCESSIONÁRIA deverá possuir, no mínimo, os recursos e ferramentas de manutenção, abaixo listados:
 - i. sobressalentes para todos os sistemas e equipamentos;
 - ii. ferramentas e dispositivos especiais, conforme requisitos de manutenção;
 - iii. ferramentas de Software requeridos pelos processos de manutenção;
 - iv. manuais e documentos relacionados e necessários ao desenvolvimento dos processos de manutenção;
 - v. instrumentos mecânicos, eletromecânicos e eletrônicos requeridos pelos processos de manutenção;
 - vi. dispositivos de testes requeridos pelos processos de manutenção;

CONTRATO Nº 02/2021
PROCESSO STM Nº 2907444/2019
Concessão das Linhas 8 - Diamante e 9 - Esmeralda

- vii. veículos de manutenção requeridos pelos processos de manutenção;
- viii. equipamentos suportes requeridos pelos processos de manutenção; e
- ix. equipamentos constantes do item 4.1 do Anexo II.F.

4.3.1. Com exceção dos bens constantes no item 20 do Anexo I.A, que serão arrolados à CONCESSIONÁRIA na FASE PRÉ-OPERACIONAL, por meio do inventário dos BENS INTEGRANTES da CONCESSÃO, não será admitida a utilização excepcional de outros bens ou materiais da CPTM pela CONCESSIONÁRIA, nos termos deste item 4.3, a qual competirá possuir no mínimo os itens indicados neste dispositivo, para os fins requeridos por este Anexo. A eventual necessidade de uso de bens ou materiais da CPTM pela CONCESSIONÁRIA, se imprescindível para assegurar a inocorrência de interrupção nos serviços, importará na instauração de procedimento para avaliação de eventual inadimplemento contratual da CONCESSIONÁRIA, com as consequentes implicações de possíveis penalizações e reequilíbrio econômico-financeiro em favor do PODER CONCEDENTE. (Item incluído em decorrência da Resposta STM 415)

4.4. Ao término da CONCESSÃO, a CONCESSIONÁRIA deverá transferir ao PODER CONCEDENTE todos os itens dos recursos, inclusive todos os arrolados no item 4.3 deste ANEXO, sobressalentes, documentações técnicas completas e atualizadas, infraestruturas, ativos, ferramentas e instrumentos de manutenção, softwares utilizados nos componentes programáveis dos equipamentos, softwares de manutenção e monitoramento dos equipamentos e softwares de gerenciamento dos processos de manutenção, todos atualizados, funcionais e em plenas condições de uso, bem como os equipamentos constantes no item 4.1 do Anexo II.F e do Anexo I.B.