



**SECRETARIA DOS TRANSPORTES METROPOLITANOS  
CONCORRÊNCIA INTERNACIONAL Nº 01/2017  
PROCESSO STM Nº 816/2017  
Concessão Linha 15-Prata**

**ANEXO I**

**DIRETRIZES OPERACIONAIS MANDATÓRIAS DA LINHA 15 – PRATA**

O presente documento estabelece as diretrizes mandatórias que definem as exigências operacionais da Linha 15 – Prata. 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, Plano Operacional do serviço concedido, que deverá ser aprovado pelo PODER CONCEDENTE.

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, ressalvadas as hipóteses em que representarem resultado financeiro positivo à CONCESSIONÁRIA, quando deverão ter os seus efeitos financeiros considerados para fins de equilíbrio econômico-financeiro do CONTRATO.

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 do PODER CONCEDENTE, aplicam-se as consequências previstas no CONTRATO para alterações unilaterais do CONTRATO.

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



**SECRETARIA DOS TRANSPORTES METROPOLITANOS  
CONCORRÊNCIA INTERNACIONAL Nº 01/2017  
PROCESSO STM Nº 816/2017  
Concessão Linha 15-Prata**

das características técnicas e construtivas dos sistemas, equipamentos e instalações.

**1. Da prestação de serviço:**

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

**2. Do direito de viagem:**

- 2.1. 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.
- 2.2. 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.
- 2.3. Cabe à CONCESSIONÁRIA fornecer um Sistema de Controle de Acesso que, a partir de dados de controle dos bloqueios das estações, disponibilize ao PODER CONCEDENTE, em tempo real, os dados referentes às entradas e transferências efetivamente havidas, assim como a identificação do título de transporte utilizado.
- 2.4. 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.
- 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.
- 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 as respectivas operadoras de transportes e concessionárias, acerca de situações ou desvios pelas quais ele possa ser alvo de consultas por parte de usuários, meios de comunicação, etc.
- 2.7. A CONCESSIONÁRIA poderá fornecer título de transporte de serviço a seus empregados, desde que sejam criados mecanismos para que tal cessão se dê à



**SECRETARIA DOS TRANSPORTES METROPOLITANOS  
CONCORRÊNCIA INTERNACIONAL Nº 01/2017  
PROCESSO STM Nº 816/2017  
Concessão Linha 15-Prata**

custa da CONCESSIONÁRIA.

- 2.8. 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.
- 2.9. Como alternativa para prosseguimento da viagem dos usuários, a CONCESSIONÁRIA deverá se utilizar do PAESE – Plano de Apoio Entre Empresas de Transporte Frente à Situação de Emergência, de acordo com as orientações fornecidas pelo PODER CONCEDENTE. Para tanto, a CONCESSIONÁRIA deverá aderir ao convênio: "Plano de Apoio Entre as Empresas de Transporte Frente a Situações de Emergência - PAESE". Os custos da utilização do PAESE são de responsabilidade da CONCESSIONÁRIA, quando por ela acionado. Na hipótese do 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, sendo ressarcida para isso, pela 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 e no PLANO OPERACIONAL também denominado de DOSC (Diretrizes Operacionais dos Serviços Concedidos).

### **4. Intervalo entre trens:**

- 4.1. 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:
- 4.1.1. Nos horários de pico, a lotação média da composição não poderá exceder a 6 passageiros por metro quadrado. Nos horários de vale, nos finais de semana e nos feriados, a lotação média da composição não poderá exceder a 2 passageiros 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.



**SECRETARIA DOS TRANSPORTES METROPOLITANOS  
CONCORRÊNCIA INTERNACIONAL Nº 01/2017  
PROCESSO STM Nº 816/2017  
Concessão Linha 15-Prata**

- 4.1.2. O intervalo máximo programado entre dois trens, em qualquer dia ou horário, não poderá exceder a 6 minutos na Linha 15 – Prata.
- 4.1.3. Os tempos de porta aberta dos trens na plataforma não deverão ser inferiores a 10 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.
- 4.1.4. A velocidade comercial média deverá ser de no mínimo 30 Km/h (trinta quilômetros por hora).

**5. Horário de operação, integração e transferência:**

- 5.1. 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 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 atender os eventos na Cidade de São Paulo, sejam eles programados ou eventuais, observados, entre outros, os horários de funcionamento da Companhia do Metropolitano de São Paulo - METRÔ.

**6. Gestão operacional:**

- 6.1. A CONCESSIONÁRIA deverá prover e disponibilizar ao PODER CONCEDENTE um sistema informatizado que permita a visualização, 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;
  - 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 programados entre trens (Incidente



**SECRETARIA DOS TRANSPORTES METROPOLITANOS  
CONCORRÊNCIA INTERNACIONAL Nº 01/2017  
PROCESSO STM Nº 816/2017  
Concessão Linha 15-Prata**

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 local e 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, vias, etc;
- Controle de fluxo nos bloqueios de entrada, saída e transferência, nas dependências das estações e outros modos de interligação entre a Linha concedida e os outros modais que com ela tenham interface;

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

6.3. Neste caso o sistema a ser 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.

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. Inter-relação com os outros sistemas de transporte:**

7.1. Os Subsistemas de Monitoração do Centro de Controle Operacional da Linha 15 – Prata deverão 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.



**SECRETARIA DOS TRANSPORTES METROPOLITANOS**  
**CONCORRÊNCIA INTERNACIONAL Nº 01/2017**  
**PROCESSO STM Nº 816/2017**  
**Concessão Linha 15-Prata**

- 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 otimizar e agilizar o tratamento das demandas durante a operação diária do sistema.
- 7.3. A CONCESSIONÁRIA deverá disponibilizar ao Centro de Controle Operacional – CCO, das demais linhas com as quais faz a integração e também ao Poder Concedente, 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.
- 7.4. A CONCESSIONÁRIA deverá disponibilizar ao PODER CONCEDENTE as imagens das câmeras do sistema de monitoramento, a título exclusivo de visualização em tempo real, ou por meio de gravações, conforme solicitado.
- 7.5. A CONCESSIONÁRIA deverá estabelecer convênio com as operadoras que tenham estações integradas à Linha 15 – Prata, para o estabelecimento de procedimentos de convivência operacional e de manutenção.

## **8. Da movimentação dos trens:**

- 8.1. Em condições normais de operação, a movimentação dos trens deverá ser realizada de modo automático (grau de automação GoA4, UTO – Unattended Train Operation), conforme IEC-62290. Poderá ser realizada sem operador no trem.
- 8.2. 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, com total controle do operador do trem.
- 8.3. 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 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 na Lei Federal no 6.149, de 02 de dezembro de 1974.



**SECRETARIA DOS TRANSPORTES METROPOLITANOS  
CONCORRÊNCIA INTERNACIONAL Nº 01/2017  
PROCESSO STM Nº 816/2017  
Concessão Linha 15-Prata**

- 9.2. A CONCESSIONÁRIA deve manter uma Comissão Permanente de Segurança - COPESE para investigação de ocorrências que possam comprometer a segurança dos sistemas operacionais da linha, colocar em risco os usuários, empregados, contratados, equipamentos e instalações, observado o Volume I deste Anexo, que são práticas a serem adotadas pela CONCESSIONÁRIA.
- 9.3. A CONCESSIONÁRIA será responsável pela manutenção do Auto de Vistoria do Corpo de Bombeiros (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 segurança dos usuários, 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 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, observado o princípio da razoabilidade.
- 9.6. A CONCESSIONÁRIA proibirá, em suas dependências, as seguintes atividades:
- Praticar qualquer ato do qual resulte embarço 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, exceto quando houver o uso de fones de ouvido e em volume adequado, de forma a não prejudicar o bem estar dos demais passageiros.
- 9.7. 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:



**SECRETARIA DOS TRANSPORTES METROPOLITANOS  
CONCORRÊNCIA INTERNACIONAL Nº 01/2017  
PROCESSO STM Nº 816/2017  
Concessão Linha 15-Prata**

- 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 ou restringir os acessos de qualquer das estações.
- 9.8. Durante a operação comercial, 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. A CONCESSIONÁRIA poderá fechar acessos de qualquer das estações durante o período de serviço, desde que este fechamento ocorra somente nos mesmos dias e horários, mediante autorização do PODER CONCEDENTE.
- 9.9. No caso de falta de energia elétrica, deverá ser mantida iluminação de balizamento que possibilite a evacuação dos usuários com segurança.
- 9.10. Em havendo excesso de usuários na plataforma, que comprometa a sua segurança, deverão ser restritos ou interrompidos os acessos à estação ou plataforma.
- 9.11. A CONCESSIONÁRIA deverá estabelecer em instrumento normativo interno os princípios de uma Política de Segurança Operacional para a Linha 15 Prata, incluindo:
- Plano de Segurança Operacional, detalhando recursos envolvidos (equipe, qualificação, hierarquia, equipamentos, instalações), modos de operação, área de abrangência, procedimentos, autoridade e responsabilidades em situação normal e excepcional;
  - Plano de ações para identificar, gerir, divulgar e neutralizar ou mitigar riscos à operação da linha, a usuários ou a empregados e prepostos da CONCESSIONÁRIA e do PODER CONCEDENTE em conformidade com legislação, regulamentos e normas aplicáveis;
  - Instrução para desenvolvimento, aprovação e monitoração de ações preventivas e corretivas em situação de risco;
  - Programa de treinamento de empregados e agentes envolvidos diretamente com questões de segurança;



**SECRETARIA DOS TRANSPORTES METROPOLITANOS  
CONCORRÊNCIA INTERNACIONAL Nº 01/2017  
PROCESSO STM Nº 816/2017  
Concessão Linha 15-Prata**

- Programa de treinamento de acessibilidade – igual ao do metrô – para deficientes visuais, auditivos e outros.

9.12. 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 da Linha 15 – Prata, 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:**

10.1. A CONCESSIONÁRIA deverá prestar atendimento de primeiros socorros aos usuários 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.

#### **11. Do Corpo de segurança:**

11.1. 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 as estações, subestações, pátio, trens e terminal 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 da rede metroferroviária também poderão agir nas dependências da CONCESSIONÁRIA.

11.3. 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 no



**SECRETARIA DOS TRANSPORTES METROPOLITANOS  
CONCORRÊNCIA INTERNACIONAL Nº 01/2017  
PROCESSO STM Nº 816/2017  
Concessão Linha 15-Prata**

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;
- Ministrando os primeiros socorros às vítimas;
- Transportar os feridos para pronto-socorro ou hospital, mantendo a guarda de seus pertences, até que a equipe médica responsável assumira a ocorrência;
- 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.

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 aprovadas pelo PODER CONCEDENTE.

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

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 usuários com respeito e 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.



**SECRETARIA DOS TRANSPORTES METROPOLITANOS  
CONCORRÊNCIA INTERNACIONAL Nº 01/2017  
PROCESSO STM Nº 816/2017  
Concessão Linha 15-Prata**

- 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 atendimento e orientar os usuários. A quantidade desses empregados deverá estar dimensionada de conformidade com a demanda de cada estação e constar do DOSC.
- 12.5. 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.
- 12.6. Nos espaços comercializados ou cedidos, a CONCESSIONÁRIA é responsável pela qualidade dos serviços prestados pelos locatários e por tratar as reclamações dos usuários.

**13. Dos serviços complementares:**

- 13.1. A CONCESSIONÁRIA manterá serviço de Achados e Perdidos, divulgando-o ao público. Este serviço não será integrado ao serviço das demais concessionárias.
- 13.2. O armazenamento, controle, devolução ao usuário 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 usuários, bem como manter em local visível os modos de acesso aos canais de relacionamento, inclusive os disponibilizados pelo PODER CONCEDENTE.
- 13.4. A CONCESSIONÁRIA deverá seguir normas de proteção e defesa do usuário de serviços públicos e instituição de ouvidoria, conforme Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017.

**14. Das condições de limpeza:**

- 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.

**15. Das condições de conforto e comodidade aos usuários:**

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



**SECRETARIA DOS TRANSPORTES METROPOLITANOS**  
**CONCORRÊNCIA INTERNACIONAL Nº 01/2017**  
**PROCESSO STM Nº 816/2017**  
**Concessão Linha 15-Prata**

- Infringir a sinalização;
- Impedir ou tentar impedir a ação do empregado da concessionária, no 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 permitidos.
- Efetuar transporte de materiais inflamáveis ou explosivos;
- Utilizar “skates”, patins, patinetes ou similares, sendo permitido o seu mero transporte;
- 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.