

ANEXO III.A - PLANO OPERACIONAL

ANEXO III.A 1 – DIRETRIZES OPERACIONAIS E DE MANUTENÇÃO OBRIGATÓRIAS DO TIC EIXO NORTE

**PARTE I
DIRETRIZES OPERACIONAIS MANDATÓRIAS**

**PARTE II
DIRETRIZES DE MANUTENÇÃO MANDATÓRIAS**

PROCESSO STM Nº
CONCORRÊNCIA INTERNACIONAL Nº 01/2021
PPP-TIC Eixo Norte

PARTE I - DIRETRIZES OPERACIONAIS MANDATÓRIAS

O presente documento estabelece as diretrizes mandatórias que definem as exigências operacionais do TIC EIXO NORTE que compreendem a os SERVIÇOS, LINHA 7, TIM e EXPRESSO, 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 PLANOS OPERACIONAIS, sempre objetivando a prestação do serviço adequado e estarão sujeitos à Cláusula 21.1.1 da minuta do CONTRATO. Tais diretrizes deverão ser adotados na operação do transporte dos SERVIÇOS, em situação normal ou de contingência, em função das características técnicas e construtivas dos sistemas, equipamentos e instalações.

O PLANO DE OFERTA DE LUGARES deverá descrever os métodos, estratégias e procedimentos necessários para a OPERAÇÃO COMERCIAL, incluindo a disponibilização total dos SERVIÇOS, obedecendo às regras operacionais do SISTEMA METROFERROVIÁRIO, as diretrizes deste Anexo, especialmente os termos do seu item 3.2.

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 e que não prejudicam o atendimento aos INDICADORES DE DESEMPENHO.

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, o que poderá ser materializado, inclusive, pela redução dos custos incorridos pela CONCESSIONÁRIA se comparados aos custos de mesma natureza por esta realizados para o atendimento das diretrizes operacionais mandatórias, cuja

PROCESSO STM Nº
CONCORRÊNCIA INTERNACIONAL Nº 01/2021
PPP-TIC Eixo Norte

alteração se pretende realizar, quando deverão ter os seus efeitos financeiros considerados para fins de equilíbrio econômico-financeiro conforme definido em CONTRATO.

A não objeção do PODER CONCEDENTE aos PLANOS OPERACIONAIS ou às alterações solicitadas pela CONCESSIONÁRIA das diretrizes operacionais mandatórias, não enseja qualquer responsabilidade a este, nem altera a matriz de riscos prevista neste CONTRATO, permanecendo a CONCESSIONÁRIA integralmente responsável pelas obrigações decorrentes do CONTRATO e seus ANEXOS, bem como pelas eventuais imperfeições ou defeitos de projetos ou da qualidade dos serviços realizados.

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 à indenização, reequilíbrio ou compensação à CONCESSIONÁRIA, que permanecerá sujeita às diretrizes operacionais mandatórias constantes deste Anexo III.A. ou já alteradas em momento anterior.

Nas hipóteses de alteração das diretrizes operacionais mandatórias por determinação unilateral do PODER CONCEDENTE, será observado o devido reequilíbrio econômico-financeiro, na forma prevista no CONTRATO.

1. Da prestação de serviço:

- 1.1. O serviço será prestado permitindo acesso com outras linhas do sistema ferroviário ou outros sistemas de transporte coletivo urbano (monotrilho, metrô, ônibus) por meio de estações e terminais de integração físico-tarifária.
- 1.2. A prestação dos SERVIÇOS deverá assegurar serviço de qualidade, garantindo a segurança de pessoas e instalações.
- 1.3. A capacidade dos SERVIÇOS será atingida com crescimento da demanda e garantido o serviço adequado definido nos termos da lei, nos requisitos deste Anexo e no PLANO DE OFERTA DE LUGARES, bem como no PLANO OPERACIONAL, também denominado de DOSC (Diretrizes Operacionais dos Serviços). Será aplicável também o quanto estipulado pelo Anexo III.D.

2. Do direito de viagem:

PROCESSO STM Nº
CONCORRÊNCIA INTERNACIONAL Nº 01/2021
PPP-TIC Eixo Norte

2.1. SERVIÇO LINHA 7 E SERVIÇO TIM:

- 2.1.1. Todo passageiro portador de um TÍTULO DE VIAGEM válido terá direito a viagem, que possibilite o seu acesso à área paga das estações.
- 2.1.2. A CONCESSIONÁRIA garantirá acesso 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.
- 2.1.3. Caberá ao PODER CONCEDENTE por meio de sistema de controle de acesso na estação, nos termos do Anexo XII.A, disponibilizar à CONCESSIONÁRIA a quantidade de passageiros nos acessos às estações e transferências efetivamente havidas.
- 2.1.4. Ocorrendo a apreensão de TÍTULO DE VIAGEM falso, 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 OPERACIONAL(DOSC -Diretrizes Operacionais dos Serviços).
- 2.1.5. A CONCESSIONÁRIA deverá adotar todas as providências para impedir a prática de qualquer conduta dos PASSAGEIROS contrária ao dever de pagamento da TARIFA PÚBLICA, quando exigível tal pagamento, inclusive mediante verificação da autenticidade de documentos comprobatórios da situação de beneficiário de gratuidade ou redução tarifária.
- 2.1.6. A CONCESSIONÁRIA deverá permitir o acesso para trabalhos a serem realizados nas suas dependências a seus empregados, terceirizados, prestadores de serviços, à CPTM, ao METRÔ e de empregados da ELETROMÍDIA em serviço dos Contratos de MÍDIA GLOBAL, que não serão contabilizados como PASSAGEIROS TRANSPORTADOS NAS LINHAS, devendo a CONCESSIONÁRIA estabelecer procedimento operacional compatível com esta condição (CARTÃO DE SERVIÇO, nos termos definidos no Anexo XII.A), considerando ainda, outras solicitações do PODER CONCEDENTE, quer sejam para novos prestadores ou substituição dos atuais.
- 2.1.7. 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.

PROCESSO STM Nº
CONCORRÊNCIA INTERNACIONAL Nº 01/2021
PPP-TIC Eixo Norte

2.2. SERVIÇO EXPRESSO:

- 2.2.1. Em todos os horários, somente poderão ser comercializadas passagens ou ser realizado agendamento de passagens (incluindo eventuais casos de gratuidade) com garantia de assentos. Para tanto, deverá haver controle de acesso às plataformas, para assegurar que ingressem somente PASSAGEIROS com bilhete com o agendamento compatível com o horário da viagem a ser realizada.
- 2.2.2. Observadas as disposições constantes do Anexo XII.B, o sistema de controle de acesso fará a identificação de transação somente para bilhetes agendados compatíveis com a viagem a ser realizada. O Anexo XII.B especifica o sistema de bilhetagem para o SERVIÇO EXPRESSO, bem como o controle de acesso dos passageiros deste serviço.
- 2.2.3. Na hipótese de o pedido de cancelamento da viagem ser solicitado:
- (i) Com antecedência inferior a 1 (uma) hora da partida do trem o passageiro não terá direito a reembolso;
 - (ii) Com antecedência entre 1 (uma) e 2 (duas) horas da partida do trem, o PASSAGEIRO terá reembolso de 80% do valor da passagem adquirida;
 - (iii) Com antecedência entre 2 (duas) e 12 (doze) horas da partida do trem, o PASSAGEIRO terá reembolso de 95% do valor da passagem adquirida;
 - (iv) Com antecedência superior à 12 horas da partida do trem o PASSAGEIRO terá o reembolso integral do valor da passagem adquirida.
- 2.2.4. As solicitações de reagendamento da viagem somente serão consideradas se ocorrerem com antecedência mínima de 2 (duas) horas do horário de partida do trem originalmente previsto.
- 2.2.5. A CONCESSIONÁRIA assumirá os riscos dos impactos econômico-financeiros causados por decisões judiciais, em qualquer instância, que venham a reconhecer direitos distintos ao PASSAGEIRO que tenha perdido o horário de embarque.
- 2.2.6. PASSAGEIROS com Direito de Viagem, porém com viagem ainda não agendada, deverão efetuar o agendamento prévio nas estações ou por outro meio eletrônico que for disponibilizado para ter o direito de acesso à plataforma e o direito de embarque no trem.

PROCESSO STM Nº
CONCORRÊNCIA INTERNACIONAL Nº 01/2021
PPP-TIC Eixo Norte

2.3. Em todos os SERVIÇOS LINHA 7, TIM e EXPRESSO:

- 2.3.1. O TÍTULO DE VIAGEM que não puder ser identificado pelo equipamento ou outro meio existente para tal fim deverá ser tratado de acordo com as instruções do Anexo III.E
- 2.3.2. O PODER CONCEDENTE e/ou a CONCESSIONÁRIA deverão 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.
- 2.3.3. 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 ou pelos meios de comunicação etc.
- 2.3.4. Como alternativa para prosseguimento da viagem dos passageiros, a CONCESSIONÁRIA deverá se utilizar do PAESE – Plano de Apoio Entre Empresas de Transporte Frente a Situações 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. Para o SERVIÇO EXPRESSO a CONCESSIONÁRIA deverá compatibilizar o padrão de conforto, no mínimo, igual ao oferecido nos trens.
- 2.3.5. 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. Horário de operação, integração e transferência dos SERVIÇOS

- 3.1 A CONCESSIONÁRIA deverá manter os SERVIÇOS LINHA 7 e TIM abertos ao público das 04h00 às 24h 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.

PROCESSO STM Nº
CONCORRÊNCIA INTERNACIONAL Nº 01/2021
PPP-TIC Eixo Norte

3.2 A CONCESSIONÁRIA manterá diariamente o SERVIÇO EXPRESSO aberto ao público por pelo menos 18 horas diárias e com intervalo máximo de trens de 60 minutos, estabelecendo o programa horário aderente às necessidades da demanda e compatível com os horários operacionais do Sistema Metroferroviário para efeito de integração.

3.3 A CONCESSIONÁRIA deverá estabelecer horários especiais de funcionamento para atender, nos municípios abrangidos pelo sistema de passageiros do TIC EIXO NORTE, considerando o SERVIÇOS LINHA 7 e o SERVIÇO TIM, 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 41.1.10 do CONTRATO.

3.4 O PLANO DE OFERTA DE LUGARES contemplará os horários que a CONCESSIONÁRIA deverá cumprir para a execução dos SERVIÇOS.

4. Condições operacionais dos SERVIÇOS

4.1 A Operação Comercial do SERVIÇO TIM iniciará no trecho compreendido entre as estações Francisco Morato e Jundiaí, antecedendo a totalidade do SERVIÇO TIM entre as estações Francisco Morato e Campinas.

4.2 A CONCESSIONÁRIA deverá tomar as providências necessárias para manter a regularidade e a continuidade do serviço, de acordo com seu PLANO DE OFERTA DE LUGARES . Este plano deverá estabelecer programação de horários e 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.

4.3 SERVIÇO LINHA 7 e SERVIÇO TIM

4.3.1 A lotação do trem não poderá exceder a 6 (seis) passageiros/m² em pé, nos PERÍODOS DE PICO.

4.3.2 O PERÍODO DE PICO é definido como de maior oferta programada de viagens para atender a demanda considerando as horas pico, observado o atendimento do nível de conforto

PROCESSO STM Nº
CONCORRÊNCIA INTERNACIONAL Nº 01/2021
PPP-TIC Eixo Norte

4.3.3 A lotação do trem, nos PERÍODOS DE VALE, não poderá exceder a 4 (quatro) PASSAGEIROS/m² em pé. O PERÍODO DE VALE é definido como o período menor demanda entre os PERÍODOS DE PICO, ou no início e final do serviço.

4.3.4 A hora pico é definida como o período de duração de 1 (uma) hora móvel de maior carregamento encontrado, medidos na operação comercial da linha, em intervalos da manhã, tarde e noite, conhecendo-se assim a apuração da hora pico de maior carregamento para cada intervalo (hora pico manhã, tarde e noite) para dias úteis, sábados, domingos, feriados e pontes de feriados.

4.3.5 A transição entre os PERÍODO DE PICO e de vale deve:

- (i) Antes do término do PERÍODO DE VALE, a quantidade de trens deverá ser, gradativamente, ampliada, de forma que, o horário de PERÍODO DE PICO se inicie com a necessária quantidade de trens em atendimento ao intervalo de pico,
- (ii) A redução da quantidade de trens só poderá ocorrer após o término do PERÍODO DE PICO, cabendo à CONCESSIONÁRIA estabelecer a estratégia operacional para atender a essas condições.

4.3.6 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.

4.4 INTERVALO ENTRE TRENS NA LINHA 7

4.4.1 A previsão da programação dos intervalos entre trens do SERVIÇO LINHA 7 obedece às projeções de demanda atuais e à lotação apontada no item 4.3 e deverá, a partir disso, ser definido um intervalo para os PERÍODOS DE PICO da manhã e da tarde. Nos dias úteis, sábados, domingos, feriados e pontes de feriados, o intervalo não deverá ser maior do que indicado na tabela abaixo, sob risco de penalização, exceto em períodos de implantação dos EMPREENDIMENTOS e INTERVENÇÕES. Esses intervalos deverão ser adequados anualmente segundo estabelecido no item 5, de acordo com as

PROCESSO STM Nº
CONCORRÊNCIA INTERNACIONAL Nº 01/2021
PPP-TIC Eixo Norte

adequações do plano em função da demanda constatada.

BARRA FUNDA – FRANCISCO MORATO		INTERVALO ENTRE TRENS (MINUTOS)		
		1º ao 6º Ano	7º Ano até 2035	2035 até 30º Ano
Dias Úteis	Pico M/T	6	4	3,5
	Vale Dia	8	6	5
	Vale Noite	15	12	10
Sábado	Vale Dia	8	6	5
	Vale Noite	15	12	10
Dom/Feriado	Vale Dia	15	12	10
	Vale Noite	15	12	10

4.5 INTERVALO ENTRE TRENS NO SERVIÇO TIM

4.5.1 A previsão da programação dos intervalos entre trens do SERVIÇO TIM obedece à lotação apontada no item 4.3 e deverá, a partir disso, ser definido um intervalo para os PERÍODOS DE PICO da manhã e da tarde. Nos dias úteis, sábados, domingos, feriados e pontes de feriados, o intervalo entre trens será limitado ao mínimo de 15 minutos e no máximo de 60 minutos no trecho entre Jundiaí e Campinas, onde a circulação será compartilhada com o SERVIÇO EXPRESSO, obedecendo viagens programadas por tabela horária neste trecho. Já para o trecho entre Francisco Morato e Jundiaí o intervalo máximo deverá ser de 30 minutos.

4.5.2 O PLANO DE OFERTA DE LUGARES deverá ser encaminhada ao PODER CONCEDENTE para não objeção, antecipadamente ao início da Operação Comercial do SERVIÇO TIM, obedecendo o item 4.5.1, atendendo às demandas, outras necessidades operacionais e sua compatibilidade com a tabela horária do SERVIÇO EXPRESSO.

4.6 INTERVALO ENTRE TRENS NO SERVIÇO EXPRESSO:

4.6.1 Os trens do SERVIÇO EXPRESSO circularão de acordo com tabela horária em intervalo limitado ao mínimo de 15 minutos.

4.6.2 As programações de viagens, bem como suas tabelas horárias, deverão ser antecipadamente acordadas junto ao PODER CONCEDENTE, antes de serem adotadas no SERVIÇO EXPRESSO.

PROCESSO STM Nº
CONCORRÊNCIA INTERNACIONAL Nº 01/2021
PPP-TIC Eixo Norte

- 4.6.3 Todo programa de viagens e seus horários deverão ser estabelecidos e amplamente divulgados como rotina de utilização do SERVIÇO EXPRESSO, que deverá ser fiel ao cumprimento da tabela horária das viagens programadas.
- 4.6.4 Todo eventual cancelamento não previamente programado, ou seja, não acordado com o PODER CONCEDENTE com pelo menos 15 dias de antecedência, de uma viagem programada, em parte ou total, deverá ser notificado ao PODER CONCEDENTE e aos PASSAGEIROS, estes últimos pelos meios de comunicação, física e digital, e mídias disponibilizados pela CONCESSIONÁRIA, com as devidas justificativas, bem como detalhamento das providências tomadas para minimizar os transtornos aos PASSAGEIROS. Este caso será tratado como Incidente Notável, conforme definição no item 6 (vii) deste Anexo. Nesses casos, caberá à CONCESSIONÁRIA prover alternativas para continuidade da viagem para os PASSAGEIROS em trânsito, garantindo sua chegada ao destino final, ou então realizar realocação da viagem em outro horário mais próximo, caso ela ainda não tiver sido iniciada. Ainda nesses casos e a critério do PASSAGEIRO, deverá ser devolvido o valor pago pelo bilhete, em caso de desistência da viagem.
- 4.6.5 A velocidade comercial média do SERVIÇO EXPRESSO deverá garantir o tempo de viagem previsto pelo PODER CONCEDENTE.

5. PLANO DE OFERTA DE LUGARES

O PLANO DE OFERTA DE LUGARES é o plano estratégico da CONCESSIONÁRIA que apresenta ações para atendimento à demanda de PASSAGEIROS, nas condições exigidas nestas diretrizes operacionais mandatórias e considerando os INDICADORES DE DESEMPENHO. O PLANO DE OFERTA DE LUGARES faz parte dos PLANOS OPERACIONAIS estabelecidos na CLÁUSULA 21.1.1. do CONTRATO DE CONCESSÃO. Os itens a seguir referem-se exclusivamente ao PLANO DE OFERTA DE LUGARES:

5.1 Definições

- (i) **Quilômetros de serviço:** também conhecidos como “quilômetros comerciais”, são os quilômetros percorridos pelo trem com PASSAGEIROS; isto é, desde o início do serviço na primeira estação até o fim do serviço na última estação.

PROCESSO STM Nº
CONCORRÊNCIA INTERNACIONAL Nº 01/2021
PPP-TIC Eixo Norte

- (ii) **Carros x km:** quilômetros de serviço percorridos pelos carros do trem.
- (iii) **PLANO DE OFERTA DE LUGARES** será elaborado pela CONCESSIONÁRIA anualmente, ao final de cada ano de OPERAÇÃO. Este Plano indica as condições operacionais dos SERVIÇOS para um ano civil completo subsequente à data de sua elaboração.

5.2 A CONCESSIONÁRIA deverá, ao submeter ao PODER CONCEDENTE o PLANO DE OFERTA DE LUGARES demonstrar e declarar que referidos PLANOS têm todos os elementos de dimensionamento da oferta de lugares para atendimento à demanda, obedece as diretrizes estabelecidas neste anexo e que estão aptos a serem aplicados na OPERAÇÃO COMERCIAL, sendo de sua inteira responsabilidade o cumprimento dos INDICADORES DE DESEMPENHO, podendo realizar, por meio de procedimentos operacionais, eventuais adaptações ao PLANO antes do término de seu período, desde que devidamente justificadas e .com não objeção do PODER CONCEDENTE. Eventuais contingências serão tratadas como estratégias operacionais constantes do PLANO DE GESTÃO DE RISCOS E CONTINGÊNCIAS

5.3 Conteúdo do PLANO DE OFERTA DE LUGARES

- 5.3.1 O PLANO DE OFERTA DE LUGARES será elaborado e gerido pela CONCESSIONÁRIA para os SERVIÇOS .
- 5.3.2 O PLANO DE OFERTA DE LUGARES do SERVIÇO EXPRESSO deverá ser compatibilizado com o SERVIÇO TIM, especialmente quanto ao cumprimento dos intervalos entre trens e horários de partidas .
- 5.3.3 O PLANO DE OFERTA DE LUGARES discriminará para os dias úteis, fins de semana e feriados e “pontes de feriados” (por “pontes de feriados” entende-se as segundas-feiras e sextas-feiras imediatamente anteriores ou posteriores a tais feriados), minimamente os seguintes elementos:
 - (i) Horário de atendimento e intervalo entre trens, para os SERVIÇOS LINHA 7 e TIM, com tabela horária para o SERVIÇO EXPRESSO;
 - (ii) Início e término dos PERÍODOS DE PICO e PERÍODOS DE VALE;
 - (iii) Intervalo entre trens;
 - (iv) Tempos de viagem e velocidade comercial do serviço;
 - (v) Quantidade de Trens ;

PROCESSO STM Nº
CONCORRÊNCIA INTERNACIONAL Nº 01/2021
PPP-TIC Eixo Norte

- (vi) Produção quilométrica por trem e por carro, por dia;
- (vii) Demonstração do atendimento da demanda com cumprimento das diretrizes obrigatórias de ocupação máxima nos horários de pico, por períodos e intervalos entre trens ;
- (viii) Gráfico horário de viagens programadas para os dias úteis, sábados e domingos e feriados e “pontes de feriados”.

5.3.4 A CONCESSIONÁRIA executará o PLANO DE OFERTA DE LUGARES de acordo com a sua melhor experiência e prática para programar a oferta de serviço, cumprindo as diretrizes operacionais mandatórias e os INDICADORES DE DESEMPENHO necessariamente em condições de segurança.

5.3.5 Para obter a maior eficiência, o dimensionamento dos SERVIÇOS e a alocação de MATERIAL RODANTE, a CONCESSIONARIA deve seguir os limites estabelecidos no item 4.3 deste Anexo.

5.3.6 A elaboração anual do PLANO DE OFERTA DE LUGARES terá como base, para fins de definição da oferta de viagens: (i) as previsões de demanda estabelecidas no contrato de concessão; e (ii) uma vez iniciada a OPERAÇÃO, a evolução histórica da demanda.

5.3.7 O PLANO DE OFERTA DE LUGARES deverá anualmente ser submetido ao PODER CONCEDENTE para obtenção da “não objeção”.

5.3.7.1 Para emissão da “não objeção” pelo PODER CONCEDENTE no PLANO DE OFERTA DE LUGARES ANUAL, o AUDITOR INDEPENDENTE deverá, além de confirmar o atendimento ao item 5.3, constatar que os cálculos elaborados estão aderentes ao atendimento da demanda com correto dimensionamento da oferta e que foram observados: (i) as melhores práticas com base em resultados anteriores; (ii) os parâmetros estabelecidos neste Anexo na realização dos cálculos.

5.3.7.2 A apresentação do PLANO DE OFERTA DE LUGARES será apresentada pela CONCESSIONÁRIA ao PODER CONCEDENTE dois (dois) meses antes do início do ano subsequente.

5.3.7.3 O PODER CONCEDENTE encaminhará ao AUDITOR INDEPENDENTE o PLANO DE OFERTA DE LUGARES, para que no prazo de 30 (trinta) dias apresente CERTIFICAÇÃO, que

PROCESSO STM Nº
CONCORRÊNCIA INTERNACIONAL Nº 01/2021
PPP-TIC Eixo Norte

deverá ser realizada, considerando os termos deste Anexo, em especial o item 4.6. Após este período, o PODER CONCEDENTE poderá emitir a “não objeção” ou solicitar à CONCESSIONÁRIA sua revisão.

5.3.7.4 O PLANO DE OFERTA DE LUGARES com a “não objeção” do PODER CONCEDENTE entrará em vigor durante o ano subsequente ao ano de sua elaboração, ainda que ocorram atrasos na verificação do AUDITOR INDEPENDENTE. Na hipótese de iniciar um ano sem a aprovação do novo PLANO DE OFERTA DE LUGARES, permanecerá aplicável o documento anterior até a não-objeção do PODER CONCEDENTE.

5.4 Modificações no PLANO DE OFERTA DE LUGARES

5.4.1 As mudanças imprevistas na demanda podem ocasionar modificações temporárias ou permanentes no PLANO DE OFERTA DE LUGARES:

- (i) Uma modificação é temporária quando autorizada por tempo certo e determinado, ou autorizada enquanto durarem as circunstâncias que a tenham motivado, em ambos os casos respeitado o PLANO DE OFERTA DE LUGARES e que é causada por uma situação excepcional, imprevista, afeta por um curto período de tempo a demanda e a oferta do SERVIÇO.
- (ii) Uma modificação é permanente quando atende a cenários de demanda que não foram inicialmente previstos, mas que se consolidam ao longo do tempo. As modificações permanentes serão levadas em consideração na elaboração do PLANO DE OFERTA DE LUGARES para os anos subsequentes.

5.4.2 Modificações no PLANO DE OFERTA DE LUGARES podem ser determinadas pelo PODER CONCEDENTE e/ou solicitadas pela CONCESSIONÁRIA.

- (i) O PODER CONCEDENTE determinará a modificação, temporária ou permanente, das condições de operação tendo em conta a qualidade do serviço, disponibilidade de meios, evolução da demanda, etc, sempre dentro das condições acordadas no CONTRATO. Recebida a determinação do PODER CONCEDENTE, a CONCESSIONÁRIA, em um prazo não superior a 15 (quinze) dias, deverá preparar um documento refletindo a

PROCESSO STM Nº
CONCORRÊNCIA INTERNACIONAL Nº 01/2021
PPP-TIC Eixo Norte

modificação determinada no PLANO DE OFERTA DE LUGARES vigente, quando a modificação necessária for temporária, ou documento que reflita minuta de novo PLANO DE ATENDIMENTO AOS PASSAGEIROS, quando a modificação for permanente.

- (ii) O documento elaborado pela CONCESSIONÁRIA deverá ser encaminhado ao PODER CONCEDENTE, que decidirá quanto à não objeção no prazo de [15] dias. Ocorrida a decisão de objeção pelo PODER CONCEDENTE do documento apresentado, será a CONCESSIONÁRIA comunicada para a apresentação das retificações apontadas pelo PODER CONCEDENTE, que deverão ser realizadas em até [15] dias, e novamente submetidas ao PODER CONCEDENTE.

O PODER CONCEDENTE reserva-se o direito de determinar, em caráter excepcional e urgente, por um período de tempo não superior a 3 (três) dias, a alteração dos quilômetros de serviço para atender à mudanças bruscas de demanda, incidentes e outros contingentes não previstos no PLANO DE OFERTA DE LUGARES, o que independará da observância do procedimento descrito acima, sendo dever da CONCESSIONÁRIA atender à determinação excepcional e urgente da alteração determinada assim que notificada pelo PODER CONCEDENTE.

- (iii) A CONCESSIONÁRIA poderá solicitar alterações no PLANO DE OFERTA DE LUGARES, de forma temporária ou permanente, e sempre com base no cumprimento das diretrizes mandatórias e na otimização dos INDICADORES DE DESEMPENHO. A CONCESSIONÁRIA deverá apresentar ao PODER CONCEDENTE a proposta de modificação do PLANO DE OFERTA DE LUGARES. Esta proposta será analisada pelo PODER CONCEDENTE, para fins de não objeção. Se a solicitação não for aceita, o PODER CONCEDENTE devolverá a solicitação à CONCESSIONÁRIA para uma nova revisão, observado, no que couber, os procedimentos e prazos previstos no inciso (ii) deste item.

5.4.3 As determinações do PODER CONCEDENTE a respeito de modificações necessárias no PLANO DE ATENDIMENTO AOS PASSAGEIROS não afastam o direito da CONCESSIONÁRIA, quando irressignada, de buscar a solução de sua divergência através dos métodos de solução de conflitos admitidos pelo CLAUSÚLA XXVIII do CONTRATO, bem como o direito ao reequilíbrio econômico-financeiro do CONTRATO, caso da determinação resultem impactos econômico-financeiros à CONCESSÃO.

5.4.4 Ressalvada a disposição constante neste Anexo, no caso de situações de emergência ou

PROCESSO STM Nº
CONCORRÊNCIA INTERNACIONAL Nº 01/2021
PPP-TIC Eixo Norte

de crise, devidamente declarados pela Autoridade Competente, a CONCESSIONÁRIA continuará, quando tecnicamente possível inclusive as condições de segurança aplicáveis às circunstâncias, a fornecer o SERVIÇO nas condições previstas pelo PLANO DE ATENDIMENTO AOS PASSAGEIROS, podendo, na medida do possível, fornecer o SERVIÇO com as alterações que se demonstrem tecnicamente necessárias, se possível após prévia anuência do PODER CONCEDENTE, desde que as alterações sejam indispensáveis e adequada coordenação com o PODER CONCEDENTE, para a solução da situação de emergência ou de crise que surgiu ou para mitigação de seus efeitos, e que seja priorizada a manutenção da segurança operacional dos serviços prestados.

- 5.4.5 Enquanto perdurar a situação de emergência ou crise, as condições de operação e o cumprimento dos níveis de serviço e INDICADORES DE DESEMPENHO serão fixados pelo PODER CONCEDENTE, ouvindo-se a CONCESSIONÁRIA e o VERIFICADOR INDEPENDENTE, e observados os termos do CONTRATO.

5.5 Supervisão e monitoramento do PLANO DE OFERTA DE LUGARES

- 5.5.1 O cumprimento do PLANO DE OFERTA DE LUGARES será fiscalizado pelo PODER CONCEDENTE por meio dos instrumentos e processos de Gestão Operacional estabelecidos no item 6 do Anexo III.A.
- 5.5.2 Em particular, a CONCESSIONÁRIA deve reportar a produção quilométrica diária, semanal, mensal e anual, bem como as diferenças entre os quilômetros reais e os programados no PLANO DE OFERTA DE LUGARES.
- 5.5.3 A CONCESSIONÁRIA deverá realizar o reporte da produção aludido pelo item anterior a partir das informações obtidas através de métodos auditáveis de apuração e medição, que deverão ser acessíveis, pelo PODER CONCEDENTE, a qualquer momento e em tempo real.
- 5.5.4 A CONCESSIONÁRIA deverá incluir os resultados da produção quilométrica (carro / trem-quilômetro) nos relatórios de gestão estabelecidos no item 6 deste Anexo. Conforme indicado no parágrafo anterior, a periodicidade dessas informações será diária, semanal, mensal e anual.

PROCESSO STM Nº
CONCORRÊNCIA INTERNACIONAL Nº 01/2021
PPP-TIC Eixo Norte

5.5.5 Para os demais indicadores de serviço, a CONCESSIONÁRIA apresentará as informações de acordo com o especificado no ANEXO III.D - INDICADORES DE DESEMPENHO E INDICADORES DE CÁLCULO DE DEDUÇÕES

6. Gestão operacional

6.6 A CONCESSIONÁRIA deverá prover e disponibilizar ao PODER CONCEDENTE um sistema informatizado específico que permita a visualização, emissão periódica e automática quanto ao tratamento de dados com 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 realizado durante todo o período operacional;
- (ii) Tempo de percurso programado e realizado;
- (iii) Viagens programadas e viagens diárias realizadas, por período horário;
- (iv) Entradas/saídas/transferências de PASSAGEIROS por estação, por intervalo de tempo;
- (v) Falhas/ocorrências do sistema elétrico de tração, sinalização, via permanente, edificações, material rodante e demais equipamentos e suas respectivas atuações;
- (vi) Ocorrências com PASSAGEIROS, incluindo as relativas à segurança pública;
- (vii) 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;
 - d. Aqueles decorrentes de condição insegura; e
 - e. Cancelamento de viagem no SERVIÇO EXPRESSO, não previamente programado, ou

PROCESSO STM Nº
CONCORRÊNCIA INTERNACIONAL Nº 01/2021
PPP-TIC Eixo Norte

seja, não acordado com o PODER CONCEDENTE, com pelo menos 15 dias de antecedência.

- (viii) Consumo de energia elétrica;
- (ix) Níveis de lotação dos trens por período horário;
- (x) Ocorrências de segurança pública;
- (xi) Ocorrências de acidentes com PASSAGEIROS por local e período horário;
- (xii) Disponibilidade operacional diária da frota de trens;
- (xiii) Ocorrências que venham a afetar a segurança operacional conforme conceituação da Comissão Permanente de Segurança (COPESE) da CPTM;
- (xiv) Imagens internas e externas das diversas dependências das instalações, estações, vias, trens, etc.;
- (xv) Controle de fluxo nos bloqueios de entrada, de saída e de transferência, nas dependências das estações e outros modos de integração entre a LINHA 7 e os outros modais que com ela tenham interface;

6.6.1 O sistema informatizado de dados programados e realizados, referido neste item, deverá contemplar ainda a programação de intervalo entre trens elaborada para cada SERVIÇO, 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.

6.7 A critério do PODER CONCEDENTE, a CONCESSIONÁRIA deverá disponibilizar as informações constantes do item 6.6 ou parte delas, às operadoras de transporte ou demais Concessionárias com integração física, do SISTEMA METROFERROVIÁRIO.

6.7.1 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.

PROCESSO STM Nº
CONCORRÊNCIA INTERNACIONAL Nº 01/2021
PPP-TIC Eixo Norte

6.7.2 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.

6.8 Neste caso, o sistema informatizado referido no item 6.6, a ser disponibilizado pela CONCESSIONÁRIA, 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.

6.9 A CONCESSIONÁRIA deverá disponibilizar ao PODER CONCEDENTE e às outras empresas de transporte integradas, um sistema telefônico para contato direto e exclusivo, visando ao 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 dos SERVIÇOS e que se prevê implantado nas Instalações da CONCESSIONÁRIA em Jundiaí, deverão estabelecer uma relação de colaboração com o CCO das demais linhas metroferroviárias da RMSP e da MRS informando sobre as ocorrências de fatos e eventos relevantes, Incidentes Notáveis, em tempo real, a fim de obter uma melhor segurança global no sistema.

7.2 A CONCESSIONÁRIA deverá disponibilizar às operadoras de transporte metroferroviárias e demais concessionárias com integração, uma linha telefônica para comunicação direta e exclusiva entre as salas de supervisão operacional 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, ou a quem este designar, a visualização das informações do Sistema de Controle Centralizado, visando monitorar as 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, em endereço a ser fornecido pelo PODER CONCEDENTE.

PROCESSO STM Nº
CONCORRÊNCIA INTERNACIONAL Nº 01/2021
PPP-TIC Eixo Norte

7.4.1 Quanto aos 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, com no mínimo 30 dias de gravação ininterrupta de armazenamento.

7.5 A CONCESSIONÁRIA deverá estabelecer convênio com as operadoras que tenham integração ao TIC EIXO NORTE, 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 pelo maquinista na cabine dos trens do TIC EIXO NORTE, com supervisão da sinalização com, no mínimo, grau de automação GoA1 (Manual Operation with Automatic Train Protection), conforme Norma IEC-62290. A prevista substituição do sistema de sinalização deverá ser conforme IEC-62290 e obedecendo aos demais requisitos mandatórios para o sistema de Sinalização especificados no item Anexo II.C.- Sinalização e Telecomunicações.

8.2 A CONCESSIONÁRIA poderá adaptar a operação para graus de automação superiores GoA2 (STO – Semi-Automated Train Operation), GoA3 (DTO – Driveless 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 reduzida de acordo com limites adequados, com total controle do maquinista do trem.

8.4 A composição em OPERAÇÃO COMERCIAL não poderá circular com suas portas abertas, excepcionalmente, adotadas as condições de segurança aos PASSAGEIROS e empregados, 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

PROCESSO STM Nº
CONCORRÊNCIA INTERNACIONAL Nº 01/2021
PPP-TIC Eixo Norte

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 do TIC EIXO NORTE e, colocar em risco os PASSAGEIROS, empregados, contratados, equipamentos e instalações, observado o Volume 1 – Norma Implementadora - COPESE, Apenso deste Anexo III.A – Parte I, que são práticas a serem adotadas pela CONCESSIONÁRIA.

9.3 A CONCESSIONÁRIA será responsável pela obtenção e renovação do Auto de Vistoria do Corpo de Bombeiros (AVCB) para todos os locais abrangidos dentro da área da CONCESSÃO, 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 estar disponíveis e mantidos em perfeitas condições de utilização.

9.5 A entrada ou a permanência nas dependências da CONCESSIONÁRIA é vedada às pessoas que possam causar perigo, incômodo ou prejuízos à segurança do serviço, ou qualquer tipo de risco para si ou outros, conforme estabelecido no Anexo III.E Regulamento da Concessão.

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 DE DESEMPENHO (constantes no Anexo III.D):

- (i) Interromper, total ou parcialmente, a prestação dos SERVIÇOS
- (ii) Liberar os bloqueios para movimentação dos PASSAGEIROS dos SERVIÇO LINHA 7 e do SERVIÇO TIM;
- (iii) Prestar serviço com carros interditados aos PASSAGEIROS;
- (iv) Efetuar evacuações de PASSAGEIROS dos trens, conduzindo-os com segurança até a estação mais próxima ou transferindo para outro trem. Nesta situação, os trens poderão ser rebocados com ou sem PASSAGEIROS, desde que garantidas as condições de

PROCESSO STM Nº
CONCORRÊNCIA INTERNACIONAL Nº 01/2021
PPP-TIC Eixo Norte

segurança do acoplamento e do reboque;

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

- 9.7 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 operação COMERCIAL, os acessos às áreas pagas permanecerão fechados. Excepcionalmente, 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, 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 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 os SERVIÇOS TIC EIXO NORTE, incluindo:
- (i) PLANO DE SEGURANÇA OPERACIONAL, disciplinando a segurança operacional e patrimonial dos empregados e de terceiros, que vigorará durante o PRAZO DE VIGÊNCIA DA CONCESSÃO PATROCINADA e deverá detalhar recursos envolvidos (equipe, qualificação, hierarquia, equipamentos, instalações), modos de operação, área de abrangência, arcabouço procedimental, competências e responsabilidades, em situação normal e excepcional;
 - a. Esse plano deverá conter os métodos e estratégias que garantam uma OPERAÇÃO COMERCIAL 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 legislações, 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

PROCESSO STM Nº
CONCORRÊNCIA INTERNACIONAL Nº 01/2021
PPP-TIC Eixo Norte

questões de segurança;

- (iv) Programa de treinamento de empregados e agentes envolvidos diretamente na acessibilidade para pessoas com deficiência, nos termos normativos em vigor.

9.11 A Política de Segurança Operacional deverá ser elaborada para nortear a conduta da CONCESSIONÁRIA por todo o período da CONCESSÃO e deverá contar com a não objeção 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 PASSAGEIROS que em sua área operacional necessitarem de socorro de emergência e, quando necessário, deverá removê-los 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 exigíveis e necessárias, em conformidade com o CONTRATO.

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, pátios e terminais de ônibus da CONCESSÃO PATROCINADA.

11.2 Em situações de contingências operacionais, Incidentes Notáveis ou de Segurança Pública, o Corpo de Segurança da CONCESSIONÁRIA poderá agir nas dependências das estações de transferência das outras operadoras, assim como o corpo de segurança das outras operadoras do SISTEMA METROFERROVIÁRIO também poderá agir nas dependências da CONCESSIONÁRIA, nas mesmas circunstâncias, observado o Anexo III.C.

11.3 A atuação do Corpo de Segurança deverá visar:

- (i) Segurança pública dos PASSAGEIROS;

PROCESSO STM Nº
CONCORRÊNCIA INTERNACIONAL Nº 01/2021
PPP-TIC Eixo Norte

- (ii) Conduta 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;
- (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) Ministras 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 assumas a ocorrência;
- (xii) Havendo vítimas fatais, removê-las para lugar onde não haja interferência com a operação do SISTEMA METROFERROVIÁRIO;
- (xiii) Lavrar boletim de ocorrência para oportuno encaminhamento à autoridade competente e fornecimento às partes interessadas.

PROCESSO STM Nº
CONCORRÊNCIA INTERNACIONAL Nº 01/2021
PPP-TIC Eixo Norte

- 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 PODER CONCEDENTE.
- 11.5 A utilização dos equipamentos conforme item anterior, 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 atendimento com cortesia, a CONCESSIONÁRIA e seus empregados atenderão aos PASSAGEIROS com respeito, urbanidade e consideração.
- 12.2 A assistência prestada ao público deverá estar estabelecida 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 atendimento e orientar os PASSAGEIROS, durante horário comercial, o que inclui esclarecimentos e orientações acerca do sistema de bilhetagem, assim como atendimento ao previsto no item 2.1.2 deste Anexo. A quantidade desses empregados deverá estar dimensionada de conformidade com a demanda de cada estação e constar das DOSC.
- 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

PROCESSO STM Nº
CONCORRÊNCIA INTERNACIONAL Nº 01/2021
PPP-TIC Eixo Norte

dos PASSAGEIROS, afixados em locais visíveis em todas as estações e trens.

- 12.6 A CONCESSIONÁRIA deverá utilizar a comunicação sonora para orientação aos 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 os SERVIÇOS e não será de uso de terceiros.
- 13.2 O armazenamento dos bens, assim como seu controle, a devolução ao PASSAGEIRO ou a destinação a uma entidade de caridade (exemplo: 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 A CONCESSIONÁRIA deverá disponibilizar 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 PASSAGEIROS de serviços públicos e instituição de ouvidoria, conforme Lei Estadual nº. 10.294, de 20 de abril de 1999 e a Lei Geral de Proteção de Dados LGPD nº 13.709 de 14 de agosto de 2018.
- 13.5 Caso a Concessionária, observando as normativas legais e desse contrato e seus Anexos, implementar transporte complementar deverá ser estabelecido normas de convivências conforme III.C e comunicação com os PASSAGEIROS conforme este Anexo

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

PROCESSO STM Nº
CONCORRÊNCIA INTERNACIONAL Nº 01/2021
PPP-TIC Eixo Norte

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.

MINUTA

PROCESSO STM Nº
CONCORRÊNCIA INTERNACIONAL Nº 01/2021
PPP-TIC Eixo Norte

PARTE II - DIRETRIZES DE MANUTENÇÃO MANDATÓRIAS

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. Estas diretrizes deverão ser seguidas em todas as modernizações, reconstruções, substituições e/ou instalações de ativos. Devem ser definidos explicitamente os Ciclos de Vida Técnico/Econômico (Life Cycle Cost) dos ativos que vierem a ser modernizados, reconstruídos, substituídos e/ou instalados.
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 PATROCINADA. Os PLANOS DE MANUTENÇÃO deverão ser cumpridos e as renovações eventualmente necessárias efetuadas. Os sobressalentes necessários para 5 (cinco) anos deverão ser revertidos ao PODER CONCEDENTE no término da CONCESSÃO, observada a Cláusula do CONTRATO.
 - 2.1. O PODER CONCEDENTE ou órgão/entidade por ele designado realizará uma inspeção, conforme repute necessária à fiscalização da CONCESSÃO, nos ativos do TIC EIXO NORTE, com o objetivo de avaliar as condições operacionais dos bens a serem revertidos ao final da CONCESSÃO PATROCINADA.
 - 2.2. Para subsidiar os trabalhos de inspeção quinquenal, a CONCESSIONÁRIA deverá apresentar com a devida antecedência mínima de 90 (noventa) dias relatórios cumulativos de acompanhamento de falhas de todos os sistemas e do material rodante, constando de:
 - (i) Sistema de inspeção e análise e monitoramento de estruturas civis;
 - (ii) Sistema de inspeção análise e monitoramento da geometria da VIA PERMANENTE; e
 - (iii) 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 no Anexo I.B, que serão entregues para a CONCESSIONÁRIA no início da CONCESSÃO. Tais bens, detalhados/mensurados nas tabelas/listas constantes do citado no anexo, 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. Trata-se de itens de suporte para o início da OPERAÇÃO COMERCIAL e serão devolvidos

PROCESSO STM Nº
CONCORRÊNCIA INTERNACIONAL Nº 01/2021
PPP-TIC Eixo Norte

também na forma explicitada no Anexo.

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 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.

3. PLANO DE MANUTENÇÃO - A CONCESSIONÁRIA deverá elaborar e implantar, para todos os sistemas, equipamentos, instalações e estruturas, PLANOS 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 MANUTENÇÃO deverá ser consistente com as recomendações dos respectivos fabricantes e/ou fornecedor de cada equipamento e sistema bem como com as garantias técnicas da INFRAESTRUTURA EXISTENTE.

3.1. 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.

3.2. Na FASE PRÉ-OPERACIONAL, serão entregues à CONCESSIONÁRIA as garantias técnicas da INFRAESTRUTURA EXISTENTE.

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

3.3.1. O PODER CONCEDENTE poderá solicitar ao Auditor APOIO TÉCNICO auditoria das revisões dos

PROCESSO STM Nº
CONCORRÊNCIA INTERNACIONAL Nº 01/2021
PPP-TIC Eixo Norte

PLANOS DE MANUTENÇÃO, bem como sua execução.

3.4. Os PLANOS DE MANUTENÇÃO devem prever a existência de cadastro das condições das estruturas civis a ser atualizado continuamente e prever inspeções periódicas, respeitando-se as normas técnicas vigentes.

3.5. Os PLANOS DE MANUTENÇÃO devem ser concebidos com as mais modernas técnicas, visando à otimização dos custos dos processos de manutenção, porém preservando a vida útil dos ativos.

3.6. A partir da documentação das últimas manutenções fornecida pelo PODER CONCEDENTE, referente ao trecho Barra Funda – Jundiaí, 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, túneis, viadutos, pátios e demais instalações - até as atividades realizadas em oficina, sejam elas internas ou externas à CONCESSIONÁRIA.

3.7. A CONCESSIONÁRIA deverá disponibilizar ao PODER CONCEDENTE a programação semanal detalhada da execução das atividades do PLANO DE MANUTENÇÃO, após o início da OPERAÇÃO COMERCIAL, com antecedência mínima de 1 (uma) semana das atividades a serem realizadas.

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.

3.9. Os contratos de manutenção da CPTM, relativos aos SERVIÇOS, serão encerrados, nos termos do Anexo III.B.

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 da Linha 7 - Rubi e, a partir dessa documentação, a CONCESSIONÁRIA deverá:

4.1. Providenciar todos os recursos adicionais necessários à manutenção dos sistemas, equipamentos, instalações estruturas e edificações (em especial: documentação técnica, treinamento, sobressalentes ferramentas e dispositivos especiais);

PROCESSO STM Nº
CONCORRÊNCIA INTERNACIONAL Nº 01/2021
PPP-TIC Eixo Norte

4.2. Elaborar Manuais de Manutenção, incluindo:

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, gigas 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;

4.2.5. A CONCESSIONÁRIA deverá possuir, no mínimo, os recursos e ferramentas de manutenção, abaixo listados:

PROCESSO STM Nº
CONCORRÊNCIA INTERNACIONAL Nº 01/2021
PPP-TIC Eixo Norte

- (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) Documentos de todos os protocolos de comunicação, abertos ou não;
- (v) Manuais e documentos relacionados e necessários ao desenvolvimento dos processos de manutenção;
- (vi) Instrumentos mecânicos, eletromecânicos e eletrônicos requeridos pelos processos de manutenção;
- (vii) Dispositivos de testes requeridos pelos processos de manutenção;
- (viii) Veículos de manutenção requeridos pelos processos de manutenção e
- (ix) Equipamentos suportes requeridos pelos processos de manutenção.

4.2.6. Com exceção dos bens constantes no 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 inoccorrência 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.

4.3. Ao término da CONCESSÃO PATROCINADA, a CONCESSIONÁRIA deverá transferir ao PODER CONCEDENTE todos os itens dos recursos, 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.