



**SECRETARIA DOS TRANSPORTES METROPOLITANOS**  
**CONCORRÊNCIA INTERNACIONAL Nº 02/2016**  
**PROCESSO STM Nº 000770/2015 – Concessão Linhas 5-Lilás e 17-Ouro**

006882

*(Handwritten signature)*

CONTRATO DE CONCESSÃO Nº 003/2018

## **ANEXO I**

### **DIRETRIZES OPERACIONAIS MANDATÓRIAS DAS LINHAS**

- Diretrizes operacionais mandatórias das linhas;
- Volume I:
  - Comissão Permanente de Segurança – COPESE Linhas 5 e 17





**SECRETARIA DOS TRANSPORTES METROPOLITANOS**  
**CONCORRÊNCIA INTERNACIONAL Nº 02/2016**  
**PROCESSO STM Nº 000770/2015**  
**Concessão Linhas 5-Lilás e 17-Ouro**

CONTRATO DE CONCESSÃO Nº 003/2018

**ANEXO I**

**DIRETRIZES OPERACIONAIS MANDATÓRIAS DAS LINHAS**

O presente documento estabelece as diretrizes mandatórias que definem as exigências operacionais da Linha 5 – Lilás e da Linha 17 - Ouro. 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





**SECRETARIA DOS TRANSPORTES METROPOLITANOS**  
**CONCORRÊNCIA INTERNACIONAL Nº 02/2016**  
**PROCESSO STM Nº 000770/2015**  
**Concessão Linhas 5-Lilás e 17-Ouro**

CONTRATO DE CONCESSÃO Nº 003/2018

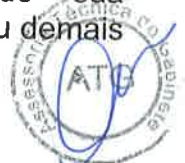
do transporte do sistema metroviário, em situação normal ou de contingência, em função das características técnicas e construtivas dos sistemas, equipamentos e instalações.

**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 (monotrilho, 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: as informações existentes e processadas em cada transação, por exemplo, tipo de bilhete (BU, BOM, EDMONSON), carteira (bilhete de gratuidade ou vale transporte ou passe escolar, fidelidade etc), horário, estação, identificação do bloqueio, número do bilhete, etc., e outros, que na gestão do Contrato de Concessão, o Poder Concedente possa entender necessária.  
(Ref. Resposta STM nº 108).
- 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





SECRETARIA DOS TRANSPORTES METROPOLITANOS  
CONCORRÊNCIA INTERNACIONAL Nº 02/2016  
PROCESSO STM Nº 000770/2015  
Concessão Linhas 5-Lilás e 17-Ouro

CONTRATO DE CONCESSÃO Nº 003/2018

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 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 custa da CONCESSIONÁRIA.
- 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 transporte aos usuários, que serão disponibilizados pelo PODER CONCEDENTE. A devolução, em qualquer caso, será de títulos de transporte unitários.  
(Ref. Resposta STM nº 215 e 280).
- 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, sem custo de adesão: "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.  
(Ref. Resposta STM nº 272).
- 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







**SECRETARIA DOS TRANSPORTES METROPOLITANOS**  
**CONCORRÊNCIA INTERNACIONAL Nº 02/2016**  
**PROCESSO STM Nº 000770/2015**  
**Concessão Linhas 5-Lilás e 17-Ouro**

CONTRATO DE CONCESSÃO Nº 003/2018

seguintes condições:

- 4.1.1. Nos horários de pico, a lotação média da composição não poderá exceder a 6 usuários em pé por metro quadrado. Nos horários de vale, nos finais de semana e nos feriados, a lotação média da composição não poderá exceder a 2 usuários em pé por metro quadrado. Para as transições vale-pico e pico-vale será considerado o período de 90 minutos antes do início e após o término do pico.
- 4.1.2. O intervalo máximo programado entre dois trens, em qualquer dia ou horário, não poderá exceder a 6 minutos na Linha 5 – Lilás e na Linha 17 - Ouro.
- 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 até o início da Operação Comercial da Linha 5 ao PODER CONCEDENTE um sistema informatizado específico, não se confundindo com o SIG citado no Anexo IX, Volume II, cuja implantação e manutenção do sistema informatizado é de total responsabilidade da CONCESSIONÁRIA, 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





SECRETARIA DOS TRANSPORTES METROPOLITANOS  
CONCORRÊNCIA INTERNACIONAL Nº 02/2016  
PROCESSO STM Nº 000770/2015  
Concessão Linhas 5-Lilás e 17-Ouro

CONTRATO DE CONCESSÃO Nº 003/2018

dispor, minimamente, informações ou imagens sobre:  
(Ref.: Resposta STM nº 111 e 216).

- 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 entre trens (Incidente Notável);
- Consumo de energia elétrica;
- Índice de rejeição de títulos de transporte;
- Níveis de lotação dos trens por faixa horária;
- Ocorrências de segurança pública;
- Ocorrências de acidentes com usuários por 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, túneis, etc;
- Controle de fluxo nos bloqueios de entrada, saída e transferência, nas dependências das estações túneis e outros modos de interligação entre a Linha concedida e os outros modais que com ela tenham interface;

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. A CONCESSIONÁRIA deverá homologar o Sistema até o início da Operação Comercial da Linha 5.  
(Ref. Resposta STM nº 109).

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.





SECRETARIA DOS TRANSPORTES METROPOLITANOS  
CONCORRÊNCIA INTERNACIONAL Nº 02/2016  
PROCESSO STM Nº 000770/2015  
Concessão Linhas 5-Lilás e 17-Ouro

CONTRATO DE CONCESSÃO Nº 003/2018

- 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 Centro de Controle Operacional da Linha 5 – Lilás e da Linha 17 - Ouro 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.
- 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 até o limite e a qualidade disponíveis no sistema, a título exclusivo de visualização em tempo real em endereço a ser fornecido pelo Poder Concedente, no município de São Paulo, sempre que houver sistemas implantados pelo PODER CONCEDENTE que permitam tal disponibilização, ou por meio de gravações, quando não tiverem sido implantados pelo PODER CONCEDENTE sistemas que possibilitam a disponibilização de visualização em tempo real, quando solicitado.  
(Ref. Resposta STM nº 110).
- 7.5. A CONCESSIONÁRIA deverá estabelecer convênio com as operadoras que tenham estações integradas à Linha 5 – Lilás ou Linha 17- Ouro, 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







**SECRETARIA DOS TRANSPORTES METROPOLITANOS**  
**CONCORRÊNCIA INTERNACIONAL Nº 02/2016**  
**PROCESSO STM Nº 000770/2015**  
**Concessão Linhas 5-Lilás e 17-Ouro**

CONTRATO DE CONCESSÃO Nº 003/2018

de modo automático com operador na cabine no caso da Linha 5 (grau de automação GoA2, STO – Semi Automated Train Operation), e no modo automático sem operador na cabine no caso da Linha 17 (grau de automação GoA3, DTO – Driverless Train Operation, na condição inicial de operação descrita no anexo XVIII do Edital; e GoA4, UTO – Unattended Train Operation, na condição de disponibilidade funcional plena), conforme IEC-62290.

(Ref. Respostas STM nº 48 e 322)

- 8.2. A CONCESSIONÁRIA poderá adaptar a operação para graus de automação superiores 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 30 km/h, de acordo com limites de velocidade adequados, com total controle do operador do trem.
- 8.4. 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.
- 9.2. A CONCESSIONÁRIA deve manter uma Comissão Permanente de Segurança - COPESE para investigação de ocorrências que possam comprometer a segurança dos sistemas operacionais das linhas, 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 a segurança dos usuários, dos sistemas, das construções e dos empregados. Os equipamentos de segurança deverão ser mantidos em perfeitas condições de







**SECRETARIA DOS TRANSPORTES METROPOLITANOS**  
**CONCORRÊNCIA INTERNACIONAL Nº 02/2016**  
**PROCESSO STM Nº 000770/2015**  
**Concessão Linhas 5-Lilás e 17-Ouro**

CONTRATO DE CONCESSÃO Nº 003/2018

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

- 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





**SECRETARIA DOS TRANSPORTES METROPOLITANOS  
CONCORRÊNCIA INTERNACIONAL Nº 02/2016  
PROCESSO STM Nº 000770/2015  
Concessão Linhas 5-Lilás e 17-Ouro**

CONTRATO DE CONCESSÃO Nº 003/2018

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 5 Lilás e para a Linha 17 Ouro, incluindo:

- 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;
- Plano de ações para identificar, gerir, divulgar e neutralizar ou mitigar riscos à operação das linhas, 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 de situação de risco;
- Programa de treinamento de empregados e agentes envolvidos diretamente com questões de segurança;
- Programa de treinamento de acessibilidade – igual a 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 das Linhas 5 – Lilás e 17 – Ouro, 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



**METRÔ****006892**

**SECRETARIA DOS TRANSPORTES METROPOLITANOS**  
**CONCORRÊNCIA INTERNACIONAL Nº 02/2016**  
**PROCESSO STM Nº 000770/2015**  
**Concessão Linhas 5-Lilás e 17-Ouro**

CONTRATO DE CONCESSÃO Nº 003/2018

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 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 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 sobre o leito da via, no interior do trem, ou em áreas operacionais, prejudicando o tráfego do sistema metroviário ou a circulação da composição;
- Prisão em flagrante de criminosos e contraventores;
- Apreensão de instrumentos, objetos ou valores relacionados com crimes ou contravenção penal, entregando-os, juntamente com o infrator, se for o caso, à autoridade policial competente;
- Isolamento dos locais de acidente, crime ou contravenção penal, para fins de verificações periciais, desde que não acarrete a paralisação do tráfego do sistema;
- Vistoria das áreas operacionais, visando a localização de objetos suspeitos provenientes de ameaças ao funcionamento do sistema;
- 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 assuma a ocorrência;
- Havendo vítimas fatais, removê-las para lugar onde não haja interferência com a operação do serviço do sistema metroviário;





SECRETARIA DOS TRANSPORTES METROPOLITANOS  
CONCORRÊNCIA INTERNACIONAL Nº 02/2016  
PROCESSO STM Nº 000770/2015  
Concessão Linhas 5-Lilás e 17-Ouro

CONTRATO DE CONCESSÃO Nº 003/2018

- 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.

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.







SECRETARIA DOS TRANSPORTES METROPOLITANOS  
CONCORRÊNCIA INTERNACIONAL Nº 02/2016  
PROCESSO STM Nº 000770/2015  
Concessão Linhas 5-Lilás e 17-Ouro

CONTRATO DE CONCESSÃO Nº 003/2018

**13. Dos serviços complementares:**

- 13.1. A CONCESSIONÁRIA manterá serviço de Achados e Perdidos, divulgando-o ao público. Este serviço deverá abranger as Linhas 5 e 17. 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 Estadual nº. 10.294, de 20 de abril de 1999.

**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:
- 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;





**SECRETARIA DOS TRANSPORTES METROPOLITANOS**  
**CONCORRÊNCIA INTERNACIONAL Nº 02/2016**  
**PROCESSO STM Nº 000770/2015**  
**Concessão Linhas 5-Lilás e 17-Ouro**

CONTRATO DE CONCESSÃO Nº 003/2018

- 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.

